

CPÉ
FPC

Commission des pratiques équitables

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

**Le premier
Rapport annuel
2004–2005**

Also available in English

Commission des pratiques équitables

123, rue Front Ouest

Toronto (Ontario)

M5J 2M2

www.fairpractices.on.ca

Téléphone: 416-603-3010

Sans frais: 1-866-258-4383

ATS: 416-603-3022

Sans frais: 1-866-680-2035

Télécopieur: 416-603-3021

Sans frais: 1-866-545-5357

CPÉ
FPC

Commission des
pratiques équitables

Fair Practices
Commission

« Votre aide a été d'un secours incommensurable. Vous avez excellé dans la tâche de me communiquer des renseignements dont je n'aurais pu connaître l'existence autrement. Peu importe ce qui arrive à ma demande, le fait d'avoir été entendu est quelque chose de tout à fait capital. »

Énoncé de mission

La mission de la Commission des pratiques équitables est de faciliter la résolution juste et équitable, dans des délais souhaitables, de plaintes individuelles soulevées par des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de services pour identifier et recommander, à l'échelle du système, des améliorations aux services de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail (CSPAAT). En menant à bien sa mission, la Commission contribuera aux buts de la CSPAAT qui consistent à réaliser une plus grande ouverture, de meilleures relations et des services améliorés.

Sommaire

Un mot de la commissaire	3
Historique	4
La charte	5
Profils des effectifs.....	7
Démarrage	9
Processus des plaintes.....	12
Initiatives importantes	15
Problèmes systémiques.....	17
Sommaires de dossiers	23
Initiatives en matière d'équité initiées par la CSPAAT	33
Développement professionnel.....	34
Statistiques	36
Budget	43
Annexes	
À notre sujet.....	44
Questions et réponses	46
Marche à suivre	48
Aide-mémoire sur l'équité pour les décideurs.....	50
Charte	52

Un mot de la commissaire

Le présent rapport, premier rapport annuel de la Commission présenté au conseil d'administration de la CSPAAT et au public, rend compte des quinze premiers mois d'existence de la Commission et d'une année complète de services rendus aux travailleurs, employeurs et fournisseurs de services de l'Ontario.

La Commission a commencé progressivement ses activités entre janvier et avril 2004. En date du 5 avril 2004, nos services étaient disponibles dans toute la province. Les rapports à venir porteront sur l'exercice financier de la Commission du 1^{er} avril au 31 mars.

Le rapport est passablement détaillé et englobant. Je crois qu'il est essentiel de fournir à nos utilisateurs, et au public en général, une compréhension en profondeur de nos activités et de notre rôle, de manière à ce qu'il soit possible de véritablement évaluer notre rendement et nos réalisations.

Je suis redevable envers nos effectifs pour leur engagement et leur talent. Notre personnel affecté aux demandes reçues effectue un travail remarquable dans la compréhension de la différence entre les questions de processus, que nous pouvons investiguer, et les questions pouvant faire l'objet d'un appel, que nous ne pouvons pas investiguer, et pour expliquer la différence. Même les demandeurs qui s'inquiètent de choses qui ne font pas partie de notre mandat repartent avec le sentiment d'avoir été entendus. Ils repartent également avec la référence à une ressource appropriée.

Nos spécialistes excellent dans la tâche de résoudre des plaintes de manière informelle chaque fois que cela est possible. Mais ils excellent également dans la tâche de voir au-delà de la plainte individuelle afin d'identifier et de s'attaquer à des problèmes systémiques plus vastes. Nos spécialistes à temps partiel se sont montrés d'une valeur inestimable pour nous aider à fournir un service dans les délais souhaitables à des plaignants et en s'attaquant à des projets spéciaux.

Notre adjoint administratif fait en sorte que le bureau fonctionne sans heurts et de manière responsable.

L'efficacité de tout ombudsman organisationnel dépend non seulement de la qualité et des capacités de son propre personnel, mais aussi de la volonté de l'organisation de réagir aux recommandations du bureau. Lorsque nous requérons des demandeurs qu'ils épuisent le processus de résolution de plainte interne de la CSPAAT avant de s'adresser à la Commission, le personnel de la CSPAAT prend au sérieux l'occasion offerte de résoudre le problème sans intervention de la Commission. Lorsque la Commission fait enquête au sujet d'une plainte, les gestionnaires, les directeurs, les cadres supérieurs et les arbitres de griefs de la CSPAAT apportent leur appui à nos tentatives de résoudre des problèmes tant individuels que systémiques.

Le conseil d'administration de la CSPAAT doit être félicité pour l'initiative qu'il a prise de mettre sur pied la Commission des pratiques équitables. C'est le geste d'une organisation mature engagée dans l'amélioration de l'équité et de la qualité de sa prestation de services.

L'expérience de commissaire m'a semblée remplie de défis, au meilleur sens du terme, et m'a procuré un grand sentiment de satisfaction.



Laura Bradbury
Commissaire

Historique

Au cours de l'été 2002, deux membres du conseil d'administration de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail, Pat Dillon et Chris Griffin, ont effectué une tournée de consultation des travailleurs ayant subi une blessure afin de recueillir des renseignements sur des questions de prestation de services de la CSPAAT. Ils ont parcouru tout l'Ontario et ont rencontré des travailleurs ayant subi une blessure, ainsi que leurs représentants.

Un nombre important de travailleurs ont exprimé des sentiments de frustration au sujet de l'absence d'un secteur indépendant de la CSPAAT pouvant prendre en compte leurs inquiétudes au sujet de traitements injustes. Dillon et Griffin ont effectué des recherches dans les bureaux de l'ombudsman d'autres conseils de compensation des travailleurs, dont ceux de la Colombie-Britannique et du Manitoba. Ils ont également effectué des recherches dans les bureaux d'ombudsman du secteur privé.

Leur recommandation d'octobre 2002 de mettre sur pied la Commission des pratiques équitables découle des renseignements qu'ils ont recueillis lors de leur tournée et pendant la recherche qu'ils ont effectuée. La recommandation stipulait : « Nous recommandons que la CSPAAT mette sur pied une Commission des pratiques équitables comme organisme destiné à garantir les valeurs d'équité et de responsabilisation entre la CSPAAT et ses clients ».

Le rôle principal de la Commission des pratiques équitables, tel qu'énoncé dans la recommandation, était d'aborder les inquiétudes au sujet des pratiques équitables et du processus exprimées par les parties concernées de la CSPAAT. Le bureau devait déceler les tendances, identifier les problèmes systémiques et faire des recommandations en vue d'apporter des améliorations à la CSPAAT.

Le conseil d'administration a mis sur pied un groupe de travail dans le but de recommander les termes de référence pour la Commission, y compris son mandat, son autorité et toute limite s'y rattachant, ainsi que son fonctionnement.

Le conseil a approuvé la recommandation du groupe de travail le 5 décembre 2002. La commissaire Laura Bradbury a été embauchée à la suite d'une recherche publique. Elle est entrée en fonction à la Commission en septembre 2003.

La charte de la Commission des pratiques équitables

Le conseil d'administration de la CSPAAT a approuvé la charte de la Commission le 4 mars 2004. (Voir la page 52 pour consulter le texte intégral.)

Rôle et mandat

La Commission est un ombudsman organisationnel qui se penche sur des problèmes de prestation de services soulevés par des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de services. Elle fonctionne de manière impartiale et homogène en faisant appel aux principes de services de haute qualité, d'impartialité, d'équité, d'ouverture et de transparence de la CSPAAT.

Le mandat de la Commission consiste à

- recevoir, investiguer et résoudre les plaintes portant sur des actes présumés, des omissions et des pratiques injustes de la CSPAAT.
- identifier des tendances dans les plaintes, les questions de politiques ainsi que les problèmes systémiques, et recommander des améliorations.

La commissaire aux pratiques équitables peut prendre l'initiative d'identifier et de faire des recommandations au sujet de problèmes systémiques de prestation de services au sein de la CSPAAT. La commissaire détient un pouvoir discrétionnaire de rejeter une plainte selon son opportunité ou en fonction de la question de savoir si la plainte correspond au mandat de l'organisme. En général, la Commission accepte les plaintes qui ont des implications immédiates au chapitre des pratiques équitables.

La commissaire émet des rapports trimestriels au conseil sur les activités, les résultats, les statistiques et les problèmes systémiques de la Commission. La commissaire transmet des renseignements au président et aux chefs (gestionnaires supérieurs), le cas échéant. La commissaire émet également un rapport annuel public.

Relation d'égal à égal

La charte protège la relation d'égal à égal de la Commission avec la CSPAAT en prévoyant que la juste cause pour mettre fin à l'affectation du commissaire ne se produise pas dans le cas d'un désaccord au sujet d'une recommandation ou d'un rapport émanant du commissaire relativement à une plainte ou à un autre type d'investigation à l'intérieur des limites de son mandat.

Qualités principales

Indépendance

La Commission est exemptée des interférences dans l'exécution légitime de ses tâches.

La commissaire et le personnel ne font pas partie des cadres hiérarchiques ou du fonctionnement de la CSPAAT. La commissaire rend compte directement au conseil d'administration par le truchement de son président.

Impartialité

La Commission mène des enquêtes et fait des recommandations de façon impartiale, exempte de biais et de conflit d'intérêt avéré ou apparent. La Commission traite toutes les parties dans une plainte avec respect et ouverture d'esprit.

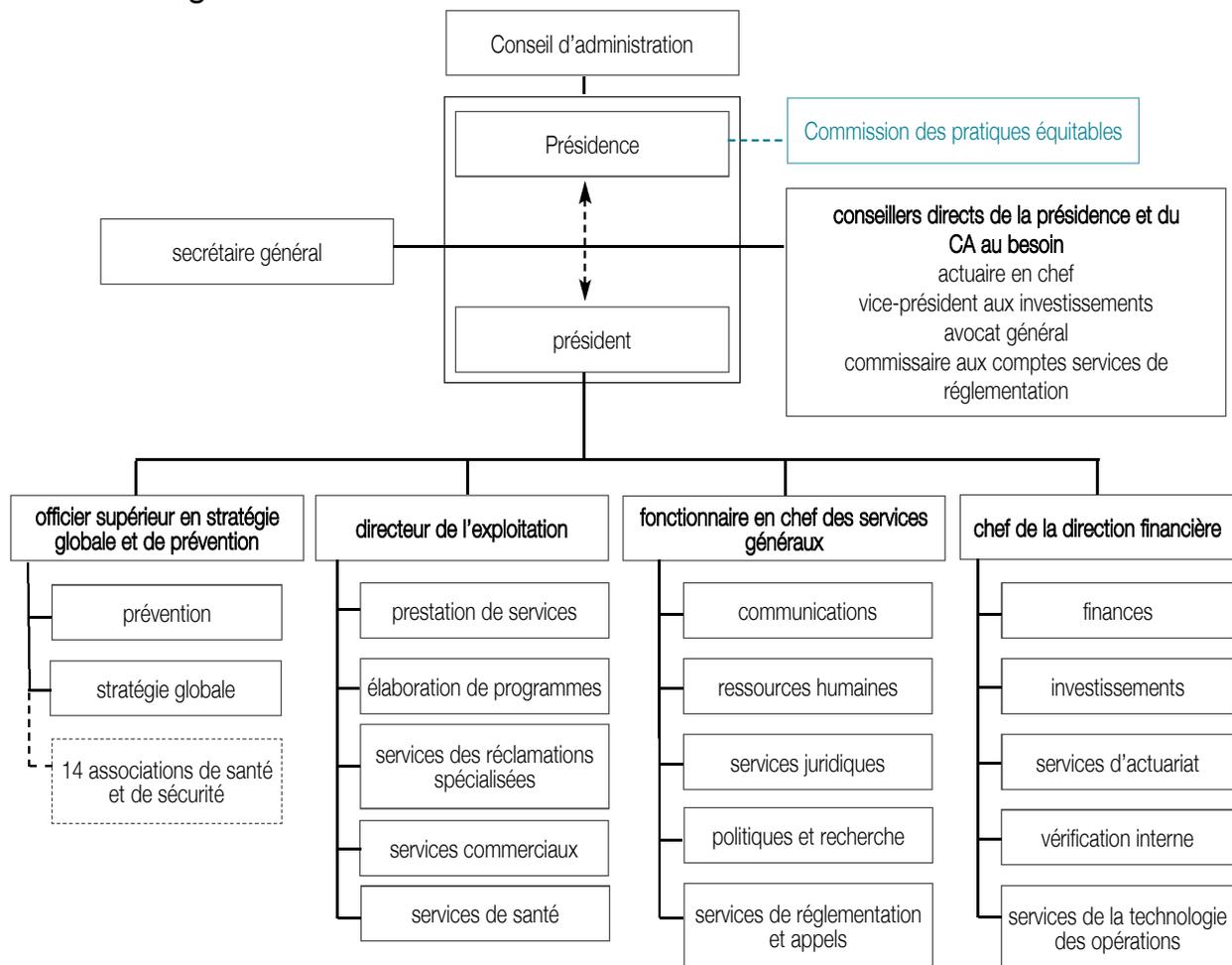
Confidentialité

La Commission garantit que toutes les questions concernant la protection de la vie privée relevant de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* sont intégralement prises en compte. La Commission fonctionne en conformité avec tout principe directeur mis en place par le bureau de protection de la vie privée de la CSPAAT et consulte ce bureau ainsi que le chef du contentieux de la CSPAAT au sujet de questions de protection de la vie privée chaque fois que cela s'avère nécessaire.

La Commission maintient des systèmes et des dossiers séparés de ceux de la CSPAAT.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario

Structure organisationnelle



Profils des effectifs

Personnel à temps complet

Laura Bradbury, commissaire, est un avocat aux antécédents imposants à titre d'arbitre neutre dans les questions de compensation des travailleurs en Ontario et en Colombie-Britannique. Au début des années 1980, Laura Bradbury a œuvré à titre d'enquêteur des plaintes sur la compensation de travailleurs à Ombudsman Ontario. Elle a été nommée au Tribunal d'appel des accidents du travail (TAAT) à titre de vice-présidente en 1985. Entre 1988 et 1991, elle a agi à titre de présidente suppléante au TAAT. Laura Bradbury a assumé la présidence de deux autres tribunaux en Ontario, soit la Commission de révision de l'aide sociale et le Bureau de l'arbitrage des griefs, avant de déménager en Colombie-Britannique en 1998. De 1998 à 2002, elle a agi à titre de commissaire aux appels auprès de la Division des appels de la British Columbia Workers' Compensation Board (commission des accidents du travail de Colombie-Britannique), alors le niveau le plus élevé des appels dans cette province.

Anna Martins, coordonnatrice à l'accueil, provient du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) où elle a assumé diverses fonctions depuis 1988, y compris celles de gestionnaire intérimaire au service de réexamen précoce ; de gestionnaire au bureau du registraire ; et de rédactrice de descriptions de cas. Avant le TASPAAT, Anna Martins assumait les fonctions de juriste au Bureau des avocats de la Couronne du ministère du Procureur général, et dans divers cabinets d'avocats de droit civil.

Amal Abboud-Hewitt, agent d'information de liaison bilingue, a été très récemment employée à titre d'agent d'examen précoce au TASPAAT. Auparavant, Amal Abboud-Hewitt a œuvré à titre de représentante bilingue au service à la clientèle de la CIBC pendant trois ans. Elle a obtenu un diplôme de bachelier ès science de l'université d'Ottawa en génie civil et possède sept années d'expérience à titre d'inspecteur de chantier et administratrice de contrat auprès d'une firme d'ingénierie.

Tom Irvine, spécialiste des pratiques équitables, a été employé à titre de conseiller principal auprès d'Ombudsman/Groupe de la diversité d'Ontario Power Generation (OPG). Tom Irvine a commencé à travailler à l'OPG en 1999 à titre de gestionnaire de résolution des plaintes, Ombudsman Nuclear. Auparavant, Tom Irvine a eu une expérience de 10 années à titre d'enquêteur et chef d'équipe à Ombudsman Ontario. Tom Irvine détient une maîtrise en planification régionale et développement des ressources de l'Université de Waterloo et a travaillé à titre de planificateur de l'utilisation du sol et de l'exploitation des ressources.

