RAPPORT ANNUEL 2015

COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES

FPC
CPÉ

Un organisme indépendant veillant à l'équité des pratiques de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario

Also available in English

Commission des pratiques équitables
123, rue Front Ouest
Toronto (Ontario)
M5J 2M2

www.fairpractices.on.ca

Téléphone
416-603-3010
866-258-4383

ATS
416-603-3022
866-680-2035

Télécopieur
416-603-3021
866-545-5357

TABLE DES MATIÈRES

La lettre du commissaire 1
Un bureau indépendant 3
L'apport de la Commission 4
La procédure de traitement des plaintes 5
La résolution des plaintes 6
Les catégories de plaintes 7
Cas non résolu 8
Cas résolus 10
- Santé mentale 10
- Mesure d'adaptation 14
- Employeurs 15
- Retour au travail 17
- Versement excédentaire 19
- Immobilisation 20
- Communication 21
- Retard 23
- Processus décisionnel 25

Rayonnement et formation 28
Les plaintes en chiffres 29
Données financières 31
Mission 32

LA LETTRE DU COMMISSAIRE

Notre travail à la Commission des pratiques équitables vise principalement à assurer l'équité aux travailleurs blessés, aux fournisseurs de services et aux employeurs dans leurs démarches auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Chaque résolution de préoccupations individuelles et de problèmes systémiques contribue à une culture d'équité.

En 2015, l'année visée par le présent rapport, la culture d'équité s'est étendue. L'assemblée législative de l'Ontario a modifié la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* afin que le poste de commissaire aux pratiques équitables y soit enchâssé. Cette nouvelle loi de l'Ontario est harmonisée avec celles du Manitoba et de la Saskatchewan. En vertu de cette loi, le conseil d'administration de la CSPAAT doit nommer le commissaire à titre d'ombudsman de la CSPAAT. Pendant ses 12 premières années, la Commission existait à la discrétion du conseil d'administration de la CSPAAT.

Le conseil d'administration fixe toujours le rôle et le mandat de la Commission et du commissaire, mais les législateurs déterminaient que ce bureau est permanent – avec la responsabilité de traiter les questions d'équité actuelles et d'agir de façon indépendante, impartiale et confidentielle.

Nous avons assisté à la croissance de la culture d'équité au cours des dernières années. Au fur et à mesure que la Commission et ses relations avec les travailleurs blessés, les fournisseurs de services et les employeurs se sont établies, nous avons observé une sensibilisation accrue au rôle et au mandat de la Commission, et aux moyens de parvenir à l'équité avec respect et efficacité.

La Commission a reçu plus de 1 600 plaintes en 2015. Plus de 80 % de ces plaintes portaient sur des questions qui relèvent de notre mandat. Il s'agit de la proportion la plus élevée de plaintes liées au mandat que la Commission ait jamais reçue. Le mérite en revient aux personnes qui ont porté ces cas à notre attention et aussi au personnel de la CSPAAT avec lequel nous travaillons pour arriver à une meilleure communication et à une plus grande rapidité de résolution, de même qu'à une prise de décision cohérente et équitable.

Par ailleurs, la Commission a lancé un nouveau site Web afin que les personnes susceptibles d'avoir besoin de son aide restent informées de ses activités et de ses présentations, comprennent son mandat, voient les types de questions qu'elle traite et déposent des plaintes en ligne.

Pour continuer à développer son expertise et en faire profiter d'autres, notre bureau est relié aux bureaux de l'ombudsman dans tout le Canada par l'entremise d'un organisme-cadre, le Forum canadien des ombudsmans (FCO). En mai 2015, j'ai été choisi pour siéger au conseil d'administration du FCO. En 2016, le FCO va à nouveau s'associer à la Osgoode Hall Law School pour offrir le cours de une semaine intitulé « Essentials for Ombuds ». Dans ce cours, on se penche sur les aspects théorique et pratique du rôle de l'ombudsman et sur les difficultés que rencontrent les personnes travaillant dans ce domaine. En 2016, le cours sera également dispensé pour la première fois en français (Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques), en partenariat avec l'Université de Sherbrooke.

Je me tourne maintenant vers les employés dévoués et professionnels de la Commission. Tout à fait conscients de l'impact de l'injustice sur la vie des gens, ils accomplissent leur travail avec talent et passion. Grâce à leur soutien et à leur dévouement, la Commission continue d'assurer des résultats équitables aux personnes qui déposent des plaintes auprès de son bureau.

— Tom Irvine, commissaire

UN BUREAU INDÉPENDANT

La Commission des pratiques équitables est un bureau indépendant qui s'emploie à promouvoir et à garantir des pratiques équitables au sein de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario. En tant qu'ombudsman de la CSPAAT, nous avons pour mission :

- d'être à l'écoute des problèmes que nous adressent les travailleuses et les travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services;
- de résoudre rapidement les questions d'équité;
- d'identifier les questions qui se répètent relativement aux pratiques équitables, de les signaler à la CSPAAT et de recommander des améliorations.

En cela, nous sommes guidés par trois principes de base :

L'impartialité

La Commission ne prend pas parti dans les plaintes; elle défend l'équité des processus.

La confidentialité

Nous considérons toutes les demandes de renseignements comme confidentielles à moins d'avoir été explicitement autorisés à divulguer les renseignements ou à en discuter.

L'indépendance

La Commission offre des services travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services, mais elle travaille de façon indépendante dans l'intérêt de l'équité. La Commission relève directement du conseil d'administration, soit de l'organe directeur de la CSPAAT.

« J'étais dans une impasse. Je ne savais plus vers qui me tourner. La Commission s'est intéressée à mon cas et a pris le temps de m'écouter. »

L'APPORT DE LA COMMISSION

« Je ne sais pas comment remercier la Commission. Je recommande vivement vos services. »

Établissement de relations

La Commission écoute les personnes qui la contactent et leur donne des options pour résoudre leurs problèmes. Elle aide le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations des gens qu'elle sert. L'expérience prouve que ce type de facilitation informelle contribue à améliorer les relations et donne à tout un chacun de meilleurs outils pour s'attaquer aux futurs problèmes.

Résolution de conflits

Le fait que la Commission soit indépendante de la CSPAAT permet d'examiner une préoccupation sous un jour nouveau et de trouver une solution créative. L'intervention précoce de la Commission peut contribuer à empêcher de futures injustices, de même qu'à épargner les dépenses et le temps liés à des appels formels.

