Document generated on 07/17/2025 1:33 a.m.

Windsor Yearbook of Access to Justice
Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice

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

Dalia Gesualdi-Fecteau and Maxine Visotzky-Charlebois

Volume 37, Number 1, 2020

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1088088ar
DOI: https://doi.org/10.22329/wyaj.v37i1.7196

See table of contents

Publisher(s)

Faculty of Law, University of Windsor

ISSN

2561-5017 (digital)

Explore this journal

Cite this article

Gesualdi-Fecteau, D. & Visotzky-Charlebois, M. (2020). 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. *Windsor Yearbook of Access to Justice / Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice, 37*(1), 260–277. https://doi.org/10.22329/wyaj.v37i1.7196

Article abstract

In Quebec, individuals who are victims of industrial accidents or who suffer from an occupational disease within the meaning of the Act respecting industrial accidents and occupational diseases may have to go through a contestation process before the Administrative Labour Tribunal. This paper presents the results of a study that highlight the challenges that non-unionized workers may face in gaining access to guidance and representation, whether or not they are eligible for legal aid. While Quebec stands apart from the rest of Canada in terms of access by non-unionised employees to representation in the realm of employment standards, it must be acknowledged that it has a poor track record when it comes to the support and assistance provided to people who suffer occupational injuries or diseases. Injured or ill individuals have to deal with major barriers to access to representation and guidance, even though definite benefits for people who are injured or become ill in the workplace appear to be provided by representation or guidance as they navigate what has become a judicial-style process.

© Dalia Gesualdi-Fecteau and Maxine Visotzky-Charlebois, 2022

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

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[1]

Dalia Gesualdi-Fecteau[*]
Maxine Visotzky-Charlebois[**]

Au Québec, les personnes ayant subi un accident du travail ou souffrant d'une maladie professionnelle au sens de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles *sont susceptibles de cheminer dans un processus de contestation devant le Tribunal administratif du travail. Le présent article fait état de résultats de recherche mettant en lumière les défis en matière d'accès à l'accompagnement et à la représentation auxquels les personnes non syndiquées peuvent faire face, que celles-ci soient admissibles à l'aide juridique ou non. Si le Québec se démarque du reste du Canada relativement à l'accès à la représentation des personnes salariées non syndiquées en matière de normes du travail, force est de constater qu'il fait piètre figure quant au soutien et à l'assistance fournie aux personnes accidentées ou malades du travail. En effet, ces dernières font face à des écueils importants en matière d'accès à la représentation et à l'accompagnement. Pourtant, le fait d'être représenté ou accompagné semble avoir des avantages indéniables pour les personnes accidentées ou malades du travail cheminant dans ce processus judiciarisé.*

In Quebec, individuals who are victims of industrial accidents or who suffer from an occupational disease within the meaning of the Act respecting industrial accidents and occupational diseases *may have to go through a contestation process before the Administrative Labour Tribunal. This paper presents the results of a study that highlight the challenges that non-unionized workers may face in gaining access to guidance and representation, whether or not they are eligible for legal aid. While Quebec stands apart from the rest of Canada in terms of access by non-unionised employees to representation in the realm of employment standards, it must be acknowledged that it has a poor track record when it comes to the support and assistance provided to people who suffer occupational injuries or diseases. Injured or ill individuals have to deal with major barriers to access to representation and guidance, even though definite benefits for people who are injured or become ill in the workplace appear to be provided by representation or guidance as they navigate what has become a judicial-style process.*

---

[1] Les auteures souhaitent remercier la professeure Katherine Lippel pour ses commentaires sur une version antérieure du présent texte présenté sous la forme d'un rapport et diffusé en marge des travaux parlementaires portant sur le projet de loi n° 59 : PL 59, *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, 1re sess., 42e lég, Québec, 2020 [PL 59]. Cette recherche a été financée par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), 2433_e_2018.

[*] Professeure et titulaire de la Chaire de recherche sur l'effectivité du droit du travail, Département des sciences juridiques, UQAM

[**] LLM, Candidate au doctorat en droit, Université d'Ottawa

I. INTRODUCTION

Selon un sondage réalisé au Québec en 2018, près de 74 % des personnes estimaient ne pas avoir les moyens financiers d'entreprendre une action en justice ou de se défendre devant un tribunal[2]. Dans les ménages mieux nantis gagnant un revenu annuel brut de plus de 100 000 $, ils sont près de la moitié à estimer qu'ils n'auraient pas les moyens de faire valoir leurs droits.

L'accès à la représentation est une préoccupation grandissante. Le nombre de justiciables non représenté-es (ci-après « JNR ») est en constante augmentation devant les tribunaux civils et criminels[3]. Si pour certain-es l'autoreprésentation constitue un choix, une étude menée dans trois provinces canadiennes démontrait plutôt que la raison principale de la non-représentation est l'incapacité d'en assumer les coûts financiers[4]. Cette étude révèle également que l'autoreprésentation risque d'entraîner plusieurs conséquences : situation économique fragilisée, perte d'emploi, isolement social, apparition de problèmes psychiques et physiques[5]. D'autres études portant sur la réalité des JNR rapportent un allongement des procédures et une protection des droits qui ne « serait pas forcément assurée »[6].

Qu'en est-il des personnes accidentées ou malades du travail susceptibles de cheminer dans un processus de contestation devant un tribunal administratif[7]? Comme nous le verrons, au Québec, les défis d'accès à l'accompagnement et à la représentation auxquels font face les personnes non syndiquées ayant subi un accident du travail ou souffrant d'une maladie professionnelle sont nombreux, et ce, qu'elles soient admissibles à l'aide juridique ou non.

Dans un premier temps, nous présenterons les contours du régime de réparation des lésions professionnelles en vigueur au Québec (II). Dans un deuxième temps, nous détaillerons le cadre analytique et méthodologique employé pour cette recherche (III). Finalement, nous présenterons les résultats de celle-ci (IV).

---

2 Notons d'ailleurs que la proportion des citoyens qui ne croient pas pouvoir recourir aux services d'un avocat est plus importante chez les femmes (83 %) que chez les hommes (64 %) : Accès au droit et à la justice (ADAJ), « Sondage sur la confiance des citoyens à l'égard du système de justice québécois » (2018) en ligne : <http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>.

3 Voir l'étude de Julie Macfarlane qui s'intéresse aux justiciables non représenté-es devant les tribunaux civils et en chambre familiale : Julie Macfarlane, « The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants », Rapport de recherche présenté à la Fondation du droit de l'Ontario, et aux Law Foundations de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, mai 2013.

4 *Ibid* aux pp 39 et 48.

5 *Ibid* à la p 14.

6 Voir notamment, Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes? » (2013) 31 Windsor YB Access Just 45 à la p 47.

7 Nous avons recensé un nombre limité d'études s'étant intéressées à la réalité des justiciables non représentés cheminant dans un processus de contestation devant un tribunal administratif. Voir notamment : David Wiseman, « Paralegals and Access to Justice for Tenants » dans Lesley A Jacobs et Trevor CW Farrow, dir, The Justice Crisis: the Cost and Value of Accessing Law, Vancouver, UBC Press 173 ; Sarah Buhler et Rachel Tang, « Navigating Power and Claiming Justice: Tenant Experiences at Saskatchewan's Housing Law Tribunal », (2019) 36 Windsor Yearbook on Access to Justice 210. Sur la réalité des PAMT au Québec, voir Katherine Lippel, Marie-Claire Lefebvre, Chantal Schmidt et Joseph Caron, *Traiter la réclamation ou traiter la personne? Les effets du processus sur la santé des personnes victimes de lésions professionnelles*, UQAM Services aux collectivités, Montréal, 2005.

II. LES CONTOURS DU PROCESSUS DE RÉPARATION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES EN VIGUEUR AU QUÉBEC

Au Canada, les provinces et les territoires ont un régime public d'indemnisation des lésions professionnelles financé par les cotisations des employeurs. Des différences substantielles existent entre les provinces, notamment quant aux obligations de l'employeur à reprendre une personne accidentée ou malade du travail (ci-après « PAMT ») à son emploi[8] et relativement au rôle du médecin traitant[9]. Les modes de financement de ces régimes, la couverture sectorielle des lois concernant l'indemnisation et le niveau de salaire maximum assurable varient également entre les provinces[10].

