

Québec, le 21 octobre 2019

PAR COURRIEL :

M.

Objet : Réponse à votre demande d'accès transmise le 19 septembre 2019 et précisée le 24 septembre 2019

M....,

La présente constitue notre réponse à la demande d'accès que vous nous avez fait parvenir le 19 septembre 2019 – et précisée le 24 septembre 2019 – et pour laquelle nous vous avons informé que nous utiliserions le délai supplémentaire de 10 jours prévu à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1.

Votre demande visait à obtenir plusieurs données opérationnelles du Tribunal administratif du travail – Division de la santé et de la sécurité du travail (auparavant la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, puis la Commission des lésions professionnelles) pour la période allant du 1^{er} janvier 1986 au 31 décembre 2018.

Toutes les données disponibles vous sont fournies et sont compilées selon notre année financière qui s'étend du 1^{er} avril au 31 mars.

.../2

Québec (siège)
900, place D'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
Téléphone : 418 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : 418 644-6443

Montréal
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 17.401
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : 514 973-6778

1. Le nombre de dossiers ouverts, à fermer (inventaire) et en attente de traitement au 31 mars de chaque année (ou à tout autre moment, compilé annuellement)

Réponse : Le nombre de dossiers ouverts au cours de chaque année financière est fourni depuis l'exercice 1885-1986 (ANNEXE 1). Quant aux nombres de dossiers en inventaire ou en attente de traitement, ils ne sont disponibles que depuis l'exercice 2004-2005. De plus, en raison d'un problème informatique, les données n'ont pas été conservées pour les années 2013-2014 et 2014-2015. Elles n'apparaissent donc pas au tableau (ANNEXE 2).

2. Le nombre de dossiers fermés par type de fermeture, par période(s) de compilation

Réponse : Toutes les données vous sont fournies depuis l'exercice 1986-1987 (ANNEXE 3).

3. Les délais réels (lorsque disponibles) et moyens (en jours) de mise au rôle pour les dossiers convoqués dans la période donnée, de fermeture, avec remises d'audience et sans remises d'audience, et les délais moyens des délibérés (en jours), par période(s) de compilation disponible(s)

Réponse :

Les données portant sur le délai moyen de mise au rôle vous sont fournies depuis l'exercice 1985-1986 (ANNEXE 4).

Les données portant sur le délai moyen de fermeture de tous les dossiers vous sont fournies depuis l'exercice 1985-1986, et ce, peu importe le type de fermeture (décision, accord, désistement...) (ANNEXE 5).

Les données portant sur le délai moyen de fermeture des dossiers qui ont été fermés par une décision du Tribunal (avec ou sans remises) vous sont fournies depuis l'exercice 1995-1996. Les données antérieures à 1995-1996 ne sont pas disponibles (ANNEXE 6).

Les données portant sur le délai moyen de délibéré vous sont fournies depuis l'exercice 1995-1996. Les données antérieures à 1995-1996 ne sont pas disponibles (ANNEXE 7).

4. Le nombre annuel de plaintes traitées, par type de plaintes, par catégories de motif et au total

Réponse : Tous les tableaux sont fournis à l'exception de celui de l'année financière 2009-2010 puisque le tableau n'avait pas été publié dans le rapport annuel de la Commission des lésions professionnelles et qu'il n'est plus disponible (ANNEXE 8).

5. Le nombre annuel de décisions rendues accueillant/rejetant une requête, par type de requérant et par catégories de motif

Réponse : Les données sont fournies depuis l'exercice 1986. Toutefois, les années 1986 à 1998 ont été regroupées et ne sont disponibles que dans un seul tableau (ANNEXE 9).

6. Le nombre annuel de dossiers dans lesquels les parties ont conclu un accord par la suite entériné par le tribunal et le nombre de transactions conclues entre les parties en vertu du *Code civil du Québec*

Réponse : Le nombre d'accords entérinés par le tribunal est indiqué aux rapports fournis en réponse à votre deuxième demande (ANNEXE 3). Vous noterez toutefois que le tribunal n'entérine des accords de conciliation que depuis l'exercice 1990-1991, c'est pourquoi aucune donnée antérieure à cet exercice n'apparaît. Quant au nombre de transactions conclues en vertu du *Code civil du Québec*, cette donnée n'est comptabilisée que depuis l'exercice 2005-2006 (ANNEXE 10)

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, M...., l'expression de nos meilleurs sentiments.

Original signé par :

Line Corriveau, secrétaire générale
Responsable de l'accès à l'information

p.j.

**Nombre de dossiers ouverts
à la Division de la santé et de la sécurité du travail (DSST)**

Année financière	Dossiers ouverts
2018-2019	31 375
2017-2018	27 824
2016-2017	31 408
2015-2016	31 801
2014-2015	31 578
2013-2014	30 032
2012-2013	31 964
2011-2012	32 258
2010-2011	28 002
2009-2010	32 418
2008-2009	28 373
2007-2008	27 979
2006-2007	26 446
2005-2006	27 077
2004-2005	27 215
2003-2004	26 205
2002-2003	20 621
2001-2002	22 897
2000-2001	22 585
1999-2000	20 976
1998-1999	13 291
1997-1998	7 736
1996-1997	7 335
1995-1996	7 994
1994-1995	8 883
1993-1994	6 787
1992-1993	10 870
1991-1992	10 171
1990-1991	7 642
1989-1990	6 153
1988-1989	4 928
1987-1988	4 411
1986-1987	2 559
1985-1986	138

	Dossiers à fermer (inventaire)	Dossiers en attente de traitement
1996 à 2004	N/A	N/A
2004-2005	24 385	N/A
2005-2006	17 963	5 985
2006-2007	18 633	7 840
2007-2008	20 466	8 550
2008-2009	20 485	8 317
2009-2010	22 465	8 088
2010-2011	18 545	5 996
2011-2012	20 219	4 957
2012-2013*	19 079	4 997
2013-2014	N/A	N/A
2014-2015	N/A	N/A
2015-2016	18 766	2 770
2016-2017	21 561	7 358
2017-2018	20 196	8 225
2018-2019	23 901	9 523

* Données au 4 février en raison du changement de notre système informatique.

1986-1987

12/

L'état de traitement des déclarations d'appel est illustré par le tableau 2.

TABLEAU 2

TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS D'APPEL

Exercice financier 1986-1987

DOSSIERS A TRAITER:

Dossiers en traitement de l'exercice précédent	126	
Déclarations d'appel reçues au cours de l'exercice 1986-1987	2 576	
TOTAL des dossiers à traiter		2 702

DOSSIERS FERMÉS AU 31 MARS 1987

Décisions rendues	451	
Désistements	262	
Autres	36	
TOTAL des dossiers fermés		749



87-88

88-89

89-90

DECISIONS

(Par région)

Période	Bas St-Lau/ Gaspé	Saguenay Lac St-Jean	Québec	Mauricie Bois-Franc	Côte Nord	Estrie	Outaouais	Abitibi/ Témis- camingue	Montréal	Laval	Monté- régie	Lanau- dière	Lauren- tides	Total	Cumulatif
87-88	23	22	28	20	28	47	27	23	279	74	143	63	51	828	1273
88-89	33	47	84	32	23	21	9	27	270	80	175	61	55	917	2190
89-90	82	70	155	59	32	71	57	38	456	115	254	133	89	1611	3801

DESISTEMENTS

(Par région)

Période	Bas St-Lau/ Gaspé	Saguenay Lac St-Jean	Québec	Mauricie Bois-Franc	Côte Nord	Estrie	Outaouais	Abitibi/ Témis- camingue	Montréal	Laval	Monté- régie	Lanau- dière	Lauren- tides	Total	Cumulatif
87-88	15	21	57	29	12	22	24	23	142	34	83	34	24	520	805
88-89	27	79	72	32	18	33	18	25	171	55	133	63	36	762	1567
89-90	51	55	137	51	33	76	58	50	282	77	210	116	68	1264	2831

1990 - 1991

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative		Accord	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	
Chicoutimi			77			77			564			564
Gaspé			37			37			639			639
Gatineau			71	1		72			597	1072		603
Joliette			137			137			534			534
Laval			99			99			503			503
Longueuil			112			112			542			542
Lévis	1		99			100	580		434			436
Québec-Nord		1	140		1	142		852	498	34		497
Rimouski			65			65			523			523
Rouyn-Noranda			66			66			607			607
Saint-Hyacinthe			78			78			469			469
Saint-Jean-sur-Richelieu			58			58			597			597
Saint-Jérôme		1	119			120		320	525			524
Salaberry-de-Valleyfield			44		1	45			512	446		510
Sept-Îles			32			32			511			511
Sherbrooke		1	134			135		85	587			584
Trois-Rivières			139			139			613			613
Île de Montréal		1	406			407		550	597			596
Total général	1	4	1913	1	2	1921	580	452	553	1072	240	553

1991-1992

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total	
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience		Fermeture administrative
Chicoutimi	3		4	82	2	92	516		620	487	701	59	494
Gaspé			1	25		28			36	505		48	456
Gatineau	1	1	8	79	5	95	976	137	536	641	690	34	626
Joliette	37		56	136	6	238	629	482	627	591	807	423	609
Laval	26	1	49	140	13	231	769		587	568	457	507	587
Longueuil	28		59	140	4	235	571		536	506	670	416	523
Lévis	7		34	90		134	658		581	436		163	478
Montréal	1			4	1	6	990			1247	675		1109
Québec-Nord	17		29	129	4	181	649		453	490	672		509
Rimouski	3		6	46	3	58	535		312	470	666		467
Rouyn-Noranda	9		16	54		80	691		475	467		78	489
Saint-Hyacinthe	11		34	104	2	154	563		589	577	532	341	573
Saint-Jean-sur-Richelieu	7		24	55	1	88	587		603	503	733	899	544
Saint-Jérôme	29		84	179	11	306	652		573	534	679	144	557
Salaberry-de-Valleyfield	21		24	51	1	97	682		568	532	756		576
Sept-Îles				36	4	40				559	725		576
Sherbrooke	11		25	84	6	129	507		570	580	779	155	571
Trois-Rivières	8		10	124	2	144	751		482	507	849		523
Île de Montréal	59		152	445	27	694	637		581	574	787	206	583
Total général	278	2	615	2003	92	3030	644	310	566	542	698	301	558

1992 - 1993

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers					Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours)	
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	Total	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	Total			
Chicoutimi	8	2	151	126	2	3	292	548	561	531	652	282	184	579			
Gaspé	3		21	16	2	1	43	835		555	425	738	100	524			
Gatineau	9	1	32	76	3	5	126	513	424	687	463	866	95	518			
Joliette	69	4	147	142	13	12	387	648	180	651	552	746	303	601			
Laval	41	6	123	136	15	13	333	649	249	601	524	734	360	566			
Longueuil	40	2	103	169	9	10	332	590	937	575	526	723	179	546			
Lévis	33	6	86	155		1	281	586	463	496	543		796	533			
Montréal	3		2	3		1	9	522		616	531		85	497			
Québec-Nord	30	10	60	215		3	318	729	723	545	553		306	571			
Rimouski	8	1	22	59	1	2	93	672	1421	445	462	805	339	487			
Rouyn-Noranda	12	1	41	63	10	7	133	545	344	407	387	707	116	417			
Saint-Hyacinthe	53	1	130	132	10	12	337	605	160	491	508	799	124	511			
Saint-Jean-sur-Richelieu	12	1	52	56	9	1	131	562	240	618	534	643	480	575			
Saint-Jérôme	60	2	155	160	17	19	412	537	249	553	582	751	197	552			
Salaberry-de-Valleyfield	10	1	44	70	5	7	137	569	1071	576	453	734	234	505			
Sept-Îles	1		16	49		2	68	258		484	457		234	453			
Sherbrooke	18	1	42	109	10	4	184	730	1884	591	524	809	207	575			
Trois-Rivières	24	1	46	120	1	3	194	622	229	493	529	270	335	526			
Île de Montréal	118	8	373	487	54	55	1091	686	467	579	564	772	202	574			
Île de Montréal -	1			1			1				237			237			
Total général	552	48	1646	2344	161	161	4902	629	525	561	537	745	219	552			

1993-1994

Bureau régional	Nombre de dossiers						Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total	
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience administrative	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience administrative		Fermeture administrative
Chicoutimi	19	2	197	179	2	2	399	740	442	693	828		7	751
Gaspé	9		21	13	1		43	595		565	957		982	697
Gatineau	9	1	20	68	3	3	101	530	301	475	556	527		535
Joliette	54	1	187	172	7	6	427	553	205	573	596	952	266	581
Laval	40	4	129	143	5	15	336	699	220	592	617	642	340	601
Longueuil	45	2	108	167	3	13	338	695	1001	609	648	456	357	631
Lévis	38	3	93	146			280	573	629	518	668			605
Montréal	1		1	2	2	2	6	207		526	905	1302		858
Québec-Nord	30	1	37	244	10	3	325	729	814	542	610	482	229	607
Rimouski	7	1	13	60	1	3	85	591	547	569	677	764	1015	665
Rouyn-Noranda	11	1	17	93	4	6	131	716	146	443	617	724	249	586
Saint-Hyacinthe	86	2	123	92	9	12	324	725	212	593	618	782	317	628
Saint-Jean-sur-Richelieu	16	3	27	73	3	4	126	735	312	515	617	206	161	578
Saint-Jérôme	69	9	156	160	11	9	413	664	502	554	601	555	729	593
Salaberry-de-Valleyfield	23		49	42	4	2	120	647		647	575	690	219	616
Sept-Îles	3	2	13	47		1	66	583	677	871	569		275	628
Sherbrooke	15	2	30	90	4	8	149	594	137	634	624	796	307	604
Trois-Rivières	46	5	83	139	2	1	276	648	671	587	663	491	57	634
Île de Montréal	160	18	360	529	11	37	1114	662	430	623	595	653	191	598
Île de Montréal - 1				1			1				629			629
Île de Montréal - 5				1			1				206			206
Total général	681	57	1664	2461	79	123	5061	661	461	600	632	655	316	617

1994-1995

Bureau régional	Nombre de dossiers						Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)						Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	
Chicoutimi	58	2	229	138		2	428	671	429	839	717		22	771
Gaspé	31		10	63		1	105	547		705	633		793	616
Gatineau	19	2	50	55		2	129	629	343	421	657	880	235	552
Joliette	82	1	164	196		4	447	688	752	717	660		535	685
Laval	45	2	79	171		7	305	701	526	797	635	524	286	677
Longueuil	83	1	108	182		6	381	777	353	677	606	1026	651	665
Lévis	60	1	36	148		1	246	715	221	538	653		344	648
Montréal	2		5	5			12	928		882	886			891
Nouveau-Québec				1			1				2189			2189
Québec-Nord	69	2	97	193		2	363	554	242	644	590		583	596
Rimouski	13		22	51		2	87	769		827	730		1193	771
Rouyn-Noranda	20	2	33	79		4	138	931	1055	886	706		48	768
Saint-Hyacinthe	92	1	103	155		2	353	730	833	692	641		315	678
Saint-Jean-sur-Richelieu	25	1	45	80		2	153	766	758	687	597		697	654
Saint-Jérôme	100	3	202	203		8	516	672	147	760	695		419	709
Salaberry-de-Valleyfield	26		47	86		1	160	748		668	575		672	631
Sept-Îles	23		69	71		1	164	678		581	765		1435	680
Sherbrooke	54		188	88		1	331	609		1117	606		28	894
Trois-Rivières	65	4	94	137			300	588	241	626	689			641
Île de Montréal	252	9	518	580		1	1385	658	234	693	612	315	363	644
Île de Montréal - 1	1		1	1			3	268		921	937			709
Total général	1120	31	2100	2683		4	6007	676	375	745	644	686	423	681