Marie Metcalfe, spécialiste des pratiques équitables, possède sept années d'expérience à titre de consultante en gestion de déficience et conseillère supérieure en ressources médicales auprès de la Financière Manuvie. Auparavant, Marie Metcalfe a mis sur pied l'agence de liaison médicale du TASPAAT et a géré cette agence pendant 10 ans. Marie Metcalfe est infirmière autorisée (à la retraite) et a œuvré au sein de divers milieux cliniques.

Mary Carl, spécialiste des pratiques équitables à Thunder Bay, a été employée à titre de représentante d'ombudsman auprès d'Ombudsman Ontario entre 1989 et 2000. Plus récemment, Mary Carl a travaillé à titre de négociatrice adjointe auprès du Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario. Mary Carl détient un baccalauréat en administration et un certificat en résolution de conflits de l'Université Lakehead.

Lalita Kulkarni, adjointe administrative, a occupé divers postes administratifs au cours des 16 dernières années, y compris les plus récents d'adjointe administrative à Deloitte & Touche LLP et de secrétaire du gestionnaire du service de protection contre les incendies de l'Ontario Power Generation. Lalita Kulkarni détient un diplôme de bachelier ès science et entreprend à l'heure actuelle un certificat de programme de gestion à Centennial College.

Liste des effectifs à temps partiel

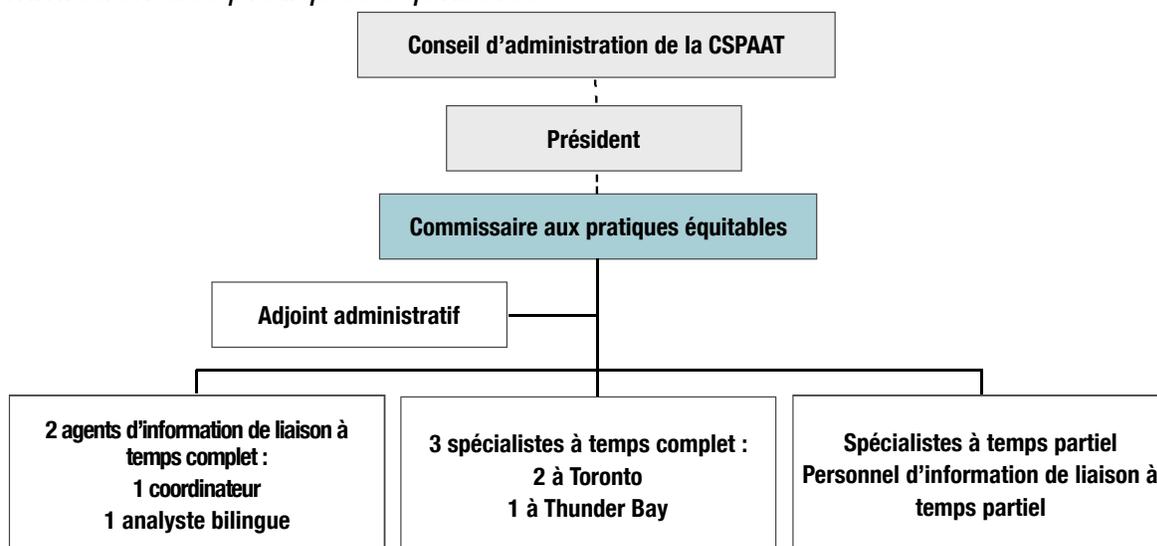
Janice Sandomirsky, spécialiste des pratiques équitables, a assumé les fonctions de vice-présidente du TASPAAAT de 1990 à 2001. Avant cette affectation, Janice Sandomirsky a occupé des postes de conseillère au bureau du président du TASPAAAT et au sein du bureau de l'avocat affecté au Tribunal. À l'heure actuelle, elle agit également à titre d'arbitre à temps partiel à la Commission des services financiers de l'Ontario.

Susan Copeland, spécialiste des pratiques équitables, a été directrice exécutive du Centre de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario entre avril 2002 et février 2003. Auparavant, elle a été nommée à titre de représentante d'employeur au TASPAAAT de 1993 à 2002. Susan Copeland a également œuvré à titre d'agent aux indemnités et prestations à Ontario Hydro pendant 16 ans.

Mary Ferrari, spécialiste des pratiques équitables, a été représentante de travailleur à temps partiel au TASPAAAT de 1986 à 2001. Depuis lors, Mary Ferrari exerce les fonctions de consultante pour les dossiers de la CSPAAT. Avant 1986, Mary Ferrari a été auxiliaire juridique communautaire à l'Industrial Accident Victims Group of Ontario et au sein de consultants auprès des travailleurs ayant subi des blessures. Mary Ferrari détient un baccalauréat ès arts en sociologie et en français de l'Université de Guelph.

Gloria Persaud, agent d'information de liaison, a occupé un certain nombre de postes au sein de la Direction des normes d'emploi du ministère du Travail au cours des 10 dernières années, y compris ceux de représentante d'information de liaison, de commis à l'évaluation de la vérification et d'adjointe aux programmes. Auparavant, Gloria Persaud a œuvré pendant 15 ans dans divers autres ministères ontariens.

Commission des pratiques équitables



Démarrage

Bureau et effectifs

Les bureaux de la Commission sont séparés du siège social de la CSPAAT afin de garantir qu'il n'y a pas de liens de dépendance. La Commission a loué des locaux sis au numéro 123 de la rue Front Ouest et ces locaux étaient prêts à être occupés en date d'octobre 2003.

Les descriptions de postes d'information de liaison et de spécialiste ont été préparées et les positions ont été annoncées dans les journaux de Toronto et de Thunder Bay. La Commission a reçu un grand nombre d'offres de services et a choisi ses effectifs selon un processus concurrentiel.

Le personnel a commencé à travailler le 1^{er} décembre 2003 avec un programme de formation étendu. En plus des formateurs et du personnel de la CSPAAT, la Commission s'est attiré d'autres personnes expérimentées du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT), du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) et du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) pour aider à la formation.

Rayonnement

Entre janvier et juin 2004, la commissaire a mené 92 séances d'information à travers l'Ontario destinées au public et au personnel de la CSPAAT. Les séances étaient conçues afin d'expliquer le mandat de la Commission et le processus des plaintes. Les séances avaient lieu comme suit :

- 29 séances pour le personnel de la CSPAAT dans tous les bureaux de district
- 24 séances pour le personnel de la CSPAAT à Toronto pour chacun des 1 000 membres du personnel affecté au fonctionnement
- 15 séances pour les groupes de travailleurs et d'employeurs de Toronto
- 24 séances pour les groupes de travailleurs et d'employeurs répartis sur le reste de l'Ontario.

La commissaire a également fait des présentations devant les organismes suivants : OWA, BCP, TASPAAT, ainsi que d'autres groupes.

Matériaux de rayonnement

La Commission a élaboré des dépliants, des affiches, un document d'énoncé de mission et une fiche questions et réponses. Les matériaux sont disponibles dans tous les bureaux de la CSPAAT et sur le site Web de la Commission. La Commission les distribue au public à toutes les séances éducationnelles et à toutes celles consacrées au rayonnement.

Les exemplaires des matériaux se trouvent aux pages 44-47.

Site Web

Le site Web de la Commission des pratiques équitables a été mis en ligne le 25 février 2004. Le site comprend :

- des renseignements au sujet de la Commission
- un guide sur les plaintes ainsi qu'un formulaire et des consignes sur la manière de porter plainte
- une foire aux questions
- des liens avec des ressources internes et externes de la CSPAAT, et d'autres organismes d'ombudsman
- des nouvelles et des renseignements sur les affaires courantes
- des publications et rapports
- des sommaires de dossiers
- des renseignements sur la confidentialité et la protection de la vie privée
- tous les matériaux sur le rayonnement de la Commission des pratiques équitables.

Le texte du guide sur les plaintes et le formulaire afférent se trouvent aux pages 48 et 49.

Manuel de résolution des plaintes

La Commission a achevé son manuel fin juin 2004. Le manuel, préparé par et pour le personnel de la Commission, décrit les processus de la Commission destinés à garantir l'homogénéité dans le traitement des plaintes. Il établit également un échéancier pour les plaintes et les demandes de renseignements comme suit :

- arrivages : on accuse réception des appels téléphoniques dans les 24 heures ; on accuse réception des plaintes par écrit le même jour
- demande de renseignements : la réponse doit être achevée dans un délai de une à trois semaines
- investigation : les questions plus complexes doivent être résolues dans un délai de quatre à six semaines.

Le délai d'exécution moyen pour toutes les plaintes est de six jours.

« Merci beaucoup de votre intervention... J'ai constaté qu'elle a été un moyen efficace et unique d'aborder des considérations d'équité sans interjeter appel de manière formelle. »

Bulletin

La Commission a produit son premier bulletin semestriel en novembre 2004, et la parution du deuxième est prévue pour juin 2005.

Le bulletin bilingue est expédié par la poste aux travailleurs et aux représentants des employeurs, aux fournisseurs de services, aux groupes de pression, aux MAL, au ministère du travail, aux agences, aux bureaux d'ombudsman et aux autres conseils d'indemnisation des travailleurs au Canada. Chaque numéro est, à l'heure actuelle, envoyé à 800 adresses.

Le bulletin se trouve sur CONNEX (le site intranet de la CSPAAT) pour le personnel de la CSPAAT. Il est également disponible sur le site Web de la Commission et par courriel.

Le bulletin rend compte des activités courantes de la Commission ainsi que de sommaires de dossiers, de renseignements statistiques et de tendances dans les plaintes.

Buts pour l'avenir

Le personnel de la Commission a participé à une séance de planification les 14 et 15 octobre 2004 au cours de laquelle on s'est penché sur l'efficacité de la Commission dans le traitement et la résolution des plaintes dans le but d'identifier ce qui pourrait être amélioré. Il a établi les objectifs suivants pour 2005 :

- mettre sur pied un plan de prévention des accumulations de travail
- élaborer un code d'éthique et des normes de pratique
- obtenir les commentaires de la collectivité, des plaignants et du personnel de la CSPAAT sur le rendement de la Commission.

Afin d'atteindre son but au chapitre des commentaires, la Commission a communiqué avec l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), un organisme du Gouvernement du Canada, dans le but d'obtenir des avis et de l'assistance. L'ISAC maintient une base de données de repère pour la recherche, l'analyse et les résultats. La Commission a également communiqué avec la division de la recherche et de l'évaluation de la CSPAAT afin d'aider à élaborer des questions pour fins de sondage et d'analyse des résultats.

Processus des plaintes

Repères pour l'équité

La Commission se penche sur des dossiers et contribue à les résoudre là où les processus de la CSPAAT comportent des problèmes d'équité. Afin d'aider à déterminer qu'une plainte comporte des problèmes d'équité, la Commission a établi des repères administratifs d'équité. En voici quelques exemples :

Retards

Y a-t-il eu des délais non raisonnables dans le déploiement de mesures ou dans la prise de décision ? La partie affectée a-t-elle été informée du retard et des raisons de ce retard ? La correspondance et les appels téléphoniques ont-ils fait l'objet d'une réponse dans des délais souhaitables ?

Communication

La décision ou les actions mises de l'avant ont-elles été communiquées de façon claire ? Est-ce que des raisons ont été fournies aux personnes affectées ? Le personnel a-t-il expliqué les fondements de la décision ? Est-ce que les étapes et les options à suivre ont été expliquées ?

Comportement

Est-ce que le personnel s'est montré impartial et objectif au moment d'examiner les renseignements soumis ? Le personnel a-t-il omis de prendre en compte des renseignements pertinents au moment de poser des gestes ou de prendre une décision ? Le personnel s'est-il montré courtois et professionnel ? Est-ce que les torts ont été admis et est-ce que des excuses ont été présentées ?

Processus de prise de décision

Est-ce que la personne affectée par la décision ou les gestes posés savait que cela allait se produire ? Est-ce que la personne a eu son mot à dire ou encore une occasion de rectifier les renseignements en cause ou de réagir sur ceux-ci ? A-t-on omis de prendre en compte certains renseignements ? La question en cause a-t-elle un lien avec une politique ou un principe directeur ? Dans l'affirmative, ont-ils été appliqués de manière conforme à ce qui a été fait dans le cas de questions semblables ?

Personnel affecté aux demandes reçues

Le personnel affecté aux demandes reçues constitue le « visage » de la Commission puisque ce sont les personnes qui parlent directement aux demandeurs.

Les membres du personnel encouragent d'abord les demandeurs à essayer de résoudre la plainte auprès de la CSPAAT. Ils donnent au demandeur le nom et le numéro de téléphone de leur arbitre et du gestionnaire de l'arbitre, du gestionnaire de portefeuille lorsque le demandeur est un employeur. La Commission détermine s'il y a eu omission ou incompréhension, le personnel de la CSPAAT peut être en mesure de résoudre rapidement et facilement le problème à ce stade précoce.

Le personnel affecté aux demandes reçues aide les demandeurs à se concentrer sur leurs préoccupations relatives à l'équité et peuvent donner des orientations pour les aider dans leurs discussions avec le personnel de la CSPAAT.

Lorsqu'une plainte est complexe, le personnel affecté aux demandes reçues encourage le demandeur à remplir le formulaire de plainte de la Commission. Ils reçoivent le consentement des plaignants de permettre à la Commission d'examiner leur dossier et de discuter de ce qui les préoccupe avec leur représentant et le personnel de la CSPAAT.

Ils examinent le dossier de la CSPAAT imagé relatif à un travailleur pour examiner l'état de ce qui cause les préoccupations du demandeur.

Lorsqu'un sujet de préoccupation ne fait pas partie du mandat de la Commission, le personnel affecté aux demandes reçues fournit les renseignements relatifs aux ressources appropriées pouvant être en mesure d'aider le demandeur, assortis de leurs coordonnées.

Spécialistes

Lorsqu'une plainte soulève un problème d'équité potentiel dont la CSPAAT ne s'est pas occupée, les spécialistes de la Commission entrent en jeu.

Ils examinent le dossier de l'employeur ou la demande de prestation, et discutent des préoccupations en cause avec le plaignant et son représentant.

Les spécialistes communiquent avec les membres concernés du personnel de la CSPAAT pour connaître leur perspective et recueillir des renseignements. Lorsque la plainte ne soulève pas de problème d'équité, le spécialiste en explique les raisons au plaignant.

Lorsque la plainte soulève un problème d'équité, les spécialistes suggèrent une mesure correctrice à la CSPAAT. Lorsqu'un problème demeure non résolu, ils le relèguent à un niveau hiérarchique supérieur, par exemple au gestionnaire, directeur adjoint, directeur ou vice-président de la CSPAAT.

Les spécialistes prennent en considération si oui ou non une plainte a des ramifications pouvant affecter d'autres travailleurs ou employeurs. Dans l'affirmative, ils consultent la commissaire et peuvent soulever la préoccupation systémique au niveau hiérarchique approprié, habituellement celui du directeur. Les spécialistes examinent conjointement avec la direction de la CSPAAT si oui ou non une plainte révèle des besoins en formation. Ils font part des résultats à toutes les parties concernées.

« Je suis tellement content que vous soyez là pour vous référer des choses et obtenir une réponse claire. Vous m'avez énormément aidé. »

Commissaire

La commissaire fait enquête sur les problèmes systémiques qu'elle identifie ou qui découlent de dossiers individuels. La commissaire approuve également les enquêtes menées par les spécialistes.

En outre, la commissaire

- transmet un avis à la CSPAAT sur les problèmes systémiques
- conseille la CSPAAT lorsqu'une enquête ou une investigation est en cours
- rencontre les cadres supérieurs pour obtenir des renseignements sur le problème, et sur la perspective de la CSPAAT
- fait des suggestions et des recommandations en vue de résoudre les problèmes
- rend compte des résultats à la CSPAAT et aux parties, au besoin
- transmet des sommaires trimestriels de ses enquêtes et investigations aux cadres supérieurs de la CSPAAT
- émet un rapport annuel public.

La valeur apportée par la Commission aux processus de la CSPAAT

Le travail de la Commission se concentre sur la résolution de conflits, la prévention de problèmes et le rôle d'agent du changement.