À l'instar des visages de Janus, le régime québécois de santé et de sécurité du travail se compose de deux pans législatifs visant des objectifs distincts. D'une part, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (ci-après « LSST »)[11] porte sur la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Elle a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, et la sécurité et l'intégrité physique des travailleur-euses. D'autre part, la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (ci-après « LATMP »)[12] a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent. Outre le droit à l'indemnisation pour des lésions professionnelles, la LATMP inclut également le droit à la réadaptation des PAMT[13], le droit à l'assistance médicale[14] et le droit de retour au travail[15]. Sur le plan administratif et juridictionnel, la mise en œuvre de la LATMP repose aujourd'hui sur l'intervention de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après « CNESST ») et du Tribunal administratif du travail (ci-après « TAT »)[16]. En effet, le processus de réparation des lésions professionnelles, qui fait intervenir une pluralité d'intervenant-es, est susceptible de judiciarisation devant le TAT, Division de la santé et de la sécurité du travail, lorsqu'une décision de la CNESST est contestée par un-e travailleur-euse ou son employeur.

Lorsqu'une personne considère avoir été victime d'une lésion professionnelle, elle doit en aviser son supérieur immédiat ou tout autre représentant de l'employeur avant de quitter l'établissement, ou dès que possible[17]. L'avis doit décrire l'endroit et les circonstances entourant la survenance de la lésion[18]. Il revient à la PAMT de faire une réclamation par écrit à la CNESST[19]. Une seule obligation incombe à l'employeur, soit celle d'assister la PAMT dans la rédaction de sa réclamation et de lui fournir « les informations

---

8 Raymond H Baril, Judy A Clarke, Margaret N Friesen, Susan R Stock, Donald C Cole et The Work-Ready Group. « Management of return-to-work programs for workers with musculoskeletal disorders: a qualitative study in three Canadian provinces » (2003) 57:11 Social Science & Medicine 2101.

9 Katherine Lippel, Joan M Eakin, D Linn Holness et Dana Howse, « The Structure and Process of Workers' Compensation System and the Role of Doctors: A Comparison of Ontario and Québec » (2016) 59 American Journal of Industrial Medicine 1070 [Lippel et *al*, 2016].

10 Mathieu Charbonneau et Guillaume Hébert, *La judiciarisation du régime d'indemnisation des lésions professionnelles au Québec*, Rapport de recherche, Institut de recherche et d'information socioéconomique du Québec, 2020, à la p 43.

11 *Loi sur la santé et la sécurité du travail,* RLRQ c S-2,1 [LSST].

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

13 *Ibid* art 145-187.

14 *Ibid* art 188-198.1.

15 *Ibid* art 234-264 ; Lionel Bernier, « Fondements du droit de la santé et de la sécurité du travail » dans Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, JCQ *Droit du travail- Santé et sécurité du travail*, 2015, à la p 16.

16 Le TAT est en fonction depuis le 1er janvier 2016 et remplace deux tribunaux spécialisés, soit la Commission des relations du travail (ci-après « CRT ») et la Commission des lésions professionnelles (ci-après « CLP »), *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*, RLRQ c T- 15.1 [LITAT].

17 LATMP, *supra* note 12, art 265.

18 *Ibid* art 266.

19 *Ibid* art 270.

requises »[20]. L'employeur n'a pas d'obligation légale de déclarer à la CNESST la survenance d'un accident du travail, sauf dans certaines circonstances précises[21].

Bien que la CNESST soit liée par l'avis du médecin traitant de la PAMT[22], l'employeur ou la CNESST pourront faire évaluer la PAMT par le médecin de son choix. Si ce médecin infirme certaines conclusions du médecin traitant[23], le dossier sera transféré au Bureau d'évaluation médicale (ci-après « BEM ») qui sera appelé à trancher les points en litige. La CNESST devient ensuite liée par les conclusions du médecin du BEM[24] et non plus par celles du médecin traitant de la PAMT[25].

Pour toutes décisions rendues par la CNESST dans le cadre du dossier d'une PAMT, il existe un processus de révision et d'appel. Ainsi, la PAMT comme l'employeur peuvent demander à la Direction de la révision administrative (ci-après « DRA ») de réviser la décision rendue dans les trente jours suivant la notification de celle-ci[26]. Une fois la décision en révision administrative rendue, l'employeur ou la PAMT peuvent en faire appel à la Division de la santé et de la sécurité du travail du TAT dans les quarante-cinq jours de la notification de la décision[27]. Si le projet de loi 59 portant sur la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail était adopté en l'état, plusieurs changements seraient apportés à ce processus[28].

Les dossiers ainsi contestés sont transférés vers le TAT, lequel s'est doté, en 2017, de règles de preuve et de procédure qui « visent à ce que les demandes soient traitées de façon simple, souple et avec célérité »[29]. De même, et contrairement aux tribunaux de droit commun, les « parties peuvent se faire représenter par une personne de leur choix à l'exception d'un professionnel radié, déclaré inhabile à exercer sa profession ou dont le droit d'exercer des activités professionnelles a été limité ou suspendu en application du *Code des professions* (chapitre C-26) ou d'une loi professionnelle »[30].

---

20 *Ibid* art 270.

21 LSST, *supra* note 13, art 62, soit en cas de décès, de perte totale ou partielle d'un membre, de son usage ou d'un traumatisme physique important ou de dommages de plus 150 000 $. En cas de contravention à la LSST, l'employeur constitué en personne morale s'expose à une amende allant de 1 500 $ pour une première infraction jusqu'à 12 000 $ en cas de récidives multiples (*ibid* art 236). Notons que ce montant est revalorisé chaque année en fonction des indices des prix à la consommation (*ibid* art 237.1 ; LATMP, *supra* note 14, art 119-123).
Il en va autrement dans le reste du Canada. À titre de comparaison, l'Ontario prévoit l'obligation de faire rapport à la Commission de tout accident qui requiert le traitement d'un professionnel de la santé, ou si un salarié doit s'absenter du travail (*Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, LO 1997, c 16, ann A, art 21). L'employeur constitué en personne morale qui ne se conforme pas à cette obligation s'expose à une amende pouvant aller jusqu'à 500 000 $ (*ibid* art 158).

22 C'est le cas en ce qui concerne le diagnostic, la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion, la nature, la nécessité des soins ou les traitements, le pourcentage d'atteinte permanente et l'évaluation des limitations fonctionnelles, LATMP, *supra* note 12, art 212 et 224. Notons que le projet de loi 59 propose certains amendements en la matière.

23 LATMP, *supra* note 12, art 212.

24 *Ibid* art 224.1.

25 *Ibid* art 224.

26 *Ibid* art 358.

27 *Ibid* art 359 ; LITAT, *supra* note 16, art 4 et 6.

28 Le projet de loi 59 propose notamment des modifications quant aux délais. Ainsi, la personne qui se croit lésée par une décision rendue par la CNESST aurait 60 jours et non plus 30 jours pour contester la décision devant le TAT (PL 59, *supra* note 1, para 108 (1)). De même, le projet loi permettrait à une personne (qui a fait une demande de révision) de contester directement devant le TAT si la Commission n'a pas disposé de la demande dans les 90 jours suivant sa réception (*ibid* para 108 (2)).

29 *Règles de preuve et de procédure du Tribunal administratif du travail*, c T- 15.1, r 1.1, art 1.

30 LITAT, *supra* note 16, art 20.

Plusieurs aspects du dossier peuvent être en jeu devant le tribunal : la survenance de l'accident, l'admissibilité de la lésion, le diagnostic retenu ou la date de consolidation, pour n'en nommer que quelques-uns. Parfois, le débat portera inévitablement sur des questions de nature médicale. Ainsi, les réclamations portant sur des lésions non visibles[31], dont l'étiologie est incertaine ou qui font l'objet de controverses médicales, risquent d'être contestées plus fréquemment[32]. Il en est de même pour les PAMT souffrant d'une maladie professionnelle non prévue à l'annexe 1 de la LATMP, puisqu'elles doivent prouver que leur condition résulte non pas d'une condition personnelle, mais bien d'un risque particulier associé au travail[33]. La controverse entourant certains diagnostics réside souvent dans le fait que le monde médical ne s'entend pas sur l'existence même du diagnostic ou sur les conséquences qu'il entraîne[34]. Ainsi, la personne accidentée ou malade souffrant d'un diagnostic controversé ou d'une lésion non visible sera en quelque sorte en quête de crédibilité et de vraisemblance, et elle devra conséquemment « prouver » sa lésion professionnelle[35]. Dans ces situations, le débat est susceptible de se médicaliser, puisque celui-ci portera sur des éléments précis dont la preuve requiert souvent des expertises médicales, lesquelles sont très coûteuses[36]. Cette médicalisation du débat n'est pas sans effet sur la capacité de la PAMT à faire valoir ses droits[37].

Le processus visant la reconnaissance ou la réparation d'une lésion professionnelle est fort complexe, voire sinueux. Il s'agit d'un processus qui est susceptible d'être fortement médicalisé et qui fait intervenir une pluralité d'acteurs. Dans ce contexte, le fait d'être représenté assure non seulement un soutien technique, alors que l'avocat-e est l'« allié expert » du justiciable[38], mais aussi une certaine paix d'esprit[39].