1995-1996

Bureau régional	Nombre de dossiers						Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)						Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	
Chicoutimi	79	2	235	59	1	3	379	490	1251	558	539	750	93	541
Drummondville			1				1			571				571
Gaspé	8	2	21	22			53	528	435	527	365			456
Gatineau	24	2	58	52			136	566	195	492	693			578
Joliette	112	10	221	141		4	488	678	508	759	570		322	677
Laval	55	5	115	153		2	330	536	174	710	561		1188	607
Longueuil	65	13	120	173		7	377	656	188	751	519		147	598
Lévis	34		98	100		1	233	576		515	462		188	500
Montréal	1		2	8			11	301		525	621			575
Québec-Nord	55	4	54	213		4	330	694	287	632	483		352	539
Rimouski	23	1	64	24			112	498	649	469	514			486
Rouyn-Noranda	43	3	114	61		1	222	698	675	724	583		368	678
Saint-Hyacinthe	34		20	121		4	179	793		804	616		182	661
Saint-Jean-sur-Richelieu	29	1	40	61			131	763	483	745	410			591
Saint-Jérôme	55	12	108	243		6	424	628	236	582	609		183	588
Salaberry-de-Valleyfield	20	4	45	71		1	141	678	72	788	563		21	633
Sept-Îles	20		44	25	1	1	91	351		403	446	858	122	405
Sherbrooke	51	4	92	55		1	203	568	254	560	424		405	518
Trois-Rivières	125		235	68		1	429	400		426	374		600	411
Île de Montréal	195	37	286	586		16	1120	558	148	653	533		430	554
Île de Montréal - 1				2			2				476			476
Île de Montréal - 3		1					1		241					241
Total général	1028	101	1973	2238	2	52	5393	580	260	612	534	804	323	564

1996-1997

Bureau régional	Nombre de dossiers				Nombre de dossiers Total				Délai de fermeture (moyenne en jours)				Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	Désistement naturel	Désistement conciliation	Désistement naturel	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	
Chicoutimi	22	2	127	42	1	193	526	719	389	455	8	420	
DASOM				5		5				215		215	
Gaspé	10	1	49	9		69	427	618	453	628		475	
Gatineau	17	7	55	38		117	558	347	535	548		532	
Joliette	68	4	235	118	1	425	503	182	590	440	92	530	
Laval	43	7	150	83	5	288	444	206	602	480	81	524	
Longueuil	69	7	196	123	2	396	427	268	522	390	29	458	
Lévis	52	3	104	92	1	252	540	1320	479	485	137	502	
Montréal	2		9	6		17	406		697	297		521	
Québec		2		1		3		1949		394		1430	
Québec-Nord	77	7	97	225		405	531	515	548	413		470	
Rimouski	11		29	27		67	708		744	312		564	
Rouyn-Noranda	38	5	74	52	1	170	607	574	525	572	6	556	
Saint-Hyacinthe	37	7	67	61	1	173	604	473	452	415	27	470	
Saint-Jean-sur-Richelieu	24	7	43	63	1	138	602	142	368	351	162	388	
Saint-Jérôme	62	20	136	203	1	422	456	443	531	470	21	485	
Salaberry-de-Valleyfield	49	8	112	51	2	222	460	294	485	460	20	463	
Sept-Îles	25	1	71	14	1	112	391	1218	381	317	9	379	
Sherbrooke	51	10	131	67	1	259	577	329	599	722	9	613	
Trois-Rivières	80	3	188	50	1	322	412	445	415	403	7	411	
Île de Montréal	171	31	268	581	15	1065	515	340	713	437	142	512	
Île de Montréal - 1		1		2	1	4		483		151	10	199	
Île de Montréal - 2				3		3				644		644	
Île de Montréal - 3			1	1		2			71	71		71	
Île de Montréal - 5			1	3	1	5			89	43	30	50	
Total général	908	133	2143	1920	36	5134	503	415	536	448	87	491	

1997-1998

Bureau régional	Nombre de dossiers				Fermeture administrative	Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)				Fermeture administrative	Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel			Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel		
Chicoutimi	25	3	84	46		158	441	564	380	433		408
DASOM	19	19	26	67		131	260	224	294	135		198
Gaspé	10	3	50	14	1	77	445	1658	393	321	36	431
Gatineau	16	16	47	32	3	114	489	460	439	434	40	437
Joliette	43	18	236	103	4	404	352	399	430	378	116	404
Laval	23	15	58	88	3	186	385	383	689	350	21	457
Longueuil	43	22	151	93	5	313	504	465	436	328	25	408
Lévis	51	3	104	61	1	219	338	427	305	352	6	326
Montréal	2	1	5	9		17	340	108	640	262		373
Québec-Nord	83	5	101	231	2	421	468	653	349	367	196	385
Rimouski	10	1	24	20		55	384	344	322	254		309
Rouyn-Noranda	31	13	64	54	2	164	396	673	440	369	34	422
Saint-Hyacinthe	45	14	70	73	1	203	392	289	308	318	14	327
Saint-Jean-sur-Richelieu	21	15	64	62		162	513	451	371	323		379
Saint-Jérôme	53	32	112	150	1	348	428	417	373	426	141	408
Salaberry-de-Valleyfield	29	11	79	37		156	412	326	478	430		443
Sept-Îles	9	1	9	52		70	345	939	393	346		360
Sherbrooke	37	4	122	40	2	205	480	247	447	572	94	470
Trois-Rivières	24	10	139	68	1	242	408	379	337	256	21	322
Île de Montréal	87	32	134	165		418	536	648	769	497		604
Île de Montréal -1	14	7	5	19		45	391	155	298	250		284
Île de Montréal -2	7	10	14	53	3	87	312	288	510	240	23	288
Île de Montréal -3	32	5	48	85	1	171	308	267	395	340	90	346
Île de Montréal -5	22	12	30	78	2	144	283	205	304	348	18	312
Total général	736	272	1776	1700	32	4510	422	430	429	364	57	401

1998-1999

Bureau régional	Nombre de dossiers				Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)						Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		
Chicoutimi	31	110	174	44	358	271	404	287	225		314	
DASOM	10	80	37	34	164	353	439	324	259	43	363	
Drummondville		7	3		10		288	168			252	
Gaspé	18	68	18	17	122	503	370	391	391	499	396	
Gatineau	32	98	69	30	232	357	419	360	592	10	408	
Joliette	54	202	190	101	551	448	496	470	313	34	445	
Laval	41	154	114	112	426	361	400	391	308	61	365	
Longueuil	60	263	182	172	688	401	449	354	281	34	370	
Lévis	44	209	117	78	450	353	298	304	369	17	316	
Montréal	162	824	417	275	1688	353	367	349	232	87	337	
Nouveau-Québec	1				1	57					57	
Québec	49	232	152	64	495	314	310	249	249		284	
Québec-Nord	20	159	58	55	291	414	368	350	236	4	341	
Rimouski	8	89	62	17	178	346	296	255	165	87	269	
Rouyn-Noranda	12	106	44	41	203	469	467	401	479		455	
Saint-Hyacinthe	45	135	138	30	348	299	399	346	283	446	356	
Saint-Jean-sur-Richelieu	13	95	63	61	233	525	412	326	275	17	358	
Saint-Jérôme	65	211	174	124	580	462	537	471	376	456	474	
Sainte-Anne-des-Monts		3	1	1	5		343	265	147		288	
Salaberry-de-Valleyfield	32	100	86	69	289	483	396	304	359	144	368	
Sept-Îles	8	88	31	24	151	580	437	408	319		420	
Sherbrooke	24	124	169	54	374	341	566	425	571	28	484	
Trois-Rivières	55	217	180	48	505	366	428	338	192	675	370	
Île de Montréal	12	63	27	15	117	970	728	714	838		763	
Île de Montréal - 1	10	40	7	5	63	310	436	398	262	88	392	
Île de Montréal - 2	11	60	27	43	144	302	414	298	303	17	342	
Île de Montréal - 3	29	87	82	55	257	453	480	284	206	258	352	
Île de Montréal - 5	21	72	48	84	225	342	386	370	176		300	
Total général	867	3896	2670	1653	9148	389	412	359	302	160	372	

1999-2000

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	77	201	350	42	19	688	268	273	253	228	29	253
Drummondville	51	158	144	29	4	386	342	330	209	327	221	285
Gaspé	13	59	44	3	1	119	485	307	288	51	1	310
Gatineau	57	128	68	110	5	368	352	297	282	277	206	296
Joliette	149	352	405	121	11	1038	351	384	312	270	66	334
Laval	109	378	407	105	11	1010	381	392	288	261	99	332
Longueuil	158	651	507	182	4	1501	360	375	354	296	123	356
Lévis	151	403	392	86	4	1036	233	243	207	182	160	223
Montréal	538	1520	1057	402	50	3566	333	330	330	214	90	314
Nouveau-Québec			1			1			192			192
Québec	140	449	337	55	20	997	376	274	273	238	92	282
Rimouski	19	83	85	26	3	215	237	295	300	140	16	269
Rouyn-Noranda	55	207	181	27	4	474	293	409	310	298	66	348
Saint-Hyacinthe	87	233	241	72	19	649	383	261	188	193	64	237
Saint-Jean-sur-Richelieu	105	237	170	43	4	558	292	288	273	177	640	278
Saint-Jérôme	219	513	501	142	20	1393	351	321	339	232	89	320
Sainte-Anne-des-Monts	7	14	14	3	1	39	249	390	268	187	325	304
Salaberry-de-Valleyfield	75	274	182	85	14	630	293	342	298	232	13	301
Sept-Îles	24	106	120	30	5	283	298	286	216	262	64	251
Sherbrooke	90	229	333	66	6	724	256	266	236	378	205	260
Trois-Rivières	101	179	241	17	2	539	269	327	268	234	65	286
Total général	2225	6374	5780	1646	207	16214	326	324	288	244	96	300

2000-2001

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	68	244	317	55	6	690	335	350	266	247	31	299
Drummondville	115	321	319	63	2	820	382	349	311	274	186	333
Gaspé	17	96	70	9	3	195	306	386	302	291	9	339
Gatineau	75	239	86	120	1	520	319	287	286	236	7	279
Joliette	207	611	801	225	3	1847	375	391	331	246	129	345
Laval	114	422	382	109	5	1032	374	289	250	202	46	274
Longueuil	167	508	423	190	2	1290	301	340	293	252	0	306
Lévis	154	545	398	176	7	1279	295	278	244	238	80	263
Montréal	455	1673	1016	638	49	3826	377	329	286	212	63	300
Nouveau-Québec		1	1			2		454	239			347
Québec	179	614	442	102	15	1348	350	307	297	200	103	299
Rimouski	61	136	241	47		484	329	353	266	224		294
Rouyn-Noranda	40	280	188	45	2	554	372	363	349	289	75	352
Saint-Hyacinthe	87	353	287	136	8	869	355	305	258	222	62	279
Saint-Jean-sur-Richelieu	89	193	213	73	3	570	316	263	286	184	114	269
Saint-Jérôme	204	570	607	245	14	1639	337	315	289	213	99	291
Sainte-Anne-des-Monts	26	69	77	8	2	182	278	339	251	181	54	283
Salaberry-de-Valleyfield	102	231	197	141	6	677	280	336	282	207	68	283
Sept-Îles	42	132	107	21		302	303	336	258	197		294
Sherbrooke	128	357	366	115	3	969	290	281	213	158	21	241
Trois-Rivières	112	288	315	37	1	753	357	342	304	254	0	324
Total général	2442	7883	6853	2555	132	19848	342	325	284	222	71	298

2001-2002

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	59	275	275	70	6	685	540	383	330	319	36	366
Drummondville	89	267	334	66	7	763	450	338	393	223	244	364
Gaspé	19	103	31	27	2	181	393	445	288	325	14	390
Gatineau	78	263	131	115	1	588	441	368	372	313	8	367
Joliette	163	704	578	237	3	1685	373	399	334	293	328	359
Laval	154	436	483	94	2	1169	330	258	245	176	89	255
Longueuil	153	585	425	172	7	1341	329	299	256	180	17	272
Lévis	267	595	444	228	7	1540	253	279	267	184	68	256
Montréal	535	2018	1150	816	50	4563	371	342	337	262	80	327
Nouveau-Québec				1		1				35		35
Québec	332	694	597	304	11	1938	387	315	319	250	125	317
Rimouski	56	187	184	52	1	480	364	437	301	239	130	354
Rouyn-Noranda	57	249	247	65	2	620	507	497	413	355	90	448
Saint-Hyacinthe	134	348	263	194	8	947	359	393	318	250	148	336
Saint-Jean-sur-Richelieu	103	192	225	111	2	633	259	262	273	193	21	252
Saint-Jérôme	239	676	528	290	15	1745	362	337	344	231	24	322
Sainte-Anne-des-Monts	23	127	58	22	1	231	364	417	278	193	19	354
Salaberry-de-Valleyfield	128	291	203	105	2	728	344	322	244	172	138	282
Sept-Îles	24	123	116	26	3	291	346	333	224	124	44	269
Sherbrooke	120	291	340	121	6	878	291	264	234	190	24	244
Trois-Rivières	119	313	335	21	8	795	377	292	324	318	12	316
Total général	2852	8737	6947	3137	144	21802	358	339	311	242	81	317

2002-2003

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	84	334	383	130	16	947	308	362	301	234	112	310
Drummondville	128	213	308	68	8	725	378	430	393	313	24	390
Gaspé	15	80	51	18	1	165	392	462	391	442	397	431
Gatineau	94	164	148	87	5	496	425	375	381	320	66	374
Joliette	203	614	431	180	5	1433	399	409	354	263	122	372
Laval	168	347	463	123	7	1108	370	304	265	201	125	285
Longueuil	167	479	526	169	7	1346	301	285	245	205	20	260
Lévis	330	584	621	221	6	1761	307	313	310	239	395	302
Montréal	612	1869	1463	793	44	4777	390	368	321	282	87	340
Nouveau-Québec	1	2		1		4	546	909		314		669
Québec	428	773	711	208	14	2132	295	295	264	219	134	276
Rimouski	38	148	221	55	4	466	396	427	360	207	99	364
Rouyn-Noranda	64	254	248	62	6	634	423	528	422	403	379	462
Saint-Hyacinthe	178	441	368	212	4	1203	395	341	298	281	49	324
Saint-Jean-sur-Richelieu	93	227	243	110	8	681	300	277	251	215	60	259
Saint-Jérôme	300	564	561	298	20	1743	378	333	316	227	75	314
Sainte-Anne-des-Monts	29	75	57	22	5	188	359	473	337	222	157	377
Salaberry-de-Valleyfield	101	277	203	99	3	681	350	299	278	218	396	289
Sept-Îles	15	139	130	33	5	322	364	328	294	210	82	300
Sherbrooke	105	297	369	80	3	854	303	328	271	187	196	287
Trois-Rivières	77	198	232	28	4	538	319	349	367	245	75	345
Total général	3230	8079	7737	2997	175	22204	353	351	310	253	117	322