Résolution de conflit

La Commission explique aux plaignants la manière dont la CSPAAT fonctionne et éduque les demandeurs au sujet de leurs options et des recours possibles. Elle contribue à faciliter les relations entre les plaignants et la CSPAAT.

Le personnel de la CSPAAT est tenu de prendre en compte si oui ou non le processus peut être amélioré.

Comme la Commission aide à trouver une résolution informelle, il arrive que les procédures d'appels formels ne soient plus nécessaires.

Prévention des problèmes

En intervenant et en remédiant à une plainte tôt, la Commission peut prévenir les injustices futures. La Commission identifie les pratiques exemplaires de la CSPAAT auxquelles on peut avoir recours pour prévenir des situations analogues. La Commission identifie également des thèmes récurrents dans les plaintes et propose des solutions systémiques.

Rôle d'agent de changement

La Commission aide les plaignants et la CSPAAT à comprendre comment on résout les conflits. Cela favorise, ou crée, une culture dans laquelle l'organisation s'adapte et comble les besoins de ses clients. La Commission se penche sur chaque plainte afin de déceler un trait ou une configuration possible et peut recommander des changements à la structure dans le but de prévenir la survenue d'une configuration analogue dans l'avenir.

Initiatives importantes

Promotion de la « sensibilisation à l'équité »

La Commission offre aujourd'hui des séances de « sensibilisation à l'équité » à tous les arbitres, gestionnaires de portefeuille et représentants au service à la clientèle nouvellement embauchés dans le cadre du programme de formation de la CSPAAT. Ces séances se concentrent sur la reconnaissance, la prévention et la résolution précoce d'injustices potentielles. Les participants apprennent

- le but et le processus de la Commission
- les principes de l'équité administrative
- la reconnaissance d'injustices potentielles
- des exemples de plaintes et leur résolution
- les pratiques exemplaires.

D'août 2004 à mars 2005, la Commission a mis sur pied huit séances de sensibilisation à l'équité destinées à de nouveaux membres du personnel.

La Commission a également pris des dispositions pour fournir des séances interactives trimestrielles de sensibilisation à l'équité pour tous les nouveaux gestionnaires. De plus, en date du troisième trimestre de 2005, la commissaire aura rencontré tous les chefs de bureau de district afin de promouvoir la sensibilisation à l'équité.

La Commission attache de l'importance aux séances en raison du rôle qu'elle joue dans la prévention de problèmes systémiques futurs et dans l'incorporation de principes d'équité au sein de la CSPAAT.

Aide-mémoire sur l'équité pour les décideurs

Les repères sur l'équité à la Commission, qui aident à déterminer si une plainte soulève un problème d'équité, ont été incorporés à l'aide-mémoire de l'équité pour les décideurs.

La Commission a fourni un aide-mémoire à la branche de l'amélioration de la qualité de la CSPAAT à des fins d'utilisation dans les programmes de formation du personnel. La Commission distribue également l'aide-mémoire pendant sa formation sur la sensibilisation à l'équité pour le nouveau personnel. Les arbitres et gestionnaires de la CSPAAT ont trouvé l'aide-mémoire très utile.

L'aide-mémoire se trouve aux pages 50 et 51.

Code de l'équité

La charte de la Commission stipule que la Commission « aidera la CSPAAT à mettre au point un code d'équité administrative ».

La Commission a préparé des matériaux de recherche, y compris un examen des initiatives en cours à la CSPAAT destiné à améliorer la prestation de services, un sommaire des initiatives dans d'autres conseils d'indemnisation des travailleurs canadiens et d'autres entités géographiques de par le monde, et des exemples d'initiatives d'autres agences. Les matériaux portaient également

sur les composantes obligées d'un code d'équité. Les matériaux ont été distribués au président et au président par intérim, au directeur de l'exploitation, au vice-président des appels et au directeur exécutif des politiques et de la recherche.

La Commission a proposé d'envisager de prendre comme modèle l'initiative d'équité de l'Agence du revenu du Canada (ARC). À la demande du président, la Commission a mis sur pied une réunion dans les bureaux de la CSPAAT le 14 décembre 2004 avec les deux personnes qui ont dirigé le projet d'initiative sur l'équité de l'ARC. Les représentants de l'ARC ont fourni un historique de leur projet sur l'équité, ainsi que les leçons qui avaient été apprises.

La commissaire et le président se sont rencontrés pour examiner les options permettant d'aller de l'avant.

Projet d'examen des délais

Afin d'identifier les problèmes systémiques potentiels et de fournir de meilleurs renseignements à la CSPAAT au sujet des causes de retards, la Commission a entrepris un examen en profondeur des 19 cas de retards dans lesquels la Commission a été impliquée au cours du dernier trimestre de 2004.

Le temps d'attente moyen dans les 19 cas était de 5,3 mois. Cette évaluation demeure exacte même lorsqu'un gestionnaire de la CSPAAT apportait son concours. Le temps d'attente moyen était quelque peu plus long lorsque des représentants étaient impliqués (6,8 mois). Voici les facteurs les plus importants à l'origine du temps d'attente :

- il n'y avait aucun plan d'action sur lequel on s'était entendu ou aucune intervention n'avait eu lieu dans 53 pour cent des cas. Il n'y avait aucune explication dans le dossier relativement à l'absence d'intervention.
- les dossiers complexes comptaient pour 47 pour cent du total des dossiers accusant des retards.
- les dossiers à revendications multiples représentaient 37 pour cent.

Les dossiers qui portaient sur des revendications multiples et qui étaient complexes totalisaient 68 pour cent du total des dossiers. Dans les dossiers complexes, il semble que le fait de traiter de problèmes un par un, au lieu de suivre un plan d'action doté d'objectifs spécifiques, joue un rôle important dans la prolongation du temps d'attente.

La commissaire est à examiner les résultats avec la haute direction et continuera de surveiller la question.

Cliniques de demandes reçues

Le plan d'activités 2005 de la Commission comprend un engagement à mener des cliniques de demandes reçues dans les secteurs où les ressources telles les cliniques d'aide juridique sont limitées. Le but est de garantir une sensibilisation aux services de la Commission et l'accès à ceux-ci de par la province.

La Commission a planifié ses deux premières cliniques pour Dryden et Kenora en mai 2005. Deux spécialistes de la Commission rencontreront des plaignants. Les cliniques bénéficieront de publicité à l'échelle locale à la radio, à la télévision et dans les journaux.

La Commission prévoit des cliniques analogues pour Sarnia, Ear Falls et Red Lake.

Problèmes systémiques

L'une des fonctions principales de la Commission consiste à identifier des problèmes à l'échelle du système et à recommander des améliorations. On retrouve ci-dessous les problèmes systémiques identifiés par la Commission dans la période correspondant au présent rapport.

Problèmes identifiés et résolus

Arriéré de travail dans les consultations psychologiques

La Commission a reçu 10 plaintes au sujet de retards dans l'obtention de rapports de consultation psychologiques. Les enquêtes de la Commission ont mis au jour environ 500 acheminements accumulés. Il fallait compter jusqu'à cinq mois pour fournir des rapports écrits.

Le 15 juin 2004, la commissaire a rencontré le chef des opérations et le vice-président des services de santé pour discuter sa lettre énonçant les facteurs qui contribuent au temps d'attente, les effets du temps d'attente et les options possibles pour y remédier.

À une réunion de suivi le 23 août, la CSPAAT a signalé qu'elle avait entrepris des démarches qui lui avaient été suggérées par la Commission : le recours à des ressources extérieures, y compris des ressources dans les districts, le filtrage des questions réceptionnées pour déceler des lacunes dans l'information, le recours à d'autres services cliniques spécialisés, et l'embauche de personnel pour remplacer les personnes qui ont quitté pour cause de maladie ou de retraite. Le chef des opérations et le vice-président ont signalé que plus de la moitié des affaires en souffrance étaient parvenues à terme, et ils s'attendaient à ce qu'il en soit de même du reste à la mi-octobre.

La commissaire a rencontré à deux reprises le directeur des services cliniques (le 8 décembre 2004 et le 23 mars 2005) pour examiner les progrès effectués au chapitre de l'arriéré dans le travail. À la réunion du 23 mars, le directeur a signalé que 126 dossiers étaient en attente d'examen, la plupart ayant moins de deux semaines d'âge. Chacun des 371 dossiers en souffrance référés à Toronto Western Hospital avaient été renvoyés aux services cliniques. Les 77 dossiers en souffrance référés à un psychologue à l'externe avaient également été retournés. La base de données de la division est surveillée de façon hebdomadaire, et des rapports hebdomadaires sont acheminés au directeur relativement au nombre de dossiers en attente, à la personne qui les a en sa possession, à l'âge de l'acheminement, et au nombre de dossiers dans la file d'attente ainsi qu'à leur âge. Le directeur signale que le but des deux semaines de délai d'exécution pour tous les dossiers est réalisable et qu'il peut être soutenu cette année.

Les services cliniques disposent aujourd'hui de l'équivalent temps plein (ETP) de 5,4 psychologues, ce qui représente un complément complet. Des psychologues de Hamilton et de Toronto à temps partiel ont été recrutés, et tous exercent leur profession auprès d'une clientèle privée, en plus de leur travail à la CSPAAT. La division dispose toujours d'un salaire de 0,6 ETP en cas d'imprévu.

« Adressez nos remerciements à Madame Bradbury, puisque sa rencontre avec le directeur des services cliniques de la CSPAAT entraînera, nous l'espérons, une réaction plus rapide réservée aux autres travailleurs blessés. »

Les services cliniques assument la formation de tous les nouveaux psychologues et mènent des examens aléatoires de leur travail afin de garantir que leurs rapports satisfont aux normes de la CSPAAT.

La Commission est satisfaite que l'acheminement de dossiers en souffrance à l'extérieur de la CSPAAT, l'ajout en personnel, la surveillance de la base de

données et la communication des critères destinés aux acheminements sur CONNEX ont aidé à rendre gérable la charge de travail. La Commission n'a reçu aucune nouvelle plainte au sujet de temps d'attente indus.

Renseignements au sujet de services d'interprétariat

En réaction à une lettre en provenance d'une clinique juridique, la commissaire a soulevé la question de la CSPAAT qui avise les travailleurs blessés au sujet de la mise à leur disposition des services d'interprètes dans des lettres concernant les évaluations du préjudice moral et du choix de médecin relativement à un préjudice moral. La commissaire a noté un précédent valable dans des lettres à des clients avant 1990 au sujet des services d'interprètes destinés aux évaluations médicales.

Le gestionnaire a consenti à se pencher sur la question, conjointement avec le directeur. Le 17 août, le gestionnaire a confirmé que les lettres au sujet du choix de médecin relativement à un préjudice moral et des évaluations avaient été modifiées. Elles comportent maintenant un avis clair aux travailleurs que des services d'interprétariat sont disponibles, ainsi que des renseignements sur la façon d'avoir accès à ce service.

Commissaire aux appels à titre de médiateur

La Commission a reçu une plainte d'un représentant d'employeur selon laquelle la pratique et les procédures de la branche des appels ne spécifiaient pas qu'un commissaire aux appels s'engageant dans des discussions en vue d'un règlement, ou d'une médiation avec les parties, immédiatement avant une audience doive au préalable obtenir le consentement des parties. Cela peut soulever des inquiétudes lorsque les parties ne s'entendent pas et le même commissaire aux appels assume les fonctions d'arbitre.

La commissaire a soulevé cette question devant le directeur des appels. Le directeur a discuté la question avec le représentant, il a examiné la position du représentant, et il a consenti à modifier la pratique et les procédures de la branche des appels. L'Annexe D, intitulé Principes directeurs pour l'audience en personne, article C, para. xi stipule maintenant ce qui suit : « Lorsque les deux parties demandent qu'un commissaire aux appels engage des discussions de médiation, le commissaire aux appels doit au préalable obtenir un consentement relativement à la prise de décision. Lorsque les parties ne permettent pas au commissaire aux appels de prendre une décision, le commissaire aux appels doit, avant d'entamer quelque facilitation, expliquer à l'appelant le temps d'attente qui résulte de la situation où l'on ne parvient pas à un résultat consensuel ».

Mise en évidence des changements apportés à la pratique et aux procédures de la branche des appels

Dans des discussions avec le directeur des appels, la commissaire a remarqué qu'un certain nombre de représentants avaient commenté la difficulté d'identifier les changements à la pratique et aux procédures de la branche des appels, puisque les changements n'étaient pas mis en évidence. Même des représentants expérimentés passaient un temps considérable à examiner le document chaque fois que des changements étaient apportés.

Le directeur a agi sans attendre. La version en ligne de la pratique et des procédures de la branche des appels arbore maintenant des changements récents surlignés en bleu. La version imprimée montre ces changements en italiques.

Le directeur a affirmé que tous les changements seront surlignés de la même manière.

Homogénéité dans les barèmes des échéances et avis de changements à la pratique et aux procédures de la Direction générale des appels

La Commission a reçu une plainte en provenance d'un représentant d'employeur au sujet de changements apportés à la pratique et aux procédures de la Direction générale des appels en septembre 2004. Les changements stipulent qu'une discrétion étendue sera appliquée afin de repousser l'échéance pour interjeter appel lorsque l'appel est interjeté dans un délai de un an, plutôt que six mois, par rapport à la date de décision. Le représentant croyait qu'il aurait dû y avoir une consultation publique avant que l'on effectue le changement ainsi qu'une directive de politique de la part du conseil d'administration. Le représentant se souciait également du manque d'homogénéité dans les approches employées par le personnel de la CSPAAT envers le nouveau barème et le manque d'homogénéité possible entre les approches de la CSPAAT et celles du TASPAAAT.

La commissaire a dit au plaignant que le mandat de la Commission lui permettait de se pencher sur deux questions liées à la plainte :

- les démarches entreprises par la CSPAAT afin de garantir que les changements sont appliqués de façon homogène, et que les travailleurs et les employeurs sont traités de la même façon.
- la manière dont la CSPAAT informe les gens sur les changements, tant à l'interne qu'à l'externe.

La commissaire a effectué des enquêtes conjointement avec le directeur des appels et le fonctionnaire en chef des services généraux et a signalé ce qui suit :

- la Direction générale des appels a mis sur pied un processus de sélection pour garantir l'homogénéité dans l'application du nouveau barème des échéances. Tous les appels reçus sont soumis au processus de sélection. Lorsqu'un décideur a refusé de repousser une échéance et que l'appel est prévu dans un délai ne dépassant pas une année, la Direction générale des appels renvoie le dossier au décideur en joignant une copie du barème de la pratique et des procédures de la Direction générale des appels relativement aux échéances.
- à l'interne, les changements aux barèmes relatifs aux échéances ont été communiqués de manière étendue au personnel de la CSPAAT sur CONNEX (le site intranet de la CSPAAT) ; les gestionnaires ont été avisés des changements et on leur a demandé de les examiner conjointement avec leurs équipes ; on a avisé la boucle de la qualité des plaintes ; et le bulletin de la CSPAAT comportait des renseignements sur les changements.
- à l'externe, le fonctionnaire en chef des services généraux a entrepris de mettre sur pied un protocole afin de garantir que tous les changements apportés à la pratique et aux procédures de la Direction générale des appels se produisent au même moment chaque année, cela afin de rendre le processus prévisible et transparent. Le protocole comportera également un plan de communication, de manière à ce que la collectivité en général soit au courant de toute révision. De plus, les révisions seront surlignées dans le document lui-même.

La commissaire était satisfaite et considère que ces efforts sont de nature à fournir un avis adéquat des changements et à remédier au potentiel de manque d'homogénéité par les arbitres de la CSPAAT, ou entre la CSPAAT et le TASPAAAT.

Renseignements médicaux négligés

Plusieurs plaintes concernant des renseignements médicaux négligés ont poussé la Commission à identifier un problème dans le courrier reçu. La Commission a noté que les documents joints peuvent être ignorés lorsque chaque page n'est pas examinée avant d'être lue par balayage. Dans

un cas, un formulaire de frais de déplacement pour soins de santé n'avait pas été lu par balayage et, par conséquent, n'avait pas été vu par l'arbitre.

