

**CPÉ**  

---

**FPC**

# **Commission des pratiques équitables**

**Rapport annuel 2005–2006**

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

Also available in English

Commission des pratiques équitables

123, rue Front Ouest

Toronto (Ontario)

M5J 2M2

[www.fairpractices.on.ca](http://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

---

---

**« J'aimerais vous remercier à nouveau pour tout ce que vous avez fait pour moi. Votre aide a été très précieuse dans cette situation difficile. Je suis heureux que vous et la Commission des pratiques équitables soyez là pour aider des gens des gens comme moi, placés dans ce genre de situation. C'est vraiment important. »**

---

## 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.

# Table des matières

Un mot de la commissaire .....	3
La charte .....	4
Procédure de plainte .....	6
Initiatives importantes .....	9
Problèmes systémiques.....	12
Sommaires de dossiers .....	20
Rayonnement .....	26
Formation .....	27
Les chiffres parlent .....	28
Initiatives en matière d'équité prises par la CSPAAT .....	37
Plan stratégique .....	39
Plan de communication .....	39
Budget .....	40
Perfectionnement professionnel .....	41
Profils des effectifs.....	42
Pratiques et procédures en matière d'enquêtes et d'investigations .....	44

# Un mot de la commissaire

J'ai le plaisir de présenter le deuxième rapport annuel public de la Commission pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006.

Depuis la création de la Commission il y a deux ans et demi, nous avons reçu 3 000 plaintes. Bon nombre de celles-ci sont résolues de façon individuelle, mais certaines plaintes indiquent qu'il existe des problèmes plus vastes, à l'échelle du système. La relation d'égal à égal que la Commission entretient avec la CSPAAT et sa perspective impartiale présentent une occasion unique d'identifier des préoccupations systémiques et de recommander des solutions.

Parmi les problèmes systémiques résolus cette année, citons les revenus des jeunes ayant subi une blessure au travail, des décisions plus cohérentes dans le cadre de l'examen de l'indemnité de perte de revenus au 72<sup>e</sup> mois d'invalidité, l'avis aux survivants plus âgés au sujet de l'abaissement des prestations, des décisions plus rapides dans les cas de stress mental traumatique, l'établissement de principes directeurs dont les commissaires aux appels doivent tenir compte dans les cas de réclamations concernant des rajustements rétroactifs de la tarification par incidence et l'accès aux dossiers des travailleurs pour les employeurs auxquels les coûts ont été transférés. Plusieurs d'entre eux sont des problèmes de longue date dans les milieux des travailleurs et des employeurs. Leur résolution montre le rôle joué par la Commission, qui aide la CSPAAT à améliorer l'équité de ses services.

La CSPAAT a témoigné de son engagement envers l'amélioration en établissant la Division de l'élaboration de programmes, en partie pour résoudre les problèmes à l'échelle du système identifiés par la Commission. Le personnel de la Commission rencontre désormais régulièrement la vice-présidente de la Division et le directeur de l'indemnisation afin de mettre en commun perspectives et renseignements. La Division a pris des mesures importantes visant à réduire les délais et à établir des normes dans des domaines tels que les demandes de réexamen, les processus de renvoi interne et l'obtention de rapports médicaux sollicités.

En outre, notre enquête sur la satisfaction de la clientèle reflète les résultats remarquables atteints cette année par la Commission. Une majorité écrasante d'utilisateurs (98 p. 100) ont déclaré que le personnel de la Commission prenait le temps d'écouter leurs plaintes, 95 p. 100 ont indiqué qu'ils feraient de nouveau appel à la Commission et 96 p. 100 ont déclaré qu'ils recommanderaient la Commission à quelqu'un qui se trouverait dans une situation semblable. Ces résultats illustrent l'engagement et le dévouement de notre personnel, au niveau des employés affectés aux demandes reçues et des spécialistes.

Alors que nous amorçons notre troisième année d'exploitation, nous nous réjouissons à l'idée de travailler avec l'honorable Steven Mahoney, nouveau président du conseil d'administration de la CSPAAT. Et je suis convaincue que la Commission continuera à aider à garantir des processus et des pratiques équitables à la CSPAAT.



Laura Bradbury  
Commissaire

# 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. (Le texte intégral se trouve sur le site Web de la Commission.)

## *Rôle et mandat*

La Commission, ombudsman organisationnel de la CSPAAT, se penche sur des problèmes de prestation de services soulevés par des travailleurs, des employeurs et des prestataires de services. Elle fonctionne avec impartialité et cohérence, conformément aux principes de services de haute qualité, d'équité, d'ouverture et de transparence de la CSPAAT.