2003-2004

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	86	314	318	107	5	830	341	309	291	260	36	298
Drummondville	128	233	296	92	2	749	402	396	367	304	14	373
Gaspé	40	76	65	13	1	195	415	373	390	255	35	377
Gatineau	66	243	164	72	3	545	433	404	358	247	197	372
Joliette	203	490	437	218	4	1351	367	420	293	278	27	347
Laval	183	360	420	169	8	1139	370	292	243	294	60	285
Longueuil	172	526	506	196	9	1408	300	393	293	198	9	317
Lévis	315	555	622	202	7	1700	290	323	275	264	101	291
Montréal	727	1872	1558	670	34	4857	376	378	310	298	39	343
Nouveau-Québec		2	1			3		643	938			741
Québec	342	709	709	228	3	1988	252	289	223	215	207	251
Rimouski	95	230	292	83	1	700	430	386	403	275	28	386
Rouyn-Noranda	41	244	254	75	4	616	482	491	380	637	78	460
Saint-Hyacinthe	178	309	267	254	4	1010	433	329	334	305	9	341
Saint-Jean-sur-Richelieu	108	269	265	116	6	764	311	294	271	172	81	268
Saint-Jérôme	276	546	479	249	11	1560	403	407	349	319	81	372
Sainte-Anne-des-Monts	28	105	80	27	1	241	366	390	305	239	2	340
Salaberry-de-Valleyfield	108	304	222	126	3	763	336	266	249	280	20	272
Sept-Îles	30	176	138	36	2	381	335	343	293	223	12	311
Sherbrooke	138	331	515	110	1	1095	321	331	240	187	0	272
Trois-Rivières	83	248	208	53		591	456	384	360	254		374
Total général	3347	8142	7816	3096	109	22486	356	359	299	277	55	325

2004-2005

Bureau régional	Nombre de dossiers		Délai de fermeture (moyenne en jours)					Nombre de dossiers	Total de dossiers	Nombre de dossiers	Total de dossiers
	Accord	Décision	Décision	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative				
Chicoutimi	119	439	111	4	1060	289	248	200	175	22	227
Drummondville	205	300	363	93	965	371	377	367	214	11	355
Gaspé	5	59	52	21	137	622	402	483	155		403
Gatineau	64	191	180	186	624	397	389	311	272	24	331
Joliette	222	695	598	304	1825	410	396	298	248	151	340
Laval	181	424	436	155	1198	308	298	261	199	22	273
Longueuil	238	609	605	299	1758	393	362	329	206	12	327
Lévis	402	664	689	248	2007	360	351	333	237	366	333
Montréal	724	1959	1708	682	5097	371	396	320	262	16	347
Nouveau-Québec	1	1	1	2	2	145		1503			824
Québec	381	868	719	237	2214	241	281	239	176	54	248
Québec-Nord	6				6	4355					4355
Rimouski	93	236	343	84	754	449	371	309	272	10	341
Rouyn-Noranda	64	207	277	71	620	389	398	285	249	23	329
Saint-Hyacinthe	173	349	304	257	1086	418	316	296	210	15	301
Saint-Jean-sur-Richelieu	136	374	326	177	1018	350	302	282	159	13	275
Saint-Jérôme	267	606	610	369	1860	502	427	421	275	68	404
Sainte-Anne-des-Monts	26	102	86	16	230	413	446	330	256		386
Salaberry-de-Valleyfield	199	362	284	166	1013	360	287	331	198	47	299
Sept-Îles	42	205	158	49	459	300	388	283	200	14	319
Sherbrooke	118	344	444	149	1056	342	326	257	201	5	281
Trois-Rivières	124	277	274	48	723	456	391	322	185		362
Total général	3789	9271	8844	3723	97	25712	376	355	308	229	323

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	100	404	404	108	3	1018	254	249	201	153	23	219
Drummondville	136	288	294	106	9	833	381	451	317	242	1182	374
Gaspé	13	92	61	23		188	310	438	441	349		420
Gatineau	85	198	190	141	1	614	365	407	313	293	13	345
Joliette	205	690	784	331	14	2024	399	517	348	288	29	399
Laval	198	338	492	121	3	1152	320	283	264	181	7	270
Longueuil	227	604	558	316	4	1709	343	377	328	249	27	332
Lévis	316	635	610	265	1	1820	362	356	337	260	1	337
Montréal	801	1990	1865	688	22	5364	383	455	343	342	82	389
Nouveau-Québec		4		1		5		333		63		279
Québec	414	866	823	260	7	2363	251	348	254	240	145	286
Rimouski	83	208	306	38	2	637	348	326	302	397	25	321
Rouyn-Noranda	39	234	195	59	1	528	366	505	366	253	11	414
Saint-Hyacinthe	185	482	319	269	7	1261	385	329	286	225	55	303
Saint-Jean-sur-Richelieu	142	398	338	175	1	1054	315	539	312	232	42	385
Saint-Jérôme	279	642	625	389	18	1953	464	477	414	309	120	418
Sainte-Anne-des-Monts	21	125	102	19		267	288	364	383	196		353
Salaberry-de-Valleyfield	157	395	286	170	1	1008	326	325	321	216	0	306
Sept-Îles	27	205	146	45		423	388	367	350	271		352
Sherbrooke	103	376	406	118		1003	312	348	266	192		293
Trois-Rivières	162	316	302	33		813	410	464	334	441		404
Total général	3693	9490	9106	3675	94	26037	356	406	320	271	178	349

2006-2007

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	118	458	282	90	1	948	250	257	194	206	44	232
Drummondville	187	290	324	110	5	916	309	408	306	324	206	341
Gaspé	35	118	93	31	1	278	344	401	352	254	14	360
Gatineau	92	208	255	62		617	429	421	376	478		409
Joliette	200	728	657	303	5	1891	462	458	356	314	12	399
Laval	230	355	456	203	3	1247	426	280	320	292	11	323
Longueuil	252	621	697	316	4	1889	424	400	365	262	22	367
Lévis	316	575	647	278	4	1816	446	347	357	272	97	356
Montréal	752	1921	1977	521	20	5187	402	414	346	285	11	372
Nouveau-Québec	1			2		3	251			225		234
Québec	411	768	704	272	6	2158	301	318	292	222	20	294
Rimouski	92	119	331	43	2	586	404	373	278	285	35	317
Rouyn-Noranda	34	244	182	49	2	508	287	445	326	313	5	377
Saint-Hyacinthe	200	355	331	249	5	1140	381	335	338	246	162	324
Saint-Jean-sur-Richelieu	104	317	293	203	2	919	386	348	332	229	2	320
Saint-Jérôme	277	715	574	408	7	1981	500	524	430	339	90	454
Sainte-Anne-des-Monts	29	109	122	18		278	405	469	366	249		403
Salaberry-de-Valleyfield	151	250	256	125	7	788	400	386	344	266	95	353
Sept-Îles	16	169	158	52	1	396	578	419	333	258	37	369
Sherbrooke	144	345	416	122		1026	362	439	315	193		349
Trois-Rivières	159	315	351	25	2	852	376	383	334	582	36	367
Total général	3800	8980	9106	3482	77	25424	394	394	338	281	56	358

2007-2008

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	100	441	359	116	5	1021	297	379	222	197	18	293
Drummondville	158	289	278	110	2	837	375	392	294	212	38	332
Gaspé	24	92	45	33	2	193	319	399	310	344	5	356
Gatineau	63	202	218	61		544	452	417	465	324		430
Joliette	217	619	731	204	5	1776	441	501	401	320	14	430
Laval	132	304	429	225	5	1094	447	383	372	246	2	356
Longueuil	203	506	712	214	3	1637	367	422	357	313	21	372
Lévis	219	558	707	200	4	1687	376	396	355	272	2	361
Montréal	757	1912	2073	391	28	5155	365	424	337	360	97	374
Nouveau-Québec	1	1	1	2		5	579	302	601	218		383
Québec	386	728	695	275	7	2089	311	331	301	248	79	306
Rimouski	65	231	366	48	4	714	424	385	328	240	16	347
Rouyn-Noranda	36	197	162	95	3	489	296	582	420	352	126	461
Saint-Hyacinthe	195	409	410	233	4	1251	404	425	381	269	128	377
Saint-Jean-sur-Richelieu	112	352	399	183	5	1049	400	376	362	239	432	350
Saint-Jérôme	217	741	587	401	7	1953	489	504	507	387	151	478
Sainte-Anne-des-Monts	38	100	84	38		260	515	410	387	240		393
Salaberry-de-Valleyfield	128	314	284	164	5	893	442	404	381	242	277	372
Sept-Îles	30	179	151	51		411	415	454	314	324		384
Sherbrooke	139	326	401	88	4	958	290	324	264	188	29	280
Trois-Rivières	268	321	401	14	3	1006	383	392	327	590	7	365
Total général	3488	8822	9493	3146	96	25022	382	417	353	294	97	371

2008-2009

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	103	498	360	173	6	1139	384	290	267	229	41	281
Drummondville	138	307	341	206	7	998	425	427	313	241	187	348
Gaspé	23	71	49	25	1	169	583	458	429	347	5	448
Gatineau	74	203	200	143		620	487	529	418	442		468
Joliette	286	826	949	459	2	2522	449	449	403	315	15	407
Laval	158	469	509	257	2	1393	428	424	384	328	26	391
Longueuil	249	520	625	334	5	1730	417	487	394	332	10	412
Lévis	240	611	581	279	5	1715	347	402	354	292	211	360
Montréal	758	1815	2190	522	18	5299	449	470	376	350	56	415
Nouveau-Québec		3				3		661				661
Québec	413	904	767	461	6	2547	330	333	304	249	810	310
Rimouski	94	346	303	120	1	864	370	437	363	367	37	394
Rouyn-Noranda	55	297	228	112	3	693	650	588	564	316	67	539
Saint-Hyacinthe	186	387	464	307	14	1358	456	463	413	344	236	416
Saint-Jean-sur-Richelieu	98	376	368	130	2	974	412	440	371	315	3	394
Saint-Jérôme	292	756	673	455	5	2180	481	541	449	387	377	472
Sainte-Anne-des-Monts	24	107	49	38		218	454	482	359	383		434
Salaberry-de-Valleyfield	132	400	303	231	4	1070	460	421	376	272	550	381
Sept-Îles	17	195	136	66	3	417	383	406	295	293	55	348
Sherbrooke	102	340	410	126	5	983	304	372	277	232	178	306
Trois-Rivières	151	336	419	71	3	980	468	418	347	302	714	388
Total général	3593	9767	9924	4515	92	27872	424	439	372	317	211	393

2009-2010

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total	
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience		Fermeture administrative	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel		Désistement à l'audience
Chicoutimi	109	442	334	184	1	2	323	280	206	180	650	37	244
Drummondville	128	326	302	212	1	8	338	376	296	220	888	78	310
Gaspé	27	141	55	77	3	6	435	454	499	344	488	23	433
Gatineau	57	248	207	143	3	6	467	482	463	323	889	23	438
Joliette	338	951	876	520		6	380	418	322	250		92	349
Laval	182	711	697	303		7	441	414	335	273		106	364
Longueuil	330	774	720	387		10	403	472	352	296		17	390
Lévis	309	554	586	406	1	8	341	413	351	277	264	40	350
Montréal	718	2162	2260	512	1	26	402	461	372	356	689	40	407
Nouveau-Québec	1		1				641		97				369
Québec	441	941	823	385	8	8	331	352	333	242	644	196	327
Rimouski	125	357	398	42	1	3	327	409	291	295	188	29	340
Rouyn-Noranda	54	300	211	76	1	2	392	489	291	223	747	116	384
Saint-Hyacinthe	212	449	457	368	1	9	451	482	409	332	362	59	416
Saint-Jean-sur-Richelieu	110	397	375	200		1	527	453	398	318		0	416
Saint-Jérôme	403	929	773	552		5	412	457	419	295		46	405
Sainte-Anne-des-Monts	31	141	51	79		1	460	572	440	385		36	498
Salaberry-de-Valleyfield	142	407	323	212		4	428	414	363	238		77	365
Sept-Îles	45	181	158	86		1	493	451	365	278		28	394
Sherbrooke	118	341	378	139			330	536	277	168			358
Trois-Rivières	174	424	465	109		1	448	412	297	207		112	352
Total général	4054	11176	10450	4992	20	108	393	434	349	280	609	63	374