Le directeur des services administratifs responsable du traitement des versements de soins de santé a offert d'émettre un rappel par écrit à tous les membres du personnel qui traitent les formulaires de frais de soins de santé qu'il importe d'être vigilant quant à l'importance d'examiner tous les documents joints. Le directeur a également consenti à envisager d'ajouter cela à la formation des nouveaux membres du personnel.

Politique de remboursement des repas

La Commission a fait enquête au sujet de deux plaintes de travailleurs blessés qui s'étaient déplacés pour fins de traitement médical. L'enquête a mis au jour qu'il se pouvait que l'hôtel auquel les travailleurs étaient descendus applique la politique de remboursement des repas de la CSPAAT de manière non homogène, ce qui a entraîné le traitement inapproprié de certains travailleurs.

Le gestionnaire de la CSPAAT responsable a consenti à discuter de la politique correcte avec l'hôtel. Comme on a omis de le faire, la Commission a communiqué avec le directeur, qui a effectué des démarches sans attendre pour informer l'hôtel de la marche à suivre en cas de problème d'indemnité de repas.

Bien que la politique de la CSPAAT stipule que l'indemnité de repas est de 10 \$ pour le petit-déjeuner, 13 \$ pour le repas de midi et 22 \$ pour le repas du soir, la CSPAAT est flexible, tant que le maximum de 45 \$ n'est pas dépassé, sous réserve que le travailleur a droit à l'indemnité de repas entière. Lorsque les frais d'un travailleur sont supérieurs à l'indemnité, la CSPAAT paie les repas à l'hôtel et exige le remboursement au travailleur blessé.

L'hôtel a été avisé que les travailleurs se sentaient embarrassés par la façon dont l'hôtel les a approchés.

Employeurs à transfert de coûts

Le représentant d'un employeur à transfert de coûts a formulé une plainte au sujet de la décision de la CSPAAT de refuser l'accès au dossier de demande de règlement du travailleur. Le représentant craignait que l'employeur à transfert de coût ne puisse pas participer de manière probante au processus de gestion des plaintes, ou à un appel, sans avoir accès au dossier. Il a demandé l'aide de la Commission pour avoir accès au dossier, ou encore que la CSPAAT envisage quelque forme d'allègement relativement au coût.

La Commission a effectué un certain nombre d'enquêtes et a appris que la CSPAAT est à mettre au point une politique portant sur le problème de l'accès au dossier d'un travailleur par un employeur à transfert de coûts.

La Commission a reconnu que le nonaccès soulève un problème d'équité potentiel pour ces employeurs et qu'elle continuerait à surveiller l'élaboration de la politique.

Problèmes systémiques en cours

La nouvelle Division de l'élaboration de programmes est responsable d'examiner les problèmes systémiques identifiés par la Commission et d'y remédier. Ils ont mis sur pied un système permettant de déceler les problèmes assortis d'un échéancier pour y remédier. La Division de l'élaboration de programmes se penche à l'heure actuelle sur plusieurs de ces problèmes systémiques conformément à la description qui en est faite ci-dessous.

Le groupe de travail sur les pratiques exemplaires se penche également sur les problèmes de temps d'attente dans le réexamen et la thérapie d'entretien chiropratique.

Temps d'attente lors des réexamens

Un certain nombre de problèmes de processus contribuent aux temps d'attente dans les réexamens. Il n'y a aucun délai prescrit pour le processus. Les dossiers complexes accusent souvent des retards importants, ce qui retarde l'accès à un appel. L'absence de participation des gestionnaires dans le processus peut aussi retarder le réexamen.

La commissaire a suggéré que les gestionnaires examinent la réponse d'un arbitre afin de garantir que tous les points ont été pris en considération. La CSPAAT pourrait envisager une limite de un mois pour les révisions de décisions. Les formulaires d'objection sans nouvelle preuve ou argument pourraient être envoyés directement à la Direction générale des appels.

La Division de l'élaboration de programmes se penche présentement sur la question en se concentrant sur le rôle du gestionnaire et un délai d'exécution de 30 jours.

Temps d'attente dans l'obtention de renseignements de l'employeur lié à l'accident

Des retards importants dans le traitement d'une plainte peuvent se produire lorsqu'un employeur lié à un accident tarde à fournir les renseignements nécessaires à la CSPAAT. Le problème s'aggrave lorsque le système n'établit pas de conséquences pour le retard.

La commissaire a suggéré que la CSPAAT établisse une date pour fournir les renseignements. Lorsqu'un employeur tarde à agir, l'arbitre pourrait prendre sa décision en fonction des renseignements versés au dossier.

La Division de l'élaboration de programmes se penche actuellement sur la question de l'obligation faite à un employeur de rendre compte.

Temps d'attente dans l'obtention de rapports médicaux des médecins de travailleurs

Les médecins de travailleurs sont souvent lents à fournir des renseignements à la CSPAAT et il en découle que la prise de décision dans la demande de règlement d'un travailleur peut accuser un retard. Il y a également un manque apparent d'homogénéité parmi les arbitres dans le suivi sur les demandes de renseignements médicaux. Certains s'adressent à un gestionnaire de dossier par le personnel infirmier ou à un médecin consultant pour demander de l'aide afin d'obtenir des renseignements. D'autres ne le font pas ou attendent un long moment avant de le faire, ce qui prolonge le temps d'attente. Le problème est aggravé par le fait que la loi exige que les médecins fournissent les renseignements mais ne prévoit aucune conséquence lorsqu'ils ne le font pas.

La commissaire a suggéré que la CSPAAT mette sur pied des protocoles destinés au personnel sur les procédures de suivi afin d'aider à prévenir les manques d'homogénéité. La CSPAAT pourrait mettre de l'avant une pratique générale selon laquelle le gestionnaire de dossier par le personnel infirmier téléphone aux médecins dans les dossiers problématiques. On pourrait fournir aux médecins des renseignements sur leur obligation conformément aux termes de la loi de fournir des renseignements. En outre, la CSPAAT pourrait vouloir en référer à l'Ontario Medical Association.

La Division de l'élaboration des programmes se penche actuellement sur la question en se concentrant sur un barème issu des pratiques exemplaires pour le personnel et des discussions avec l'Ontario Medical Association et l'Association des hôpitaux de l'Ontario.

Thérapie d'entretien chiropratique

La politique de la CSPAAT sur la thérapie chiropratique porte sur la période aiguë (12 semaines plus un prolongement possible) du traitement. Au-delà de cette période, les arbitres sont tenus d'examiner chaque dossier selon ses mérites. Toutefois, il n'y a aucun barème devant être examiné par le personnel lorsque l'on envisage un traitement non aigu, ou encore pour d'autres dépenses en soins de santé pour lesquelles la politique de la CSPAAT ne prévoit aucune protection particulière. Le fait de mal comprendre la politique ou de refuser de prendre en compte des demandes de traitement au cas par cas résulte en des appels non nécessaires au TASPAAAT. Les décisions du tribunal ont stipulé à l'envisage que la politique de la CSPAAT n'empêche nullement le traitement chiropratique après 12 semaines.

La commissaire a suggéré l'élaboration d'un principe directeur de la pratique. La CSPAAT pourrait également envisager une formation supplémentaire pour le personnel sur la façon d'exercer un pouvoir de décision et d'évaluer chaque cas selon ses propres mérites.

La Division de l'élaboration de programmes se penche actuellement sur la question et envisage l'élaboration d'un principe directeur sur les pratiques exemplaires pour le personnel au sujet de la thérapie d'entretien chiropratique.

Dossiers complexes et problèmes de charge de travail

Les agents d'indemnisation sont maintenant responsables de tous les arbitrages, des dossiers les plus simples aux plus complexes. Les gestionnaires d'équipe peuvent ne pas avoir la compétence technique pour appuyer les arbitres qui traitent les dossiers complexes. Les arbitres font souvent état de situations anxieuses découlant du traitement de dossiers complexes.

La commissaire a suggéré que la CSPAAT envisage d'adopter des processus, procédures et structures administratives permettant d'accorder plus d'attention, de compétence et d'expérience aux dossiers complexes.

La Division de l'élaboration de programmes se penche actuellement sur cette question en se concentrant sur une augmentation de l'appui par des experts aux agents d'indemnisation, un programme de formation technique pour les gestionnaires de la CSPAAT, et un groupe de travail pour envisager des approches permettant d'aborder les dossiers complexes.

Sommaires de dossiers

Des exemples de cas sont énoncés ci-dessous au sujet desquels la Commission s'est penchée sur des plaintes individuelles. Ces cas démontrent la valeur des interventions de la Commission afin de fournir des résolutions rapides et informelles chaque fois que cela est possible. La Commission est efficace lorsqu'il s'agit de réduire le temps d'attente, éviter les appels non nécessaires et faciliter les relations entre les plaignants et la CSPAAT.

Certains des sommaires mettent en lumière des problèmes systémiques dans les processus de la CSPAAT que la Commission a identifié afin de les porter à l'attention de la haute direction.

Temps d'attente

Dans la prise de décision

Décision sur le droit à l'indemnisation initiale

Le représentant d'un travailleur a communiqué avec la Commission en lui soumettant un certain nombre de problèmes au sujet du traitement par la CSPAAT du dossier de son client. Le problème le plus grave était un temps d'attente de neuf mois dans la prise de décision sur le droit à l'indemnisation initiale.

Dans la plupart des cas, la Commission s'adresse directement au personnel engagé dans l'examen des problèmes posés par un plaignant. Dans ce cas, toutefois, la Commission a écrit au directeur adjoint du secteur pour établir les problèmes au sujet du processus de prise de décision et donner l'occasion à la CSPAAT d'examiner la demande et de prendre en compte les observations de la Commission.

La CSPAAT a alors décidé de verser les prestations pour soins de santé au travailleur. Cependant, la réponse subséquente du directeur adjoint n'abordait pas les problèmes de processus à la satisfaction de la Commission. La Commission a effectué le suivi par écrit au directeur de secteur. L'examen plus avant de la plainte par la CSPAAT a déterminé que l'employeur enfreignait ses obligations de réembauche. Il en a résulté que la CSPAAT a déterminé que le travailleur avait droit à l'intégralité de l'indemnisation de perte de revenu, et il a été recommandé en vue d'une évaluation de programme relatif à la réinsertion sur le marché du travail. La Commission continue de se pencher sur des problèmes systémiques de prise de décision soulevés par ce cas avec les vice-présidents de la Prestation de services et de la Division de l'élaboration des programmes.

Arbitrage

Un travailleur s'est plaint qu'il n'était pas en mesure de rectifier un temps d'attente induite persistante pour obtenir une décision de la CSPAAT. Il a téléphoné au gestionnaire et a écrit plusieurs lettres par mois à l'arbitre mais n'avait reçu aucune réponse.

La Commission a communiqué avec le gestionnaire qui, après avoir parlé à l'arbitre, a conclu que la plainte était justifiée. Bien que l'arbitre se fût penchée sur les problèmes du travailleur et qu'elle eût amorcé la rédaction d'une lettre, elle n'avait maintenu le travailleur au courant ni de ses interventions, ni des raisons du temps d'attente. Elle n'avait pas non plus répondu aux demandes répétées du travailleur de communiquer avec lui.

Le gestionnaire a mis sur pied un appel conférence avec le travailleur pour reconnaître la prestation de service inadéquate et s'en excuser ainsi que pour clarifier les questions en suspens. Il a éclairci avec le travailleur les étapes qui restaient à franchir ainsi qu'un plan d'action pour aborder les points en litige. Il a affirmé qu'il allait surveiller les progrès de cette plainte afin de faire en sorte que les interventions sur lesquelles on s'était mis d'accord allaient être entreprises dans des délais souhaitables. Le gestionnaire a également effectué le suivi au moyen d'une lettre pour garantir qu'il n'allait pas y avoir de confusion au sujet de ce sur quoi on s'était entendu au cours de l'appel.

La Commission utilise ce cas à titre d'exemple au moment de discuter des pratiques exemplaires avec le personnel et la direction de la CSPAAT.

Modifications à une habitation

Un travailleur ayant subi une blessure grave a communiqué avec la Commission au sujet du temps d'attente dans l'obtention de modifications à une habitation. Il avait demandé unève-fauteuil six mois auparavant. Le travailleur a reçu deux visites d'ergothérapeutes et on lui avait dit qu'il allait devoir attendre la visite d'un consultant en matière d'autonomie fonctionnelle et que cela pouvait prendre du temps. La Commission a trouvé que le programme des blessures graves de la CSPAAT éprouvait des roulements d'effectifs importants qui avaient entraîné la perte de neuf de ses dix consultants en matière d'autonomie fonctionnelle. Le recrutement, l'embauche et la formation des remplaçants étaient en cours. La CSPAAT a reconnu que le roulement au sein des effectifs avait des répercussions néfastes sur le niveau du service.

La plainte du travailleur a été initialement résolue lorsque que la CSPAAT a pris des dispositions pour que son consultant en matière d'autonomie fonctionnelle évalue l'habitation en vue de l'installation d'un monte-escalier ainsi que de rénovations de la salle de bain et autres changements structurels.

Quatre mois plus tard, le travailleur a de nouveau communiqué avec la Commission puisque le monte-escalier n'avait toujours pas été approuvé. La Commission a trouvé que, bien que la CSPAAT eût déterminé le travail à effectuer, il y avait des problèmes pour obtenir des entrepreneurs qualifiés afin de faire une soumission relativement au projet de rénovation. La CSPAAT a pris des dispositions afin que le consultant en matière d'autonomie fonctionnelle et la société de gestion de projet évaluent les soumissions et retiennent les services d'une firme pour exécuter le travail.

Deux mois plus tard, l'épouse du travailleur a appelé la Commission après qu'on leur eut dit qu'il allait falloir compter entre deux et quatre semaines de plus pour obtenir les approbations et le permis de travail avant que les rénovations puissent commencer. Le travailleur trouvait fâcheux les retards supplémentaires. Bien que le monte-escalier eût été approuvé, il n'avait toujours pas été commandé. Plus d'une année s'était écoulée depuis que le travailleur avait demandé un monte-escalier. En tant que paraplégique, il trouvait que l'utilisation de l'escalier constituait une tâche quotidienne difficile. La Commission a communiqué avec le directeur de la CSPAAT, qui a agi sans attendre afin d'obtenir les approbations et le permis de construire. La construction a débuté dans un délai d'une semaine à partir du moment de l'appel de la Commission. Le

travailleur a communiqué avec la Commission pour signaler que le travail avait été exécuté et a exprimé sa gratitude pour l'aide obtenue.

Réévaluation d'un préjudice moral

Un travailleur a communiqué avec la Commission pour faire part d'un problème concernant sa demande de réévaluation d'une indemnité de préjudice moral. Le travailleur a affirmé à la Commission que sa demande se trouvait à la CSPAAT depuis plus d'un an. Pendant l'année écoulée, la CSPAAT n'avait pas tenu ses engagements d'examiner la demande et de prendre une décision. Le travailleur s'est également plaint du fait que la CSPAAT ne répondait pas à ses appels téléphoniques.

La Commission a examiné le dossier du travailleur et a décidé de discuter de ses préoccupations avec le directeur de secteur. Le directeur s'est dit d'accord qu'il y avait eu des retards inacceptables. Le directeur était également d'accord que la réponse lente aux demandes du travailleur était un manquement grave sur le plan du service à la clientèle.

Le directeur a écrit au travailleur et s'est excusé de la manière avec laquelle la CSPAAT s'était occupée de sa demande. Le directeur a également fourni au travailleur une mise à jour sur l'examen et la date à laquelle une décision allait être prise. Le travailleur a par la suite confirmé qu'il avait reçu une décision dans les délais cités.

« Merci de votre apport dans ce dossier. Le système me satisfait. Je pense qu'il a fonctionné exactement comme il le devait dans ce dossier précis. »

Dans le processus d'appel

Acheminement à la direction générale des appels

Le représentant d'un travailleur a communiqué avec la Commission en raison d'un délai de huit mois dans le renvoi du dossier de son client à la direction générale des appels de la CSPAAT. Le représentant a spécifié qu'il avait communiqué avec la CSPAAT à plusieurs reprises au sujet du délai et que, pendant le mois qui a précédé la communication avec la Commission, il avait envoyé deux télécopies au gestionnaire, sans pour autant obtenir de réponse.