En matière de représentation, trois options se présentent à une PAMT dont le dossier fait l'objet d'une contestation devant le TAT : elle peut se faire représenter par un-e avocat-e, par une personne qui n'est pas avocate, mais qu'elle autorise à la représenter[40], ou elle peut se représenter seule. Si la PAMT décide

---

31 Pensons notamment aux troubles musculo-squelettiques ou aux lésions psychologiques : Katherine Lippel et Marie-Claire Lefebvre, *La reconnaissance des troubles musculo-squelettiques en tant que lésions professionnelles en droit québécois*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014.

32 Katherine Lippel, « Workers' Compensation and Controversial Illnesses » dans Pamela Moss et Katherine Teghtsoonian, dir, *Contesting Illness: Processes and Practices*, Toronto, University of Toronto Press, 2008, 47 [Lippel, 2008] ; Barbara A Beardwood, Bonnie Kirsh et Nancy J. Clark, « Victims Twice Over: Perceptions and Experiences of Injured Workers » (2005) 15:1 Qualitative Health Research 30 à la p 31.

33 LATMP, *supra* note 12, art 29 et 30 ; si la personne ne souffre pas d'une maladie professionnelle prévue à l'annexe 1 de la Loi, elle ne bénéficiera pas de la présomption légale prévue à l'article 29 ; voir Lippel et Lefebvre, *supra* note 31.

34 Lippel, 2008, *supra* note 32 ; Katherine Lippel et Sophie Fabris, « La fibromyalgie peut-elle donner lieu à une indemnisation? » (2003) 38 : 7 Le médecin du Québec 81.

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

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

37 Lippel et *al*, 2016*, supra* note 9 ; Lippel, 2008, *supra* note 34.

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

39 Katherine Lippel, « Workers describe the effect of the workers' compensation process on their health: A Québec study » (2007) 30 : 4 Intl J L & Psychiatry 427 aux pp 438 et 440.

40 Sous réserve de l'article 20 de la LITAT : « Les parties peuvent se faire représenter par une personne de leur choix à l'exception d'un professionnel radié, déclaré inhabile à exercer sa profession ou dont le droit d'exercer des activités professionnelles a été limité ou suspendu en application du Code des professions (chapitre C-26) ou d'une loi professionnelle ». Ce libellé, qui restreint cet exercice, a été ajouté en 2005 étant donné des cas préoccupants qui s'étaient produits. En effet, la CLP soulevait dans son rapport annuel de 2003-2004 que l'année précédente, la direction de la CLP avait mis sur pied un groupe de travail ayant pour mandat « de lui faire des recommandations afin de

de retenir les services d'un-e avocat-e et qu'elle est admissible à l'aide juridique, elle pourra se faire représenter par un-e avocat-e à l'emploi de l'aide juridique ou par un-e avocat-e de pratique privée qui prendra le dossier sous mandat d'aide juridique[41]. Si la PAMT n'est pas admissible à l'aide juridique, elle devra assumer les coûts liés à sa représentation.

Si le Québec se démarque du reste du Canada relativement à l'accompagnement et à la représentation des personnes salariées non syndiquées en matière de normes du travail, force est de constater que le Québec fait piètre figure quant à l'assistance fournie aux PAMT. En matière de normes du travail, la division des normes du travail de la CNESST représente gratuitement des personnes salariées devant les instances juridictionnelles qui entendent les différents recours prévus par la loi[42]. Or, outre l'éventualité qu'une PAMT soit admissible à l'aide juridique, il n'existe aucun service universel d'accompagnement ou de représentation des PAMT.

Or, toutes les provinces canadiennes offrent au minimum un service public d'information aux PAMT. Ces services sont financés soit par l'organisme chargé de l'indemnisation, soit par l'État. Par exemple, en Ontario, le Bureau des conseillers des travailleurs, un organisme indépendant qui relève du ministère du Travail, offre des services gratuits d'information, de formation et de représentation. Créé en 1985, cet organisme offre des services uniquement aux travailleur-euses non syndiqué-es. Les coûts de fonctionnement de cet organisme sont assumés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail[43]. Il existe également un service destiné aux employeurs : le Bureau des conseillers des employeurs qui offre gratuitement des services de représentation et de formation aux petits employeurs[44]. De plus, le système d'aide juridique en Ontario, bien qu'ayant récemment fait l'objet d'importantes coupures, témoigne aussi d'une sensibilité aux réalités des personnes les plus vulnérables et reconnaît la nécessité d'offrir une représentation spécialisée dans certains domaines[45]. Ainsi, on retrouve un certain nombre de cliniques juridiques spécialisées qui ont pour but d'aider spécifiquement les PAMT, dont l'*Industrial Accident Victims Group of Ontario*[46], l'*Injured Workers Community Legal Clinic*[47] et la *Toronto Workers' Health and Safety Legal Clinic*[48], toutes financées par le réseau d'aide juridique[49].

---

solutionner la problématique des représentants qui desservent les intérêts de leurs clients ou qui ont un comportement répréhensible à leur égard. » (Commission des lésions professionnelles, Rapport annuel 2003-2004, aux pp 29-30). Les actions de ce groupe furent suspendues étant donné l'avènement du projet de loi 35 qui avait été déposé par le gouvernement libéral. Le législateur est alors intervenu en apportant des modifications à la LATMP et à la *Loi sur la justice administrative,* RLRQ c J-3, en interdisant à un professionnel radié, déclaré inhabile à exercer sa profession ou dont le droit d'exercer des activités professionnelles a été limité ou suspendu de représenter un administré devant les tribunaux administratifs.

41 Nous traiterons de la question de l'accès à l'aide juridique ci-dessous aux pages 22 et suivantes.

42 *Loi sur les normes du travail*, RLRQ c N-1.1, art 123.5, 123.13 et 126.1.

43 *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, *supra* note 25, art 176.

44 Soit ceux qui comptent moins de 100 salariés ; *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, *supra* note 25, art 176 ; voir Harry Arthurs, « Funding Fairness: a Report on Ontario's Workplace Safety and Insurance System », 2012, en ligne : < https://www.wsib.ca/sites/default/files/2019-03/fundingfairnessreport.pdf > à la p 42.

45 Susan McDonald, « Beyond Caselaw - Public Legal Education in Ontario Legal Clinics » (2000) 18 Windsor YB Access Just 3 à la p 9.

46 IAVGO, 2021, en ligne : <http://www.iavgo.org>.

47 Injured Workers Online, 2021, en ligne : < https://www.crwdp.ca/en/partners/injured-workers-community-legal-clinic-iwc >.

48 Workers' Health and Safety Legal Clinic, 2021, en ligne : <http://workers-safety.ca>.

49 D'autres types d'initiatives existent aussi, comme l'*Occupational Health Clinics for Ontario Workers* (ci-après « OHCOW ») qui offre notamment un service d'information pour les travailleur-euses et la possibilité de consulter des

En Ontario, les statistiques provenant du rapport annuel 2019 nous apprennent que 30 % des travailleur-euses accidenté-es ou malades étaient représenté-es par des parajuristes[50], 26 % par des avocat-es de pratique privée ou de l'aide juridique, 9 % par des représentant-es du Bureau des conseillers des travailleurs, 10 % par un-e représentant-e du syndicat et 24 % étaient non représenté-es. Du côté des employeurs, 43 % avaient été représentés par des parajuristes, 31 % par des avocats-es, 5 % par un-e représentant-e du Bureau des conseillers des employeurs, 1 % par des consultant-es et 21 % étaient non représentés[51].

Au Québec, le TAT ne fournit pas de données sur la représentation des PAMT devant le tribunal. En effet, les rapports annuels de la CLP et ceux du TAT sont muets quant au nombre de personnes qui sont représentées (ou non) devant le tribunal. Impossible également de savoir qui représente les PAMT : s'agit-il d'avocat-es, de consultant-es ou de proches? Selon l'Union des travailleurs et travailleuses accidenté-es ou malades (ci-après « UTTAM »), près de 75 % des personnes non syndiquées seraient non représentées dans le cadre d'une audience devant le TAT[52]. Le rapport du *Groupe d'action sur la représentation par avocats devant les tribunaux administratifs* qui fut présenté au Barreau du Québec en 2003 rapportait que les avocat-es n'étaient présent-es que dans 8,7 % des dossiers se déroulant devant la Commission des lésions professionnelles (maintenant le TAT). Ces statistiques différaient de la réalité d'autres tribunaux administratifs : pour la même période, les avocat-es étaient présent-es dans 60 % des dossiers plaidés devant le Tribunal administratif du Québec et dans 84 % des dossiers traités par le Tribunal du travail[53].