2010-2011

Bureau régional	de dossiers		Déstement naturel		à l'audience		Fermeture administrative		Nombre de dossiers (moyenne en jours)	Déstement naturel		à l'audience		Fermeture administrative		Total (moyenne en jours)																
	Accord	Décision	Déstement	naturel	à l'audience	Fermeture	administrative	Déstement		naturel	à l'audience	Fermeture	administrative	Total	Déstement		à l'audience	Fermeture	administrative													
																				Nombre	de	de	dossiers	Accord	Décision	Déistement	concliation	Déistement	naturel	Déistement	à l'audience	Fermeture
Chicoutimi	97	463	267	271	271	6	1104	243	264	212	302	29	258	139	466	343	471	271	267	271	6	1104	243	264	212	302	29	258				
Drummondville	139	466	343	471	471	5	1422	347	361	320	1191	300	624	28	103	68	35	89	4	4	4	234	303	383	316	263						
Gaspé	28	103	68	35	35								336	101	307	265	89	4	4	4	764	396	436	373	313	221						
Joliette	353	958	1064	506	506	8	2888	373	390	354	252	69	350	217	552	732	243	1	1	1	2888	373	390	354	252	331	330	336	336	330	330	
Laval	217	552	732	243	243	4	1748	446	362	321	219	330	336	217	552	732	243	1	1	1	1748	446	362	321	219	529	330	336	336	330	330	
Longueuil	320	584	866	340	340	3	2125	418	412	408	206	82	386	317	779	571	481	3	3	3	2125	418	412	408	206	206	82	386	386	82	26	
Lévis	317	779	571	481	481	2	2152	361	452	399	348	26	401	317	779	571	481	3	4	4	2152	361	452	399	348	206	82	386	401	401	26	
Montréal	881	2065	3050	527	527	31	6555	443	425	386	354	98	402	881	2065	3050	527	4	4	4	6555	443	425	386	354	559	98	402	402	98	98	
Nouveau-Québec		1	2	1	1		4		353	91	1086		405								4											
Québec	465	872	921	399	399	3	2669	331	362	365	250	41	340	465	872	921	399	9	9	9	2669	331	362	365	250	355	41	340	340	41	41	
Rimouski	64	358	336	75	75	8	844	336	349	250	311	19	302	64	358	336	75	8	8	8	844	336	349	250	311	421	19	302	302	19	19	
Rouyn-Noranda	57	266	237	105	105	6	674	322	468	331	439	68	399	57	266	237	105	6	6	6	674	322	468	331	439	358	68	399	399	68	68	
Saint-Hyacinthe	241	567	459	452	452	8	1737	442	415	415	378	56	399	241	567	459	452	10	10	10	1737	442	415	415	378	278	56	399	399	56	56	
Saint-Jean-sur-Richelieu	133	456	350	273	273		1212	440	418	440	295		386	133	456	350	273				1212	440	418	440	295			386	386			
Saint-Jérôme	371	749	724	519	519	10	2372	395	424	369	269	108	367	371	749	724	519	10	10	10	2372	395	424	369	269		108	367	367	108	108	
Sainte-Anne-des-Monts	35	99	79	43	43		255	440	456	456	373		440	35	99	79	43				255	440	456	456	373			440	440			
Salaberry-de-Valleyfield	170	464	420	262	262	6	1322	421	403	403	270	82	370	170	464	420	262	6	6	6	1322	421	403	403	270		82	370	370	82	82	
Sept-Îles	30	194	136	74	74	2	438	451	390	298	314	105	351	30	194	136	74	2	2	2	438	451	390	298	314	250	105	351	351	105	105	
Sherbrooke	141	403	449	169	169	2	1164	321	345	300	591	5	360	141	403	449	169	2	2	2	1164	321	345	300	591		5	360	360	5	5	
Trois-Rivières	218	456	485	104	104		1262	408	405	405	248		394	218	456	485	104				1262	408	405	405	248	18		394	394	18	18	
Total général	4378	11162	11824	5439	5439	44	32945	394	398	364	387	93	383	4378	11162	11824	5439	44	44	44	32945	394	398	364	387	342	93	383	383	93	93	

2011 - 2012

Bureau régional	Nombre de dossiers						Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)						Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	
Chicoutimi	147	442	265	266	1	1	1121	237	243	231	160	37		219
Drummondville	116	321	304	200	1	5	946	381	312	279	178	137	893	285
Gaspé	65	125	149	47		1	387	317	387	342	262		53	342
Gatineau	67	255	318	20	1	1	659	491	556	401	338	1127	69	469
Joliette	387	800	928	547	2	4	2668	356	387	302	206	319	56	315
Laval	248	542	696	300		7	1792	406	331	312	184		171	309
Longueuil	302	631	849	368		12	2162	391	391	363	209		365	349
Lévis	167	803	633	513	3	9	2124	361	401	382	270	121	71	359
Montréal	963	1858	3241	382	1	28	6472	424	435	349	357	120	53	384
Nouveau-Québec		2	2	1			5		972	1800	542			1217
Québec	415	833	933	352	28	4	2561	348	333	328	211	404	49	317
Rimouski	60	253	400	54		9	775	331	342	254	244		26	285
Rouyn-Noranda	64	221	195	84	1	1	566	395	436	302	259	187	0	358
Saint-Hyacinthe	215	356	506	353		10	1440	372	387	355	247		73	337
Saint-Jean-sur-Richelieu	139	349	390	264			1142	341	352	357	255			330
Saint-Jérôme	350	815	694	615		12	2484	415	388	348	202		133	333
Sainte-Anne-des-Monts	29	47	37	16			129	559	520	470	366			495
Salaberry-de-Valleyfield	149	416	399	288		6	1258	407	361	372	222		33	337
Sept-Îles	43	154	139	61		2	399	400	375	331	255		107	343
Sherbrooke	170	419	444	136		3	1172	268	310	256	143		26	263
Trois-Rivières	199	463	459	152	1		1274	347	394	291	223	766		329
Total général	4295	10105	11981	5019	39	114	31536	379	381	333	228	377	138	337

2012-2013

Bureau régional	Nombre de dossiers		Délai de fermeture (moyenne en jours)					Total dossiers	Nombre de dossiers	Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)	Total		
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Désistement à l'audience	Fermeture administrative	Fermeture administrative							
Chicoutimi	203	403	320	317	1	1	1	1244	241	267	223	152	209	222
Drummondville	133	311	283	168	1	1	897	308	343	378	334	186	423	271
Gaspé	74	224	202	73	1	1	578	433	378	343	224	186	423	271
Gatineau	91	264	311	132	8	5	810	462	490	388	328	255	189	352
Joliette	342	789	1059	670	1	6	2865	365	356	289	205	1097	44	297
Laval	314	513	731	267	1	1	1824	424	338	276	184	142	0	305
Longueuil	330	627	911	413	3	3	2284	382	364	361	207	207	85	337
Lévis	149	720	535	548	1	4	1957	333	407	340	269	195	18	343
Montréal	988	1932	3423	434	1	29	6805	396	431	321	324	80	60	362
Québec	356	735	856	439	14	4	2399	376	306	312	191	213	27	296
Rimouski	108	255	423	32	6	6	822	331	345	222	308	156	119	277
Rouyn-Noranda	57	192	250	107			606	344	379	304	156			306
Saint-Hyacinthe	233	463	537	408	4	8	1646	403	354	334	209	334	48	317
Saint-Jean-sur-Richelieu	144	339	322	221	3	3	1032	341	365	314	268	366	9	324
Saint-Jérôme	391	631	651	588	6	6	2264	385	334	315	168		39	294
Sabery-de-Valleyfield	188	414	402	329	8	8	1340	403	362	329	201		12	316
Sept-Îles	35	159	116	75	1	2	388	462	304	287	228	366	55	297
Sherbrooke	115	436	398	172	4	4	1128	350	314	263	147	460	494	275
Trois-Rivières	196	385	451	133	4		1168	354	325	289	173	162		298
Total général	4447	9792	12181	5526	45	94	32057	376	366	309	215	281	66	319

2013-2014

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	123	346	243	307		1018	253	285	219	160		228
Drummondville	92	223	278	181	7	780	370	358	239	170	160	272
Gaspé	89	164	181	65	1	500	377	340	310	230	8	321
Gatineau	126	325	402	129	1	982	449	412	342	367	38	381
Joliette	426	932	1009	667	3	3037	393	375	313	228	225	325
Laval	295	418	628	456	4	1800	376	349	304	234	69	308
Longueuil	357	577	783	410	2	2126	385	346	339	235	1	328
Lévis	215	767	617	552	10	2154	306	411	327	242	397	333
Montréal	1278	1692	3889	428	7	7288	461	398	326	305	1154	366
Québec	419	707	1067	403	9	2601	343	336	325	206	102	312
Rimouski	201	249	480	25	3	956	346	386	295	242	67	327
Rouyn-Noranda	54	178	245	80	2	559	347	336	272	138	410	281
Saint-Hyacinthe	226	347	449	345	3	1370	343	287	278	177	50	265
Saint-Jean-sur-Richelieu	116	324	309	219		967	345	368	340	235		326
Saint-Jérôme	378	697	762	616	7	2459	382	346	350	210	200	318
Salaberry-de-Valleyfield	185	364	344	429	6	1327	305	374	323	238	281	307
Sept-Îles	54	136	127	83	3	401	267	399	263	190	154	294
Sherbrooke	150	346	337	209	1	1043	275	322	303	188	576	282
Trois-Rivières	183	345	410	107		1044	364	352	319	215		327
Total général	4967	9137	12560	5711	69	32412	382	364	317	225	295	324

2014-2015

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	110	333	274	280	3	1000	264	282	233	221	86	249
Drummondville	87	275	287	215	4	867	303	419	273	206	39	305
Gaspé	65	179	97	121		461	310	323	298	197		283
Gatineau	89	255	307	110	1	760	408	457	385	321	112	402
Joliette	454	769	896	590	3	2712	382	375	329	237	272	331
Laval	284	421	715	430		1848	342	331	300	212		293
Longueuil	358	558	793	410	3	2122	336	376	278	182	51	295
Lévis	243	619	570	515	4	1951	301	349	320	199	95	295
Montréal	1183	1554	3502	409	9	6653	385	411	283	330	510	334
Québec	358	709	1014	380	12	2473	358	366	305	228	22	317
Rimouski	117	290	346	206	4	961	337	382	361	253	68	340
Rouyn-Noranda	70	191	203	105		569	338	365	278	348		327
Saint-Hyacinthe	198	339	449	322	7	1312	286	294	256	208	70	258
Saint-Jean-sur-Richelieu	143	337	312	218	2	1012	372	382	337	239	3	335
Saint-Jérôme	418	651	906	562	12	2540	371	386	317	214	115	320
Salaberry-de-Valleyfield	214	396	367	424	5	1406	344	375	344	250	152	323
Sept-Îles	44	171	108	100	3	426	269	355	272	242	141	297
Sherbrooke	177	349	361	186	1	1074	319	372	267	357	25	325
Trois-Rivières	236	370	527	157		1289	326	352	287	203		303
Total général	4848	8766	12034	5740	73	31436	352	373	299	235	138	316

2015-2016

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	90	321	261	276		948	220	261	223	166		219
Drummondville	92	260	262	208	1	823	279	342	261	184	15	269
Gaspé	73	172	127	107		478	286	359	299	199		296
Gatineau	67	264	269	117		716	400	402	316	268		348
Joliette	433	709	1177	635	3	2957	382	353	315	199	96	309
Laval	269	472	786	382	4	1913	345	326	296	169	65	284
Longueuil	305	561	815	538	6	2225	314	315	254	212	225	268
Lévis	255	608	561	630	2	2054	259	304	240	172	0	240
Montréal	937	1606	3553	387	5	6486	342	398	277	285	519	317
Québec	299	778	1118	432	2	2627	321	333	274	197	7	284
Rimouski	133	313	289	207	2	944	320	382	363	215	94	330
Rouyn-Noranda	73	215	217	117		622	381	380	292	191		314
Saint-Hyacinthe	191	285	414	335	7	1231	309	336	269	174	88	264
Saint-Jean-sur-Richelieu	150	316	351	326	2	1145	297	329	265	215	24	272
Saint-Jérôme	367	598	766	603	8	2341	358	323	319	193	42	292
Salaberry-de-Valleyfield	158	349	359	434	6	1305	340	357	287	217	108	288
Sept-Îles	59	160	158	136	1	514	355	406	291	224	27	316
Sherbrooke	152	317	346	163		978	306	301	272	184		272
Trois-Rivières	160	255	274	246		935	286	380	278	198		286
Total général	4263	8559	12103	6279	49	31242	329	348	283	201	130	290

2016-2017

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	84	304	255	225	5	872	295	319	245	183	132	259
Drummondville	147	198	241	191	2	778	302	353	268	166	64	270
Gaspé	67	172	99	93		430	314	375	251	212		302
Gatineau	67	218	334	41		657	359	384	296	247		328
Joliette	436	705	943	563	1	2646	361	358	293	197	1	301
Laval	267	354	633	298		1552	292	317	262	175		263
Longueuil	338	491	797	481	4	2109	307	395	267	190	10	285
Lévis	234	544	520	557	4	1859	280	280	303	162	88	251
Montréal	969	1524	3162	390	5	6048	332	400	275	279	14	316
Québec	357	626	1052	324	3	2362	340	390	296	207	734	316
Rimouski	122	260	296	240	6	920	400	391	328	188	338	319
Rouyn-Noranda	68	192	167	166	3	596	305	367	284	183	13	283
Saint-Hyacinthe	169	325	398	353	5	1250	324	341	304	204	157	288
Saint-Jean-sur-Richelieu	104	286	337	325		1052	332	358	341	212		305
Saint-Jérôme	341	564	653	465	12	2033	394	437	355	209	11	349
Salaberry-de-Valleyfield	191	330	344	375	2	1242	301	381	355	241	105	319
Sept-Îles	72	132	138	131	1	474	345	331	270	215	1331	285
Sherbrooke	123	323	328	162	3	939	295	314	262	179	224	270
Trois-Rivières	144	213	349	222		927	275	345	292	229		287
Total général	4300	7761	11046	5602	56	28746	329	368	290	203	155	300

2017-2018

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	84	238	344	103	2	771	416	388	298	290	132	337
Drummondville	112	155	279	157	1	704	359	432	386	281	179	368
Gaspé	62	142	119	91	1	415	409	406	379	265	193	367
Gatineau	80	233	253	77	1	643	396	493	374	331	5	414
Joliette	488	600	1217	513		2818	404	397	349	256		352
Laval	229	396	611	317		1553	323	347	283	192		286
Longueuil	313	458	804	529	3	2104	363	330	334	211	251	306
Lévis	241	620	460	615		1936	287	327	259	215		270
Montréal	833	1141	2831	420	10	5232	397	423	328	347	89	361
Québec	321	515	1010	397	1	2244	374	476	319	348	78	368
Rimouski	119	253	332	130		833	366	402	368	283		365
Rouyn-Noranda	64	204	173	173		614	366	400	302	240		324
Saint-Hyacinthe	167	245	322	303		1037	457	434	389	292		382
Saint-Jean-sur-Richelieu	128	289	393	261	3	1074	378	391	346	259	17	340
Saint-Jérôme	307	443	802	560	2	2112	459	407	410	275	11	380
Salaberry-de-Valleyfield	154	251	363	307	4	1079	394	397	359	286	100	351
Sept-Îles	53	109	128	82		372	435	400	413	286		384
Sherbrooke	121	281	220	226		848	375	400	286	227		321
Trois-Rivières	194	244	391	240	1	1070	337	466	335	257	4	347
Total général	4070	6817	11052	5501	29	27459	384	402	337	265	98	346

2018-2019

Bureau régional	Nombre de dossiers					Nombre de dossiers Total	Délai de fermeture (moyenne en jours)					Délai de fermeture (moyenne en jours) Total
	Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative		Accord	Décision	Désistement conciliation	Désistement naturel	Fermeture administrative	
Chicoutimi	96	338	360	140	3	937	410	432	348	276	5	373
Drummondville	140	229	270	325	4	968	443	427	373	302	65	371
Gaspé	34	127	83	97		341	379	409	437	247		366
Gatineau	91	213	236	223		763	442	502	391	324		409
Joliette	435	559	1161	508	2	2663	417	406	332	266	90	349
Laval	244	381	639	301	2	1567	380	348	295	202	155	303
Longueuil	320	463	742	512	1	2038	377	405	368	229	0	343
Lévis	183	434	394	470	2	1483	346	351	266	185	4	275
Montréal	857	1188	2307	765	12	5128	446	520	393	310	151	418
Québec	269	643	938	556	3	2408	444	465	342	313	36	379
Rimouski	123	232	310	212	2	879	383	408	366	258	130	353
Rouyn-Noranda	59	157	174	164	1	555	424	407	366	256	278	351
Saint-Hyacinthe	177	392	351	491		1409	444	419	403	300		377
Saint-Jean-sur-Richelieu	129	236	375	333	5	1078	413	394	358	283	12	348
Saint-Jérôme	335	435	872	598	6	2245	480	531	438	314	3	428
Salaberry-de-Valleyfield	176	253	371	313	2	1112	451	491	386	267	3	386
Sept-Îles	25	110	101	86		322	357	442	302	237		337
Sherbrooke	154	269	203	259	3	888	350	378	330	248	984	326
Trois-Rivières	145	255	318	338	2	1058	365	370	299	271	1411	318
Total général	3992	6914	10205	6691	50	27842	419	439	363	274	182	368