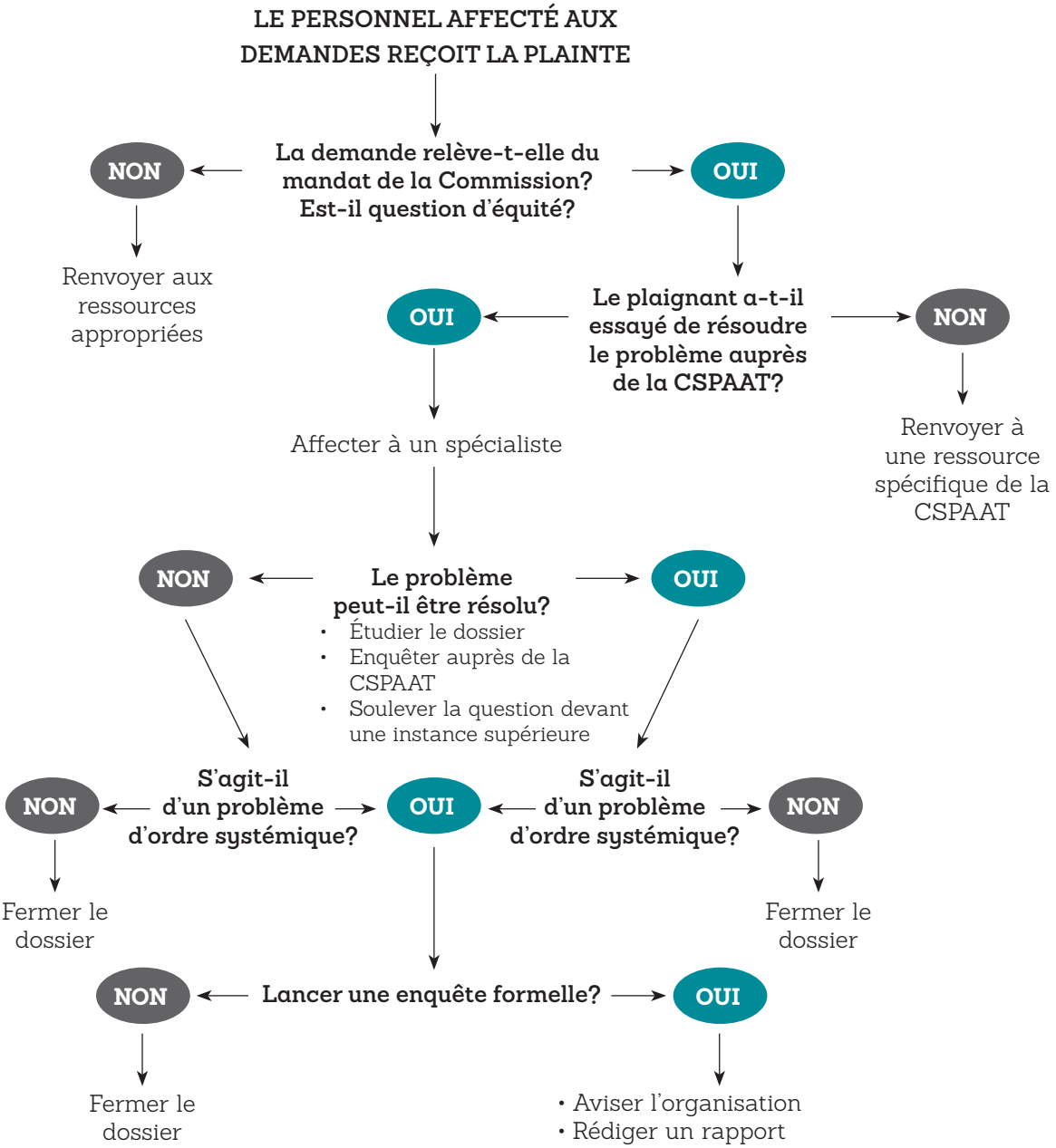
Prévention de problèmes

La Commission peut prévenir les problèmes de par sa capacité à faire le suivi des plaintes et à identifier les problèmes et les tendances qui se répètent. Elle identifie les pratiques exemplaires de la CSPAAT et recommande des changements pour éviter que des problèmes semblables se produisent à nouveau.

Rôle d'agent de changement

En aidant la CSPAAT à comprendre comment résoudre les conflits et améliorer les relations, la Commission favorise une culture dans laquelle la CSPAAT s'adapte pour répondre aux besoins des plaignants.

LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



LA RÉSOLUTION DES PLAINTES

Lorsque la Commission reçoit des plaintes ou des demandes de renseignements, elle répond de la façon qui convient le mieux à la situation de la personne en question.

Nous encourageons chaque personne à discuter d'abord du problème avec le personnel de la CSPAAT qui en est le plus directement responsable et, si cela ne résout pas le problème, d'en parler au chef de service.

Si le problème n'est toujours pas résolu, la Commission détermine s'il s'agit d'une question d'équité courante. La Commission peut examiner les questions suivantes pour décider si l'équité du processus est en jeu :

- Y a-t-il un problème de retard?
- Y a-t-il un problème de communication?
- Est-ce que le plaignant a besoin de renseignements supplémentaires pour comprendre les procédures et les politiques de la CSPAAT?
- Est-ce que le plaignant a eu l'occasion de présenter ses arguments aux décideurs?
- Est-ce que la CSPAAT a tenu compte de tous les renseignements pertinents?
- Est-ce que la CSPAAT a clairement expliqué les raisons de sa décision?
- Est-ce que la décision est cohérente avec les règles et politiques de la CSPAAT?
- Si la CSPAAT a fait une erreur, l'a-t-elle reconnue et corrigée?
- La CSPAAT a-t-elle réagi de façon juste et respectueuse si une personne s'est sentie traitée de façon inappropriée?

Si la Commission conclut qu'il ne s'agit pas d'une question d'équité, elle fournit des explications au plaignant.

Si cela semble être une question d'équité, la Commission contacte le personnel cadre de la CSPAAT pour connaître son opinion et discuter des moyens de résoudre la question. Si la question n'est toujours pas résolue, la Commission communique avec la haute direction de la CSPAAT pour explorer les voies de résolution possibles.

Nous communiquons les résultats de notre intervention au plaignant par téléphone.

LES CATÉGORIES DE PLAINTES

1. Plaintes au sujet du processus décisionnel

La personne concernée par la décision ou l'action savait-elle que cela se produirait? Cette personne avait-elle la possibilité de faire des commentaires ou de corriger les renseignements? A-t-on négligé des renseignements? Existe-t-il une politique ou une directive qui traite de la question? Dans l'affirmative, a-t-elle été appliquée de façon cohérente par rapport à des cas similaires?

2. Plaintes au sujet des retards

Y a-t-il eu un retard non raisonnable dans la prise de mesures ou d'une décision? La partie concernée a-t-elle été informée du retard et de la raison de ce retard? A-t-on répondu au courrier ou rappelé dans des délais raisonnables?

3. Plaintes au sujet de la communication

La décision ou la mesure a-t-elle été communiquée de façon claire? Des raisons ont-elles été fournies aux personnes concernées? Le personnel a-t-il expliqué sur quoi la décision s'appuyait? A-t-on expliqué les prochaines étapes ou options?

4. Plaintes au sujet du comportement

Le personnel a-t-il fait preuve d'impartialité et d'objectivité lors de l'examen de l'information? Le personnel s'est-il comporté de façon courtoise et professionnelle? A-t-il le cas échéant reconnu ses erreurs et présenté des excuses?

Lorsque la Commission reçoit une plainte au sujet du comportement d'une personne, elle conseille habituellement à cette personne de soulever la question auprès du chef de service, et ensuite, au besoin, elle porte la préoccupation à l'attention du chef de service.

CAS NON RÉSOLU

LA CSPAAT RECONNAÎT SON ERREUR, MAIS REFUSE DE LA CORRIGER

La Commission cherche toujours à obtenir un redressement pour un travailleur traité de façon injuste par la CSPAAT en 2015

Un dossier de perte de gains reste ouvert plusieurs mois après que la Commission a commencé son travail afin d'obtenir un traitement équitable pour un travailleur dont les prestations ont été réduites bien que la CSPAAT ait annulé la décision ayant mené à la réduction.

« Je suis toujours en pourparlers avec la haute direction de la CSPAAT afin d'obtenir un traitement équitable pour un travailleur lésé par un appel qui a abouti à une décision sans qu'il en soit informé, a déclaré le commissaire Tom Irvine. Jusqu'à présent, les agents de la CSPAAT ont rejeté ma recommandation de rectifier la situation, même s'ils admettent que la faute est de leur côté. »

Un représentant du travailleur a contacté la Commission au sujet du cas. En septembre 2013, un gestionnaire de cas a décidé que le travailleur était en mesure d'être rémunéré à 27 $ l'heure. Ce taux était utilisé pour immobiliser les prestations pour pertes de gains au 72e mois après la lésion.