Quels sont les défis auxquels font face les PAMT non syndiquées qui souhaitent être représentées? C'est à cette question que cet article tentera de répondre. Pour ce faire, nous invoquerons le prisme analytique des coûts de la justice.

---

médecins dans leurs cliniques. OHCOW est par ailleurs financé par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail via le ministère du Travail.

50 En 2007, l'Ontario devient la première province à encadrer la profession de parajuriste comme pouvant offrir des services juridiques : « Cette décision a expressément été prise pour offrir des services juridiques plus abordables tout en assurant une certaine qualité dans l'objectif de protéger le public. Après plusieurs itérations des milieux juridiques et politiques, la pratique parajuridique et son rôle par rapport à l'accès à la justice se sont donc imposés "par le bas" : elle a été réglementée et reconnue à la lumière des bénéfices constatés » : Alexandra Bahary-Dionne, Emmanuelle Bernheim et Delphine Gauthier-Boiteau, « Parajuristes, étudiant-es en droit et ami-es Mackenzie : quel rôle en matière d'accès à la justice », Rapport de recherche, 2019, à la p 13. Au Québec, la profession de parajuriste n'est pas encadrée, des restrictions concernent l'exécution d'actes qui sont réservés aux professions de notaire et d'avocat, *ibid* à la p 8 ; *Loi sur le Barreau* RLRQ c B-1, art 128 ; *Loi sur le notariat*, RLRQ c N-3, art 15. La *Loi visant à améliorer l'accessibilité et l'efficacité de la justice notamment pour répondre à des conséquences de la pandémie de la COVID-19*, LQ 2020, c 29, a été adoptée à la fin de l'année 2020 et permet aux étudiant-es en droit de donner des consultations et des avis d'ordre juridique dans une clinique juridique établie par une école de formation professionnelle fondée en application de la *Loi sur le Barreau* ou par un établissement d'enseignement de niveau universitaire ou dans une clinique juridique reconnue par un tel établissement. Les dispositions de cette loi devraient entrer en vigueur dans les prochains mois selon le site du Barreau du Québec, <https://www.barreau.qc.ca/media/2623/faq-pl75.pdf>.

51 Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, Rapport annuel, 2019, à la p 42. L'année 2019 semble se démarquer de l'année 2018 avec un bond statistique des JNR : en 2018, 36 % des travailleur-euses accidenté-es ou malades étaient représenté-es par des parajuristes, 26 % par des avocat-es de pratique privée ou de l'aide juridique, 14 % par des représentant-es du Bureau des conseillers des travailleurs, 13 % par un-e représentant-e de syndicat et 11 % étaient non représenté-es ; Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, Rapport annuel, 2018, à la p 69.

52 Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades, 2016, en ligne : < https://uttam.quebec/articles/CNESST-TAT.php>.

53 André Giroux, « Représentation devant les tribunaux administratifs : il y a de la place pour les avocats! » (2003) 35 : 1 J du B ; le Tribunal du travail est devenu la CRT en 2002, puis la CRT a été fusionnée avec la CLP pour former un seul et même tribunal : le TAT, en vertu de la LITAT, *supra* note 16.

III. L'ACCÈS À LA REPRÉSENTATION SOUS LE PRISME DES COÛTS DE LA JUSTICE : CADRE ANALYTIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE

Les défis d'accès à la représentation auxquels font face les PAMT ont émergé d'une recherche plus vaste visant à rendre compte des coûts humains et financiers de la justice et surtout, de leurs effets autant sur le processus judiciaire en lui-même que sur la perception qu'entretiennent les justiciables du droit et de la justice. Cette recherche s'intéresse à la réalité des justiciables cheminant dans un processus judiciarisé en matière familiale, criminelle et administrative. En marge d'une approche quantitative et macrologique des coûts, il importe de documenter l'incidence de ceux-ci sur les choix et orientations que préconiseront les justiciables.

Bien qu'au Québec, la question des coûts individuels de la justice soit encore très peu documentée[54], des recherches à ce sujet ont été effectuées ailleurs au Canada[55] et dans le monde, notamment en Angleterre[56], en Australie[57], en Nouvelle-Zélande[58] et aux Pays-Bas. L'auteur Martin Gramatikov, du Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems (TISCO) de l'université de Tilbourg aux Pays-Bas[59], proposa un important travail de conceptualisation et de catégorisation des coûts individuels de la justice[60]. Ainsi, selon cet auteur, il conviendrait de répartir les coûts individuels de la justice en deux métacatégories ; soit les coûts financiers, tangibles et d'opportunité, et les coûts humains, reliés à l'expérience judiciaire.

La catégorie des coûts financiers est constituée des coûts tangibles et d'opportunité. Les coûts tangibles (ou « out-of-pocket costs »[61]) sont facilement quantifiables puisqu'ils se rapportent aux frais engagés par les justiciables tout au long de la trajectoire judiciaire : la plupart des études concernant les coûts de la justice portent d'ailleurs sur cette question[62]. Aux coûts tangibles que doivent assumer les justiciables s'ajoutent des coûts dits d'opportunité, reliés au temps alloué aux démarches judiciaires[63]. Il s'agit, par exemple, du temps consacré à celles-ci et pendant lequel les justiciables ne pourront travailler ou rechercher un emploi[64].

---

54 Jean-François Roberge « "Sense of Access to Justice" as a Framework for Civil Procedure Justice Reform: An Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2016) 17 Cardozo J Confl Resolut 323 ; Pierre Noreau, « Les conférences de conciliation et de gestion judiciaire », Rapport de recherche, Cour du Québec de Longueuil, Observatoire du droit à la justice, 2010, en ligne : <http://www.droit-justice.ca/files/sites/23/2015/03/Rapport-Longueuil-final.pdf>.

55 Voir notamment les travaux du Canadian Forum of Civil Justice et ceux de la NSRLP Data Base ; Michaela Keet, Heather Heavin et Shawna Sparrow, « Anticipating and Managing the Psychological Cost of Civil Litigation », (2017) 34 Windsor YB Access Just 73 ; Beth Bilson, Brea Lowenberger et Graham Sharp, « Reducing The "Justice Gap" Through Access to Legal Information: Establishing Access to Justice Entry Points at Public Libraries », (2017) 34: 2 Windsor YB Access Just 99 ; Semple, *supra* note 38.

56 Rupert Jackson, « Review of Civil Litigation Costs: Final Report », Norwich, The Stationery Office, 2009, en ligne : <https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/JCO/Documents/Reports/jackson-final-report-140110.pdf>.

57 Robyn Sheen et Penny Gregory, « Building an evidence-base for the Civil Justice System: Civil justice system framework and literature review Report », Australian Government's Attorney-General's Department, 2012.

58 Troy Allard, Anna Stewart, Christine Smith, Susan Dennison, April Chrzanowski et Carleen Thompson, « The monetary cost of offender trajectories: Findings from Queensland (Australia) » (2014) 47:1 Austl & NZ J Crim 81.

59 Martin Gramatikov, « A Framework for Measuring the Costs of Paths to Justice » (2009) 2 The Journal Jurisprudence 1.

60 Martin Gramatikov, Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, *A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice*, Apeldoorn, Maklu, 2010.

61 Gramatikov, *supra* note 59, à la p 27.

62 *Ibid.*

63 *Ibid* à la p 31.

64 *Ibid* à la p 32.

La deuxième catégorie de coûts identifiés par les chercheurs du TISCO renvoie aux coûts humains. Ces coûts découlent généralement de l'impact émotionnel de l'expérience judiciaire[65] et peuvent avoir un impact préjudiciable sur la santé mentale et physique des justiciables[66]. La judiciarisation d'un litige, laquelle repose sur une procédure contradictoire[67], est également susceptible de causer des dommages relationnels. En sus des répercussions directes sur la qualité de la relation entre les parties au litige, il est également plausible que les rapports avec des tiers impliqués directement ou indirectement dans le litige, notamment à titre de proches, de témoins ou de collègues de travail, s'en trouvent dégradés et ce, peu importe le type de litige en cause[68].

N'étant ni statiques ni isolés les uns des autres, les coûts humains et financiers doivent être étudiés de manière dynamique et interreliée. Gramatikov estime que les différents types de coûts auront entre eux une corrélation positive. Il n'en demeure pas moins que la saisie des coûts financiers et humains doit se faire de façon fluide, de manière à mesurer dans quelle mesure l'effet conjugué de ces deux types de coûts influe sur les choix que font les justiciables tout au long du processus judiciaire.