**Délai moyen de mise au rôle
à la Division de la santé et de la sécurité du travail (DSST)**

Année financière	Délai moyen (en jours)
1985-1986	91
1986-1987	126
1987-1988	197
1988-1989	408
1989-1990	569
1990-1991	676
1991-1992	658
1992-1993	639
1993-1994	672
1994-1995	638
1995-1996	476
1996-1997	359
1997-1998	268
1998-1999	222
1999-2000	164
2000-2001	170
2001-2002	179
2002-2003	165
2003-2004	152
2004-2005	162
2005-2006	164
2006-2007	189
2007-2008	209
2008-2009	219
2009-2010	213
2010-2011	199
2011-2012	187
2012-2013	166
2013-2014	175
2014-2015	162
2015-2016	158
2016-2017	163
2017-2018	198
2018-2019	207

**Délais réels moyens de fermeture des dossiers
à la Division de la santé et de la sécurité du travail (DSST)**

Année financière	Délai moyen (en jours)
1985-1986	32
1986-1987	176
1987-1988	267
1988-1989	435
1989-1990	586
1990-1991	698
1991-1992	728
1992-1993	677
1993-1994	715
1994-1995	725
1995-1996	635
1996-1997	525
1997-1998	451
1998-1999	376
1999-2000	311
2000-2001	307
2001-2002	329
2002-2003	330
2003-2004	322
2004-2005	325
2005-2006	338
2006-2007	359
2007-2008	386
2008-2009	387
2009-2010	369
2010-2011	377
2011-2012	334
2012-2013	315
2013-2014	314
2014-2015	305
2015-2016	287
2016-2017	296
2017-2018	341
2018-2019	358

**Délai moyen de fermeture des dossiers par décision
(avec ou sans remises d'audiences)**

Division de la santé et de la sécurité du travail (DSST)

Année financière	Délai (en jours) Avec remises d'audiences	Délai (en jours) Sans remises d'audiences
1995-1996	991	702
1996-1997	1241	809
1997-1998	567	404
1998-1999	394	292
1999-2000	317	218
2000-2001	318	207
2001-2002	333	217
2002-2003	345	205
2003-2004	341	194
2004-2005	341	200
2005-2006	353	212
2006-2007	379	234
2007-2008	405	247
2008-2009	416	263
2009-2010	413	278
2010-2011	382	250
2011-2012	369	230
2012-2013	351	219
2013-2014	356	220
2014-2015	365	212
2015-2016	340	202
2016-2017	364	196
2017-2018	395	217
2018-2019	425	252

Délai moyen de délibéré
à la Division de la santé et de la sécurité du travail (DSST)

Année financière	Délai moyen (en jours)
1995-1996	111
1996-1997	200
1997-1998	95
1998-1999	50
1999-2000	38
2000-2001	38
2001-2002	41
2002-2003	35
2003-2004	41
2004-2005	40
2005-2006	51
2006-2007	55
2007-2008	48
2008-2009	48
2009-2010	52
2010-2011	50
2011-2012	39
2012-2013	51
2013-2014	51
2014-2015	48
2015-2016	48
2016-2017	41
2017-2018	41
2018-2019	44

Cette politique, conçue pour permettre des communications de qualité, a été diffusée auprès de l'ensemble du personnel. Celui-ci peut y recourir au besoin pour fournir l'information pertinente à notre clientèle notamment quant aux règles applicables devant les tribunaux concernant la langue des procédures, la langue des audiences, la présence et les frais des interprètes, la langue de la décision et la traduction de celle-ci de même que la langue des communications avec le public.

Ainsi, cette politique comporte les cinq volets suivants :

- La langue de la législation et de la justice;
- la langue des communications écrites;
- la langue des services au public;
- la langue de travail;
- la clarté et la correction de la langue administrative.

Le traitement des plaintes

À la Commission d'appel, le traitement des plaintes s'inscrit dans le cadre du processus d'amélioration continue afin d'assurer un service de qualité à notre clientèle concernant le traitement de leurs demandes. Chaque client mérite d'être écouté et la qualité du contact et de la réponse formulée sont des éléments essentiels.

Le Service des plaintes est rattaché directement au Bureau du président; il a pour mandat de coordonner le traitement des demandes, d'assurer leur suivi et de formuler des recommandations au président ou au conseil de direction afin de proposer des correctifs visant l'amélioration des services. Le Service prête assistance au justiciable qui le requiert pour la formulation de sa plainte et un formulaire est disponible au besoin.

L'analyse des demandes traitées nous permet non seulement de corriger à la source, le cas échéant, des faiblesses et d'améliorer notre fonctionnement pour satisfaire les besoins de notre clientèle, mais favorise aussi une réflexion permettant d'agir de façon préventive en détectant des modifications qui s'imposent. Il est donc essentiel pour nous de recevoir ces commentaires et nous remercions notre clientèle de les porter à notre connaissance.

Du 1^{er} avril 1994 au 31 mars 1995, le Service a traité, avec l'étroite collaboration des gestionnaires concernés, 375 demandes réparties de la façon suivante : 141 insatisfactions éprouvées en regard d'une activité ou d'un service rendu; 97 demandes d'information; 137 demandes d'audition par présence.

< LA TÉLÉPHONIE INTERACTIVE >

La Commission d'appel est dotée, depuis le printemps 1994, d'un système téléphonique interactif faisant en sorte que tous les services qui sont en contact direct avec le client (le Service à la clientèle, la Direction de la conciliation et le Service des plaintes, les préposés à la prise de commandes de cassettes d'audience et de copies de décisions) ont été regroupés dans « un guichet unique ». En d'autres termes, le client peut avoir accès à tous les services précités avec un seul numéro de téléphone.

Lors de l'implantation de ce système, le principal objectif visé était l'amélioration de l'accessibilité pour la clientèle puisque, pour la région de Montréal seulement, la Commission d'appel se retrouvait avec un pourcentage de 29,2 % d'appels non répondus. Ce pourcentage a diminué progressivement au cours des deux derniers exercices financiers pour se stabiliser autour de 2,5 %.

31 >

Rappelons qu'à l'occasion du sondage effectué par la Commission d'appel, 93 % des justiciables et 99 % des représentants nous ont déclaré être très satisfaits de l'accueil reçu au téléphone. De plus, 83 % des justiciables et 96 % des représentants se sont dits également très satisfaits de la célérité démontrée par le personnel préposé à l'accueil et de la clarté des explications fournies.

< LE TRAITEMENT DES PLAINTES >

Du 1^{er} avril 1995 au 31 décembre 1995, le Service des plaintes a traité, avec l'étroite collaboration des gestionnaires concernés, 300 demandes réparties de la façon suivante : 61 insatisfactions éprouvées en regard d'une activité ou d'un service rendu, 117 demandes d'information, 122 demandes d'audition par présence.

En ce qui concerne plus spécifiquement les insatisfactions éprouvées en regard d'une activité ou d'un service rendu, il s'agit d'une nette amélioration par rapport à l'année précédente puisqu'on avait enregistré 141 insatisfactions de la part de la clientèle.

Il est à noter que les insatisfactions concernant le bien-fondé d'une décision rendue par la Commission d'appel ou le délai du délibéré reçoivent un traitement particulier puisqu'elles excèdent la compétence du Service des plaintes et doivent être traitées selon les principes de droit établis dans ces domaines.

Sous la responsabilité du secrétaire de la CLP et, de ce fait, rattaché au bureau du président, le Service des plaintes de la CLP a été institué dans le prolongement de celui qui était en place à la CALP. Une nouvelle politique de traitement des plaintes a toutefois été adoptée par le comité de direction en mars 1999. S'appuyant sur la mission et les valeurs de l'organisation, elle favorise l'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle. À cet égard, le responsable du Service des plaintes peut soumettre ses recommandations au président et au comité de direction.

La CLP considère qu'une insatisfaction concernant ses services constitue une plainte, peu importe que cette insatisfaction soit exprimée verbalement ou par écrit. Les plaintes qui se rapportent directement au service à la clientèle et au traitement d'un dossier font l'objet d'un suivi étroit par le secrétaire de la CLP qui s'assure d'une réponse diligente par la vice-présidence concernée. Le secrétaire traite lui-même les plaintes de nature générale ou en provenance d'un organisme externe. Il fait alors appel à la collaboration de la vice-présidence, de la direction régionale ou du bureau local concerné.

Les statistiques suivantes présentent le nombre de plaintes traitées en 1998-1999 ainsi que les motifs invoqués :

PLAINTES TRAITÉES PAR LE SERVICE DES PLAINTES DU 1 ^{ER} AVRIL 1998 AU 31 MARS 1999	
MOTIFS	NOMBRE
Accès, qualité des services	2
Comportement du personnel	7
Décision	12
Délibéré (durée)	4
Lois et règlements	7
Mise au rôle et audience	6
Autres motifs	4
	Total 42

Il n'en demeure pas moins qu'une plainte, fondée ou non, demeure l'expression d'une insatisfaction et est comptabilisée dans tous les cas. Aussi, nous y donnons suite de la façon la plus satisfaisante et la plus équitable possible.

Les statistiques suivantes présentent le nombre de plaintes traitées en 1999-2000, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de la plainte.

PLAINTES TRAITÉES PAR LE SERVICE DES PLAINTES DU 1 ^{ER} AVRIL 1999 AU 31 MARS 2000			
MOTIFS	PLAINTES		
	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL
DECISION	2	32	34
DÉLIBÉRÉ	3	1	4
LOIS, RÉGLEMENTS ET PROCÉDURES	0	3	3
MISE AU RÔLE	1	5	6
COMPORTEMENT DU PERSONNEL	2	6	8
AUDIENCE	0	6	6
LANGUE	0	0	0
ACCÈS ET QUALITÉ DES SERVICES	4	6	10
AUTRES MOTIFS	4	5	9
TOTAL	16	64	80

L'augmentation importante du nombre de plaintes enregistrées, comparativement à l'année dernière, est liée à la recension plus rigoureuse des plaintes ainsi qu'à l'augmentation du volume des contestations.

PLAINTES TRAITÉES
DU 1^{ER} AVRIL 2000 AU 31 MARS 2001

MOTIFS	PLAINTES		TOTAL	DEMANDES D'INFORMATION	
	FONDÉES	NON FONDÉES		DEMANDES	TOTAL
DÉCISION	1	15	16	50	66
DÉLIBÉRÉ	26	1	27	15	42
LOIS, RÉGLEMENTS ET PROCÉDURES	0	0	0	12	12
MISE AU RÔLE	2	0	2	21	23
COMPORTEMENT DU PERSONNEL	1	5	6	2	8
AUDIENCE	0	1	1	4	5
LANGUE	0	0	0	5	5
ACCÈS ET QUALITÉ DES SERVICES	6	1	7	11	18
AUTRES MOTIFS	2	2	4	36	40
TOTAL	38	25	63	156	219

clientèle. Il y a eu par ailleurs diminution des plaintes fondées concernant la longueur du délibéré. Rappelons que l'an dernier, deux commissaires n'avaient pu exercer leur fonction durant la majeure partie de l'année.

Nous avons regroupé dans la section « Loi, règlements et procédures » les plaintes concernant les remises accordées tardivement ou non et ayant occasionné des frais aux parties et celles concernant les demandes de traduction d'une décision. À ce sujet, il y a lieu de mentionner que les décisions ne sont traduites qu'à la demande expresse d'une partie. Finalement, précisons que les plaintes enregistrées dans la section « Accès et qualité des services » visent la qualité des informations transmises par le personnel du tribunal.

PLAINTES TRAITÉES					
DU 1 ^{ER} AVRIL 2001 AU 31 MARS 2002					
MOTIFS	PLAINTES			DEMANDES D'INFORMATION	
	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL	DEMANDES	TOTAL
DÉCISION	4	38	42	38	80
DÉLIBÉRÉ	20	3	23	8	31
LOIS, RÉGLEMENTS ET PROCÉDURES	5	9	14	21	35
MISE AU RÔLE	2	4	6	8	14
COMPORTEMENT DU PERSONNEL	1	3	4	0	4
AUDIENCE	0	0	0	0	0
LANGUE	0	0	0	0	0
ACCÈS ET QUALITÉ DES SERVICES	5	5	10	10	20
AUTRES MOTIFS	1	1	2	19	21
TOTAL	38	63	101	104	205

indicateur 3

PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Le tableau 2 présente le nombre de plaintes traitées en 2002-2003 comparativement à l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de la plainte. La plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsque aucune intervention n'est requise.

Tableau 2

PLAINTES TRAITÉES

MOTIFS	2001-2002			2002-2003		
	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL
Décision	4	38	42	2	39	41
Délibéré	20	3	23	15	2	17
Lois, règlements et procédures	5	9	14	3	12	15
Mise au rôle	2	4	6	1	0	1
Comportement du personnel ¹	1	3	4	3 ²	11	14
Audience	0	0	0	1	0	1
Langue	0	0	0	0	1	1
Accès et qualité des services	5	5	10	4	3	7
Autres motifs	1	1	2	1	2	3
TOTAL	38	63	101	30	70	100

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

² Une de ces plaintes est à l'étude devant le Conseil de la justice administrative.

Considérant toutes les plaintes, fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la CLP les comptabilise et y donne suite dans tous les cas. Deux fois par année, la responsable du service des plaintes présente un bilan à la présidente, aux vice-présidentes et aux autres membres du comité de direction, et elle soumet ses recommandations afin d'améliorer le service à la clientèle. En 2002-2003, les recommandations consistaient à :

- maintenir une attention particulière aux délibérés de plus de 90 jours;
- s'assurer que les parties sont bien informées du suivi apporté aux demandes de remise d'audience;

Tableau 1
PLAINTES TRAITÉES

MOTIFS	2002-2003			2003-2004		
	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL	FONDÉES	NON FONDÉES	TOTAL
Décision	2	39	41	2	35	37
Délibéré	15	2	17	18	1	19
Lois, règlements et procédures	3	12	15	4	7	11
Mise au rôle	1	0	1	2	2	4
Comportement du personnel ¹	3	11	14	3	3	6
Audience	1	0	1	0	0	0
Langue	0	1	1	0	2	2
Accès et qualité des services	4	3	7	3	2	5
Autres motifs	1	2	3	0	0	0
TOTAL	30	70	100	32	52	84

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

AUTRES ACTIVITÉS EN 2003-2004

Plusieurs activités ont été menées au cours de l'année afin de faciliter les démarches des clients et de répondre à leurs besoins.