Le mandat de la Commission consiste à :

- recevoir les plaintes, enquêter sur celles-ci et les régler relativement aux actes, omissions et pratiques inéquitables allégués de la CSPAAT;
- déterminer les tendances dans les plaintes et les questions de politique ou d'ordre systémique, 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 selon qu'elle relève ou non de la compétence de la Commission. En général, la Commission accepte les plaintes qui ont des implications immédiates au chapitre des pratiques équitables.

La commissaire soumet des rapports trimestriels au conseil sur les activités, les résultats, les statistiques et les problèmes systémiques de la Commission. La commissaire transmet des renseignements à la présidente et aux cadres 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 de la commissaire ne se produise pas dans le cas d'un désaccord au sujet d'une recommandation ou d'un rapport émanant de la commissaire relativement à une plainte ou à un autre type d'investigation menée dans le cadre de son mandat.

## *Qualités principales*

La Commission fonctionne selon les principes d'ombudsman reconnus, soit : indépendance, impartialité et confidentialité.

### **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 préjugés et de conflit d'intérêt avéré ou apparent. La Commission traite toutes les parties dans une plainte avec respect et ouverture d'esprit.

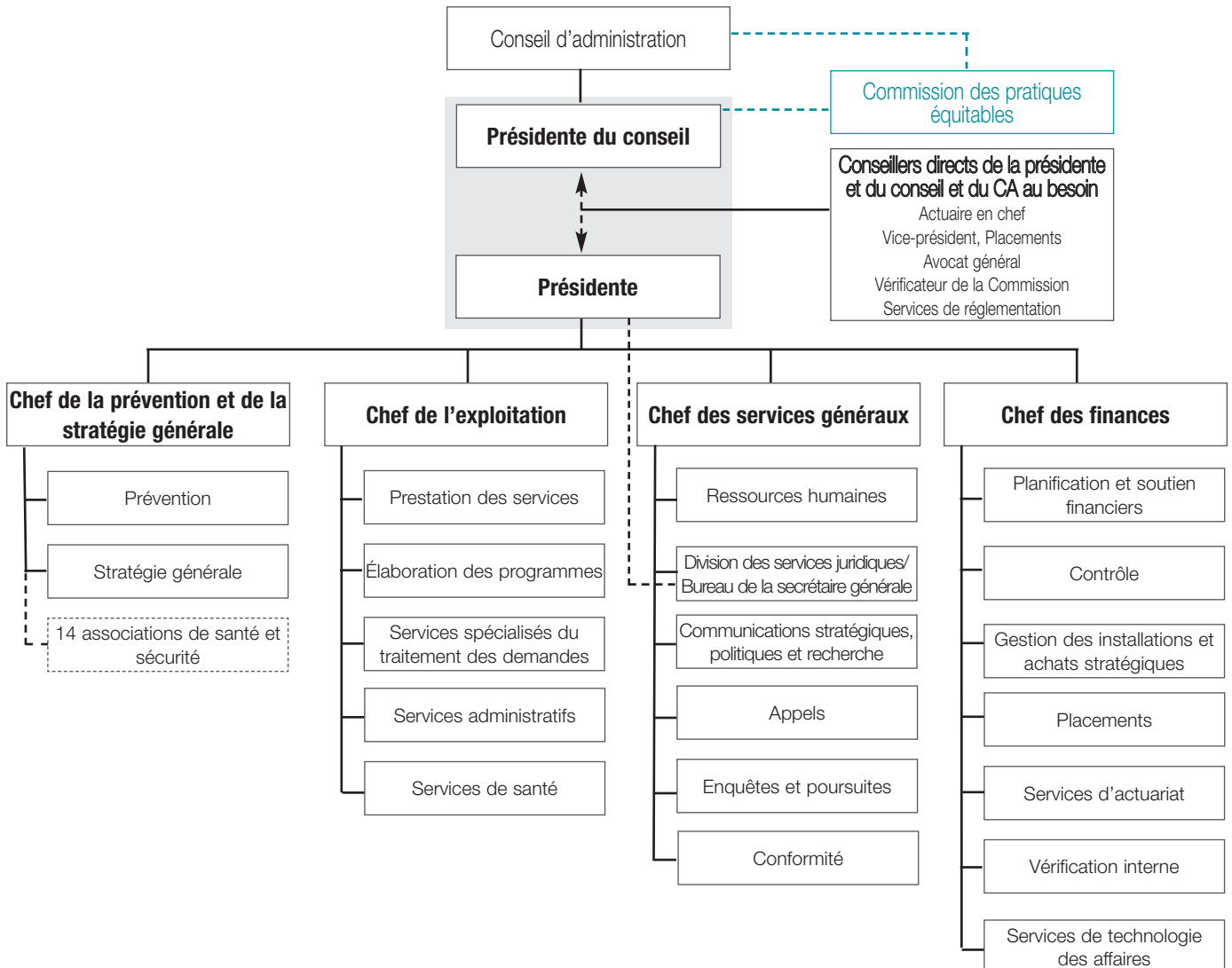
## Protection de la vie privée

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 de 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 l'avocat général 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



# Procédure de plainte

## Dépôt d'une plainte

Une marche à suivre et un questionnaire à la Commission des pratiques équitables se trouvent sur le site Web de la Commission. On peut aussi tout simplement appeler la Commission.

## Y a-t-il un problème d'équité ?

Afin d'aider à déterminer si une plainte comporte des problèmes d'équité potentiels, la Commission a établi ces quatre repères administratifs d'équité :

### Délais

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

### Communication

La décision ou les mesures mises de l'avant ont-elles été communiquées de façon claire ? Est-ce que des raisons ont été fournies aux personnes concernées ? 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 décisionnel

Est-ce que la personne concernée 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 à 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 répond à toutes les demandes relatives à des plaintes.

Les membres du personnel encouragent d'abord les demandeurs à essayer de résoudre la plainte auprès de la CSPAAT. Ils donnent aux demandeurs les noms et numéros de téléphone de leur agent d'indemnisation et de la chef de service de l'agent d'indemnisation, ou du gestionnaire de compte lorsque le demandeur est un employeur.