Le recours à ce cadre analytique a notamment permis de faire ressortir les obstacles auxquels les PAMT font face lorsqu'elles envisagent de se faire représenter par une personne membre du Barreau devant le TAT, qu'elles soient admissibles à l'aide juridique ou non. Pour conduire cette recherche, nous avons eu recours à une méthodologie qualitative et avons préconisé une approche inductive[69]. Pour examiner nos données, nous avons eu recours à l'analyse thématique.

Les résultats présentés ci-après découlent d'entretiens et de groupes de discussion réalisés avec des acteurs clés (n=7) et des PAMT (n=25) : nous avons rencontré 13 acteurs-clés et 23 PAMT. Du côté des acteurs clés, nous avons mené des entretiens avec des avocat-es de pratique privée (n=5), des avocat-es travaillant pour la Commission des services juridiques (n=3) ainsi que des intervenant-es œuvrant au sein de deux groupes communautaires de défense des droits des PAMT (n=5). Parmi ceux-ci, un nombre restreint d'avocat-es (n=2) et d'intervenant-es de groupes de défense des droits (n=2) se trouvait dans une région éloignée des grands centres. Nous avons également procédé à des entrevues (n=25) avec des PAMT dont le processus avait été judiciarisé. Certaines PAMT étaient admissibles à l'aide juridique et avaient retenu les services d'une avocate employée par l'aide juridique (n=5)[70]. D'autres, n'étant pas admissibles, avaient retenu les services d'une avocate de pratique privée (n=12). D'autres encore se représentaient seules (n=6).

Nous avons choisi de rencontrer des personnes répondantes qui en étaient à divers stades du processus. Nous cherchions également à rencontrer des personnes représentées ainsi que d'autres qui se représentaient seules. Finalement, comme l'éloignement géographique constitue une barrière à l'accès à la justice, nous avons souhaité rencontrer des personnes répondantes établies hors des grands centres urbains. Nous n'avions pas préétabli le nombre de personnes répondantes que nous souhaitions recruter.

---

65 *Ibid* à la p 39.

66 S 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, en ligne : <https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2008/cjsp-socialproblems-en.pdf> ; Trevor Farrow, « What is Access to Justice? », (2014) 51: 3 Osgoode Hall LJ 957 à la p 964.

67 Jean-Claude Royer et Catherine Piché, *La preuve civile*, 5e éd, Montréal, Yvon Blais, 2016, aux pp 23-24. Denis Ferland et Benoît Emery, *Précis de procédure civile du Québec*, 5e éd, Montréal, Yvon Blais, 2015.

68 Gramatikov, *supra* note 59, à la p 41.

69 Mireille Blais et Stéphane Martineau, « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes » (2006) 26: 2 Recherches qualitatives 1 ; David R Thomas, « A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data » (2006) 27 : 2 American Journal of Evaluation 237.

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

Nous avons cessé le recrutement de personnes répondantes lorsque la saturation a été atteinte. Le constat de « saturation » constitue un signal de la représentativité des données[71].

Ainsi, nous avons réalisé des entretiens avec des PAMT dont le processus était en cours (n=14) et terminé (n=11). Notons que nous avons rencontré deux personnes à deux reprises, soit alors que le processus était en cours, puis une fois celui-ci terminé. Pour certaines personnes, le processus était en cours depuis plusieurs mois, voire années, alors que pour d'autres, l'accident du travail était survenu dans les mois avant l'entretien. Parfois, c'était une récidive, une rechute ou une aggravation de la condition qui avait été l'occasion de nouvelles contestations[72]. Pour plusieurs répondant-es, il s'agissait de lésions qui rendaient le dossier complexe, comportant par exemple de nombreux diagnostics ou plusieurs rechutes, récidives ou aggravations. Les personnes dont le processus était terminé avaient vu leur dossier se régler au moyen d'une conciliation, d'une entente à l'amiable ou d'un désistement. Dans d'autres cas, le processus prenait fin après qu'une décision avait été rendue par le TAT.

Parmi ces personnes répondantes, certaines habitaient des régions éloignées des grands centres (n=5). Le recrutement des PAMT s'est fait via des références de différents cabinets d'avocat-es ou encore via des groupes communautaires de défense des droits. La collecte s'est déroulée du mois de mai 2018 au mois d'avril 2019 pour les acteurs clés, et du mois de septembre 2018 au mois de janvier 2020 pour les PAMT.

IV. L'ACCÈS À L'ACCOMPAGNEMENT ET LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES OU MALADES DU TRAVAIL : L'ÉPREUVE DES FAITS

Une étude menée au Québec en 2008 révélait que le tarif horaire moyen d'un-e avocat-e en droit civil général était de 171 $ et de 600 $ pour un-e avocat-e d'expérience œuvrant dans un grand cabinet[73]. Toujours en 2008, une personne souhaitant intenter une action civile devait s'attendre à débourser en moyenne plus de 12 000 $, et ce uniquement en honoraires payés à un professionnel du droit[74]. Pour certain-es, les coûts liés aux honoraires des professionnel-les du droit expliquent directement l'augmentation du nombre de justiciables non représenté-es devant les tribunaux canadiens[75].

Nos résultats de recherche nous ont permis de constater que pour les PAMT non admissibles à l'aide juridique, faire le choix de la représentation engendre des coûts élevés et différentes stratégies doivent alors être envisagées pour faire face à ces coûts (A). Qu'en est-il de l'accès à la représentation des PAMT admissibles à l'aide juridique? Comme nous le verrons, là encore, la voie vers la représentation peut être pavée d'embûches (B). Nos résultats de recherche nous ont également permis de brosser certains constats préliminaires sur l'effet de l'éloignement géographique sur l'accès à la représentation, et ce, que l'on soit admissible ou non à l'aide juridique (C). Finalement, nos résultats de recherche permettent également de saisir le rôle incontournable qu'assument les organismes communautaires (D) auprès des PAMT.

---

71 Lorraine Savoie-Zajc, « Saturation » dans Alex Mucchielli, dir, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Collin, 1996, 68.

72 La récidive, la rechute ou l'aggravation d'une lésion reconnue comme une lésion professionnelle est assimilée à une lésion professionnelle et donne droit aux bénéfices de la Loi.

73 Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec. Portrait général*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2012, à la p 50, citant Claude Montmarquette et Nathalie Viennot-Briot, « Enquête socio-économique auprès des membres du Barreau du Québec », Montréal, CIRANO, 2009.

74 *Ibid* à la p 51.

75 Sur cette question, voir Bernheim et Laniel, *supra* note 6, aux pp 55-56 ; Association du Barreau canadien, « Les situations de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne », 2013, en ligne : <https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/MidClassFr.pdf>.

A. L'accès à la représentation pour les personnes non admissibles à l'aide juridique

Nos résultats de recherche indiquent que pour plusieurs PAMT, la représentation par une personne membre du Barreau devant le TAT est inaccessible, et ce, bien qu'un tel recours n'entraîne pas de frais administratifs ou judiciaires. En effet, les PAMT pourraient déjà être dans une situation économique précaire. Certaines sont sans revenu[76], alors que d'autres peuvent avoir vu leur indemnité de remplacement du revenu (ci-après « IRR ») réduite après la détermination d'un emploi convenable par la CNESST[77]. Ainsi, le fait de payer des honoraires juridiques peut représenter un fardeau financier énorme.

Pour plusieurs PAMT rencontrées, l'anticipation des coûts liés à la représentation constituait un facteur de stress et d'anxiété qui s'ajoutait à l'incertitude liée à l'issue du processus de contestation. Plusieurs PAMT nous ont également confié avoir été décontenancées par l'ampleur des sommes à débourser, montants qui oscillaient entre 1 500 $ et 12 000 $ alors que les procédures étaient encore souvent en cours. Voici comment le résume une PAMT rencontrée :

> « J'ai dit, je vais trouver un avocat… Mais… est-ce que j'avais de l'argent à côté pour l'avocat? Non. C'est ça. Alors… J'ai dit, bon, je vais prendre un avocat et je vais me débrouiller après »[78]

Les PAMT déploient différentes stratégies afin de faire face à ces coûts : nous en avons identifié trois qui semblent récurrentes. Ainsi, certaines PAMT rencontrées cherchaient un soutien financier de leurs proches ou contractaient des emprunts auprès d'institutions financières (1). D'autres PAMT avaient choisi de faire appel à des firmes de consultants pour réduire les coûts liés à la représentation (2). Finalement, l'autoreprésentation constituait, pour certaines PAMT, la voie qui s'imposait (3).