L'employeur a contesté la décision, prétendant que le travailleur pouvait gagner davantage que 27 $ l'heure et devait par conséquent recevoir des prestations moins élevées. Sans que le représentant du travailleur en soit avisé, l'appel a abouti à une décision en faveur de l'employeur. En janvier 2015, le commissaire aux appels a jugé que le travailleur était en mesure de recevoir une rémunération de 36 $ l'heure.

La CSPAAT a appliqué la décision deux semaines plus tard et a réduit de façon importante les prestations pour pertes de gains du travailleur.

Le représentant du travailleur a contacté la Division des services d'appel au sujet du traitement de l'appel. La Division a convenu que le fait de ne pas avoir informé le travailleur constituait un vice de procédure et a annulé la décision du commissaire aux appels rendue en janvier 2015 en vertu du document Pratique et procédure. Dans une nouvelle décision écrite rendue en octobre 2015, le commissaire aux appels a maintenu la décision de janvier qui réduisait les prestations du travailleur.

Au cours de la période de 10 mois entre les deux décisions du commissaire aux appels, les prestations pour perte de gains du travailleur sont néanmoins restées au niveau réduit. M. Irvine a mentionné à la CSPAAT qu'une fois la décision de l'appel de janvier annulée, les prestations auraient dû être rétablies au niveau supérieur et y rester jusqu'à la deuxième décision en octobre. Bien que cette deuxième décision d'appel soit favorable à l'employeur, le travailleur en a été avisé et a pu faire des commentaires.

« Annuler une décision en raison de vices de procédure de la CSPAAT et maintenir malgré tout les effets de cette décision est fondamentalement injuste. C'est ce que j'ai indiqué à la vice-présidente de la Division des services d'appel », a affirmé M. Irvine.

« Ce cas touche au cœur de notre mandat à la Commission. Notre travail consiste à examiner au cas par cas les questions d'équité portées à notre attention. Il ne fait aucun doute que ce qui est arrivé à ce travailleur est injuste. Le cas demeure non résolu. Notre travail n'est pas terminé. »

« Il ne fait aucun doute que ce qui est arrivé à ce travailleur est injuste. Le cas demeure non résolu. Notre travail n'est pas terminé. »

Tom Irvine, commissaire

CAS RÉSOLUS

SANTÉ MENTALE

Réexamen et acceptation de demandes de prestations pour stress mental traumatique

Plaignants : Quatre policiers
Problème : Trois demandes ont été rejetées; une a été acceptée, puis rejetée lors d'une rechute.
Résolution : Les quatre demandes ont été envoyées à des gestionnaires de cas différents et examinées; ils ont recueilli de nouveaux renseignements, et les quatre demandes ont été acceptées.

Quatre policiers ont demandé l'aide de la Commission au sujet de leurs demandes de prestations pour stress mental traumatique. La CSPAAT a rejeté trois des demandes et a accepté la quatrième. Dans les lettres, la CSPAAT reconnaissait que les policiers avaient été exposés à de nombreux incidents, mais déclarait qu'il n'y avait pas d'éléments prouvant une « réaction psychologique quelconque ». Aucunes preuves médicales n'y étaient mentionnées.

En vertu de la politique de la CSPAAT, des prestations sont versées à un travailleur si l'on considère qu'il a souffert de stress mental traumatique en raison d'un événement traumatique inattendu et soudain ou de l'effet cumulatif d'événements traumatiques multiples.

Après que la Commission a demandé des clarifications pour savoir sur quels renseignements les décisions s'appuyaient et si on avait recueilli assez de renseignements pour rendre les décisions, un chef de service de la CSPAAT a accepté d'examiner les demandes. Celles-ci ont été séparées et envoyées à des gestionnaires de cas différents, et toutes les quatre ont été acceptées.

Voici ce qui s'est passé dans chacun des cas.

Pour l'une des demandes de prestations, le nouveau gestionnaire affecté au cas a recueilli d'autres renseignements, notamment des déclarations d'anciens collègues du policier, ainsi que des renseignements de l'employeur au sujet des événements traumatiques et de l'interruption de travail. Ces renseignements appuyaient l'allégation de stress mental traumatique du policier.

Un autre policier ayant reçu un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT) n'avait pas travaillé de 2006 à 2010. La Commission a mené une enquête, et la CSPAAT a établi que le policier avait droit à des prestations de soins de santé et pour PG.

Dans le troisième cas, la demande de prestations avait été acceptée à l'origine. Le policier a repris le travail, mais a fait une rechute six mois plus tard. Le litige portait sur le versement de prestations après la rechute. La Commission a mené une enquête, et le gestionnaire de cas a recueilli des renseignements additionnels. La CSPAAT a réexaminé la demande, l'a acceptée et a aiguillé le policier vers un programme axé sur les traumatismes psychiques.

Le quatrième cas remontait à un incident survenu en 2001. Le policier a commencé à manifester des symptômes psychologiques en 2003. Le gestionnaire de cas avait demandé au policier de participer à une évaluation afin de poser un diagnostic, de déterminer le lien entre l'incident de 2001 et les troubles du policier, et d'établir s'il était parvenu à un rétablissement maximal (RM). L'évaluation permettrait aussi d'établir sa capacité de travailler, d'éventuels obstacles et des facteurs contribuant à ses troubles. Selon le policier, l'évaluation n'était pas nécessaire. Il avait participé dernièrement à un programme de traitement en établissement.

Après en avoir discuté avec le personnel de la Commission, le policier a décidé de participer à l'évaluation. Lui, ses collègues et son employeur ont fourni des renseignements additionnels sur ses symptômes, et ses fonctions ont été modifiées. Le gestionnaire de cas a accepté la demande de prestations.

« À votre bureau, j'ai observé un niveau élevé de professionnalisme dès le départ. Je n'avais pas l'impression d'être un cas parmi tant d'autres. Le personnel est fantastique. »

Toutes les limitations de la travailleuse doivent être examinées, y compris les préoccupations concernant sa santé mentale

Plaignant : Clinique juridique communautaire
Problème : Désaccord sur l'employabilité d'une travailleuse.
Résolution : La travailleuse a été jugée non apte au travail, et des prestations pour PG ont été accordées.

Une clinique juridique communautaire a demandé l'aide de la Commission dans le cas d'une femme ayant des compétences minimales en anglais, des lésions physiques liées au travail et des troubles d'anxiété sociale. La CSPAAT a maintenu que la femme en question pouvait se recycler et travailler comme commis-vendeuse en commerce de détail ou préposée à l'accueil. La CSPAAT a exigé qu'elle participe à un programme de transition

professionnelle, y compris en anglais langue seconde, de façon à pouvoir être réembauchée dans l'emploi approprié désigné.

La clinique a demandé à la CSPAAT d'expliquer les motifs de sa décision, mais n'a reçu aucune réponse. La Commission a examiné le dossier, montrant que la travailleuse souffrait d'une douleur chronique associée à une lésion permanente à la main droite, d'une perte de l'ouïe liée au travail et d'une grave dépression. Les faits n'étaient pas contestés, et la CSPAAT payait les frais de traitement psychologique.

Lorsque la Commission s'est penchée sur le cas avec le chef de service de la CSPAAT, elle a présenté ces faits, de même que les notes du fournisseur de programme de transition professionnelle concernant la travailleuse. Cette dernière était souvent absente en raison d'autres rendez-vous, se plaignait de violents maux de tête et souffrait de crises de panique. À deux reprises, le fournisseur avait dû demander à un membre de la famille de venir la chercher et de la ramener à la maison parce qu'elle était immobile et sans réaction depuis une demi-heure; une autre fois, il avait appelé une ambulance, mais la femme refusait d'être traitée à l'hôpital.