La Commission a parlé au gestionnaire et a appris que le protocole de traitement des dossiers de l'équipe exigeait que le gestionnaire examine tous les dossiers avant qu'ils ne soient envoyés à la direction générale des appels pour faire en sorte qu'ils soient prêts pour l'appel. Dans ce cas, l'agent d'indemnisation avait examiné le dossier quatre mois auparavant mais avait omis de l'envoyer pour fins d'examen. Le gestionnaire a également dit que, bien qu'il eût avisé le personnel de lui envoyer toute la correspondance adressée à son nom, les deux télécopies envoyées dans ce dossier ne lui avaient, par inadvertance, pas été remises.

Une fois que les télécopies demeurées sans réponse et que les délais ont été portés à l'attention du gestionnaire, celui-ci a immédiatement communiqué avec le représentant et s'est excusé des oublis et des services rendus en deçà des normes et il a pris les dispositions pour que le dossier soit référé à la direction générale des appels. La Commission a alors communiqué avec le gestionnaire à la direction générale des appels, lequel s'est dit prêt à traiter l'appel en priorité.

Programmation d'une audition d'appel

Le représentant d'un travailleur a communiqué avec la Commission en raison d'un retard dans la programmation d'une audition d'appel pour son client.

Entre août 2001 et février 2003, le représentant s'est objecté à un certain nombre de décisions dans le dossier du travailleur. Il y a eu des retards dans le traitement de l'appel en raison de problèmes d'autorisations et de formulaires d'objection.

Pendant ce laps de temps, il y a aussi eu de nouvelles décisions. La demande du travailleur selon laquelle il avait droit à des prestations en raison d'une blessure psychosomatique a été refusée. De plus, l'employeur lié à l'accident a demandé un redressement par le biais du Fonds de garantie pour travailleurs réintégré (FGTR) qui a également été refusé.

Les deux décisions ont fait l'objet d'un appel. Le représentant du travailleur a envoyé le formulaire d'objection en février 2003. En mai 2003, il s'est enquis sur l'état de l'appel auprès de l'agent d'indemnisation et s'est vu répondre que le dossier avait été envoyé à la direction générale des appels. En septembre 2003, le représentant a confirmé auprès de la direction générale des appels que le dossier avait été reçu le 2 juin 2003.

Le représentant a fait montre d'embarras lorsqu'il a appris que l'appel relatif au FGTR de l'employeur avait fait l'objet d'une audience et d'une décision alors que l'appel du travailleur devait encore être programmé.

La Commission a communiqué avec la division générale des appels. La division a trouvé qu'une erreur s'était produite au moment de la réception de la demande alors que le personnel a cru, par erreur, que l'appel du travailleur faisait partie de l'appel de l'employeur. Ainsi, le personnel n'a pas traité l'appel du travailleur séparément.

Dès que la division des appels a pris connaissance de l'erreur, le gestionnaire a communiqué avec le représentant pour s'excuser du retard et a immédiatement entrepris des démarches pour traiter l'appel du travailleur.

Causé par la charge de travail

Charge de travail des agents d'indemnisation

Un travailleur s'est plaint qu'il n'était pas en mesure d'obtenir une réponse de son agent d'indemnisation après de nombreux appels, télécopies et lettres. Il s'est également plaint qu'il n'obtenait pas de réponse à une télécopie qu'il avait envoyée au gestionnaire.

La Commission a communiqué avec le gestionnaire, lequel a affirmé que la télécopie du travailleur ne lui avait pas été transmise parce que le nom qui y figurait était erroné. Le gestionnaire a enquêté sur les raisons du temps d'attente et a confirmé que l'agent d'indemnisation n'avait pas répondu aux nombreux appels, télécopies ou lettres du travailleur. Le gestionnaire a convenu que cela était inacceptable.

Le gestionnaire a parlé à l'agent d'indemnisation et au gestionnaire des soins individualisés offerts par le personnel infirmier en réitérant ses attentes selon lesquelles un travailleur qui demande des renseignements doit recevoir une réponse rapide, même lorsqu'il n'y a rien de

nouveau à signaler. Il a fait savoir que, immédiatement après avoir fait son examen du dossier, il s'est assuré que le gestionnaire des soins individualisés offerts par le personnel infirmier communique avec le travailleur pour le mettre au courant des derniers développements, ce que le travailleur a confirmé. Le gestionnaire a également consenti à communiquer avec le travailleur pour s'excuser du mauvais service et pour l'inviter à communiquer avec lui directement s'il n'était pas satisfait des services à l'avenir.

Le gestionnaire a affirmé que la raison sous-jacente des retards persistants et prolongés était la charge de travail. Selon le gestionnaire, cet agent d'indemnisation était consciencieux mais travaillait à temps partiel tout en assumant une charge de travail équivalant au temps complet. Le gestionnaire a affirmé que l'agent d'indemnisation l'avait alerté auparavant du volume important de travail qui lui était confié et des répercussions sur la prestation de service. Le gestionnaire a signalé qu'un processus était en cours pour transférer certains dossiers de cet agent d'indemnisation à un autre membre de l'équipe.

« Merci. Le fait de vous avoir parlé m'a vraiment beaucoup aidé. Je sentais que je parlais à quelqu'un qui avait ma cause à cœur. »

Processus de prise de décision

Avis de décision défavorable

Pendant l'examen de la plainte d'un travailleur, la Commission a trouvé qu'il y avait eu certains manquements à l'équité dans le processus de prise de décision de mettre fin au programme de réintégration du marché du travail. Le directeur du secteur et le directeur adjoint ont rencontré la Commission afin de se pencher sur la pratique injuste et explorer les façons de faire en sorte que cela ne se reproduise pas.

Il a résulté des discussions sur la plainte que le directeur a indiqué qu'il planifiait d'examiner deux messages importants avec ses équipes :

- L'importance de transmettre un avis adéquat ainsi que la logique qui sous-tend les décisions. La partie affectée doit d'abord recevoir un appel téléphonique de manière à ce que la décision écrite ne soit pas une surprise. La partie doit également avoir l'occasion de fournir de nouveaux renseignements pour fins de reconsidération.
- L'importance des conférences de cas. Lorsqu'un agent d'indemnisation est nouveau dans le dossier ou qu'il est en désaccord avec une recommandation du fournisseur du programme de réintégration du marché du travail, l'on s'attend à ce que l'agent d'indemnisation consulte l'agent précédent, ou son gestionnaire, avant de prendre une décision défavorable.

Bien que cela n'excuse pas les problèmes de service qui sont survenus dans ce dossier, le directeur et le directeur adjoint ont noté que des questions de charge de travail faisaient partie du problème. La commissaire a consenti à investiguer le problème dans son prochain rapport trimestriel au conseil d'administration.

Détermination des restrictions de travail

Un représentant a communiqué avec la Commission et a effectué une plainte selon laquelle les restrictions médicales de la CSPAAT identifiées pour le travailleur n'étaient pas suffisamment sévères. Le représentant craignait que le travailleur eût été incapable d'exécuter les tâches modifiées et s'exposait donc à de nouvelles blessures.

La Commission a trouvé que les restrictions médicales étaient identifiées comme résultat d'un certain nombre de rapports, y compris :

- une évaluation ergonomique quatre ans auparavant
- une évaluation des capacités fonctionnelles dans les douze mois précédents
- une évaluation ergonomique dans les douze mois précédents
- de nombreux formulaires de capacités fonctionnelles remplis
- de nombreux autres rapports médicaux.

La CSPAAT demandait également une expertise ergonomique supplémentaire à la lumière des difficultés persistantes du travailleur dans l'exécution du travail modifié.

La Commission a avisé le représentant qu'il semblait que la CSPAAT avait pris des dispositions raisonnables afin de garantir que les restrictions médicales du travailleur seront correctement identifiées.

Représentation

Un père de famille qui aidait son fils lors d'une procédure d'appel à la CSPAAT a communiqué avec la Commission pour exprimer son inquiétude au sujet de la représentation et des processus de la CSPAAT.

Le père affirmait que son fils souffrait de problèmes psychologiques des suites de sa blessure et de difficultés dans ses rapports avec la CSPAAT. Le fils, une fois employé dans une usine, était alors sans domicile fixe et vivait dans un abri. La décision de mettre fin aux indemnités de la CSPAAT pour son fils faisait alors l'objet d'un appel. Cependant, le processus d'appel a été suspendu parce que l'avocat qui représentait le travailleur n'était plus en mesure de le faire. Le père du travailleur ne croyait pas qu'il pouvait représenter son fils correctement dans la procédure d'appel. Le père avait approché le Bureau des conseillers des travailleurs mais s'était vu répondre que, parce que son fils était membre d'un syndicat, le Bureau des conseillers des travailleurs ne pouvait le représenter.

Bien que la Commission n'ait pas le mandat de se pencher sur les processus du Bureau des conseillers des travailleurs, une demande a été faite afin d'obtenir une clarification sur la situation du travailleur. Le gestionnaire du Bureau des conseillers des travailleurs a affirmé que les mérites de ce dossier pouvaient être examinés afin de déterminer s'ils satisfont aux critères du Bureau des conseillers des travailleurs pour la représentation. Le travailleur avait été à l'extérieur de la main d'œuvre pendant un long moment et n'avait eu aucun contact avec son syndicat depuis plusieurs années.

Le père était heureux de bénéficier de cet aide mais a exprimé des inquiétudes au sujet du manque de renseignements sur les processus de la CSPAAT et sur les ressources mises à la disposition des travailleurs. Le père a été encouragé à communiquer avec la CSPAAT directement pour adresser ces questions. La Commission lui a également fait parvenir un exemplaire de la publication de la CSPAAT intitulée *Blessé au travail ? Nous sommes là pour vous aider*, qui contient des renseignements utiles au sujet de la CSPAAT et du processus des plaintes.

Processus d'accès aux indemnités d'incapacité psychotraumatique

Un travailleur et son représentant ont communiqué avec la Commission pour se plaindre du temps d'attente pour statuer sur le droit à des indemnités de troubles psychologiques du travailleur pour perte de revenu et sa réintégration dans le programme de réinsertion sur le marché du travail. Le travailleur a dû traverser une situation financière pénible depuis que ses prestations ont été interrompues. Il vivait à Toronto avec 88 \$ par semaine.

L'examen du dossier du travailleur par la Commission a révélé que l'accès aux indemnités du travailleur a été retardé pour deux raisons :

- le psychiatre du travailleur a omis de répondre à de nombreuses demandes de renseignements sur l'état du travailleur
- un consultant médical de la CSPAAT qui a examiné le dossier a recommandé que la CSPAAT obtienne une expertise psychologique indépendante du travailleur et aucune disposition n'avait été prise à cet égard.

La commissaire a examiné la situation du travailleur de concert avec le directeur de services cliniques dans le cadre de leurs discussions continues sur les consultations psychologiques. Le directeur a été en mesure d'obtenir des rendez-vous en vue de l'expertise indépendante sur le travailleur par le truchement du programme des traumatismes psychiques.

Le directeur a également confirmé qu'un examen accéléré du rapport du psychiatre traitant avait été fait. Il en a découlé qu'une décision a été prise de prolonger de manière rétroactive les indemnités de perte de revenu du travailleur.

Mise en application d'une décision du TASPAAAT

Le représentant d'un travailleur a formulé une plainte comme quoi l'agent d'indemnisation avait mis en application de manière injuste une décision du TASPAAAT en recalculant de manière arbitraire les gains à court terme de son client avec les gains à long terme que le TASPAAAT avait dirigé à des fins de recalcul. Il en a découlé une indemnité plus faible par rapport à ce que le représentant croyait être voulu par la décision du TASPAAAT. Le représentant a tenté de soulever ses inquiétudes auprès du gestionnaire, mais l'agent d'indemnisation lui a fait savoir que son geste avait déjà été approuvé par le gestionnaire.

Il a semblé à la Commission que la décision du TASPAAAT pouvait être interprétée conformément aux attentes du représentant. Cependant, rien ne venait étayer l'opinion du représentant que la CSPAAT avait agi de façon arbitraire. En réexaminant le dossier de la demande conjointement avec le gestionnaire, la Commission a appris que l'agent d'indemnisation avait suivi le protocole de la CSPAAT sur des décisions ambiguës du TASPAAAT en consultant les gestionnaires des paiements et des opérations ainsi qu'un analyste juridique en matière de politiques avant d'agir selon son interprétation. Le gestionnaire a pris l'initiative de s'adresser à son équipe au sujet de l'importance de documenter l'intervention dans le dossier au moment de consulter un analyste juridique en matière de politiques au sujet d'une décision ambiguë du TASPAAAT.

Communication

Prestation de soins dentaires

Un travailleur a communiqué avec la Commission pour lui faire part d'interrogations concernant son assurance-soins dentaires. Le travailleur avait subi une blessure au travail quelque temps auparavant qui avait nécessité des soins dentaires d'urgence ainsi qu'un traitement de suivi.

Lorsqu'il a communiqué avec son dentiste pour prendre les dispositions en vue du suivi, il s'est vu répondre que la CSPAAT ne compenserait qu'une petite partie du coût total. L'agent d'indemnisation du travailleur a fait savoir que la politique de la CSPAAT permettrait le remboursement d'une partie seulement du traitement.

La Commission a examiné le dossier du travailleur, y compris un rapport émanant d'un dentiste consultant de la CSPAAT. Il a semblé qu'il y avait eu quelque incompréhension au sujet du traitement de la demande. La Commission a facilité la communication entre l'agent d'indemnisation, le travailleur, le dentiste traitant et le dentiste consultant de la CSPAAT. Il en a résulté que le travailleur a appris que le plan de traitement de son dentiste comprenait des travaux sans lien avec la blessure. Le travailleur a alors compris que la décision de payer une partie des coûts ne découlait pas de la politique de la CSPAAT mais plutôt du fait que seulement une partie des soins dentaires proposés était liée à la blessure. Le travailleur était satisfait et estimait disposer de tous les renseignements dont il avait besoin pour décider si oui ou non il allait se prêter aux soins supplémentaires proposés.

Renseignements sur l'état des demandes d'indemnisation

Un travailleur blessé s'est plaint à la Commission au sujet d'un temps d'attente de trois mois pour obtenir une décision concernant ses droits à une indemnisation et au sujet du manque de renseignements de la part de la CSPAAT sur l'état de sa demande. Le travailleur a affirmé à la Commission que la CSPAAT avait communiqué avec lui pour obtenir des renseignements au sujet de son emploi. Cependant, il n'a obtenu aucun renseignement sur la question de savoir s'il allait recevoir des prestations et quand la décision allait être arrêtée.

La Commission a examiné le dossier du travailleur et discuté de ses préoccupations concernant l'agent d'indemnisation, le gestionnaire et le directeur de secteur. La Commission a appris que depuis un certain temps la CSPAAT avait des discussions soutenues avec des représentants du secteur de l'industrie sur la question de savoir si des personnes affectées au même type d'emploi que ce travailleur étaient des opérateurs indépendants ou des travailleurs. La CSPAAT a avisé la Commission que sa décision de verser des prestations à ce travailleur créerait un précédent pour toute demande future dans cette industrie, donc qu'elle étudiait cette demande avec le plus grand soin.

Bien qu'il eût été approuvé que des prestations soient versées, la CSPAAT a reconnu qu'une fois qu'elle a su qu'elle allait avoir besoin d'un certain laps de temps pour prendre une décision, l'agent d'indemnisation aurait dû aviser le travailleur des délais supplémentaires. Le directeur a rappelé au personnel l'importance de maintenir les travailleurs informés sur l'état de leur demande.

Révision d'une décision

Un travailleur blessé a communiqué avec la Commission pour lui faire part d'un certain nombre d'inquiétudes au sujet de plusieurs demandes. L'une de ses plaintes concernait le temps d'attente pour que la CSPAAT fasse la révision d'une décision au sujet d'une demande pour laquelle il avait soumis de plus amples renseignements médicaux.

Au moment de se pencher sur les préoccupations du travailleur, la Commission a remarqué que la révision d'une décision avait été faite dans un passé récent et qu'une lettre avait été envoyée au travailleur blessé. Cependant, la Commission a remarqué que la décision avait été envoyée à une adresse différente que celle qui figurait dans les autres dossiers de demande du travailleur. En outre, le délai pour interjeter appel de cette décision était écoulé.