1. L'endettement et le soutien de l'entourage

> « Répondante : — il [mon conjoint] m'a dit "t'sais je vais t'aider!", pis si y'a quelque chose, je vais emprunter.
> Intervieweuse : — à qui?
> Répondante : — ben je vais emprunter à mon père ou peut-être je vais aller prendre un emprunt à la banque, mais t'sais… ils vont-tu me prêter si je suis sur la CSST? »[79]

---

76 Un travailleur rencontré nous racontait aussi que son IRR ne tenait pas compte du fait qu'il avait l'occasion de faire des heures supplémentaires, Trav-11, à la p 11. L'indemnité de remplacement du revenu versée à une PAMT est égale à 90 % du revenu net retenu qu'elle tire annuellement de son emploi (LATMP, *supra* note 14, art 45). Le salaire net de la PAMT est égal à son salaire brut moins les retenues à la source qui sont faites habituellement par son employeur, dont les cotisations au régime de l'assurance-emploi, de l'assurance parentale et du régime des rentes du Québec (LATMP, *supra* note 14, art 62). Certains des travailleur-euses rencontré-es disaient être désavantagé-es par cette méthode de calcul : « Puis c'est parce que, c'est ben beau le 90 % de ton salaire, mais ils tiennent pas compte des avantages sociaux ! Ils tiennent pas compte que moi j'étais représentant sur la route, que j'avais des dépenses, que je payais moins d'impôt, j'avais un montant pour mon auto qui payait 100 % du paiement de l'auto, qu'on parle des assurances, le gaz, l'entretien et le paiement. Là t'as pu ça », Trav-03, à la p 2. L'article 67 de la LATMP prévoit que le revenu brut de la PAMT est calculé sur la base de son contrat de travail, mais il est possible d'établir un revenu brut plus élevé en incluant les majorations pour heures supplémentaires et la valeur en espèce de l'utilisation à des fins personnelles d'une automobile, notamment (LATMP, *supra* note 14 art 67 al 2). Une des personnes rencontrées avait vu ses prestations prendre fin et avait dû faire une demande afin de bénéficier de l'aide sociale, une situation qui n'est pas rare selon les avocates rencontrées travaillant à l'aide juridique et prenant des dossiers de la CNESST.

77 LATMP, *supra* note 12, art 49.

78 Rép-trav-09.

79 Rép-trav-15.

L'accès à la représentation imposera à certaines PAMT de contracter des emprunts. Si certaines PAMT empruntent de l'argent à des proches[80], d'autres imputeront ces sommes à leurs cartes de crédit ou feront des emprunts auprès d'institutions[81]. Certaines PAMT choisissent de « réhypothéquer » leur domicile ou de vendre certains biens[82]. Plusieurs répondants ont également évoqué le soutien financier fourni par l'entourage, sans lequel il leur serait impossible de rassembler les sommes nécessaires. Pour plusieurs, le conjoint ou la conjointe était directement investi-e dans le processus, les sommes engagées étant tirées du budget familial :

> « J'étais avec ma conjointe pour rencontrer maître A, pour qu'elle lui explique un peu puis comprendre… parce que moi j'avais compris des choses, et c'était dans ma tête, mais j'avais de la misère à l'expliquer à ma conjointe, et c'était dur de prendre des décisions. On venait de payer le 1 500 $ à l'autre place [firme de consultants], là on venait de changer de place, et y'avait d'autres frais… je voulais qu'elle comprenne… puis tout ça. Là on a décidé de comme… de continuer… »[83]

La précarité financière face à laquelle se retrouvent certaines PAMT impose parfois aux avocat-es les représentant de mettre en place à leur tour certaines stratégies afin d'accommoder leurs client-es. Si certaines avocates rencontrées nous ont fait part de la difficulté « à se faire payer[84] », d'autres nous ont indiqué « accommoder » certain-es de leurs client-es en réduisant leurs honoraires. Une avocate rencontrée délègue certaines tâches à la PAMT en lui laissant, par exemple, le soin de s'occuper des communications avec la CNESST[85]. En déterminant les actes professionnels à accomplir, cette avocate veillait à réduire les coûts pour la personne représentée.

2. Le recours aux services de firmes de consultants comme façon de mitiger les coûts liés à la représentation

Il convient de rappeler que la LITAT[86] prévoit que les parties peuvent être représentées par des personnes qui ne sont pas membres du Barreau et qui sont susceptibles d'avoir développé une expertise de pointe : c'est notamment le cas de représentant-es syndicaux-les ou de conseiller-ères en ressources humaines agréé-es. Cela étant, des entreprises à but lucratif ont développé, au cours des dernières années, un modèle d'affaires visant à offrir aux PAMT des services de représentation. Il s'agit d'entreprises offrant les services de « consultant-es » qui se présentent comme étant des « expert-es » des procédures devant le TAT. Or, il semble que la qualité des services offerts soit discutable. Des acteurs clés rencontrés nous ont fait part de réserves vis-à-vis certaines de ces firmes, dont les honoraires seraient a priori moins coûteux[87]. Deux PAMT rencontrées nous ont également relaté une expérience négative auprès de ces firmes[88] :

---

80 Rép-trav-03-07-10-19.
81 Rép-trav-05-10.
82 Org-trav-04 ; Rép-trav-10.
83 Rép-trav-03.
84 A-trav-06.
85 A-trav-08.
86 LITAT, *supra* note 16, art 20.
87 A-trav-05 ; Org-trav-02.
88 Rép-trav-03-14.

> « […] l'avocat, il te chargerait 5 000 $, eux autres ils te chargeaient 2 500 $, fait que "OK on va y aller avec eux autres". Quand t'as jamais fait affaire avec des choses juridiques, même si je me débrouille beaucoup dans les lois, puis l'impôt, j'ai jamais eu affaire avec un avocat »[89]

> « Oui…c'est leur format d'affaires qui est vraiment comme super attirant, c'est des gros chiffres, leur communication marketing est *écœurante*! C'est juste que quand t'arrives là et que tu lis les lignes comme du monde et que tu mets à calculer. Parce que quand tu lis les lignes, c'est pas si pire, mais quand tu te mets à calculer là comment tu pourrais avoir mais que tu… au final tu te rends compte du montant que c'est! »[90]

La question de la présence de ces firmes dans le paysage de la représentation des PAMT est apparue de manière fortuite dans le cadre de notre recherche. Le phénomène s'avère peu documenté, bien que des poursuites contre certains de ces groupes en lien avec des agissements frauduleux aient été intentées[91].

3. Éviter des coûts et se représenter seul?

Le phénomène de l'autoreprésentation n'est pas sans lien avec les coûts parfois prohibitifs de la représentation. Parmi les personnes rencontrées qui s'étaient représentées seules à un moment ou à un autre du processus devant le TAT, cette décision avait systématiquement été prise en raison d'impératifs financiers[92].

Il importe également de rappeler que plusieurs PAMT, compte tenu de la nature de leur dossier, doivent soumettre une preuve de nature médicale. Or, l'obtention d'expertises médicales, lorsque requises, est une entreprise coûteuse[93]. Les PAMT peuvent devoir choisir entre la représentation et l'obtention d'une telle expertise :

> « On regarde, on regarde la preuve à faire, pis on se dit euh "t'as besoin d'un avocat, pis t'as besoin d'une expertise". Et là, ben, "c'est parce que je peux pas payer les deux". Alors c'est sûr que les gens ont tendance à dire "moi je vais prendre l'avocat, il va parler pour moi". Je dis : "Oui, mais c'est parce que, y'a beau parler, c'est parce que si y a rien à dire parce qu'y a pas de preuves, ça donne rien." Alors, c'est peut-être mieux d'y aller sur l'expertise, pis là : "Oui, mais c'est parce que je veux pas être là tout seul." Alors c'est des arbitrages, souvent que les gens doivent faire, pis que nous autres aussi là, on leur donne un coup de main là-dedans. C'est pas facile, mais c'est régulier qu'on a à faire ces choix-là »[94]

---

89 Rép-trav-03, à la p 7.

90 Rép.trav-14, à la p 8.

91 Voir la plus récente poursuite ayant visé le Groupe Protektor, TVA nouvelles, 2018, en ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2018/02/05/groupe-protektor-et-sa-presidente-accuses>. Sa présidente a plaidé coupable à l'infraction d'usurpation des fonctions d'avocat alors que le groupe en tant que tel a plaidé coupable au même chef et à celui d'agir de manière à donner lieu de croire que la compagnie est autorisée à remplir les fonctions d'un avocat ou à en faire les actes (numéros de dossier : 500-61-465198-175 ; 500-61-465199-173 ; 500-61-469197-181) : Barreau de Montréal, 2020, en ligne : <https://www.barreaudemontreal.qc.ca/public/tableau-des-condamnations>.

92 Dans notre échantillon, six personnes se représentaient seules lorsque nous les avons rencontrées. Deux autres répondantes se sont représentées seules à un moment, puis elles ont décidé de retenir les services d'une avocate en cours de processus (Rép-trav-02-03).