« Tous les jours, j'étais au téléphone pour parler à quelqu'un de la CSPAAT. Ça n'en finissait pas. Après vous avoir appelé vendredi, j'ai reçu un appel de mon gestionnaire de cas à 7 h 45 le lundi matin. »

Malgré tous les renseignements consignés, le chef de service de la CSPAAT insistait sur le fait que la femme pouvait reprendre le travail, qu'elle devait acquérir de meilleures stratégies d'adaptation et que ses pensées suicidaires étaient « passives ». Selon la CSPAAT, la femme n'était pas en danger puisqu'elle ne disposait d'aucun plan actif pour mettre fin à ses jours.

La Commission a décidé de présenter le cas à un directeur de la CSPAAT, qui s'est engagé à examiner le dossier. Quelques semaines plus tard, la CSPAAT a déclaré que la femme ne devait pas travailler comme préposée à l'accueil ou commis-vendeuse en commerce de détail en raison de sa barrière linguistique et de son anxiété importante en présence du public. À la place, elle pouvait travailler comme assembleuse de pièces légères. La clinique juridique a indiqué que ce n'était pas possible, car la lésion liée au travail et les limitations physiques l'empêchaient de lever les bras.

La Commission a ensuite contacté le vice-président, qui s'est engagé à étudier le dossier plus en profondeur. Les choses ont enfin bougé. La CSPAAT a décidé qu'il n'y avait pas d'emploi approprié à la travailleuse et lui a demandé de présenter une demande de prestations d'invalidité au Régime de pensions du Canada.

La CSPAAT a ensuite confirmé dans une lettre que la femme était en fait non apte au travail et lui a accordé des prestations pour PG jusqu'à l'âge de 65 ans..

Rétablissement et immobilisation des prestations pour une ancienne infirmière

Plaignant : Psychologue traitant
Problème : La CSPAAT a mis fin aux prestations d'une ancienne infirmière souffrant de problèmes de santé mentale et d'une lésion à la tête; lui a dit de « se chercher un travail ».
Résolution : Le psychologue consultant de la CSPAAT a convenu que la femme était atteinte d'une invalidité totale et était non apte au travail.

Un psychologue a demandé l'aide de la Commission au nom d'une travailleuse blessée dont les prestations avaient été réduites et immobilisées sans que la CSPAAT tienne compte des problèmes de santé mentale de celle-ci.

La travailleuse, une infirmière de 53 ans, n'avait pas travaillé depuis des années et selon son psychologue, elle était atteinte d'une invalidité totale. Elle souffrait de psychose bipolaire et de dépression, aggravées par la situation au travail. Elle avait également eu une lésion à la tête. Néanmoins, son gestionnaire de cas l'avait appelée avant d'immobiliser ses prestations et lui avait dit de « se chercher un travail ». Elle n'avait pas trouvé de travail, et ses prestations pour PG étaient passées de prestations intégrales à des prestations partielles bien que son dossier de demande de prestations ne contienne pas de renseignements actuels sur ses troubles ou son aptitude à travailler.

La CSPAAT avait établi que l'ancienne infirmière pouvait travailler à plein temps au salaire minimum dans le service à la clientèle. Selon le psychologue, la femme avait des problèmes d'attention, de concentration et de mémoire. Dans le cadre du programme de traitement de la douleur, il avait été établi précédemment que la travailleuse avait besoin d'un traitement intensif pour être en mesure de bénéficier de services de transition professionnelle, ces derniers ayant été suspendus en raison de son état. Celle-ci souffrait d'autres troubles médicaux et risquait de se blesser volontairement, d'après le psychologue.

Lorsque la Commission est intervenue en raison du processus décisionnel de la CSPAAT, le gestionnaire de cas a demandé à un psychologue consultant d'évaluer les rapports psychologiques au dossier ainsi que de nouveaux renseignements médicaux de deux autres fournisseurs de services, tous deux jugeant la travailleuse incapable de reprendre le travail.

Le psychologue consultant a acquiescé. Un directeur de la CSPAAT a admis que la travailleuse n'était pas apte au travail et était en droit de recevoir des prestations intégrales pour PG. Les prestations ont été versées rétroactivement et immobilisées jusqu'à l'âge de 65 ans.

MESURE D'ADAPTATION

Audience orale accordée à un travailleur avec des limitations

Plaignant : Travailleur
Problème : Mesure d'adaptation nécessaire pour un travailleur ayant des problèmes neurologiques.
Résolution : Mesure d'adaptation offerte au travailleur.

Toute demande de prestations ou tout appel présenté à la CSPAAT implique de remplir des formulaires, parfois très nombreux. Ceci constitue un problème pour certains travailleurs comme celui-ci ayant des problèmes neurologiques. Il tentait de présenter un appel par lui-même et a demandé à la Division des services d'appel de lui accorder une audience orale plutôt que par écrit.

Les déficiences psychologiques permanentes du travailleur ont empiré alors qu'il était sous pression et devait remplir des formulaires ou fournir des renseignements par écrit. Il était frustré au moment où il a appelé la Commission, qui a à son tour contacté le chef de service. Le personnel de la CSPAAT avait à d'autres occasions rencontré le travailleur pour l'aider à remplir les formulaires. Le chef de service a accepté d'examiner les options possibles pour aider le travailleur tout en respectant la procédure d'appel.

La CSPAAT a accordé une audience orale et a déclaré que le travailleur recevrait les coordonnées d'une personne qu'il pourrait appeler directement pour l'aider à remplir un formulaire essentiel.

EMPLOYEURS

Les indemnités de sortie embrouillent les employeurs

Plaignants : Organismes à but non lucratif (employeurs)
Problème : Le processus de retrait de la CSPAAT et de calcul des frais de sortie est difficile à comprendre pour les employeurs.
Résolution : Examen et clarification des cas; ajustement des indemnités pour un organisme. En outre, la Commission a recommandé que la CSPAAT élabore une nouvelle ressource pour le personnel.

La loi ontarienne exige que la plupart des employeurs soient couverts par la CSPAAT. En échange des primes versées, la CSPAAT verse des prestations aux travailleurs dont la lésion ou la maladie sont jugées comme étant liées au travail.

Les employeurs, qui ne sont pas obligés, mais acceptent volontairement de verser des primes, doivent payer une « indemnité de sortie » s'ils décident de mettre fin à la couverture de la CSPAAT. Ce processus peut être compliqué, et la Commission a reçu des plaintes de plusieurs employeurs qui ont eu de la difficulté à comprendre le processus d'indemnité de sortie. Ils ont déclaré qu'ils se sentaient « méprisés » et « rejetés » lorsqu'ils continuaient à remettre en question les calculs, ou même lorsqu'ils essayaient de les comprendre.

Voici deux cas, celui d'une garderie et d'un foyer de groupe, tous deux des organismes à but non lucratif.

L'indemnité de sortie de **l'exploitant de la garderie** a été fixée à 5 738 $ en 2015, soit légèrement moins que le chiffre donné en 2014 et environ 30 % de plus qu'en 2007. Il a fallu plusieurs conversations avec le Centre des services aux employeurs, un appel d'une durée de cinq mois et plusieurs discussions avec la Commission pour que la façon dont les calculs avaient été effectués apparaisse clairement, pour découvrir que les montants changeants étaient partiellement attribuables à la dette non provisionnée de la CSPAAT, pour comprendre la raison d'être de cette indemnité et pour savoir que la Direction du recouvrement de la CSPAAT offrait des plans de versement afin d'atténuer la pression sur les liquidités.

Le processus et les calculs étaient si peu clairs que **le foyer de groupe** a engagé un avocat. Bien que la dette non provisionnée de la CSPAAT en 2014 soit inférieure de 3 milliards de dollars par rapport à 2012, le montant de l'indemnité de sortie de l'employeur restait à peu près le même. L'avocat a mené une enquête, et le cas a été renvoyé devant la Commission. La CSPAAT

« Je n'allais nulle part et c'était plutôt frustrant. Poursuivez votre bon travail. »

a proposé une indemnité de sortie de 441 931 $, inférieure à la somme de 597 537 $ demandée d'abord à l'employeur. La CSPAAT n'a pas reconnu qu'elle avait fait une erreur et ne s'est pas excusée non plus.