La Commission a discuté de la situation avec le gestionnaire, qui a confirmé que l'adresse figurant sur le dossier de la demande était exacte mais qu'une ancienne adresse avait par inadvertance été utilisée pour la lettre de décision. Le gestionnaire a immédiatement pris des dispositions afin que la révision de la décision soit envoyée à l'adresse exacte, et la date limite pour en appeler de la décision a été repoussée de deux mois. La Commission était satisfaite de la mesure correctrice rapide.

Comportement

Plainte pour partialité

Le représentant d'un travailleur a formulé une plainte au sujet de la façon dont un agent d'indemnisation et un gestionnaire ont traité sa demande. Le représentant pensait que l'attitude de l'agent d'indemnisation faisait montre de partialité. Le travailleur croyait que l'attitude de l'agent d'indemnisation et la décision avaient contribué de manière déterminante à son licenciement. Le travailleur a demandé des excuses et voulait que la Commission se penche sur ses préoccupations car il croyait que son expérience mettait en lumière un problème systémique.

La Commission a communiqué avec le gestionnaire afin de discuter des préoccupations du travailleur au sujet de l'impartialité. Le gestionnaire a reconnu que l'agent d'indemnisation avait fait des commentaires déplacés dans la lettre de décision d'origine mais ne croyait pas que le processus de prise de décision lui-même était en cause.

La Commission a communiqué avec le directeur de secteur afin d'explorer les options permettant de fournir un recours satisfaisant au travailleur. Le directeur a examiné le dossier, puis a communiqué avec la Commission afin de faire part des interventions suivantes :

- le directeur a écrit au travailleur pour s'excuser de la façon dont le travailleur avait été traité, des commentaires déplacés et du service rendu en deçà des normes prescrites.
- le directeur a avisé le travailleur que, bien que le gestionnaire eût pris des mesures correctives à l'endroit de l'agent d'indemnisation, le directeur lui-même avait également demandé au gestionnaire de proscrire ce type de pratique déplacée auprès de l'équipe entière de prestation des services.

La Commission était satisfaite de la réaction de la CSPAAT.

Nouvelles preuves

Le représentant d'un travailleur a formulé une plainte selon laquelle la CSPAAT avait agi de manière injuste en refusant d'accueillir de nouveaux renseignements. Le représentant espérait que la Commission demanderait à la CSPAAT d'accueillir de nouveaux renseignements de manière à ce qu'il puisse défendre le droit de son client à bénéficier de nouvelles prestations d'indemnisation.

Le problème semblait lié à un désaccord au sujet de l'interprétation de l'autorité de la CSPAAT d'accueillir de nouveaux renseignements après une décision du TASPAAAT. La CSPAAT avait pris en compte la position du représentant, communiqué les raisons détaillées de ne pas accepter de nouvelles preuves, et offert des options pour prendre en compte ses préoccupations. La Commission était satisfaite et trouvait que les interventions de la CSPAAT étaient raisonnables.

Politique

Application non homogène

Le plaignant, un employeur, était membre d'un groupe tarifaire affecté par une décision découlant d'une politique sur le revenu d'ajouter une nouvelle sous-section du classement beaucoup plus coûteuse au compte de chaque membre exerçant une activité économique particulière.

L'employeur a découvert par la suite que la nouvelle sous-section du classement n'avait pas été ajoutée au compte de l'un de ses concurrents, bien que le concurrent en question fit partie du même groupe tarifaire.

L'enquête de la Commission a révélé qu'au cours du processus d'examen de la politique, tous les membres, sauf un, du groupe tarifaire (le concurrent en question) avaient fait l'objet de l'ajout de la nouvelle sous-section du classement à leur compte. Ainsi, le concurrent était traité différemment des autres membres du groupe tarifaire.

Lors d'entrevues avec les directeurs des services de vérification auprès des employeurs et du secteur industriel, la Commission a appris qu'il y avait des raisons exceptionnelles de traiter ce membre particulier différemment. Ainsi, bien qu'il y eût manque d'homogénéité dans l'application d'une politique de revenu, aucun manquement à l'équité n'a été décelé.

La CSPAAT a signalé que, depuis que cet exemple a été signalé, un processus d'uniformisation a été mis en place pour les membres d'un groupe tarifaire affecté par une décision découlant d'une politique dans le cadre d'un examen. La Commission et l'employeur étaient satisfaits de la réponse de la CSPAAT.

« Votre aide a beaucoup accéléré le processus et je l'apprécie. »

Exercice du pouvoir discrétionnaire

Le représentant d'un employeur a formulé une plainte selon laquelle la CSPAAT omet de manière constante et injuste d'appliquer des principes de pouvoir discrétionnaire dans des décisions concernant des ajustements rétroactifs de primes. Il a signalé un exemple concernant un employeur qui, pendant 20 ans, n'était pas tenu de verser des primes d'assurance. Lorsque, en raison d'un changement dans la politique de la CSPAAT, la protection est devenue obligatoire, la CSPAAT a ajusté la prime de façon rétroactive sans égard au fardeau financier important que cela imposait à l'employeur.

Le représentant s'est montré d'accord avec l'évaluation de la Commission selon laquelle il était prématuré d'entamer une enquête dans ce cas particulier, puisqu'il discutait toujours avec le directeur de secteur. Le représentant a été tenu de référer à la Commission tout cas futur illustrant l'injustice potentielle. La Commission pourrait envisager d'initier une enquête si elle observait une tendance dans les plaintes au sujet d'ajustements rétroactifs de primes.

Initiatives en matière d'équité initiées par la CSPAAT en 2004

La CSPAAT a pris un certain nombre d'initiatives au cours de l'année écoulée qui sont de nature à améliorer l'accessibilité aux processus de la CSPAAT ainsi que leur transparence.

1. Guide du système de la CSPAAT : *Blessé au travail ? Nous sommes là pour vous aider.*

- disponible sur le site Web de la CSPAAT
- envoyé par la poste aux travailleurs qui sont dans le système depuis 30 jours ou plus

2. Politiques en ligne

- le manuel de politique opérationnelle et le manuel de classification de l'employeur se trouvent maintenant sur le site Web de la CSPAAT
- les barèmes et pratiques seront ajoutés en 2005

3. Groupe d'étude mixte sur la charge de travail

- en novembre 2004 le Local 1750 du SCFP et des représentants de la direction de la CSPAAT ont fait 13 recommandations mixtes à la haute direction sur des questions de charge de travail
- la haute direction a répondu, en partie, au moyen d'une initiative d'équilibrage de la charge de travail

4. Le Groupe de travail des pratiques exemplaires

- a identifié cinq problèmes afin d'améliorer la prestation de services
- a élaboré un plan de mise en œuvre

5. Formation de sensibilisation à l'équité de la Commission des pratiques équitables

- la formation sur l'équité procédurale par la Commission est maintenant exigée pour tous les nouveaux agents d'indemnisation, les gestionnaires de portefeuille, les représentants du service à la clientèle et les gestionnaires

Développement professionnel

La Commission fait partie d'une communauté d'ombudsmen et prend une part active aux occasions de formation et aux organisations d'ombudsmen. La Commission est membre du

- Forum canadien des ombudsmans (FCO), une organisation parapluie pour les bureaux d'ombudsman de tous les secteurs pour fins de rencontres et d'échange de renseignements. Le personnel de la Commission a assisté au cours d'éléments de l'ombudsman du FCO en mars 2004.
- Ombudsman Association (TOA), consacré aux besoins en formation d'ombudsmen organisationnels de par l'Amérique du Nord. Le personnel de la Commission a assisté au programme de base de TOA et autres cours en 2004 et 2005.

La commissaire est membre du groupe de travail sur les pratiques équitables formé de tous les commissaires des pratiques équitables de la Commission des accidents du travail et de la CSPAAT de par le Canada. Le groupe se réunit par téléconférence tous les trois mois et constitue une ressource précieuse pour ses membres, lesquels peuvent échanger sur leurs expériences et obtenir les conseils de collègues. La Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard sont membres.

La Commission a reçu de l'aide d'Ombudsman Ontario au cours de sa période de démarrage. Clare Lewis, ombudsman à cette époque, remarque dans son rapport annuel 2003-2004 que : « le fait de disposer d'un processus de plaintes interne efficace habilite un organisme à réfléchir sur son fonctionnement et sur les effets qui en découlent, et à en faire l'évaluation. Des mécanismes de plaintes internes efficaces peuvent entraîner l'amélioration des services et prévenir les plaintes futures.

« Mon bureau agit fréquemment à titre de ressource auprès d'organisations qui mettent sur pied des systèmes internes de plaintes. Cette année, mon bureau a prodigué des conseils à la Division des services aux victimes du ministère du Procureur général ainsi qu'à la nouvelle Commission des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail au sujet de la résolution interne des plaintes. »

Le personnel continue sa formation à l'interne pour demeurer au fait des développements à la CSPAAT. La Commission a tenu les huit séances suivantes en 2004-05 :

- 24 fév. 2004 suppléments à la Section 147
- 11 mars 2004 questions de collections
- 6 avr. 2004 système de perte économique future (PÉF)
- 28 avr. 2004 caisse d'amélioration de qualité de la vie et seconde blessure
- 18 mai 2004 incapacité psychotraumatique & incapacité pour douleur chronique
- 29 nov. 2004 question de santé mentale & risques de suicide
- 16 déc. 2004 vérifications auprès des employeurs
- 15 fév. 2005 programmes de mesures incitatives pour employeurs

Données statistiques

du 14 janvier 2004
au 31 mars 2005

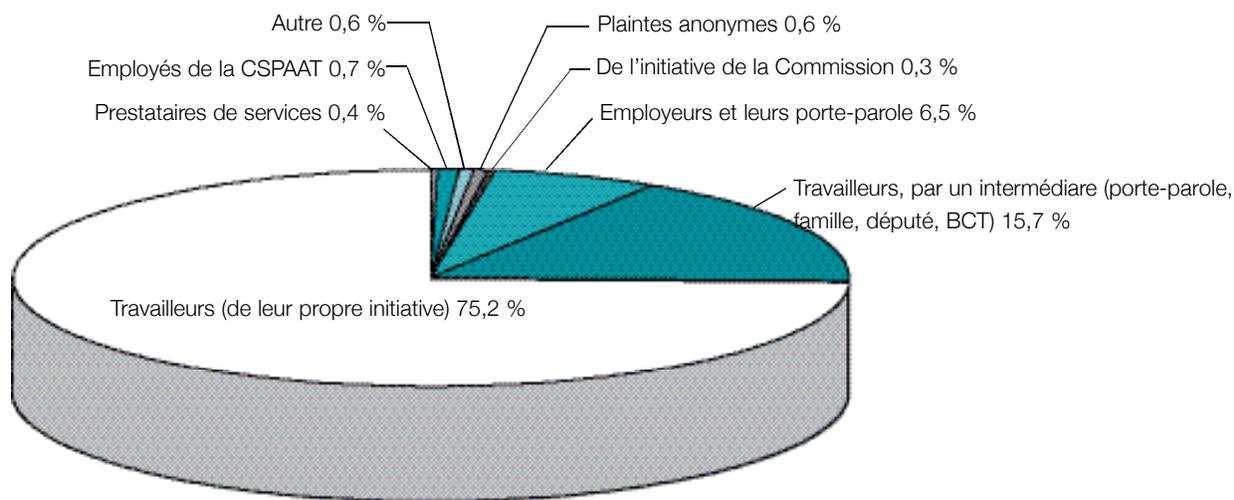
Nombre de plaintes	
Plaintes reçues entre le 14 janvier 2004 et le 31 mars 2005	1 404
Répartition des plaintes selon qu'elles sont de la compétence ou hors de la compétence de la Commission	
De la compétence de la Commission	59 %
Hors de la compétence de la Commission	41 %
Plaintes renvoyées à des spécialistes et à la commissaire	
Nombre	364
Pourcentage du nombre total de plaintes	26 %
Délai	
Délai moyen	6 jours

Répartition des plaintes selon les groupes

du 14 janvier 2004
au 31 mars 2005

Travailleurs	
Plaintes déposées de leur propre initiative	1 056
Plaintes déposées par un intermédiaire (porte-parole, famille, député provincial, BCT)	221
Employeurs et leurs porte-parole	91
Employés de la CSPAAT qui se sont blessés au travail	10
Plaintes anonymes	8
Prestataires de services	5
De l'initiative de la Commission	4
Autre	9

Groupes



Plaintes que la Commission a reçues dans chaque catégorie d'équité

du 1^{er} juillet 2004 au 31 mars 2005

Catégories d'équité	1 ^{er} trimestre 2005	4 ^e trimestre 2004	3 ^e trimestre 2004	Facteurs dont il a été tenu compte
Retard	35,6 %	35,4 %	32,5 %	La CSPAAT a-t-elle excessivement tardé à prendre une mesure ou une décision ? La partie touchée a-t-elle été informée du retard et des raisons de celui-ci ? A-t-on répondu promptement à la correspondance ou aux appels téléphoniques ?
Communication	11,0 %	8,7 %	12,5 %	Les raisons ont-t-elles été communiquées clairement, dans un langage clair et sans délai excessif ? Le personnel de la CSPAAT a-t-il expliqué les motifs de sa décision ou de son action ? Des raisons ont-elles été données à toutes les personnes concernées ? Les prochaines mesures ou possibilités ont-elles été expliquées ?
Comportement	7,3 %	10,0 %	11,4 %	Le personnel de la CSPAAT a-t-il examiné des renseignements avec impartialité et objectivité ? A-t-il été courtois et professionnel ? A-t-il reconnu ses erreurs et fait amende honorable ?
Actions associées au processus décisionnel	10,4 %	10,0 %	12,5 %	La personne touchée par la décision ou l'action y était-elle préparée ? A-t-elle eu son mot à dire ? A-t-elle eu la possibilité de corriger des renseignements ou de les expliquer ? La CSPAAT a-t-elle laissé échapper des renseignements ? Applique-t-elle sa politique de façon semblable à des affaires de même nature ?

La Commission recueille des données de cette nature depuis le 1^{er} juillet 2004.

Catégories de plaintes

du 1^{er} juillet 2004
au 31 mars 2005

Catégorie	Nombre de plaintes
Indemnisation	107
Aucun rappel téléphonique	76
Manque de professionnalisme (impolitesse, hostilité, dédain)	76
Décision (divulgation)	73
Négligence des preuves	59
Indemnisation initiale	38
Paielement	35
Politique inéquitable	33
Partialité	28
Indéterminé	22
Réponse écrite	22
Examen médical	21
Motifs	20
Dossier transmis à la Direction des appels	20
Accès (copie du dossier)	17
Plainte générale sur le système	17
Manque de clarté	15
Consultation interne	13
Mise en œuvre de la décision du TASPAAAT	11
Aucun contact	11
Établissement du calendrier des audiences d'appel	10
Renseignements perdus ou égarés	10
Réexamen (CSPAAT)	10
Discrimination	9
Confidentialité	9
Incomplet (n'a pas examiné toutes les questions)	9
Possibilité de présenter les renseignements	7
Mise en œuvre de la décision de la CSPAAT	6
Formulaire	6
Politique - mauvaise application	5
Arbitraire	5
Médiation	4
Non disponible	4
Politique - lacunes	4
Lettre	3
Politique - application incohérente	3
Représailles	2
Restriction des contacts	2
Avis	2
Politique - contraire à la Loi	2
Politique - discriminatoire	2
Accusé de réception	1
Autres	
Enquête générale	120
Non déclaré	25
Total	974

Sujets des plaintes

du 1^{er} juillet 2004
au 31 mars 2005

Motif	Nombre de plaintes
Prestations	406
Retour au travail rapide et sécuritaire (RTRS)	150
Réintégration au marché du travail (RMT)	89
Soins de santé	45
Perte non financière (PNF)	40
Évaluation de l'employeur	33
Base salariale	30
Processus d'appel	25
Frais	17
Troubles psychiatriques/Stress	14
Personne réputée être un travailleur	10
LAIVP (Accès à l'information)	9
Invalidité attribuable à la douleur chronique	8
Perte économique future (PÉF)	8
Invalidité attribuable à un traumatisme psychique	6
Invalidité permanente	5
Recouvrement	5
RPC	4
Indexation des prestations	3
Capitalisation	3
Centre d'évaluation régional	3
Supplément	2
Enquête	2
Exploitant indépendant	2
Intérêt	2
Retraite	2
Inconduite grave intentionnelle	1
Date de l'accident	1
Facture de services	1
Action en justice	1
NMETI	1
Capacités fonctionnelles	1
Non identifié	45
Total	974

Plaintes par secteur, du 1^{er} juillet 2004 au 31 mars 2005

Jusqu'au 30 juin 2004, la Commission recueillait des renseignements par bureau de district. Le 1^{er} juillet 2004, nous avons commencé à recueillir les renseignements par secteur. * Sauf les directrices et directeurs, et le personnel administratif.