D'après l'expérience de la Commission, 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 précocé.

Le personnel affecté aux demandes reçues de la Commission 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.

Si un demandeur n'est pas en mesure de résoudre la plainte directement auprès de la CSPAAT, le personnel affecté aux demandes reçues obtient son consentement afin que la Commission puisse examiner son dossier et discuter de ce qui le préoccupe avec son porte-parole et le personnel de la CSPAAT.

Lorsqu'un sujet de plainte ne fait pas partie du mandat de la Commission, le personnel affecté aux demandes reçues fournit les coordonnées des personnes susceptibles d'offrir des ressources pouvant aider le demandeur.

## Spécialistes

Les spécialistes de la Commission s'occupent des plaintes soulevant un problème d'équité potentiel que le plaignant n'a pas été en mesure de résoudre directement auprès de la CSPAAT.

Ils examinent le dossier de l'employeur ou la réclamation, et discutent des préoccupations en cause avec le plaignant et son porte-parole.

Les spécialistes communiquent avec les membres concernés du personnel de la CSPAAT pour connaître leurs perspectives et recueillir des renseignements. Si l'enquête du spécialiste détermine que la plainte ne soulève pas de problème d'équité ou si elle soulève un problème d'équité qui a déjà été résolu par la CSPAAT, le spécialiste en explique les raisons au plaignant.

Si l'enquête détermine un problème d'équité, les spécialistes suggèrent une mesure correctrice à la CSPAAT. Lorsqu'un problème demeure non résolu, ils le présentent à un niveau hiérarchique supérieur, par exemple, au chef de service, au directeur adjoint, au directeur ou au 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 le problème systémique.

## Commissaire

La commissaire fait enquête sur les problèmes systémiques qu'elle identifie ou qui découlent de dossiers individuels. La commissaire autorise également les enquêtes menées par les spécialistes. Elle fait le suivi des progrès des enquêtes et investigations, formule des recommandations et se réunit régulièrement avec les cadres supérieurs de la CSPAAT. Il incombe à la commissaire de préparer des rapports à l'intention du conseil d'administration de la CSPAAT et du public sur les activités de la Commission, sur les résultats de ses investigations et sur l'état des recommandations de la Commission.

## L'apport de la Commission

### Établissement de relations

La Commission explique aux demandeurs la manière dont la CSPAAT fonctionne et leur donne des options pour résoudre leurs problèmes. La Commission aide le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations du plaignant. L'expérience prouve que ce type de facilitation informelle contribue à améliorer les relations entre les plaignants et le personnel de la CSPAAT et donne à tout et chacun de meilleurs outils pour s'attaquer aux futurs problèmes.