Diffusion d'une nouvelle brochure intitulée « L'AUDIENCE, Comment ça se passe? Comment se préparer? » – Ce document répond aux questions qui nous sont généralement posées et il contient des renseignements utiles qui peuvent également aider au bon déroulement de l'audience.

Développement des services en ligne – Alors que certains services existants ont été améliorés en 2003-2004 – c'est le cas notamment pour la consultation d'un dossier qui est plus simple et rapide –, de nouveaux services ont été instaurés afin de répondre aux besoins de la clientèle:

- Les requérants peuvent maintenant remplir le formulaire de contestation en ligne. Pour l'instant toutefois, ils doivent continuer de l'envoyer par la poste ou par télécopieur en y

Tableau 1
PLAINTES TRAITÉES

MOTIFS	2003-2004			2004-2005		
	FONDEES	NON-FONDEES	TOTAL	FONDEES	NON-FONDEES	TOTAL
Décision	2	35	37	0	28	28
Délibéré	18	11	19	22	1	23
Lois, règlements et procédures	4	7	11	6	5	11
Mise au rôle	2	2	4	2	2	4
Comportement du personnel ¹	3	3	6	1	6	7
Audience	0	0	0	0	0	0
Langue	0	2	2	0	0	0
Accès et qualité des services	3	2	5	2	2	4
Autres motifs	0	0	0	0	2	2
TOTAL	32	52	84	33	46	79

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

Refonte du site Internet – En 2004-2005, la CLP a procédé à la refonte de son site Internet qui est davantage axé sur les services offerts à la clientèle. Cette refonte tient compte de la nouvelle approche des services en ligne préconisée par le gouvernement du Québec. Cette troisième génération du site Internet a été lancée en avril 2005.

Développement des services en ligne – Parmi les services en ligne développés au cours des dernières années, l'accès au *Mémento* est un des plus appréciés par la clientèle internautes puisque cet outil de travail permet de connaître l'état de la jurisprudence. En 2004-2005, le document a été revu et le moteur de recherche a été amélioré afin de faciliter le repérage des décisions pertinentes. La nouvelle version est disponible sur Internet depuis mai 2005.

Par ailleurs, contrairement à ce qu'elle avait prévu à son plan de travail 2004-2005, la CLP a dû retarder la mise en place d'un nouveau service qui est attendu depuis longtemps par sa clien-

En ce qui concerne les plaintes non fondées, elles ont principalement pour objectif de faire changer la décision rendue. Elles constituent donc davantage des recours en révision ou révocation que des plaintes proprement dites.

Les délais moyens de traitement des plaintes sont de 48 heures lorsque la communication avec le plaignant se fait verbalement et de cinq jours lorsqu'elle se fait par écrit. Soulignons que la *Déclaration de services aux citoyens* de la Commission prévoit un délai de 15 jours.

Tableau 1
Plaintes traitées

Motifs	2004-2005			2005-2006		
	Fondées	Non fondées	Total	Fondées	Non fondées	Total
Décision	0	28	28	0	29	29
Délibéré	22	1	23	54	1	55
Lois, règlements et procédures	6	5	11	3	11	14
Mise au rôle	2	2	4	0	0	0
Comportement du personnel ¹	1	6	7	0	3	3
Audience	0	0	0	0	0	0
Langue	0	0	0	0	2	2
Accès et qualité des services	2	2	4	5	1	6
Autres motifs	0	2	2	0	0	0
Total	33	46	79	62	47	109

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

Du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007, le Service des plaintes a enregistré 91 plaintes, dont 47 étaient fondées. Les longs délibérés constituent le principal motif de plainte.

En ce qui concerne les plaintes non fondées, elles ont principalement pour objectif de faire changer la décision rendue.

Tableau 1
Plaintes traitées

Motifs	2005-2006			2006-2007		
	Fondées	Non fondées	Total	Fondées	Non fondées	Total
Décision	0	29	29	0	14	14
Délibéré	54	1	55	30	2	32
Lois, règlements et procédures	3	11	14	6	15	21
Mise au rôle	0	0	0	0	3	3
Comportement du personnel ¹	0	3	3	1	3	4
Audience	0	0	0	1	0	1
Langue	0	2	2	0	0	0
Accès et qualité des services	5	1	6	9	3	12
Autres motifs	0	0	0	0	4	4
Total	62	47	109	47	44	91

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

Tableau 2
Plaintes traitées en 2007-2008

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	2	1	1	36	40
Décision (délibéré)	1	—	15	—	16
Lois et règlements	—	—	—	—	—
Procédures administratives	5	3	3	—	11
Mise au rôle / état du dossier	7	5	15	2	29
Comportement du personnel ¹ et qualité des services	5	2	5	4	16
Audience	3	1	4	—	8
Langue	—	—	—	—	—
Conciliation	3	2	1	3	9
Autres	1	—	—	4	5
Total	27	14	44	49	134

¹ Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

Plaintes des justiciables

Peu de plaintes sont déposées à la CLP, ce qui constitue un excellent indicateur du taux de satisfaction des justiciables. En 2007-2008, la CLP avait enregistré 134 plaintes comparativement à 115 cette année, représentant une diminution de 14 %.

Le tableau 2 présente le nombre de plaintes traitées, les motifs concernés et le traitement réservé à chacune d'elles. Ainsi, la plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsqu'aucune intervention n'apparaît nécessaire ou utile, et la plainte fondée en partie est celle où la responsabilité est partagée entre la partie plaignante et la CLP. Les plaintes irrecevables sont celles qui ne rencontrent pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte. À la suite des plaintes considérées fondées ou fondées en partie, la CLP a apporté les changements nécessaires afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.

TABLEAU 2
Plaintes traitées du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

MOTIFS	Plaintes non fondées		Plaintes fondées en partie		Plaintes fondées		Plaintes irrecevables		Total	
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09
Décision (contenu)	2	1	1	4	1	3	36	26	40	34
Décision (délibéré)	1	1	-	-	15	12	-	-	16	13
Lois et règlements	-	3	-	-	-	-	-	3	-	6
Procédures administratives	5	3	3	4	3	6	-	-	11	13
Mise au rôle/état du dossier	7	10	5	2	15	2	2	3	29	17
Comportement du personnel ² et qualité des services	5	4	2	4	5	4	4	5	16	17
Audience	3	-	1	-	4	2	-	-	8	2
Langue	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Conciliation	3	4	2	-	1	4	3	-	9	8
Autres	1	3	-	-	-	-	4	1	5	4
Total	27	29	14	14	39	30	49	35	134	115

2. Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut les juges administratifs et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

TABLEAU 9
Plaintes traitées du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

MOTIFS	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	TOTAL
Décision (contenu)	4	—	1	21	26
Décision (délibéré)	—	—	11	2	13
Lois et règlements	—	—	—	—	—
Procédures administratives	5	1	5	—	11
Mise au rôle / État du dossier	5	0	6	5	16
Comportement du personnel* et qualité des services	11	1	2	6	20
Audience	—	—	—	1	1
Langue	1	—	—	—	1
Cônciliation	—	—	2	1	3
Autres	4	—	—	10	14
Total	30	2	27	46	105

* Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut les employés de la CLP, les juges administratifs et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

Les 25 ans du paritarisme

Le paritarisme fit son entrée dans le domaine de la santé et de la sécurité du travail en 1980, alors que la nouvelle Commission de la santé et de la sécurité du travail était dirigée par un conseil d'administration paritaire. Cinq ans plus tard, soit en 1985, étaient créés les bureaux de révision paritaires. L'année 2010 marque donc les 25 ans du paritarisme au sein des instances décisionnelles chargées d'appliquer la Loi sur la santé et la sécurité du travail et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Plaintes traitées du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	1	1	1	37	40
Décision (délibéré)	2	0	5	0	7
Lois et règlements	0	0	0	0	0
Procédures administratives	6	6	3	0	15
Mise au rôle/état du dossier	10	0	2	6	18
Comportement du personnel* et qualité des services	4	0	0	1	5
Audience	0	0	0	0	0
Langue	2	3	1	0	6
Conciliation	1	2	4	0	7
Protection des renseignements personnels	1	0	1	0	2
Autres	3	0	1	15	19
Total	30	12	18	59	119

* Pour des fins statistiques, le mot « personnel » inclut les juges administratifs et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

La gestion des tribunaux administratifs

Au cours de la dernière année, la CLP a collaboré aux travaux du Vérificateur général du Québec portant sur la gestion des tribunaux administratifs. Près de 15 ans après l'adoption de la Loi sur la justice administrative, le Vérificateur général voulait examiner la gestion de certains tribunaux administratifs. La Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail et le Tribunal administratif du Québec ont été retenus en fonction de la nature de leur mission, de l'importance de leurs dépenses et du volume de dossiers traités.

Aussi, la CLP a participé à cette démarche en fournissant toute l'information demandée par le Vérificateur. Plusieurs personnes du comité de direction, des vice-présidences et de quatre directions régionales ont également été rencontrées dans le cadre de ces travaux.

Le Vérificateur général a déposé son rapport à l'Assemblée nationale le 30 mai dernier. Après l'analyse du rapport, la CLP déterminera les mesures à mettre en place pour répondre aux recommandations. Un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations sera par la suite soumis au Vérificateur général et à la Commission de l'administration publique.

Mise au rôle accélérée pour les dossiers urgents

Tout délai dans le traitement de certaines contestations peut compromettre le processus de réadaptation du travailleur ou son retour au travail. Afin de réduire le délai de traitement de ces contestations, la CLP a instauré une procédure visant à accélérer leur mise au rôle. Le service de conciliation est aussi rapidement offert aux parties pour tenter de trouver un règlement à l'amiable.

Au cours de la dernière année, le tribunal a ouvert 1 337 dossiers de ce type et en a fermé 1 097. Le délai de fermeture pour l'ensemble de ces dossiers a été de 214 jours, soit 100 jours de moins que pour les autres types de contestation. La mise au rôle accélérée a donc permis de réduire les délais de façon significative pour les dossiers en matière de réadaptation du travailleur, favorisant ainsi un retour au travail plus rapide.

Plaintes des justiciables

Malgré le nombre important de dossiers traités au cours de l'année 2012-2013, peu de plaintes ont été déposées à la CLP, ce qui constitue un excellent indicateur de la satisfaction des justiciables. En 2012-2013, la CLP a enregistré 117 plaintes dont 31 seulement se sont avérées fondées.

Le tableau 9 présente le nombre de plaintes traitées, les motifs concernés et le traitement réservé à chacune d'elles. Ainsi, la plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsqu'aucune intervention n'apparaît nécessaire ou utile. La plainte fondée en partie est celle où la responsabilité est partagée entre la partie plaignante et la CLP. Les plaintes irrecevables sont celles qui ne remplissent pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte.

Tableau 9

Plaintes traitées du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	3	0	0	25	28
Décision (délibéré)	1	0	9	0	10
Lois et règlements	3	0	0	1	4
Procédures administratives	9	1	10	0	20
Mise au rôle/état du dossier	5	3	5	6	19
Comportement du personnel et qualité des services	7	2	0	2	11
Audience	1	0	3	0	4
Langue	0	0	0	0	0
Conciliation	5	2	3	0	10
Protection des renseignements personnels	2	0	1	0	3
Autres	1	0	0	7	8
Total	37	8	31	41	117

Note : Pour des fins statistiques, le mot « personnel » inclut les juges administratifs et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

PLAINTES DES JUSTICIABLES

Malgré le nombre important de dossiers traités au cours de l'année 2013-2014, peu de plaintes ont été déposées à la CLP, ce qui constitue un excellent indicateur de la satisfaction des justiciables. En 2013-2014, la CLP a enregistré 102 plaintes dont 33 seulement se sont avérées fondées.

Le tableau 8 présente le nombre de plaintes reçues, les motifs et le traitement réservé à chacune d'elles. Une plainte fondée requiert, ou aurait pu requérir, une intervention directe pour corriger la situation. Une plainte est fondée en partie quand la responsabilité est partagée entre la partie plaignante et la CLP. Lorsqu'aucune intervention n'apparaît nécessaire ou utile, la plainte est qualifiée de non fondée. Les plaintes irrecevables sont celles qui ne remplissent pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte. Par ailleurs, en ce qui concerne le motif « Comportement du personnel et qualité des services », le mot « personnel » inclut les juges administratifs, les conciliateurs, les assesseurs ainsi que les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

Tableau 8

Plaintes traitées du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	0	0	0	24	24
Décision (délibéré)	0	0	13	0	13
Lois et règlements	1	0	1	3	5
Procédures administratives	6	3	11	0	20
Mise au rôle/état du dossier	5	0	6	3	14
Comportement du personnel et qualité des services	5	2	1	0	8
Audience	7	0	0	0	7
Langue	1	0	0	0	1
Conciliation	2	0	0	0	2
Protection des renseignements personnels	1	0	0	0	1
Autres	2	0	1	4	7
Total	30	5	33	34	102

Tableau 8

Plaintes traitées du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	0	0	0	14	14
Décision (délibéré)	1	0	10	0	11
Lois et règlements	4	0	0	0	4
Procédures administratives	4	1	3	0	8
Mise au rôle/état du dossier	2	1	1	3	7
Comportement du personnel et qualité des services	3	0	1	1	5
Audience	2	1	0	0	3
Conciliation	0	0	0	1	1
Autres	0	0	0	10	10
Total	16	3	15	29	63

FAITS SAILLANTS

PROJET DE LOI 42

Le projet de loi 42, *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*, a été adopté le 11 juin 2015. Ce projet de loi prévoit le regroupement des activités de la Commission des lésions professionnelles (CLP) et de la Commission des relations du travail (CRT) au sein d'un nouveau tribunal appelé Tribunal administratif du travail, et ce, à compter du 1^{er} janvier 2016.

Les missions des deux tribunaux sont maintenues et les citoyens continueront de recevoir la même qualité de service à laquelle ils sont habitués. Comme la CLP dispose de 19 bureaux régionaux, la CRT pourra régionaliser certains de ses services à compter de 2016.