L'exploitant de la garderie estimait que le Centre des services aux employeurs de la CSPAAT était condescendant, ce qui a été confirmé par d'autres employeurs indiquant que les calculs étaient mal expliqués et que la CSPAAT était lente à répondre.

La Commission a recommandé que la CSPAAT offre de meilleures ressources au personnel qui traite directement avec les employeurs pour atteindre les objectifs suivants :

- Éviter les erreurs de calcul des indemnités de sortie;
- Expliquer comment les calculs ont été réalisés;
- Expliquer les raisons éventuelles d'un appel des employeurs; et
- Répondre rapidement aux questions des employeurs.

Le personnel de la CSPAAT se sert maintenant d'une nouvelle ressource intitulée « Understanding Departure Premiums » (en anglais seulement).

Ajustement du compte de l'employeuse et renversement des pénalités

Plaignant : Propriétaire de petite entreprise
Problème : Gel du compte en banque personnel de l'employeuse et saisie de fonds.
Résolution : Il a été prouvé qu'il n'y avait pas d'arriéré dans le compte de l'employeuse et on a demandé à la CSPAAT d'assurer une communication claire avec les employeurs.

La propriétaire d'un magasin de peinture a versé des primes trimestrielles à la CSPAAT pendant cinq ans. Elle a effectué les paiements dans une banque à charte en soumettant également la partie inférieure du formulaire Paiement des primes. Lorsqu'elle a vendu son commerce, elle a effectué son dernier paiement à la banque. Sachant qu'il y aurait un montant en souffrance pour les 17 derniers jours où elle avait encore le magasin, elle a ajouté un petit montant.

Elle a indiqué à la CSPAAT dans une note sur son relevé de prime qu'elle avait vendu son commerce. Ne pouvant contacter la CSPAAT par téléphone, elle a demandé par courriel si elle devait quoi que ce soit. En réponse, la CSPAAT a fermé le compte, mais n'a pas répondu au sujet d'un éventuel solde à payer.

Par la suite, la CSPAAT a adressé une lettre à l'employeuse, que celle-ci déclare ne jamais avoir reçue. La CSPAAT a gelé son compte en banque personnel et a saisi 844 $ pour les primes de la CSPAAT. L'employeuse

l'a découvert lorsque son paiement hypothécaire a sauté. Elle a appelé la CSPAAT, qui a indiqué qu'elle n'avait pas déclaré la masse salariale de 2013 et de 2014. Elle a pris une journée de congé pour amener son formulaire Paiement des primes, tamponné à la date du jour, à la CSPAAT. En conséquence de quoi, les frais ont été annulés.

L'employeuse a demandé l'aide de la Commission, estimant que les mesures prises par la CSPAAT étaient injustes. La Commission est intervenue; un chef de service de la CSPAAT responsable du recouvrement a examiné le compte et a annulé la saisie. L'employeuse a été informée que cela prendrait 30 jours pour que le shérif libère les fonds.

De plus, la Commission a découvert que certaines institutions financières avaient changé leurs pratiques et ne soumettaient plus de formulaire Paiement des primes à la CSPAAT; celle-ci était au courant. La Commission a suggéré que la CSPAAT révise le formulaire afin que les obligations des employeurs soient claires et que ces derniers ne comptent pas sur leur banque pour soumettre la portion inférieure du formulaire à la CSPAAT.

RETOUR AU TRAVAIL

Après avoir été congédié pour une lésion liée au travail, un travailleur reçoit des prestations et retrouve son emploi

Plaignant : Travailleur
Problème : Travailleur congédié après une lésion, en difficulté sur le plan financier et versement des prestations retardé.
Résolution : La CSPAAT lui a versé des prestations, et l'employeur a réembauché le travailleur.

Le travailleur était en difficulté sur le plan financier et avait déclaré faillite lorsqu'il s'est plaint à la Commission de ne pas avoir reçu ses prestations pour perte de gains (PG) de la CSPAAT. Celle-ci a répondu rapidement aux demandes de renseignements de la Commission et a déclaré que le chèque de prestations du travailleur serait prêt dans la semaine.

Or, l'affaire ne s'est pas arrêtée là. Le travailleur en question, sans emploi, ne recevait pas de prestations de l'assurance-emploi parce que son employeur avait préparé un relevé d'emploi indiquant qu'il avait démissionné. Le travailleur a précisé qu'il avait été congédié.

La Commission s'est entretenue avec le chef de service de la CSPAAT responsable de la réembauche au sujet du litige concernant le statut d'emploi du travailleur, et la CSPAAT a fait quelques recherches de son côté. Après

avoir mené des entrevues avec le travailleur et l'employeur, la CSPAAT a déclaré que l'employeur avait en fait congédié le travailleur après sa lésion liée au travail.

La lettre de décision de quatre pages indiquait que l'employeur n'offrait pas de travail approprié au travailleur blessé et que l'interruption de travail était due à la lésion.

« Merci pour tout ce que vous avez fait pour m'aider. »

« Dans ce contexte, une rupture de la relation d'emploi en raison de cette interruption de travail est considérée comme étant liée à la lésion professionnelle et constitue par conséquent une violation de l'obligation de réembauche », expliquait-on dans la lettre.

L'employeur a proposé au travailleur de retrouver l'emploi qu'il occupait avant la lésion. La CSPAAT a versé des prestations pour PG jusqu'à la date de réembauche.

Un travailleur est menacé de perdre ses prestations pour non-coopération

Plaignant : Électricien
Problème : Programme de transition professionnelle non adapté à un chef de famille monoparentale avec des troubles d'apprentissage.
Résolution : Programme de formation approprié et soutien offert.

Un chef de famille monoparentale s'est adressé à la Commission lorsque la CSPAAT lui a annoncé qu'il ne recevrait pas de prestations s'il ne participait pas au programme de transition professionnelle prévu. Le travailleur a fait remarquer que le cours de conception assistée par ordinateur ne lui convenait pas en raison de troubles d'apprentissage documentés et de compétences insuffisantes en informatique.

L'ancien électricien a également indiqué que l'horaire et l'emplacement du programme – à environ une heure de voiture de son domicile – ne tenaient pas compte de ses obligations de parent.

Le travailleur et le personnel de la CSPAAT se sont rencontrés et ont discuté de ses objections. Malgré tout, on lui a demandé de suivre le programme faute de quoi ses prestations seraient réduites à zéro pour non-coopération. La Commission a mené une enquête, et la CSPAAT l'a mis dans un programme mieux adapté à ses compétences, à ses capacités et à sa situation personnelle. Conformément à la politique de la CSPAAT, il n'a pas perdu de prestations pendant la courte période de temps où il n'était pas en mesure de participer au programme pour se recycler et retravailler. Il a reçu un soutien psychologique et après un mois, il était en mesure de reprendre le programme.

VERSEMENT EXCÉDENTAIRE

La CSPAAT a abandonné le cas en instance lorsqu'une erreur commise par elle a été révélée

Plaignant : Représentant d'un travailleur
Problème : En essayant de recouvrer des paiements excédentaires, la CSPAAT est allée à l'encontre de sa propre politique.
Résolution : La CSPAAT a abandonné la poursuite en justice du travailleur blessé.

La CSPAAT a intenté une action en justice contre un travailleur blessé qui était en retard pour rembourser un versement excédentaire des prestations. Le représentant du travailleur a contacté la Commission et a déclaré que le travailleur n'était pas obligé de rembourser parce qu'il s'agissait d'une erreur de la CSPAAT.