93 Lippel, 2006, *supra* note 36, à la p 160.

94 Org-trav-01.

De nombreuses personnes rencontrées ont évoqué la crainte de devoir se représenter seules devant le tribunal. En effet, plusieurs PAMT rencontrées se sentaient non seulement inadéquates au moment de leurs interactions avec les autres parties, mais se sentaient également dépourvues face au processus en lui-même[95] :

> « Ben j'ai peur t'sais, si c'est moi qui se représente pis que je bafouille ou que t'sais… sur un point de… t'sais les avocats, t'sais… ils savent les… t'sais les codes, pis t'sais c'est les codes civils pis… tu comprends qu'est-ce que je veux dire? Mais t'sais moi je connais pas ça! Je suis pas avocate OK? C'était mon rêve, mais je suis pas avocate, je travaille dans un magasin. T'sais il peut m'avoir sur un petit point ou t'sais tu peux t'enfarger sur quelque chose, mais c'est pas ça que tu voulais dire, mais eux y'ont peut-être t'sais… fait… que ça… encore du stress! […] »[96]

Une travailleuse s'étant représentée seule lors de son audience au TAT nous expliqua avoir eu l'impression d'être « décousue » et inadéquate[97]. Cette travailleuse regrettait ne pas s'être fait représenter, et ce, bien qu'elle estimait ne pas en avoir les moyens financiers. Ces PAMT s'étaient retrouvées prises au dépourvu, voire flouées :

> « Mais t'sais quand t'es tout seul à essayer de te défendre contre une machine, t'essayes de trouver t'sais. Mais à un moment donné, tu débarques là. […] j'ai trouvé que je m'étais fait avoir. Avec ce que je sais aujourd'hui, oui, je m'étais fait avoir »[98]

B. L'accès à la représentation pour les personnes admissibles à l'aide juridique

Le fait d'être admissible à l'aide juridique aura certes l'effet d'amoindrir les coûts financiers liés à la représentation que doivent autrement assumer les PAMT. Au Québec, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique ont été augmentés en 2020 de 4,8 %. Ainsi, une personne seule qui travaille à temps plein au salaire minimum et qui gagne un revenu maximal annuel brut de 23 842 $ pourra avoir accès, sans contribution, à l'aide juridique[99]. Le régime québécois contient également un « volet contributif » en vertu duquel une personne accède à l'aide juridique moyennant le paiement de certains coûts fixés par règlement. La contribution est fixée selon le niveau de revenu, le seuil maximal de revenu pour avoir accès au volet contributif de l'aide juridique étant fixé à 33 304 $ pour une personne seule, avec contribution de 800 $[100].

---

95 Rép-trav-07-09-13-15-16.

96 Rép-trav-15.

97 Rep-trav-22.

98 Rép-trav-05.

99 Centre communautaire juridique de Montréal, 2020 en ligne : <https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/faire-une-demande/suis-je-admissible/>. Le seuil maximal variera également en fonction du nombre de personnes composant le ménage de la personne souhaitant recourir à l'aide juridique. Notons que pour les fins de la détermination de l'admissibilité à l'aide juridique, les indemnités de remplacement du revenu versées par la CNESST sont considérées comme du revenu afin d'établir l'admissibilité financière.

100 *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, RLRQ c A-14, art 4.2 [LAJ] ; Centre communautaire juridique de Montréal, 2020, en ligne : <http://www.aidejuridiquedemontreal.ca/faire-une-demande/suis-je-admissible/>.

Par ailleurs, la loi prévoit que l'aide juridique est accordée pour certains services juridiques[101]. L'aide juridique est généralement accordée en matière pénale et criminelle[102], mais également dans la plupart des dossiers en droit de la famille, en droit de la personne et en droit de la jeunesse[103]. Un-e justiciable pourrait également avoir droit à l'aide juridique pour contester la décision administrative d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental en matière de prestations ou d'indemnités désignées, dont les contestations de décisions prises en vertu de la LATMP[104].

Au Québec, le système d'aide juridique est basé sur un modèle mixte public/privé[105]. Les justiciables admissibles à l'aide juridique peuvent recourir à un-e avocat-e employé-e par la Commission des services juridiques. D'autres qui en feront la demande se verront délivrer un mandat d'aide juridique leur permettant d'être représenté-es par l'avocat-e de leur choix.

Soulignons d'emblée qu'il existe depuis quelques années une équipe d'avocat-es du Centre communautaire juridique de Montréal qui est entièrement dédiée à la représentation de justiciables cheminant dans des dossiers de droit administratif, incluant ceux liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles. Toutefois, il appert que relativement peu d'avocat-es employé-es par la Commission des services juridiques « acceptent » de prendre de tels dossiers dans leur charge de travail. Il semble que le caractère médical de ces dossiers ainsi que la complexité inhérente à ceux-ci « rebutent »[106]. Incidemment, des délais importants sont susceptibles de s'imposer lorsqu'une PAMT souhaite se tourner vers un-e avocat-e œuvrant au sein de la Commission des services juridiques.

Ainsi, les PAMT pourraient vouloir, voire devoir se tourner vers un avocat-e de pratique privée acceptant des mandats d'aide juridique. La rémunération de ces avocat-es est basée sur une tarification forfaitaire déterminée par voie règlementaire[107]. À titre d'exemple, pour l'ensemble des services relatifs à une demande de révision de la décision d'un agent administratif rendue en application de la LATMP, jusqu'à la décision finale, les honoraires sont de 270 $[108]. Pour l'ensemble des services relatifs à un recours exercé devant un tribunal administratif de dernière instance, lorsqu'il y a désistement ou conclusion d'une entente avant l'instruction, les honoraires sont de 500 $ à la suite d'une procédure de conciliation (seulement si en personne). En l'absence d'une procédure de conciliation, les honoraires sont de 270 $. Or, il appert que la tarification en vigueur fait en sorte que plusieurs avocat-es de pratique privée trouveraient ces mandats peu attrayants[109].

Plusieurs dénoncent le fait que ces tarifs n'aient pas été indexés de façon conséquente[110]. Le Jeune Barreau de Montréal soulignait, dans un rapport publié en 2016, qu'entre 1989 et 2015, le nombre

---

101 *Ibid* art 4 et ss.

102 *Ibid* art 4.5-4.6.

103 *Ibid* art 4.7.

104 *Règlement sur l'aide juridique*, RLRQ c A-14, r 2, art 44 ; notons qu'il est possible que la personne ne soit pas financièrement admissible au volet gratuit, mais qu'elle le soit sous le volet contributif, voir LAJ, *supra* note 100, art 4.2.

105 *Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends,* RLRQ c A-14, r 5.1 (ci-après « Entente concernant le tarif »).

106 A-trav-05.

107 Entente concernant le tarif, *supra* note 105.

108 *Ibid* art 118.

109 A-trav-07-08.

110 Association des juristes progressistes, « Québec doit rehausser les tarifs d'aide juridique », *Le Devoir* (4 août 2018) en ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/libre-opinion/533857/quebec-doit-rehausser-les-tarifs-d-aide-juridique> ; le Barreau du Québec lança durant l'été 2018 une campagne réclamant qu'une somme additionnelle de 48 millions de dollars soit versée en honoraires et en temps de préparation aux avocat-es de pratique privée pour un ajustement adéquat de la situation, 2018, en ligne : <https://www.barreau.qc.ca/fr/salle-presse/communiques-2018/communique-donnons-moyens-aide-juridique/>.

d'avocat-es de pratique privée acceptant les mandats d'aide juridique est passé de 3,83 à 2,59 par tranche de 10 000 habitants[111]. Il s'agit d'une diminution d'un tiers en 25 ans. Cette réalité n'est certes pas sans conséquence sur l'accès réel aux services d'un-e avocat-e de pratique privée disposant d'une expertise précise.

C. L'impact de l'éloignement géographique sur l'accès à la représentation

Nos résultats de recherche révèlent que l'accès à la représentation hors des grands centres pourrait s'avérer particulièrement ardu, et ce, autant pour les PAMT admissibles à l'aide juridique que pour les personnes devant assumer les frais de leur représentation. Bien que notre échantillon quant à cette question soit restreint[112], cette réalité devrait être examinée de façon plus exhaustive. Si plusieurs cabinets d'avocat-es disposant d'une expertise en matière de réparation des lésions professionnelles se retrouvent dans la grande région de Montréal, à Sherbrooke ou à Québec, la situation se complique hors de ces grands centres. En effet, il appert que certain-es avocat-es accepteront de représenter l'employeur dans des contestations devant le TAT, mais que très peu d'avocat-es accepteront de représenter des PAMT non syndiquées[113]. D'autres acceptent de représenter autant des employeurs que des travailleur-euses. Or, certaines PAMT rencontrées se méfiaient des conflits d'intérêts potentiels pouvant émerger lorsque les avocat-es pratiquent ainsi « des deux côtés de la clôture »[114]. Conséquemment, certaines PAMT chercheront à se faire représenter par une personne dont le domicile professionnel se trouve éloigné de leur localité. Ainsi, bien que le TAT soit régionalisé et qu'il siège dans toutes les régions du Québec, les PAMT devront alors assumer les frais supplémentaires qu'impose le déplacement de leur avocat-e dans leur région, pour l'audition par exemple[115].