Pour le moment, la CLP poursuit sa mission avec diligence et s'assure que les travailleurs et les employeurs puissent faire valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité du travail.

concerne le motif « Comportement du personnel et qualité des services », le mot « personnel » inclut les juges administratifs, les conciliateurs, les assesseurs, ainsi que les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

Tableau 15

Plaintes traitées du 1^{er} avril au 31 décembre 2015

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	Total
Décision (contenu)	0	0	0	16	16
Décision (délibéré)	0	0	0	0	0
Lois et règlements	1	0	0	0	1
Procédures administratives	3	0	2	0	5
Mise au rôle/état du dossier	2	0	1	0	3
Comportement du personnel et qualité des services	4	2	3	3	12
Audience	3	0	0	0	3
Conciliation	0	0	1	0	1
Autres	1	0	0	1	2
Total	14	2	7	20	43

TABLEAU 9

Plaintes traitées entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

Motifs	Plaintes non fondées	Plaintes fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes irrecevables*	Total
Mise au rôle / état du dossier	3	2			5
Audience					
Langue					
Comportement du personnel	3	1		1	5
Conciliation	5			1	6
Accréditation					
Services essentiels	1				1
Construction et qualification professionnelle					
Décision (délai de délibéré)					
Décision (contenu)				14	14
Procédures administratives	5	2	1	1	9
Lois et règlements	2		1		3
Autres				15	15
Protection des renseignements personnels	1	1			2
Total	20	6	2	32	60

* Les plaintes irrecevables sont celles qui ne remplissent pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par le Tribunal ne constitue pas un motif de plainte.

Tableau 11**PLAINTES TRAITÉES EN 2017-2018**

Motifs	Plaintes fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes non fondées	Plaintes irrecevables	Total
Mise au rôle/état du dossier	2	1	6	4	13
Audience	1				1
Langue			2		2
Comportement du personnel		2	1		3
Conciliation	1		3		4
Accréditation				1	1
Services essentiels					0
Construction et qualification professionnelle					0
Décision (délai de délibéré)					0
Décision (contenu)				17	17
Procédures administratives	1	2	2		5
Lois et règlements					0
Protection des renseignements personnels					0
Autres				7	7
Total	5	5	14	29	53

Une plainte irrecevable ne peut être traitée par le Tribunal parce qu'elle ne remplit pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par le Tribunal ne constitue pas un motif de plainte.

Tableau 9

Plaintes traitées en 2018-2019

Motifs	Plaintes fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes non fondées	Plaintes irrecevables	Total
Mise au rôle/état du dossier	2		1	1	4
Audience	1		1	1	3
Comportement du personnel	2	3	4	4	13
Conciliation	2		2		4
Décision (délai de délibéré)	1		2		3
Décision (contenu)				11	11
Procédures administratives	4		3		7
Lois et règlements				1	1
Autres	1		1		2
Total	13	3	14	18	48

Québec  (<http://www.gouv.qc.ca/>)

© Gouvernement du Québec 2019

Du 1986-04-01 au 1998-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	4	40,0%	0	0,0%	6	60,0%	669	34,1%	101	5,2%	1191	60,7%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	202	44,3%	21	4,6%	233	51,1%	42	44,2%	7	7,4%	46	48,4%
Mesures disciplinaires	100	21,1%	10	2,1%	364	76,8%	124	49,4%	7	2,8%	120	47,8%
LSST (autres)	24	33,3%	3	4,2%	45	62,5%	49	31,8%	25	16,2%	80	51,9%
LATMP urgences	15	28,3%	3	5,7%	35	66,0%	8	28,6%	0	0,0%	20	71,4%
Notion de lésion	4297	32,5%	317	2,4%	8609	65,1%	1080	43,6%	57	2,3%	1341	54,1%
Prestations	1438	34,3%	259	6,2%	2495	59,5%	145	36,3%	35	8,8%	219	54,9%
LATMP (autres)	161	26,5%	32	5,3%	414	68,2%	34	24,6%	22	15,9%	82	59,4%
Médical	3545	40,5%	1315	15,0%	3889	44,5%	482	35,9%	170	12,7%	691	51,5%
Maladies pulmonaires	95	28,3%	20	6,0%	221	65,8%	14	35,9%	4	10,3%	21	53,8%
TOTAL	9877	35,1%	1980	7,0%	16305	57,9%	1978	40,2%	327	6,6%	2620	53,2%
TOTAL	28162						4925					

Du 1998-04-01 au 1999-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		145	39,4%	15	4,1%	208	56,5%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	4	40,0%	0	0,0%	6	60,0%	0		0		0	
Mesures disciplinaires	14	19,4%	3	4,2%	55	76,4%	11	40,7%	0	0,0%	16	59,3%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%
LATMP urgences	2	33,3%	0	0,0%	4	66,7%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%
Notion de lésion	457	28,5%	25	1,6%	1122	70,0%	132	38,6%	7	2,0%	203	59,4%
Prestations	97	27,3%	16	4,5%	242	68,2%	13	30,2%	2	4,7%	28	65,1%
LATMP (autres)	5	11,9%	3	7,1%	34	81,0%	3	30,0%	1	10,0%	6	60,0%
Médical	171	26,1%	68	10,4%	415	63,5%	68	39,8%	9	5,3%	94	55,0%
Maladies pulmonaires	7	50,0%	0	0,0%	7	50,0%	4	80,0%	0	0,0%	1	20,0%
TOTAL	757	27,4%	115	4,2%	1889	68,4%	233	38,5%	21	3,5%	351	58,0%
TOTAL	2761						605					

Du 1999-04-01 au 2000-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%	277	44,7%	25	4,0%	317	51,2%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	8	34,8%	0	0,0%	15	65,2%	4	57,1%	0	0,0%	3	42,9%
Mesures disciplinaires	11	13,8%	4	5,0%	65	81,3%	17	44,7%	2	5,3%	19	50,0%
LSST (autres)	15	83,3%	2	11,1%	1	5,6%	7	58,3%	3	25,0%	2	16,7%
LATMP urgences	4	19,0%	5	23,8%	12	57,1%	2	40,0%	0	0,0%	3	60,0%
Notion de lésion	872	33,6%	93	3,6%	1628	62,8%	193	37,1%	18	3,5%	309	59,4%
Prestations	216	30,3%	58	8,1%	439	61,6%	16	25,4%	8	12,7%	39	61,9%
LATMP (autres)	8	17,8%	1	2,2%	36	80,0%	1	12,5%	0	0,0%	7	87,5%
Médical	261	25,3%	135	13,1%	634	61,6%	93	30,0%	62	20,0%	155	50,0%
Maladies pulmonaires	7	21,9%	1	3,1%	24	75,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
TOTAL	1402	30,8%	299	6,6%	2854	62,7%	333	34,5%	93	9,6%	539	55,9%
TOTAL	4555						965					

Du 2000-04-01 au 2001-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	426	44,9%	58	6,1%	465	49,0%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	12	44,4%	0	0,0%	15	55,6%	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%
Mesures disciplinaires	13	22,0%	1	1,7%	45	76,3%	14	43,8%	1	3,1%	17	53,1%
LSST (autres)	2	25,0%	0	0,0%	6	75,0%	4	44,4%	1	11,1%	4	44,4%
LATMP urgences	9	34,6%	0	0,0%	17	65,4%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Notion de lésion	1344	38,9%	109	3,2%	2005	58,0%	191	35,8%	13	2,4%	329	61,7%
Prestations	306	33,8%	65	7,2%	533	18,0%	18	22,5%	5	6,3%	57	71,3%
LATMP (autres)	14	22,6%	10	16,1%	38	61,3%	3	27,3%	0	0,0%	8	72,7%
Médical	332	30,0%	145	13,1%	630	56,9%	111	28,1%	65	16,5%	219	55,4%
Maladies pulmonaires	11	32,4%	1	2,9%	22	64,7%	6	75,0%	0	0,0%	2	25,0%
TOTAL	2043	35,9%	331	5,8%	3311	58,2%	350	32,6%	85	7,9%	637	59,4%
TOTAL	5685						1072					

Du 2001-04-01 au 2002-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	817	53,8%	137	9,0%	566	37,2%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	27	77,1%	0	0,0%	8	22,9%	7	77,8%	0	0,0%	2	22,2%
Mesures disciplinaires	13	22,0%	1	1,7%	45	76,3%	14	43,8%	1	3,1%	17	53,1%
LSST (autres)	1	7,7%	0	0,0%	12	92,3%	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%
LATMP urgences	6	37,5%	4	25,0%	6	37,5%	1	12,5%	0	0,0%	7	87,5%
Notion de lésion	1358	39,8%	100	2,9%	1955	57,3%	241	34,8%	18	2,6%	433	62,6%
Prestations	329	36,5%	68	7,5%	504	55,9%	31	36,0%	4	4,7%	51	59,3%
LATMP (autres)	11	31,4%	1	2,9%	23	65,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Médical	376	31,7%	155	13,1%	654	55,2%	154	31,8%	49	10,1%	282	58,1%
Maladies pulmonaires	12	30,8%	4	10,3%	23	59,0%	4	66,7%	1	16,7%	1	16,7%
TOTAL	2133	37,4%	333	5,8%	3230	56,7%	454	34,3%	73	5,5%	795	60,1%
TOTAL	5696						1322					

Du 2002-04-01 au 2003-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%	632	55,0%	63	5,5%	454	39,5%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	7	36,8%	1	5,3%	11	57,9%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mesures disciplinaires	14	27,5%	0	0,0%	37	72,5%	12	33,3%	4	11,1%	20	55,6%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	5	100,0%	6	75,0%	0	0,0%	2	25,0%
LATMP urgences	7	53,8%	1	7,7%	5	38,5%	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%
Notion de lésion	1225	38,8%	94	3,0%	1838	58,2%	261	37,2%	32	4,6%	408	58,2%
Prestations	299	38,2%	63	8,0%	421	53,8%	18	22,0%	4	4,9%	60	73,2%
LATMP (autres)	7	26,9%	1	3,8%	18	69,2%	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%
Médical	384	30,2%	206	16,2%	680	53,5%	151	30,1%	69	13,7%	282	56,2%
Maladies pulmonaires	14	29,8%	5	10,6%	28	59,6%	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
TOTAL	1957	36,4%	371	6,9%	3043	56,7%	453	33,8%	109	8,1%	779	58,1%
TOTAL	5371						1341					

Du 2003-04-01 au 2004-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	437	41,4%	87	8,2%	531	50,3%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	10	45,5%	0	0,0%	12	54,5%	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
Mesures disciplinaires	13	14,0%	6	6,5%	74	79,6%	15	45,5%	1	3,0%	17	51,5%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	5	27,8%	3	16,7%	10	55,6%
LATMP urgences	3	21,4%	0	0,0%	11	78,6%	1	20,0%	0	0,0%	4	80,0%
Notion de lésion	1178	38,9%	88	2,9%	1762	58,2%	251	36,1%	22	3,2%	423	60,8%
Prestations	336	37,3%	59	6,5%	507	56,2%	25	28,1%	7	7,9%	57	64,0%
LATMP (autres)	5	29,4%	2	11,8%	10	58,8%	4	50,0%	2	25,0%	2	25,0%
Médical	434	33,1%	178	13,6%	700	53,4%	177	30,4%	83	14,2%	323	55,4%
Maladies pulmonaires	8	20,0%	1	2,5%	31	77,5%	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%
TOTAL	1987	36,6%	334	6,2%	3108	57,2%	481	33,4%	118	8,2%	840	58,4%
TOTAL	5429						1439					

Du 2004-04-01 au 2005-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		692	47,3%	87	5,9%	685	46,8%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	16	59,3%	0	0,0%	11	40,7%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%
Mesures disciplinaires	18	24,3%	1	1,4%	55	74,3%	16	39,0%	1	2,4%	24	58,5%
LSST (autres)	2	22,2%	2	22,2%	5	55,6%	12	50,0%	6	25,0%	6	25,0%
LATMP urgences	5	25,0%	4	20,0%	11	55,0%	1	20,0%	0	0,0%	4	80,0%
Notion de lésion	1194	35,5%	130	3,9%	2044	60,7%	278	37,1%	28	3,7%	444	59,2%
Prestations	365	34,7%	97	9,2%	589	56,0%	54	48,6%	1	0,9%	56	50,5%
LATMP (autres)	7	36,8%	0	0,0%	12	63,2%	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
Médical	406	29,3%	183	13,2%	796	57,5%	208	32,7%	69	10,8%	359	56,4%
Maladies pulmonaires	6	16,7%	3	8,3%	27	75,0%	2	40,0%	0	0,0%	3	60,0%
TOTAL	2019	33,7%	420	7,0%	3550	59,3%	573	36,3%	106	6,7%	900	57,0%
TOTAL	5989						1579					

Du 2005-04-01 au 2006-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	750	50,5%	79	5,3%	657	44,2%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	27	43,5%	1	1,6%	34	54,8%	0		0		0	
Mesures disciplinaires	7	11,9%	8	13,6%	44	74,6%	14	41,2%	3	8,8%	17	50,0%
LSST (autres)	2	33,3%	0	0,0%	4	66,7%	3	23,1%	5	38,5%	5	38,5%
LATMP urgences	7	35,0%	4	20,0%	9	45,0%	2	33,3%	0	0,0%	4	66,7%
Notion de lésion	1199	37,6%	99	3,1%	1890	59,3%	299	38,7%	25	3,2%	448	58,0%
Prestations	513	43,7%	92	7,8%	570	48,5%	63	33,7%	10	5,3%	114	61,0%
LATMP (autres)	8	29,6%	0	0,0%	19	70,4%	0	0,0%	0	0,0%	4	100,0%
Médical	397	27,2%	181	12,4%	881	60,4%	239	33,9%	79	11,2%	386	54,8%
Maladies pulmonaires	13	37,1%	2	5,7%	20	57,1%	2	28,6%	0	0,0%	5	71,4%
TOTAL	2173	36,0%	387	6,4%	3471	57,6%	622	36,0%	122	7,1%	983	56,9%
TOTAL	6031						1727					

Du 2006-04-01 au 2007-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		1098	58,6%	89	4,7%	688	36,7%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	12	33,3%	2	5,6%	22	61,1%	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%
Mesures disciplinaires	8	11,9%	0	0,0%	59	88,1%	7	38,9%	1	5,6%	10	55,6%
LSST (autres)	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%	2	28,6%	2	28,6%	3	42,9%
LATMP urgences	5	41,7%	0	0,0%	7	58,3%	4	57,1%	0	0,0%	3	42,9%
Notion de lésion	1048	36,2%	100	3,5%	1744	60,3%	246	36,0%	29	4,2%	408	59,7%
Prestations	570	45,0%	103	8,1%	595	46,9%	52	32,3%	8	5,0%	101	62,7%
LATMP (autres)	7	24,1%	4	13,8%	18	62,1%	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%
Médical	376	28,0%	150	11,2%	816	60,8%	212	31,0%	89	13,0%	382	55,9%
Maladies pulmonaires	10	30,3%	2	6,1%	21	63,6%	0	0,0%	0	0,0%	9	100,0%
TOTAL	2038	35,9%	361	6,4%	3283	57,8%	525	33,4%	129	8,2%	920	58,4%
TOTAL	5682						1574					