La politique de la CSPAAT stipule que celle-ci ne peut essayer de recouvrer des versements excédentaires dus à un appel, à un réexamen d'une décision antérieure ou à une erreur administrative. Dans ce cas-ci, le représentant estimait qu'il s'agissait d'une erreur administrative.

Le travailleur souffrait d'une grave dépression, ne pouvait se permettre de rembourser l'argent, ne pouvait engager un avocat et se faisait du souci par rapport à l'action en justice.

La question décisive était de savoir si le travailleur aurait pu savoir que les prestations reçues n'étaient pas correctes. Après avoir examiné le cas à la demande de la Commission, le chef de service a établi que les versements n'étaient pas recouvrables. Le chef de service a expliqué la nouvelle décision au représentant du travailleur et a donné une lettre au travailleur selon laquelle la CSPAAT ne cherchait plus à recouvrer le versement excédentaire.

IMMOBILISATION

Une ancienne opératrice de machine n'est pas en mesure de travailler à plein temps comme travailleuse sociale

Plaignant : Époux d'une travailleuse blessée
Problème : Litige par rapport au fait qu'une travailleuse est atteinte d'une invalidité totale ou peut retravailler.
Résolution : La CSPAAT a renversé une décision antérieure et a rétabli les prestations intégrales.

La travailleuse blessée et son époux n'étaient pas d'accord avec la position de la CSPAAT. Et l'enjeu était important.

La CSPAAT a indiqué que la femme était en mesure de travailler 40 heures par semaine comme travailleuse sociale. Elle recevait des prestations pour une lésion au dos survenue dans le cadre de son travail comme opératrice de machine. Ses prestations ont été réduites pour non-coopération au programme de transition professionnelle. Les prestations ont été immobilisées à ce taux plus bas.

L'époux a contacté la Commission au nom de la travailleuse. Selon lui, sa femme était totalement invalide et incapable de travailler, à plus forte raison s'il s'agissait d'un emploi à plein temps et qu'elle n'avait jamais exercé.

La Commission a examiné le cas et a demandé à un chef de service de la CSPAAT de clarifier le processus décisionnel suivi. Le chef de service a indiqué que la travailleuse était partiellement invalide, mais la Commission se demandait si la position de la CSPAAT contredisait les renseignements médicaux documentés, qui montraient que les capacités de la travailleuse étaient très diminuées.

La Commission a fait un suivi du cas auprès d'un directeur de la CSPAAT qui a examiné le dossier et a indiqué que la décision d'immobilisation serait réexaminée. Le directeur a établi que le gestionnaire de cas avait accordé trop d'importance à des renseignements médicaux ne faisant pas allusion aux limitations psychiatriques de la travailleuse blessée et pas assez, aux renseignements qui en faisaient mention.

La CSPAAT a décidé que les troubles physiques et psychologiques de la femme signifiaient qu'elle n'était pas en mesure de participer à une formation ou à un programme de réintégration au marché du travail. La CSPAAT a interrompu les services de transition professionnelle et a rétabli les prestations intégrales afin de couvrir les pertes de revenus de la travailleuse. Les prestations ont été versées rétroactivement à partir de la date d'interruption des services.

COMMUNICATION

Les demandes des travailleurs ont été rejetées, mais on en connaît maintenant la raison

Plaignant : Représentant de travailleurs blessés
Problème : Crainte que la CSPAAT avait rejeté des demandes de prestations sans recueillir les renseignements nécessaires pour rendre une décision.
Résolution : La CSPAAT n'a pas recueilli de renseignements additionnels, mais elle a expliqué plus clairement pourquoi les demandes avaient été rejetées.

Quatre travailleurs de la santé ont présenté des demandes de prestations pour des problèmes respiratoires, et elles ont été rejetées. Ni eux ni leur représentant ne comprenaient pourquoi. La CSPAAT avait-elle recueilli les renseignements nécessaires pour évaluer équitablement les demandes?

Les lettres de décision pour chacune des quatre demandes indiquaient qu'en raison du caractère courant des maladies respiratoires comme la grippe, il n'était pas possible de déterminer si le lieu de travail avait contribué de façon importante à leur maladie. Le bureau de santé publique avait documenté une flambée de maladies respiratoires sur le lieu de travail, mais les lettres de la CSPAAT n'en faisaient pas mention.

La Commission a demandé à discuter avec la CSPAAT et l'a priée de clarifier sa position. La CSPAAT a déclaré à la Commission qu'il n'existait pas de politique sur les maladies transmissibles et qu'elle rendait des décisions au cas par cas.

Le chef de service de la CSPAAT a examiné les demandes et s'est dit confiant par rapport au processus décisionnel et à la décision elle-même. Il a expliqué que la déclaration du bureau de santé publique n'est qu'un des facteurs utilisés pour rendre une décision. Néanmoins, la Commission a déterminé que les lettres de décision ne renfermaient pas assez de précisions sur les motifs du rejet.

Les quatre demandes ont été réexaminées, mais le rejet a été maintenu. Les nouvelles lettres de décision étaient toutefois plus détaillées. Elles indiquaient :

- Si le dossier contenait un Formulaire 7 ou d'autres renseignements relatifs au processus décisionnel;
- Si le travailleur avait cherché à voir un médecin; et
- Les dates des journées non travaillées pour établir si elles correspondaient à celles de la flambée de maladies respiratoires au travail.

« Je ne sais pas ce que je ferais sans vous. On dirait que les choses bougent maintenant. »

Rejet de la demande de remboursement de frais de déplacement sans aucune raison

Plaignant : Travailleur blessé
Problème : Le travailleur a soumis sa demande de prestations comme il l'avait fait depuis des années, mais elle a été rejetée par une personne de la CSPAAT qui ne connaissait pas bien le dossier.
Résolution : Les frais de déplacement ont été remboursés. La lettre de décision expliquait le processus à suivre pour les prochaines demandes.

Le travailleur blessé était abasourdi et se demandait pourquoi la CSPAAT rejetait sa demande de remboursement pour un déplacement visant à voir son médecin dans le sud de la province alors qu'il habitait dans le nord de l'Ontario. Il effectuait ce déplacement depuis des années et n'avait jamais eu de problèmes à se faire rembourser.

Il se déplaçait quatre fois par an, ceci étant approuvé par la CSPAAT, afin que son médecin puisse lui fournir une ordonnance et faire le suivi des médicaments. Qu'est-ce qui avait changé?

L'infirmière consultante de la CSPAAT ne connaissait pas bien le dossier qu'on venait de lui remettre et elle a rejeté la demande parce que la clinique n'avait pas signé ni tamponné le formulaire de demande de remboursement et n'avait pas fourni de nouveaux renseignements médicaux.

L'infirmière consultante avait raison en ce qui a trait à la pratique de la CSPAAT, mais les autres infirmières consultantes avaient accepté les demandes pendant des années, et le travailleur ne savait pas qu'il devait s'y prendre différemment.

La Commission a mené une enquête, et la CSPAAT a accepté de rembourser les frais. Elle a cependant envoyé une nouvelle lettre de décision au travailleur, expliquant le processus à suivre pour les prochaines demandes.

RETARD

Un retard de la CSPAAT a mis en péril la possibilité de rester au Canada d'une travailleuse migrante

Plaignant : Représentant d'une travailleuse migrante
Problème : La travailleuse devait révéler l'état de ses finances dans sa demande d'immigration, mais n'avait pas encore reçu de décision sur les prestations de la CSPAAT.
Résolution : La Commission est intervenue, et la travailleuse a été en mesure de respecter la date limite de sa demande d'immigration.