Les PAMT domiciliées hors des grands centres urbains et admissibles à l'aide juridique feront vraisemblablement face aux mêmes écueils. D'une part, comme mentionné plus tôt, très peu d'avocat-es employé-es par la Commission des services juridiques acceptent de tels dossiers dans leur charge de travail. Si ce constat vaut pour la grande région de Montréal, il en va de même hors des grands centres urbains. D'autre part, la quête d'un-e avocat-e de pratique privée acceptant de représenter des PAMT disposant d'un mandat d'aide juridique constituerait, hors des grands centres urbains, une mission quasi impossible.

D. Le rôle du milieu communautaire en matière d'accompagnement des personnes accidentées ou malades du travail

Nos résultats de recherche permettent de mettre en lumière l'importance de la fonction d'accompagnement des PAMT qu'exercent certains groupes communautaires. Cet accompagnement est susceptible d'intervenir à différents moments du processus, et parfois bien avant l'audience devant le TAT. Ces organismes peuvent orienter les PAMT, leur fournir des ressources et l'information dont elles ont besoin ; dans certains cas, ces organismes préparent également les PAMT à l'audience si elles se représentent seules.

---

111 Jeune Barreau de Montréal, « Rapport sur la situation de l'emploi des jeunes avocats du Québec », 2016, en ligne : <http://ajbm.qc.ca/rapport-sur-la-situation-de-lemploi-chez-les-jeunes-avocats-du-quebec/>.

112 Nous avons rencontré cinq justiciables dans deux régions éloignées des grands centres (n=5) ; deux intervenant-es de groupe de défense des droits (n=2) ainsi que deux avocat-es œuvrant dans une région éloignée (n=2).

113 Org-trav-04.

114 Rép-trav-10-23 ; A-trav-06.

115 Rép-trav-20.

En amont, il semble que les PAMT ayant reçu de l'information en tout début de processus aient tendance à mieux comprendre la nature du processus en cause. Une avocate pratiquant auprès de PAMT nous évoqua « une différence notoire » lorsque ses client-es avaient reçu du soutien d'un groupe de défense des droits ; ces PAMT sont de manière générale « mieux informées » et se « sentent généralement moins seules »[116]. Certaines PAMT rencontrées nous parlaient aussi du soutien, tant moral qu'informationnel, qu'elles avaient reçu de la part d'organismes communautaires[117].

> « Intervieweuse : — puis pour vous préparer, ça été avec l'Organisme A que vous avez monté votre dossier?
> Répondante : — oui. Avec l'Organisme A puis tout ça. Donc si ça a été difficile, je dirais oui et non. Non grâce à l'Organisme A. Mais si je n'avais pas eu l'Organisme A, je n'aurais pas été capable. Il faut le dire! Je n'aurais pas pu le faire s'il n'y avait pas eu l'Organisme A »[118]

Une avocate rencontrée nous expliqua en ces mots la façon dont le manque d'information influe substantiellement sur le cours du dossier :

> « Puis, le fait qu'ils sont peu informés, ça entraîne aussi le fait qu'ils viennent nous voir puis y'a un paquet de décisions qui n'ont pas été contestées, et ils sont hors délai dans des contestations, parce que ils recevaient une lettre de la CSST et laissaient traîner ça sur le comptoir. Parce qu'ils savaient pas c'était quoi l'impact de cette décision-là. Ça c'est un gros problème »[119]

Ces organismes souffrent toutefois d'un sous-financement chronique qui rend leur pérennité toujours incertaine et doivent composer avec des moyens limités. Par ailleurs, ces organismes sont inégalement répartis sur le territoire du Québec, certaines régions n'étant desservies par aucun organisme[120].
Les acteurs clés rencontrés ont souligné avoir constaté que plusieurs PAMT ne comprenaient pas le processus dans lequel elles étaient engagées[121]. La représentation peut-elle toutefois venir pallier cette incompréhension, voire cette désorientation? La réponse n'est pas claire. De fait, il semble impératif de miser non seulement sur l'importance de la représentation en fin de parcours, mais également sur la plus-value d'un accompagnement en amont. En effet, certaines des PAMT rencontrées, bien que représentées, ne parvenaient pas à nous expliquer quelles étaient les prochaines étapes de leurs dossiers[122], la raison

---

116 A-trav-01.
117 Rép-trav-05-10-11-12-15-18-22.
118 Rép-trav-22.
119 A-trav-02.
120 Nous avons répertorié des organismes à Montréal, en Abitibi-Témiscamingue, en Estrie. Il y a également le groupe Aide aux travailleurs accidentés (ATA) basé à St-Jean-Port-Joli qui dessert tout l'Est du Québec, c'est-à-dire la grande région de Québec et ses environs, Chaudière-Appalaches, le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie, la Côte-Nord et la région du Centre-du-Québec. Ce groupe offre un accompagnement lors des conciliations, mais pas de représentation devant les tribunaux. La Fondation pour l'aide aux travailleuses et travailleurs accidentés (FATA), fondée en 1983, a fermé ses portes à l'automne 2017. La fondation représentait les PAMT devant la CLP, moyennant une contribution monétaire de leur part.
121 Org-trav-01 ; A-trav-01-02-03-04-07-08.
122 Rép-trav-14.

pour laquelle elles devaient se soumettre à une expertise médicale[123] ou même ce qui les attendait une fois l'audience terminée[124] :

> « Aucune espèce d'idée. J'vais-tu me retrouver le cul assis sur la paille? T'sais, j'm'en vais, j'ai dans tête de dire "je gagne", mais je gagne quoi? C'est quoi au juste que tu vas avoir? C'est-tu 600 piasses, c'est-tu mille piasses, c'est quoi? Je le sais pas pantoute. Fait que je sais pas jusqu'où ça va aller, combien de temps ça va durer ça de même? »[125]

V. CONCLUSION

Au Québec, l'accès par les PAMT à l'accompagnement et à la représentation n'est pas sans heurts. Or, cette réalité n'est pas sans conséquence sur la possibilité pour les PAMT de disposer d'un accès effectif au régime de réparation des lésions professionnelles. Force est de constater que le Québec fait figure de parent pauvre en matière de soutien et d'assistance des PAMT[126]. Pourtant, le fait d'être représentées, ou à tout le moins accompagnées, semble constituer pour les PAMT un soulagement sur le plan psychologique. En effet, la complexité du processus dans lequel cheminent les PAMT rend celui-ci très « prenant »[127]. Certaines PAMT rencontrées indiquent que le fait d'être représentées leur a permis de retrouver une certaine « paix d'esprit »[128]. La représentation permettrait également aux PAMT de se délester de la gestion quotidienne de leur dossier, cela se répercutant directement sur le niveau de stress et d'anxiété subis[129].

Sans constituer un substitut à la représentation des PAMT devant le TAT, le rôle qu'assument les organismes communautaires est fondamental. Lorsque ces acteurs interviennent dès les premières étapes d'un dossier susceptible de prendre la voie de la judiciarisation, les PAMT se sentent davantage outillées pour faire face au déroulement du processus et à ses nombreux incidents. En plus de l'accompagnement, ces organismes peuvent également soutenir les PAMT qui se représentent seules dans leur préparation. Les organismes communautaires souffrent toutefois d'un sous-financement chronique rendant leur pérennité toujours incertaine. Par ailleurs, ces organismes sont inégalement répartis sur le territoire du Québec, certaines régions n'étant desservies par aucun organisme.

S'il convient de se pencher sur les défis auxquels font face les PAMT en matière de représentation, il semble qu'une forme d'accompagnement plus soutenu et continu dès les premières étapes du processus, assurant notamment un accès à une information de qualité, serait une voie à privilégier.

---

123 Rép-trav-01.
124 Rép-trav-01-05.
125 Rép-trav-01.
126 Nos résultats font écho à une recherche publiée en 2005 par la professeure Lippel qui faisait déjà état d'écueils similaires en matière d'accès à la justice pour les accidenté-es du travail : Lippel, Lefebvre, Schmidt et Caron, *supra* note 7.
127 Org-trav-01.
128 Rép-trav-16-09.
129 Rép-trav-08-19.