Secteur	Taille	Plaintes à la commission		
		*Nombre total d'employés	Mandat	Sans mandat
Opérations/Petites entreprises/Construction	244	42	29	71
Opérations/Industrie/Services	178	67	30	97
Opérations/Industrie/Fabrication	169	84	28	112
Opérations/Serv. spéc. du traitement des demandes/Serv. spéc. et consultatifs	153	4	2	6
Opérations/Industrie/Annexe 2	152	66	22	88
Opérations/Serv. spéc. du traitement des demandes/Serv. central de traitement des demandes	147	-	1	1
Opérations/Serv. spéc. du traitement des demandes/Dossiers d'avant 1990	131	20	23	43
Opérations/Petites entreprises/Toronto	116	17	16	33
Services de santé/Maladies professionnelles et prestations de survivant	115	18	14	32
Opérations/Industrie/Automobile	111	29	18	47
Finances et services généraux/Vérification du revenu	107	1	-	1
Opérations/Appels	89	25	5	30
Services de santé/Services cliniques	76	2	0	2
Opérations/Industrie/Transports	75	46	21	67
Opérations/Industrie/Santé	73	23	14	37
Finances et services généraux/Recouvrement	66	6	1	7
Opérations/Serv. spéc. du traitement des demandes/Prog. des lésions graves	46	16	4	20
Opérations/Industrie/Prod. forestiers, pâtes et papiers	45	4	8	12
Opérations/Industrie/Procédés/Produits chimiques et matières plastiques	41	30	5	35
Direction/Services juridiques	38	1	-	1
Opérations/Petites entreprises/Ottawa, Kingston	32	7	1	8
Opérations/Industrie/Mines et agrégats	31	9	8	17
Opérations/Petites entreprises/Hamilton, St.Cath.	29	6	8	14
Opérations/Industrie/Municipalités, Éducation, Serv électriques	27	5	4	9
Opérations/Industrie/Aliments et boissons	26	12	8	20
Services de santé/Gestion des services de santé	26	1	0	1
Opérations/Petites entreprises/Kitchener	23	2	3	5
Opérations/Industries/Agriculture	22	4	5	9
Opérations/Petites entreprises/Sudbury, Timmins, North Bay	20	5	3	8
Opérations/Petites entreprises/London	17	2	1	3
Opérations/Petites entreprises/Thunder Bay, Sault Ste. Marie	16	1	0	1
Opérations/Petites entreprises/ Windsor	15	1	1	2
Services de santé/Pratique professionnelle	13	-	1	1
Opérations/Industrie/Industrie métallique primaire	12	6	3	9
Politique et recherche/Politiques sur l'indemnisation	10	0	1	1
Politique et recherche/Politiques sur le revenu	9	1	-	1
Direction/Bureau de la présidente	4	1	0	1
Opérations/Services administratifs	444	1	-	1
Sans objet pour la CSPAAT	S/O	-	6	6
Indéterminé	S/O	18	81	99
TASPAAT	S/O	0	16	16

Sources des recours

du 1^{er} juillet 2004
au 31 mars 2005

Sources cités par les plaignants	Nombre
Site Web de la CSPAAT	141
Personnel de la CSPAAT	130
La Commission avait déjà un dossier	104
Bureau des conseillers des travailleurs	82
Ombudsman Ontario	70
Porte-parole de travailleurs blessés	52
Site Web de la Commission	37
Syndicat	31
Brochures, feuilles-info, etc. de la Commission	29
Ami ou collègue	28
Publication de la CSPAAT	28
Député provincial	16
TSPAAT	16
Ministère du Travail	9
Famille	4
Groupe représentant l'employeur	4
Commission ontarienne des droits de la personne	2
Autre	65
Source non mentionnée	126
Total	974

Résultats

De tous les dossiers ouverts et fermés par la Commission entre le 14 janvier 2004 et le 31 mars 2005, 84 % ont été traités comme suit :

Conseils donnés au plaignant : Aucune autre action requise	47
Renvoi à la CSPAAT	
mandat	486
sans mandat	188
Enquêtes réalisées par la Commission	
Action requise de la CSPAAT (plainte résolue)	129
Action non requise	71
Aucune injustice en cours n'a été identifiée	16
Enquête de la commissaire sur des problèmes systémiques	14
On a contacté le plaignant ou examiné son dossier (ou les deux), et on n'a pas constaté d'injustice	20
Affaires en appel ou réexaminées par la CSPAAT (hors de la compétence de la Commission)	136
Affaires liées à un droit d'appel (hors de la compétence de la Commission)	63
Plaintes retirées	7

Les autres plaintes (16 %) sont celles qui sont en appel devant le TSPAAT, qui ne se rapportent pas à la CSPAAT ou qui ont été retirées par les plaignants.

Budget

La charte de la Commission stipule que le conseil d'administration de la CSPAAT doit approuver le budget de la Commission avec l'apport du président de la CSPAAT et de la commissaire.

La commissaire gère le budget, et embauche et gère les effectifs de la Commission. Afin de faciliter la gestion du bureau ainsi que sa relation sans lien de dépendance avec la direction et le fonctionnement de la CSPAAT, la commissaire est autorisée à signer des ententes avec des tiers au nom de la Commission et à assumer les dépenses liées à son fonctionnement continu, sous réserve que les dépenses ne dépassent pas les limites du budget et se conforment de manière générale aux principes des politiques administratives de la CSPAAT.

	budget 2004	dépenses 2004	budget 2005
salaires - permanents	590 397	518 219	571 259
salaires - intérimaires	140 800	103 385	154 000
total des salaires	731 197	621 604	725 259
avantages sociaux	71 134	67 832	75 049
total salaires & avantages soc.	802 331	689 436	800 308
équipement & maintenance	48 085	23 638	25 000
communications voix & données	29 672	25 562	36 000
publications & envois postaux	37 707	14 748	36 000
occupation	68 049	68 049	–
déplacements	126 695	36 170	90 600
fournitures & services	20 910	17 217	24 000
formation des effectifs	20 000	8 113	20 900
services spécialisés	–	171	35 000
autres frais d'exploitation	62 000	524	60 200
total dépenses hors salaires	413 118	194 192	327 700
total frais d'exploitation	1 215 449	883 628*	1 128 008

*** Notes :**

- La Commission est un nouvel organisme mis en vigueur de manière progressive au cours du premier trimestre de 2004.
- La Commission n'a commencé à exercer pleinement ses fonctions que le 5 avril 2004.
- Le budget 2004 est fondé sur des prévisions de coûts uniquement puisqu'il a été préparé avant l'embauche des effectifs et avant que la Commission n'ouvre ses portes au public.

Commission des pratiques équitables

MISSION

La Commission des pratiques équitables a pour mission de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes qu'adressent des travailleurs, des employeurs et des prestataires de services. Elle a aussi pour mission de relever des lacunes et de recommander des améliorations aux services que fournit la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Pour mener à bien sa mission, la Commission aidera la CSPAAT à atteindre les objectifs établis pour favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services.

QUALITÉS CENTRALES

- **Indépendance.** La Commission fonctionne séparément de la CSPAAT; la commissaire rend des comptes directement au Conseil d'administration de la CSPAAT, par l'intermédiaire du président du Conseil d'administration.
- **Impartialité.** La Commission traite les plaignants et le personnel de la CSPAAT avec respect et sans opinion préconçue.
- **Confidentialité.** La Commission protège les renseignements personnels qu'elle obtient. Elle le fait conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. La Commission garde des bases de données et des dossiers qui sont distincts de ceux que garde la CSPAAT.

RÔLES PRINCIPAUX

- Enquêter sur des plaintes se rapportant à des pratiques, comportements, actions et omissions de la CSPAAT qui pourraient être inéquitables.
- Recommander des solutions convenables lorsque des plaintes sont justifiées; communiquer aux parties concernées les résultats de ses enquêtes et les résolutions recommandées.
- Sur le fondement de ses examens et enquêtes, faire des recommandations dans le but d'améliorer les systèmes et procédés d'ordre administratif.

CRITÈRES PERMETTANT DE JUGER DE L'EFFICACITÉ DU TRAVAIL DE LA COMMISSION

- **Accessibilité.** Les services de la Commission sont bien annoncés et sont accessibles à tout le monde, dont les personnes qui ont des besoins particuliers.
- **Promptitude.** La Commission enquête rapidement et de façon impartiale sur les plaintes qui lui sont adressées. Lorsque des plaintes sont justifiées, elle recommande des solutions.
- **Équité.** Lorsqu'elle enquête sur une plainte, la Commission tient compte des intérêts et des préoccupations de toutes les parties concernées.
- **Réceptivité.** Les recommandations que fait la Commission sont considérées comme convenables, appropriées et cohérentes.
- **Crédibilité.** La Commission renforce l'engagement pris pour garantir des pratiques équitables à tous les paliers de la CSPAAT.
- **Efficacité.** La Commission cherche à résoudre les plaintes individuelles et utilise l'information qu'elle recueille grâce à ses enquêtes pour parfaire la prestation des services.
- **Transparence et responsabilisation.** En lisant le rapport annuel de la Commission, les plaignants peuvent voir si le système de traitement des plaintes fonctionne bien. Des rapports trimestriels permettent au Conseil d'administration de la CSPAAT de porter un jugement sur le travail de la Commission.

MISSION DE LA COMMISSION**Ce que la Commission PEUT faire :**

- Elle peut recevoir des plaintes au sujet des pratiques de la CSPAAT qui pourraient être inéquitables. Elle peut enquêter sur ces plaintes et faire des recommandations.
- Elle peut relever des tendances, des questions de politique et des problèmes se rapportant à tout le régime d'indemnisation, et elle peut recommander des façons d'améliorer les services de la CSPAAT.
- Elle peut produire des rapports sur ses activités.

Ce que la Commission NE PEUT PAS faire :

- Elle ne peut pas prendre des décisions, ni modifier ou annuler des décisions.
- Elle ne peut pas adopter des politiques, ni modifier ou annuler une loi ou une politique.
- Elle ne peut pas donner son avis ou des conseils en ce qui concerne des questions portées en appel ou associées à un droit d'appel.
- Elle ne peut pas s'occuper de quoi que ce soit qui a trait aux ressources humaines de la CSPAAT, ni des questions visées par la convention collective du personnel de la CSPAAT.
- Elle ne peut pas enquêter sur des plaintes au sujet d'autres organismes tels que le Tribunal de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le Bureau des conseillers des travailleurs et le Bureau des conseillers du patronat.

FAÇON DONT LA COMMISSION REMPLIT SA MISSION

- La Commission favorise une prompte résolution des plaintes.
- La Commission se fonde sur des considérations comme l'opportunité et le mérite pour décider si elle doit enquêter sur des plaintes.
- La Commission a accès à tous les dossiers et documents pertinents, ainsi qu'aux employés de la CSPAAT.
- La Commission peut mener des enquêtes de son propre gré lorsqu'elle croit qu'il existe des problèmes systémiques qui doivent être examinés.
- La Commission exprime ses points de vue sur le degré d'équité des méthodes, des pratiques et des politiques de la CSPAAT.
- La Commission gère son budget de fonctionnement; elle peut engager et gérer son personnel.
- La Commission protège tous les renseignements personnels, conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Elle doit adhérer aux trois principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements.
- La Commission remet un rapport trimestriel au Conseil d'administration de la CSPAAT. Elle y présente ses activités et constatations, ainsi que ses données statistiques et son analyse des tendances.
- La Commission publie un rapport annuel.

Pour d'autres renseignements, allez voir notre site Web à l'adresse www.fairpractices.on.ca.

Commission des pratiques équitables

1. Pourquoi a-t-on créé la Commission des pratiques équitables ?

La Commission des pratiques équitables a pour rôle d'aider la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) à honorer l'engagement qu'elle a pris de parfaire continuellement la façon dont elle fournit ses services.

2. Qui peut utiliser les services de la Commission des pratiques équitables ?

Peuvent utiliser ses services les personnes qui se sont blessées au travail, de même que les employeurs, les fournisseurs de services et les employés de la CSPAAT qui se sont blessés au travail.

3. Que peut faire la Commission ?

La Commission des pratiques équitables peut examiner les plaintes et les préoccupations se rapportant aux services et pratiques de la CSPAAT.

- *Elle peut aider à résoudre les plaintes relatives à des pratiques inéquitables de la CSPAAT.*
- *Elle peut relever les lacunes et les problèmes qui se rapportent au l'ensemble du régime d'indemnisation, puis recommander de façons d'améliorer les services que fournit la CSPAAT.*

4. Quels sont les genres de choses que la Commission NE PEUT PAS faire ?

La Commission des pratiques équitables ne peut pas faire ce qui suit.

- *Elle ne peut pas modifier une décision de la CSPAAT ni vous aider à faire un appel. Si votre problème se rapporte à une décision de la CSPAAT, vous pouvez faire appel de cette décision.*
- *Elle ne peut pas adopter des politiques, ni modifier ou annuler une loi ou une politique.*
- *Elle ne peut pas enquêter sur des plaintes au sujet des pratiques des organismes qui sont affiliés à la CSPAAT (le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le Bureau des conseillers des travailleurs et le Bureau des conseillers du patronat sont des organismes affiliés à la CSPAAT).*

5. Comment la Commission des pratiques équitables essaie-t-elle de résoudre des problèmes ?

La Commission veut garantir un traitement équitable et la qualité des services. Voici quelques-unes des choses qu'elle peut faire pour atteindre ce but.

- *Elle essaiera de bien faire comprendre votre problème à la CSPAAT. Elle aidera à clarifier vos préoccupations et vous orientera vers le personnel de la CSPAAT qui pourra s'occuper de votre dossier.*
- *Elle vous donnera de l'information et demandera des renseignements en votre nom.*
- *Si elle croit qu'il pourrait y avoir une pratique inéquitable, elle fera rapidement une enquête approfondie.*

6. Les renseignements que recueille la Commission restent-ils confidentiels ?

La Commission protège les renseignements personnels qu'elle obtient. Elle le fait conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. La Commission garde des bases de données et des dossiers qui sont distincts de ceux que garde la CSPAAT.

7. Quelles sortes de relations la Commission a-t-elle avec la CSPAAT ?

La Commission est indépendante de la CSPAAT. La commissaire et le personnel de la Commission ne sont pas du tout associés aux activités quotidiennes de la CSPAAT. La commissaire rend des comptes directement au Conseil d'administration de la CSPAAT.

8. Qui occupe le poste de commissaire ?

Laura Bradbury est la commissaire aux pratiques équitables.

9. La Commission remplace-t-elle l'ombudsman de l'Ontario ?

Elle ne remplace pas l'ombudsman. Les personnes qui demandent l'aide de la Commission des pratiques équitables peuvent aussi se prévaloir des services de l'ombudsman de l'Ontario.

10. Comment peut-on joindre la Commission des pratiques équitables ?

Il est facile de joindre la Commission. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur ou par la poste.

Téléphone : (416) 603-3010
Sans frais : 1 866 258-4383
ATME : (416) 603-3022
ATME (sans frais) : 1 866 680-2035
Télécopieur : (416) 603-3021

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

Pour d'autres renseignements, allez voir notre site Web à l'adresse www.fairpractices.on.ca.

Marche à suivre

Avant de communiquer avec nous, nous vous encourageons à essayer de résoudre votre plainte avec la CSPAAT. Si une chose a été oubliée ou mal comprise, il se peut que vous puissiez régler le problème rapidement et facilement.