Les décisions de la CSPAAT – ou l'absence de décision – peuvent avoir un impact sur la vie d'un travailleur au-delà de la demande de prestations. Dans ce cas-ci, le retard dans l'évaluation d'une demande a mis en péril la possibilité de rester au Canada d'une travailleuse migrante.

Le représentant de la travailleuse a contacté la Commission au sujet du retard. Sans la décision et les prestations connexes, la travailleuse semblait, sur papier, moins stable financièrement qu'elle ne l'était en fait, ce qui pouvait affaiblir sa demande d'immigration. Si elle attendait la décision relative aux prestations, elle risquait de rater la date limite de la demande d'immigration.

La CSPAAT avait accepté sa demande de prestations pour une lésion liée au travail. Elle est retournée au travail avec des fonctions modifiées. Une fois son contrat terminé, la CSPAAT a approuvé une formation en recherche d'emploi et une participation à un programme des fonctions et de la douleur. La CSPAAT a noté que la travailleuse aurait probablement une déficience permanente.

La Commission a mené une enquête; le chef de service de la CSPAAT a convenu qu'il y avait eu du retard et a demandé au gestionnaire de cas de préparer la lettre de décision dans un délai de deux jours. La travailleuse a reçu la lettre confirmant qu'elle avait droit à des prestations, s'est vue verser des prestations de façon rétroactive et a pu respecter la date limite de la demande d'immigration.

« Grâce à votre aide, le personnel de la CSPAAT a traité plus rapidement ma demande. »

Un retard après un autre, mais la réussite à la clé

Plaignant : Travailleur
Problème : Rejet de la demande de prestations. Il y a eu de longues tractations pour que de nouveaux renseignements médicaux soient examinés.
Résolution : La CSPAAT a approuvé la demande.

Le travailleur s'est blessé à l'épaule et au bras lors d'une chute au travail. L'agent à l'admissibilité de la CSPAAT a décidé que le travailleur n'avait pas droit à des prestations. La CSPAAT a reçu de nouveaux renseignements médicaux, ce qui peut souvent déclencher un réexamen, mais le travailleur n'a entendu parler de rien..

Le travailleur a laissé un message dans la boîte vocale de l'agent à l'admissibilité, mais ce dernier ne l'a pas rappelé. Il a contacté la Commission, qui lui a conseillé de donner la possibilité à la chef de service dont relevait l'agent de trouver une solution.

Le travailleur a contacté la chef de service, qui lui a dit de s'attendre à une décision après réexamen à une certaine date. Aucune décision n'a été rendue. La Commission a donc contacté la chef de service, qui a déclaré que la demande de réexamen était en cours. La chef de service s'est excusée et a indiqué qu'elle allait appeler le travailleur. Elle a expliqué au travailleur que la demande avait été transmise à un médecin consultant pour avoir son opinion. On a donné une nouvelle date de décision au travailleur, mais il n'y avait toujours rien à cette date.

Le travailleur s'est de nouveau tourné vers la Commission, qui a recontacté la chef de service. Celle-ci s'est excusée encore une fois et s'est engagée à ce qu'une décision soit rendue le plus vite possible. En l'espace de quelques jours, le rejet initial a été renversé, et il a été établi que le travailleur avait droit à des prestations.

PROCESSUS DÉCISIONNEL

Selon la CSPAAT, le travailleur tombé en bas de l'escalier s'était peut-être évanoui

Plaignant : Travailleur blessé
Problème : Vices de procédure associés à la demande de prestations rejetée.
Résolution : La CSPAAT a recueilli les renseignements requis et a établi que la lésion était liée au travail.

Un travailleur a pu retirer son appel d'une décision de la CSPAAT après que la Commission a d'abord porté le cas devant le chef de service qui avait rejeté la demande, et ensuite, devant une directrice adjointe.

Le travailleur, tombé en bas de l'escalier au travail, souffrait de lésions à la tête et au dos. Il ne comprenait pas pourquoi la CSPAAT avait rejeté sa demande. Dans la lettre de décision, la CSPAAT indiquait que le travailleur s'était peut-être évanoui avant de tomber, puisqu'il n'y avait pas de raison qu'il tombe.

Il a rempli un formulaire Intention de contester et a expliqué qu'il avait trébuché parce que le bord des marches était en mauvais état. La Commission a demandé au chef de service de clarifier la raison pour laquelle la demande avait été rejetée et a noté qu'il n'existe pas de politique relative à l'évanouissement. Le chef de service a maintenu que la décision et la raison du rejet étaient pertinentes.

La directrice adjointe a reconnu que le gestionnaire de cas n'avait pas examiné le mécanisme de la lésion. Elle a également noté que des vices de procédure importants étaient survenus dans la prise de décision parce qu'aucune déclaration sur l'accident n'avait été recueillie auprès du travailleur ou de l'employeur.

Une fois les renseignements recueillis, la CSPAAT a établi que la chute était liée au travail. La demande du travailleur a été acceptée, et il a reçu des prestations pour PG et de soins de santé.

L'enquête de la CSPAAT sur l'interruption de travail n'est pas complète

Plaignant : Travailleur
Problème : Un travailleur a vu sa demande de prestations pour PG rejetée pour une suspension du travail de cinq jours. Le travailleur et l'employeur n'étaient pas d'accord sur l'offre de travail modifié.
Résolution : La CSPAAT a poursuivi son enquête et a recueilli des renseignements additionnels. La demande de prestations était toujours rejetée, mais la CSPAAT s'est livrée à une évaluation plus complète des faits et a rendu une nouvelle décision.

« Merci tellement de nous avoir aidés. Vous avez joué un rôle de tampon et avez clarifié les choses pour mon père et moi. Nous étions vraiment dans le brouillard au sujet de la demande de prestations de mon père. »

L'employeur a imposé une suspension de cinq jours au travailleur en raison d'un litige sur le caractère approprié de l'offre de travail modifié faite au travailleur lorsqu'il a repris son travail après avoir souffert d'une lésion. Le travailleur a indiqué à la Commission que le gestionnaire de cas avait rejeté sa demande de prestations pour PG sans avoir examiné les renseignements fournis.

Le travailleur avait immédiatement contacté le gestionnaire de cas pour donner sa version des faits, soumettre des déclarations de témoins à l'appui de sa position et discuter de celle de l'employeur. Bien que le gestionnaire de cas ait noté dans le dossier qu'un complément d'enquête était nécessaire, il n'y en a pas eu.

La Commission a contacté un chef de service de la CSPAAT, qui a demandé au gestionnaire de cas de faire les recherches nécessaires et de rendre une décision sans tarder. La Commission a fermé le dossier de plainte, mais a vérifié deux semaines plus tard pour voir si le dossier renfermait une décision plus complète. Ce n'était pas le cas; aucune des parties n'avait été interrogée.

Le dossier contenait deux nouvelles notes de service contradictoires. La première documentait l'avis envoyé par la gestionnaire de cas au représentant du travailleur et à l'employeur selon lequel des prestations pour PG seraient accordées pour la période de suspension. L'autre note de service a été ajoutée au dossier le lendemain, indiquant que la demande avait été rejetée, et ce, en l'absence de tout nouveau renseignement.

La Commission s'est adressée à nouveau au chef de service qui avait émis la directive aux fins d'un complément d'enquête. Le chef de service a réattribué le cas à un autre gestionnaire et a demandé que le dossier soit transmis à un enquêteur (indemnisation) afin de mener une enquête auprès des parties concernées par le litige. Une nouvelle fois, on a sollicité une

décision écrite rapide fondée sur l'ensemble des faits. Le chef de service a tenu la Commission au courant des progrès et de la décision finale.