Du 2007-04-01 au 2008-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		657	50,2%	136	10,4%	517	39,5%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	23	37,7%	0	0,0%	38	62,3%	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
Mesures disciplinaires	7	11,9%	1	1,7%	51	86,4%	11	61,1%	1	5,6%	6	33,3%
LSST (autres)	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	9	32,1%	5	17,9%	14	50,0%
LATMP urgences	4	36,4%	0	0,0%	7	63,6%	1	14,3%	1	14,3%	5	71,4%
Notion de lésion	987	35,6%	87	3,1%	1696	61,2%	267	37,1%	22	3,1%	430	59,8%
Prestations	439	40,3%	81	7,4%	570	52,3%	52	30,6%	11	6,5%	107	62,9%
LATMP (autres)	10	33,3%	1	3,3%	19	63,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Médical	393	26,9%	189	13,0%	877	60,1%	224	30,7%	106	14,5%	400	54,8%
Maladies pulmonaires	14	29,8%	2	4,3%	31	66,0%	3	60,0%	0	0,0%	2	40,0%
TOTAL	1878	34,0%	361	6,5%	3291	59,5%	569	33,8%	146	8,7%	969	57,5%
TOTAL	5530						1684					

Du 2008-04-01 au 2009-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1040	49,1%	151	7,1%	927	43,8%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	10	8,6%	1	0,9%	105	90,5%	5	50,0%	0	0,0%	5	50,0%
Mesures disciplinaires	7	15,2%	5	10,9%	34	73,9%	8	38,1%	5	23,8%	8	38,1%
LSST (autres)	9	75,0%	0	0,0%	3	25,0%	8	42,1%	1	5,3%	10	52,6%
LATMP urgences	5	35,7%	0	0,0%	9	64,3%	2	28,6%	1	14,3%	4	57,1%
Notion de lésion	1079	38,0%	82	2,9%	1682	59,2%	254	37,3%	30	4,4%	397	58,3%
Prestations	422	38,1%	76	6,9%	610	55,1%	66	35,1%	8	4,3%	114	60,6%
LATMP (autres)	2	12,5%	1	6,3%	13	81,3%	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%
Médical	397	28,5%	166	11,9%	831	59,6%	242	29,2%	124	14,9%	464	55,9%
Maladies pulmonaires	16	40,0%	9	22,5%	15	37,5%	2	22,2%	1	11,1%	6	66,7%
TOTAL	1947	34,8%	340	6,1%	3302	59,1%	588	33,2%	170	9,6%	1011	57,2%
TOTAL	5589						1769					

Du 2009-04-01 au 2010-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1919	55,4%	304	8,8%	1241	35,8%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	14	60,9%	0	0,0%	9	39,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Mesures disciplinaires	11	19,6%	2	3,6%	43	76,8%	9	56,3%	1	6,3%	6	37,5%
LSST (autres)	1	16,7%	0	0,0%	5	83,3%	3	42,9%	0	0,0%	4	57,1%
LATMP urgences	5	35,7%	2	14,3%	7	50,0%	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%
Notion de lésion	1036	36,2%	89	3,1%	1740	60,7%	290	40,8%	33	4,6%	387	54,5%
Prestations	410	35,3%	96	8,3%	655	56,4%	76	35,2%	8	3,7%	132	61,1%
LATMP (autres)	7	29,2%	2	8,3%	15	62,5%	3	75,0%	0	0,0%	1	25,0%
Médical	394	28,4%	150	10,8%	841	60,7%	308	36,1%	100	11,7%	445	52,2%
Maladies pulmonaires	9	30,0%	1	3,3%	20	66,7%	2	33,3%	1	16,7%	3	50,0%
TOTAL	1887	33,9%	342	6,1%	3335	59,9%	692	38,1%	143	7,9%	983	54,1%
TOTAL	5564						1818					

Du 2010-04-01 au 2011-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1522	50,3%	233	7,7%	1268	41,9%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	26	56,5%	2	4,3%	18	39,1%	3	42,9%	0	0,0%	4	57,1%
Mesures disciplinaires	10	17,5%	7	12,3%	40	70,2%	1	12,5%	1	12,5%	6	75,0%
LSST (autres)	3	27,3%	1	9,1%	7	63,6%	4	12,1%	5	15,2%	24	72,7%
LATMP urgences	6	46,2%	1	7,7%	6	46,2%	1	25,0%	1	25,0%	2	50,0%
Notion de lésion	1105	36,7%	94	3,1%	1809	60,1%	328	40,0%	40	4,9%	451	55,1%
Prestations	451	37,9%	89	7,5%	649	54,6%	101	39,6%	10	3,9%	144	56,5%
LATMP (autres)	6	35,3%	0	0,0%	11	64,7%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Médical	387	29,0%	143	10,7%	805	60,3%	321	34,7%	142	15,3%	463	50,0%
Maladies pulmonaires	14	37,8%	1	2,7%	22	59,5%	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%
TOTAL	2008	35,1%	338	5,9%	3367	58,9%	762	37,0%	199	9,7%	1096	53,3%
TOTAL	5713						2057					

Du 2011-04-01 au 2012-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1136	47,3%	185	7,7%	1082	45,0%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	25	56,8%	3	6,8%	16	36,4%	0	0,0%	1	50,0%	1	50,0%
Mesures disciplinaires	5	11,4%	0	0,0%	39	88,6%	5	50,0%	2	20,0%	3	30,0%
LSST (autres)	54	43,5%	4	3,2%	66	53,2%	20	55,6%	0	0,0%	16	44,4%
LATMP urgences	8	44,4%	3	16,7%	7	38,9%	1	14,3%	0	0,0%	6	85,7%
Notion de lésion	1217	41,6%	78	2,7%	1633	55,8%	273	38,7%	37	5,2%	395	56,0%
Prestations	412	36,1%	93	8,2%	635	55,7%	58	33,7%	8	4,7%	106	61,6%
LATMP (autres)	8	42,1%	0	0,0%	11	57,9%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Médical	387	29,0%	143	10,7%	805	60,3%	321	34,7%	142	15,3%	463	50,0%
Maladies pulmonaires	17	38,6%	0	0,0%	27	61,4%	2	25,0%	0	0,0%	6	75,0%
TOTAL	2133	37,4%	324	5,7%	3239	56,9%	681	36,5%	190	10,2%	997	53,4%
TOTAL	5696						1868					

Du 2012-04-01 au 2013-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1210	49,8%	201	8,3%	1021	42,0%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	24	70,6%	3	8,8%	7	20,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
Mesures disciplinaires	10	22,2%	1	2,2%	34	75,6%	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	11	100,0%	12	42,9%	4	14,3%	12	42,9%
LATMP urgences	16	61,5%	2	7,7%	8	30,8%	3	42,9%	0	0,0%	4	57,1%
Notion de lésion	1118	39,6%	79	2,8%	1623	57,6%	300	40,9%	41	5,6%	392	53,5%
Prestations	443	37,6%	77	6,5%	659	55,9%	71	36,0%	11	5,6%	115	58,4%
LATMP (autres)	2	18,2%	1	9,1%	8	72,7%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Médical	325	29,9%	120	11,0%	643	59,1%	306	39,5%	117	15,1%	352	45,4%
Maladies pulmonaires	19	38,8%	1	2,0%	29	59,2%	3	33,3%	0	0,0%	6	66,7%
TOTAL	1957	37,2%	284	5,4%	3022	57,4%	697	39,7%	174	9,9%	884	50,4%
TOTAL	5263						1755					

Du 2013-04-01 au 2014-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		1003	52,0%	174	9,0%	753	39,0%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	21	46,7%	1	2,2%	23	51,1%	5	62,5%	0	0,0%	3	37,5%
Mesures disciplinaires	13	21,7%	2	3,3%	45	75,0%	4	44,4%	0	0,0%	5	55,6%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	12	44,4%	0	0,0%	15	55,6%
LATMP urgences	17	56,7%	1	3,3%	12	40,0%	3	17,6%	2	11,8%	12	70,6%
Notion de lésion	1105	39,8%	73	2,6%	1598	57,6%	309	43,0%	46	6,4%	364	50,6%
Prestations	477	39,7%	87	7,2%	639	53,1%	71	36,4%	16	8,2%	108	55,4%
LATMP (autres)	8	33,3%	0	0,0%	16	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Médical	300	29,7%	120	11,9%	591	58,5%	270	38,0%	122	17,2%	318	44,8%
Maladies pulmonaires	6	16,7%	2	5,6%	28	77,8%	1	25,0%	1	25,0%	2	50,0%
TOTAL	1947	37,5%	286	5,5%	2955	57,0%	675	39,9%	187	11,1%	829	49,0%
TOTAL	5188						1691					

Du 2014-04-01 au 2015-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		823	49,9%	146	8,9%	679	41,2%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	14	70,0%	0	0,0%	6	30,0%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Mesures disciplinaires	6	13,3%	1	2,2%	38	84,4%	35	81,4%	1	2,3%	7	16,3%
LSST (autres)	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	26	29,5%	27	30,7%	35	39,8%
LATMP urgences	13	48,1%	2	7,4%	12	44,4%	2	11,8%	3	17,6%	12	70,6%
Notion de lésion	1057	41,0%	79	3,1%	1443	56,0%	309	43,2%	37	5,2%	370	51,7%
Prestations	456	43,3%	91	8,6%	506	48,1%	83	39,5%	13	6,2%	114	54,3%
LATMP (autres)	5	62,5%	0	0,0%	3	37,5%	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%
Médical	322	29,6%	134	12,3%	633	58,1%	303	39,4%	132	17,1%	335	43,5%
Maladies pulmonaires	14	33,3%	1	2,4%	27	64,3%	2	40,0%	0	0,0%	3	60,0%
TOTAL	1888	38,8%	308	6,3%	2670	54,9%	762	41,1%	215	11,6%	878	47,3%
TOTAL	4866						1855					

Du 2015-04-01 au 2016-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		850	49,1%	164	9,5%	716	41,4%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	12	80,0%	0	0,0%	3	20,0%	1	20,0%	0	0,0%	4	80,0%
Mesures disciplinaires	5	10,9%	2	4,3%	39	84,8%	4	36,4%	0	0,0%	7	63,6%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	22	41,5%	5	9,4%	26	49,1%
LATMP urgences	15	53,6%	4	14,3%	9	32,1%	3	16,7%	1	5,6%	14	77,8%
Notion de lésion	992	41,2%	71	2,9%	1345	55,9%	297	41,2%	23	3,2%	401	55,6%
Prestations	463	42,8%	86	7,9%	534	49,3%	82	34,9%	7	3,0%	146	62,1%
LATMP (autres)	5	62,5%	0	0,0%	3	37,5%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Médical	298	29,2%	114	11,2%	608	59,6%	259	34,2%	125	16,5%	373	49,3%
Maladies pulmonaires	11	31,4%	1	2,9%	23	65,7%	6	60,0%	1	10,0%	3	30,0%
TOTAL	1801	38,8%	278	6,0%	2566	55,2%	675	37,3%	162	8,9%	974	53,8%
TOTAL	4645						1811					

Du 2016-04-01 au 2017-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		967	57,5%	162	9,6%	554	32,9%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	5	38,5%	0	0,0%	8	61,5%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mesures disciplinaires	4	7,1%	0	0,0%	52	92,9%	3	50,0%	0	0,0%	3	50,0%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	7	28,0%	8	32,0%	10	40,0%
LATMP urgences	21	61,8%	3	8,8%	10	29,4%	4	30,8%	2	15,4%	7	53,8%
Notion de lésion	870	43,9%	77	3,9%	1036	52,2%	340	47,4%	39	5,4%	339	47,2%
Prestations	390	46,4%	64	7,6%	386	46,0%	93	38,0%	16	6,5%	136	55,5%
LATMP (autres)	6	33,3%	1	5,6%	11	61,1%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Médical	315	32,2%	137	14,0%	526	53,8%	252	35,1%	149	20,8%	317	44,2%
Maladies pulmonaires	11	39,3%	1	3,6%	16	57,1%	9	64,3%	0	0,0%	5	35,7%
TOTAL	1622	41,0%	283	7,2%	2048	51,8%	710	40,8%	214	12,3%	818	47,0%
TOTAL	3953						1742					

Du 2017-04-01 au 2018-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0		0		0		687	50,7%	162	11,9%	507	37,4%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	17	70,8%	3	12,5%	4	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mesures disciplinaires	2	5,6%	0	0,0%	34	94,4%	5	50,0%	1	10,0%	4	40,0%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	7	31,8%	5	22,7%	10	45,5%
LATMP urgences	15	46,9%	2	6,3%	15	46,9%	7	50,0%	1	7,1%	6	42,9%
Notion de lésion	672	40,3%	58	3,5%	937	56,2%	241	41,8%	38	6,6%	297	51,6%
Prestations	367	43,6%	74	8,8%	400	47,6%	101	46,8%	19	8,8%	96	44,4%
LATMP (autres)	6	46,2%	1	7,7%	6	46,2%	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
Médical	272	30,4%	123	13,7%	500	55,9%	315	41,0%	192	25,0%	262	34,1%
Maladies pulmonaires	10	50,0%	0	0,0%	10	50,0%	3	75,0%	0	0,0%	1	25,0%
TOTAL	1361	38,6%	261	7,4%	1908	54,1%	680	42,2%	256	15,9%	677	42,0%
TOTAL	3530						1613					

Du 2018-04-01 au 2019-03-31

FINANCEMENT	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Financement	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	777	51,8%	164	10,9%	558	37,2%

PRÉVENTION ET INDEMNISATION	REQUÊTES DES TRAVAILLEURS						REQUÊTES DES EMPLOYEURS					
	ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES		ACCUEILLIES		ACC. en partie		REJETÉES	
Retrait préventif	14	66,7%	0	0,0%	7	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Mesures disciplinaires	9	20,5%	2	4,5%	33	75,0%	2	40,0%	2	40,0%	1	20,0%
LSST (autres)	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	21	63,6%	2	6,1%	10	30,3%
LATMP urgences	14	40,0%	6	17,1%	15	42,9%	3	25,0%	1	8,3%	8	66,7%
Notion de lésion	667	40,1%	62	3,7%	933	56,1%	283	47,2%	35	5,8%	282	47,0%
Prestations	372	51,6%	52	7,2%	297	41,2%	96	47,8%	24	11,9%	81	40,3%
LATMP (autres)	7	50,0%	1	7,1%	6	42,9%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Médical	256	30,7%	116	13,9%	462	55,4%	413	44,4%	227	24,4%	290	31,2%
Maladies pulmonaires	10	41,7%	0	0,0%	14	58,3%	4	80,0%	0	0,0%	1	20,0%
TOTAL	1349	40,2%	239	7,1%	1768	52,7%	824	46,0%	291	16,3%	675	37,7%
TOTAL	3356						1790					

	Nombre de transactions
1996 à 2004	N/A
2004-2005	N/A
2005-2006	2 971
2006-2007	3 699
2007-2008	4 560
2008-2009	5 320
2009-2010	5 239
2010-2011	6 440
2011-2012	6 253
2012-2013*	5 075
2013-2014	6 195
2014-2015	6 119
2015-2016	6 118
2016-2017	5 669
2017-2018	5 552
2018-2019	5 144

* Données au 4 février en raison du changement de notre système informatique.