1. Téléphonnez ou écrivez à la personne au sein de la CSPAAT avec qui vous traitiez quand le problème est survenu.

- Ayez à portée de la main le numéro de votre demande d'indemnisation (si vous êtes un employé ou une employée), le numéro de votre entreprise (si vous êtes un employeur) ou votre numéro de prestataire (si vous êtes un prestataire de services).
- Expliquez ce qui est arrivé, ce que vous croyez être injuste et ce que vous pensez qu'il faudrait faire pour résoudre le problème.
- Prenez des notes (notez le nom de la personne à qui vous avez parlé, la date de la conversation, les mesures qui ont été décidées, etc.).
- Rappelez cette personne si elle n'a pas communiqué avec vous dans le délai que vous aviez établi avec elle.

2. Communiquez avec le chef de service

- Si vous n'avez pas obtenu ce que vous attendiez de la personne à qui vous aviez parlé, demandez le nom du chef de service et écrivez à cette personne ou appelez-la pour lui faire part de votre plainte.

3. Communiquez avec la Commission des pratiques équitables

La Commission peut examiner les plaintes se rapportant aux pratiques de la CSPAAT que vous pensez être inéquitables. Notez toutefois que nous ne pouvons pas vous donner des conseils relativement à une question qui a été portée en appel ou qui est associée à un droit d'appel.

- Avant de nous écrire ou de nous appeler, essayez de décrire ce qui vous préoccupe.
- Que voudriez-vous que la Commission examine ? Est-ce un retard, le comportement d'une personne, un problème de communication, une action ou une omission, une pratique, une politique ?
- Dites-nous le « QUOI-QUAND-QUI » (CE QUI est arrivé, QUAND c'est arrivé et LE NOM de la personne à qui vous avez parlé).
- Dites-nous comment vous voudriez que votre plainte soit résolue.
- Dites-nous les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème. N'oubliez pas de nous dire le nom et le poste du membre du personnel de la CSPAAT avec qui vous avez traité.
- Si quelqu'un vous représente, dites-nous le nom et le numéro de téléphone de cette personne, et dites-nous si elle peut nous parler en votre nom.
- Dites-nous quand (jour et heure) nous pouvons vous joindre.

Veillez déposer votre plainte par la poste ou par télécopieur :

123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2
Télécopieur : 416 603-3021

À l'usage du bureau
Numéro du dossier : _____

Êtes-vous : <input type="checkbox"/> une personne qui s'est blessée au travail ?	Numéro de la demande d'indemnisation :
<input type="checkbox"/> un employeur ?	Numéro de l'entreprise
<input type="checkbox"/> un prestataire de services ?	Numéro d'inscription
Nom	Téléphone
Adresse	
Pouvons-nous consulter votre dossier d'indemnisation de la CSPAAT ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Pouvons-nous discuter ce qui vous concerne avec les personnels de la CSPAAT? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si quelqu'un vous représente, quel est le nom de cette personne ?	
Adresse	
Téléphone	Télécopieur
La personne qui vous représente peut-elle nous parler en votre nom ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
1. Que voulez-vous que nous examinions ? <input type="checkbox"/> Retard <input type="checkbox"/> Action ou inaction <input type="checkbox"/> Comportement <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Pratique <input type="checkbox"/> Politique <input type="checkbox"/> Autre chose	
2. Pourquoi pensez-vous avoir été traité injustement ? Comment est ce problème récent? (Lisez le guide ci-joint.) Vous pouvez utiliser une autre feuille.	
3. Quel résultat espérez-vous obtenir ?	
4. Quelles mesures avez-vous prises pour tenter de résoudre le problème ?	
5. Avez-vous remis une demande d'appel ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si c'est le cas, quelle est la date de la décision ? Année : _____ Mois : _____ Jour : _____	
Signature	Date

Veillez remettre ce questionnaire à la Commission des pratiques équitables, par la poste ou par télécopieur :
123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2
Télécopieur : 416 603-3021
Sans frais : 1-866-545-5357

Liste de contrôle à l'intention des décideurs

1. Avant la décision

Norme en matière d'équité :	Quand ?	Par qui	Comment ?`
La personne concernée sait-elle qu'une décision sera prise ?			
sait-elle pourquoi une décision est nécessaire ?			
connaît-elle l'information qui sera étudiée et les critères qui serviront à prendre la décision ?			
Sait-elle comment elle sera touchée par la décision ?			
Connaît-elle les règles qui seront utilisées pour prendre une décision ?			
La personne concernée par la décision a-t-elle eu les possibilités suivantes ?	Comment cette possibilité lui a-t-elle été donnée (réunion, document écrit, etc.) ?	Qui a donné la possibilité ?	Quand la possibilité a-t-elle été donnée ?
La possibilité de présenter ses points de vue.			
La possibilité de dire ce qu'elle pense de l'information, présentée par autrui, qu'étudiera le décideur.			

2. Pendant le processus décisionnel

Question	Oui	Si la réponse est « non », pourquoi est-ce le cas ?
A-t-on examiné toute l'information pertinente et obtenu tous les faits avant de prendre la décision ?		
La décision a-t-elle été prise avec objectivité et impartialité, après avoir dûment tenu compte des faits pertinents ?		
Pendant la période d'attente ou avant que la décision fût prise, a-t-on accepté d'examiner des faits nouveaux ou un changement de situation ?		
A-t-on pris soin d'exiger et d'utiliser uniquement l'information pertinente, c'est-à-dire celle qui est essentielle à la décision ?		
La décision a-t-elle été prise d'une manière cohérente avec des décisions de nature semblable qui avaient été prises auparavant, en se fondant sur les politiques, directives, règles et méthodes en vigueur ?		
Si un pouvoir discrétionnaire est exercé, peut-on justifier ou expliquer toute différence entre cette décision et les décisions prises antérieurement en ce qui concerne des affaires de nature semblable ?		

3. Après la décision

Question	Oui	Si la réponse est « non », pourquoi est-ce le cas ?
A-t-on bien expliqué comment et pourquoi la décision a été prise ?		
La décision a-t-elle été rédigée sans jargon et dans un langage clair ?		
La décision a-t-elle été communiquée aux personnes qu'elle touche directement ?		
A-t-on documenté la façon dont la décision a été prise et les notes seront-elles gardées pendant une période d'une durée acceptable ?		

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL (« CA ») ET LA COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES (« CPÉ »)

Charte

Généralités

Le conseil d'administration (CA), par résolution datée du 5 décembre 2002 (procès verbal n° 5, page 6474), a créé la Commission des pratiques équitables (CPÉ) afin qu'elle agisse à titre d'ombudsman organisationnel pour résoudre les questions de prestation de services soulevées par les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services externes.

Conformément au procès verbal n° 5, le CA désire établir les caractéristiques principales de la CPÉ et définir les pouvoirs qui lui sont nécessaires pour réaliser son mandat et assumer ses responsabilités.

Par conséquent, le CA adopte les résolutions suivantes :

A. Commission des pratiques équitables

1. Établissement et statut de la CPÉ

- a) Le CA confirme que la CPÉ a été établie afin d'agir à titre d'ombudsman organisationnel pour résoudre les questions de prestation de services soulevées par les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services externes.
- b) La CPÉ fonctionne avec impartialité et sans lien de dépendance avec les cadres et le secteur opérationnel de la CSPAAT.
- c) La CPÉ est dirigée par la commissaire aux pratiques équitables, qui rend compte directement au CA par l'intermédiaire du président du conseil.
- d) La conduite de la CPÉ tient compte des principes de la CSPAAT concernant la haute qualité des services fournis au public, l'équité, l'ouverture et la transparence.

2. Nomination et qualifications de la commissaire aux pratiques équitables

- a) La commissaire doit avoir des connaissances reconnues, du jugement, de l'objectivité et de l'intégrité, et elle doit avoir fait preuve d'aptitude à résoudre les problèmes et à régler les différends.
- b) C'est au président du conseil et au CA de la CSPAAT qu'il incombe de nommer la commissaire et de la démettre de ses fonctions. La commissaire ne peut être démise de ses fonctions que pour un « motif valable » ou par un consentement mutuel de la commissaire et du CA. Un motif valable ne saurait résulter d'un désaccord au sujet d'une recommandation ou d'un rapport de la commissaire concernant une plainte ou un autre genre d'enquête relevant de son mandat.
- c) La commissaire est une employée de la CSPAAT. Ses conditions d'emploi sont conformes aux pratiques habituelles de la CSPAAT concernant les ressources humaines.

B. Caractéristiques de la commission des pratiques équitables

1. Rôle et mandat

- a) La CPÉ a le mandat de :
 - recevoir les plaintes, enquêter sur celles-ci et les régler relativement aux actes, omissions et pratiques inéquitables alléguées de la CSPAAT.
 - déterminer les tendances en matière de plaintes et les questions de politiques ou d'ordre systémique et recommander au CA des améliorations.
- b) La commissaire aux pratiques équitables peut agir de sa propre initiative pour déterminer les questions de prestation de services d'ordre systémique au sein de la CSPAAT et faire des recommandations.
- c) La commissaire peut à sa discrétion rejeter une plainte en fonction de considérations telles que le bien-fondé de la plainte et le respect des délais, et déterminer si la plainte relève ou non du mandat de la CPÉ. En général, la CPÉ accepte les plaintes courantes, c'est-à-dire celles dont les implications sont courantes sur le plan des pratiques équitables.
- d) La commissaire émet au CA des rapports trimestriels sur les activités de la CPÉ, ses constatations, ses statistiques et les questions d'ordre systémique. Elle fournit des renseignements au président et aux hauts dirigeants, selon les besoins.
- e) La commissaire émet un rapport annuel public.

2. Pouvoirs

- a) Plaintes :

Les plaintes peuvent être adressées à la CPÉ, verbalement ou par écrit, par :

- un travailleur;
- une personne à charge d'un travailleur décédé;
- un employeur;
- un fournisseur de services externe;
- le représentant d'un travailleur, d'un employeur ou d'un fournisseur de services, avec le consentement du plaignant;
- les employés de la CSPAAT qui sont des travailleurs blessés.

Dans le but de régler les plaintes, la CPÉ peut :

- Recueillir les renseignements pertinents auprès du personnel de la CSPAAT et avoir accès à tous les documents pertinents de la CSPAAT.
- Mener une enquête pour déterminer si la plainte d'iniquité est fondée.
- Élaborer et évaluer les options offertes aux personnes intéressées et en discuter.
- Favoriser et négocier les solutions et assurer la médiation.
- Communiquer les résultats des enquêtes à toutes les parties intéressées.
- Faire des recommandations pour régler les plaintes ou problèmes d'ordre systémique à la personne ou à l'organisme habilité à agir.
- Déterminer les tendances en matière de plaintes.

- Faire le suivi des données statistiques relatives au nombre et à la nature des plaintes reçues, la nature des règlements obtenus et le temps passé à régler les plaintes.
- Soulever les questions d'ordre systémique auprès du CA pour fins d'examen.

b) Pratiques et procédures

La Commission peut :

- i) établir par écrit ses propres pratiques et procédures d'enquête et de règlement des plaintes qui :
 - assurent un processus équitable, efficace et rapide pour donner suite aux plaintes.
 - adhèrent aux principes de justice naturelle et d'équité procédurale.
 - sont conformes aux dispositions de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail et aux autres lois pertinentes, telles que la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP).
- ii) utiliser des procédures conçues pour régler les plaintes ou problèmes à l'échelon le plus approprié à la CSPAAT. En général, la Commission commence par tenter de trouver des solutions auprès des employés ou du chef de service, puis auprès du directeur et ensuite auprès du vice-président ou du chef de l'exploitation. Si aucun règlement n'est obtenu à ces échelons, la commissaire a le pouvoir de soulever la question auprès du président pour obtenir le règlement, au besoin.
- iii) communiquer de façon générale les pratiques et procédures aux communautés externes et au personnel de la CSPAAT pour leur permettre de bien comprendre les services qu'ils peuvent attendre de la CPÉ.

3. Limites des pouvoirs

La CPÉ ne peut pas :

- rendre ou modifier des décisions ou déterminer des droits aux termes de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*;
- adopter, modifier ou annuler une loi ou une politique;
- enquêter sur toute question reliée au droit d'appel aux termes de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*;
- aborder toute question reliée aux ressources humaines, y compris les questions découlant d'une convention collective (ce qui ne limite nullement le droit de la CPÉ d'enquêter sur des plaintes adressées par des employés de la CSPAAT à titre de travailleurs blessés);
- enquêter au sujet de plaintes concernant des actions de tout organisme autre que la CSPAAT, y compris le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) et le Bureau des conseillers du patronat (BCP).

C. Autonomie, impartialité et confidentialité

1. Autonomie

La CPÉ est libre de toute ingérence dans l'exercice légitime de ses fonctions, telles qu'elles sont décrites dans la rubrique « Rôle et mandat » ci-dessus.

La commissaire et les membres du personnel de la CPÉ ne font pas partie des cadres ou du secteur opérationnel de la CSPAAT. La commissaire rend compte directement au CA par l'intermédiaire du président du conseil.

2. Impartialité

La CPÉ mène des enquêtes et fait des recommandations avec impartialité et sans préjugé ni conflit d'intérêts réel ou apparent. Elle traite avec respect et sans parti pris toutes les parties intéressées relativement à la plainte.

3. Confidentialité

La CPÉ assure la totale protection relativement à toutes les questions de vie privée applicables aux termes de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Elle fonctionne en respectant toutes les directives établies par le Bureau de la protection de la vie privée de la CSPAAT et le consulte pour toute question de vie privée; au besoin, elle consulte également l'avocat général de la CSPAAT.

La CPÉ tient des systèmes et dossiers distincts de ceux de la CSPAAT.

D. Questions opérationnelles

1. Budget

Le CA approuve le budget de la CPÉ après avoir obtenu les commentaires du président du conseil de la CSPAAT et de la commissaire aux pratiques équitables.

La commissaire gère le budget d'exploitation de la CPÉ, engage son personnel et le dirige. Pour favoriser la gestion administrative sans lien de dépendance avec le secteur opérationnel ou les cadres de la CSPAAT, la commissaire est autorisée à ratifier des ententes avec une tierce partie au nom de la CSPAAT et de la CPÉ et à acquitter les frais d'exploitation de la CPÉ, à condition qu'ils soient conformes au budget approuvé de la CPÉ et adhèrent généralement aux principes des politiques administratives de la CSPAAT.

2. Bureaux

Les bureaux de la CPÉ sont situés ailleurs qu'au siège social de la CSPAAT pour assurer une relation sans lien de dépendance entre le secteur opérationnel de la CSPAAT et la CPÉ.

Pour le lancement de la CPÉ, le personnel comprend :

- la commissaire;
- trois spécialistes des pratiques équitables;
- deux personnes à l'accueil, dont une bilingue;
- un adjoint administratif.

De plus, la CPÉ peut maintenir une liste de spécialistes à temps partiel, auxquels elle fait appel au besoin pour aider lors de la fluctuation du volume de travail et des congés du personnel à temps plein.

Un spécialiste sera en poste à Thunder Bay pour assurer l'accessibilité des services de la CPÉ dans le nord de la province.

3. Communications

Il incombe à la commissaire de promouvoir les services de la CPÉ et d'informer le personnel de la CSPAAT et les communautés externes au sujet de la CPÉ. Dans ce but, la commissaire :

- élabore et met à jour le site Web de la CPÉ et ses liens avec le site Web de la CSPAAT;
- crée et distribue des brochures, des affiches et autre matériel de publicité approprié;
- tient des séances d'information dans toute la province pour le personnel de la CSPAAT et les usagers potentiels de la CPÉ;
- collabore avec la Division des communications pour élaborer les renseignements appropriés sur la CPÉ à l'intention du personnel de la CSPAAT.

4. Code d'équité

La CPÉ aidera la CSPAAT à élaborer un code d'équité dans les mesures administratives.

E. Examen de la CPÉ

En 2005, le CA retiendra les services d'un professionnel indépendant qualifié, qui effectuera un examen indépendant de la gestion administrative de la CPÉ. Cet examen visera à déterminer si la CPÉ assume effectivement son rôle avec efficacité et fonctionne conformément à son mandat, tel qu'il est décrit dans la présente charte.