Le nouveau gestionnaire de cas est parvenu à la même conclusion que le premier et a rejeté la demande de prestations pour PG, déclarant que la suspension du travailleur n'avait rien à voir avec les fonctions modifiées et la question de mesure d'adaptation. À la différence près que cette fois-ci, la décision s'appuyait sur des preuves et était justifiée. Si le processus décisionnel est équitable, les parties concernées sont en droit de voir que les faits entourant le cas ont été recueillis et sont le fondement d'une décision clairement expliquée.

RAYONNEMENT ET FORMATION

La Commission organise des séances d'information pour les personnes et les groupes affectés par la CSPAAT. Toutes les parties intéressées, y compris les intervenants dans le domaine législatif et non législatif, en apprennent davantage sur les sujets suivants :

- la sphère de responsabilité de la Commission; et
- la meilleure façon d'avoir recours à l'expertise et à l'aide de la Commission pour résoudre les plaintes et éviter les risques d'aggravation et de complication des problèmes.

La Commission offre aussi des séances de formation sur l'équité administrative et le rôle de la Commission aux nouveaux employés de la CSPAAT.

En 2015, nous avons organisé des séances de formation pour huit groupes de nouveaux agents à l'admissibilité et un groupe de nouvelles infirmières consultantes à la CSPAAT. Des journées portes ouvertes se sont déroulées à Sudbury et Thunder Bay. Nous avons rencontré du personnel qui travaille pour des députés provinciaux et avons présenté un webinaire à des adjoints de circonscription de députés libéraux à leur demande. De plus, une téléconférence a eu lieu avec le personnel du bureau des plaintes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec.

Dans plusieurs villes, nous nous sommes entretenus avec le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) et le Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Lorsque le personnel du BCE a organisé sa réunion semi-annuelle, nous y avons fait une présentation. Nous avons également participé à la conférence des employeurs de l'annexe 2.

Le commissaire et le personnel de la Commission tirent profit de nos réunions eux aussi. Nous développons une meilleure compréhension des questions, des préoccupations et des responsabilités des autres organismes et intervenants. Nous avons notamment pris part au webinaire d'Éducation juridique communautaire Ontario qui portait sur des questions touchant les travailleurs migrants blessés et à la conférence annuelle de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators.

Dans le cadre de notre travail visant à assurer l'équité pour tous dans les démarches auprès de la CSPAAT, nous recueillons de l'information auprès de collègues et mettons en commun notre expertise de la façon suivante :

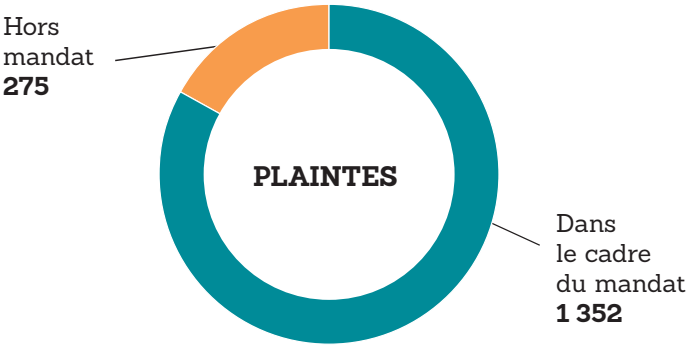
- par l'entremise du groupe de travail sur l'équité, représentant le personnel cadre responsable des pratiques équitables dans des commissions des accidents du travail dans tout le Canada;

- par l'entremise du Forum canadien des ombudsmans (FCO), Tom Irvine étant membre du conseil d'administration.
- par la participation du personnel au cours « Essentials for Ombuds », présenté par le FCO en partenariat avec le programme de perfectionnement professionnel de la Osgoode Hall Law School.

Pour solliciter de l'information ou des présentations, ou pour inviter le commissaire ou le personnel à des réunions, téléconférences ou webinaires : 416.603.3010 ou 1.866.258.4383, www.fairpractices.on.ca.

LES PLAINTES EN CHIFFRES

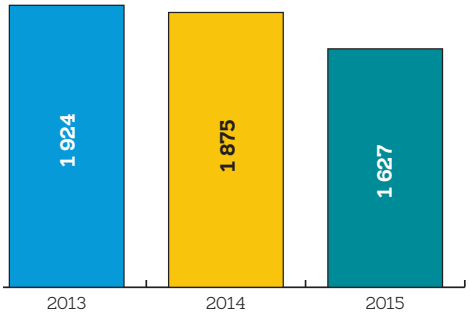
Plaintes déposées auprès de la Commission en 2015



Qui a contacté la Commission en 2015?

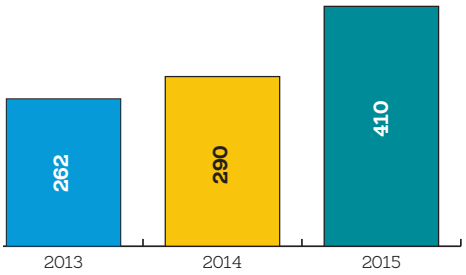
Les chiffres sur trois ans

DOSSIERS OUVERTS



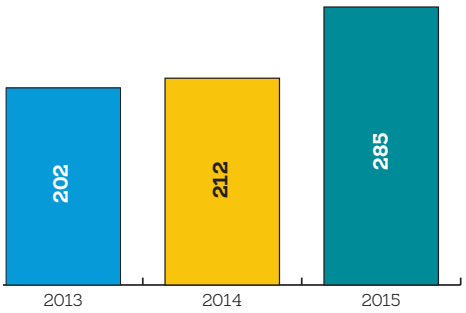
La Commission a reçu 1 627 plaintes en 2015, par rapport à 1 875 en 2014.

ENQUÊTES EFFECTUÉES PAR DES SPÉCIALISTES



Des spécialistes effectuent une enquête lorsque la Commission repère une préoccupation potentielle d'équité et lorsque la personne concernée n'a pas pu résoudre la question directement auprès de la CSPAAT. Le nombre de questions nécessitant une enquête de la Commission a connu une augmentation importante. La plupart de ces questions étaient liées au retard (183) et au processus décisionnel (122).

QUESTIONS QUE LA CSPAAT A DÛ TRAITER



Le nombre de questions d'équité nécessitant une intervention de la CSPAAT a augmenté en 2015. La plupart de ces questions étaient liées au retard (144) et au processus décisionnel (74). La CSPAAT a rapidement pris des mesures une fois que la Commission s'est impliquée. Celle-ci a résolu la plupart des plaintes en quatre jours.

Palmarès des 10 plaintes les plus fréquentes, par sujet

2015	Sujet	2014
1	Prestations	1
2	Soins de santé	2
3	Transition professionnelle	4
4	Procédure d'appel	3
5	Perte non financière	5
6	Retour au travail	6
7	Évaluation de l'employeur	8
8	Invalidité permanente	9
9	Dépenses	7
10	Base salariale	12

Questions d'équité par catégorie

Catégorie	2015	2014	2013
Retard	32 %	27 %	31 %
Processus décisionnel	27 %	26 %	21 %
Communication	19 %	18 %	18 %
Comportement	5 %	6 %	4 %
Hors mandat	17 %	23 %	26 %

DONNÉES FINANCIÈRES

Le budget de la Commission des pratiques équitables, approuvé par le conseil d'administration de la CSPAAT, s'élevait à 1,15 million de dollars pour l'exercice financier prenant fin le 31 décembre 2015.

LA MISSION de la Commission des pratiques équitables est de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes que lui adressent les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services, et de repérer et de recommander les améliorations à apporter dans l'ensemble du système aux services offerts par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). En menant à bien sa mission, la Commission contribuera à l'atteinte des objectifs établis par la CSPAAT, à savoir favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services.

FPC
CPÉ

Un organisme indépendant veillant à l'équité des pratiques de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario

123, rue Front Ouest
Toronto (Ontario) M5J 2M2
Téléphone 416.603.3010 ou 1.866.258.4383
Web fairpractices.on.ca