### Résolution de conflit

La relation d'égal à égal de la Commission avec la CSPAAT donne l'occasion d'examiner un litige sous un jour nouveau et de trouver des moyens de le résoudre de façon créative. L'intervention précoce de la Commission peut contribuer à empêcher de futures injustices, de même qu'à épargner les dépenses et le temps liés à des appels formels. Dans les cas où aucune injustice n'a été découverte, la neutralité de la Commission rassure le plaignant et le personnel de la CSPAAT quant au processus.

### Prévention des problèmes

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

### Rôle d'agent de changement

En aidant les plaignants et la CSPAAT à comprendre comment résoudre les conflits et améliorer les relations, la Commission favorise une culture dans laquelle l'organisation s'adapte et répond aux besoins de ses clients.

# Initiatives importantes

## Pratiques et procédures en matière d'enquêtes et d'investigations

En février 2006, la Commission a rédigé des pratiques et des procédures en matière d'enquêtes et d'investigations. (Voir à la page 44.)

La Commission effectue une enquête lorsqu'un problème potentiel d'équité est identifié dans une plainte et lorsque le plaignant n'a pas réussi à le résoudre auprès de la CSPAAT. Le but d'une enquête est de tenter de résoudre les problèmes de façon informelle.

Une investigation, en revanche, s'attaque aux problèmes systémiques — affaires qui ont des implications au-delà des cas individuels. Il pourrait s'agir par exemple d'un problème qui toucherait quiconque se trouverait dans une situation particulière ou dans une série de circonstances, d'un grand nombre de plaintes portant sur le même problème, ou d'un problème qui pourrait injustement désavantager un certain groupe de gens.

La commissaire peut également ouvrir une investigation de sa propre initiative.

La commissaire a recours aux investigations pour essayer de déterminer les causes d'un certain nombre de plaintes similaires, pour s'attaquer aux tendances identifiées et pour prévenir des problèmes de nature semblable.

## Journées portes ouvertes

Le plan d'affaires 2005 de la Commission comportait un engagement à organiser des journées portes ouvertes et des cliniques de réception de demandes visant à garantir l'accès aux services de la Commission partout dans la province. La Commission a organisé trois journées de ce type cette année.

Des journées portes ouvertes ont eu lieu à Dryden le 2 mai, à Kenora le 3 mai et à Sarnia le 5 octobre.

La Commission a créé ces journées afin de sensibiliser le public au mandat et à la sphère de compétence de la Commission.

Toutes les journées portes ouvertes sont annoncées à la radio, à la télévision et dans les journaux locaux. Des invitations individuelles sont envoyées aux groupes de travailleurs, d'employeurs et de prestataires de services de la région. Le personnel de la Commission rencontre de façon informelle les membres de la communauté intéressés lors d'une journée portes ouvertes.

Des spécialistes de la Commission s'entretiennent ensuite avec les personnes qui sont préoccupées par l'équité des services qu'ils reçoivent actuellement de la CSPAAT.

Les journées portes ouvertes ont connu un vif succès, et la Commission en organisera d'autres en 2006-2007. La prochaine était prévue pour le 16 mai à Sault-Ste-Marie.

## Sondage sur la satisfaction des utilisateurs

La Commission a effectué un sondage sur la satisfaction des utilisateurs entre novembre et mars. Ce sondage téléphonique visait à mieux cerner la façon dont les gens apprenaient l'existence de la Commission et de ses services, à mesurer la satisfaction de la clientèle et à mettre en évidence les améliorations souhaitées par les utilisateurs.

### Méthodologie

La Commission souhaitant que les résultats du sondage soient approfondis et crédibles, le personnel de la Commission a collaboré avec la Division de la recherche et de l'évaluation de la CSPAAT pour concevoir le sondage.

La base de données comprenait les noms et numéros de téléphone de toutes les personnes qui avaient appelé la Commission au cours de la période du sondage (entre novembre et février) et avaient vu leur plainte traitée et leur dossier fermé. Les individus ou les porte-parole qui ont déposé plus d'une plainte au cours de la période du sondage ont seulement été entrés une fois. On a demandé à chaque personne si elle voulait participer au sondage, ce qui a abouti à une liste de 219 personnes.

La Commission a engagé deux employés à titre temporaire et la CSPAAT leur a offert une formation qui consistait à leur apprendre à administrer les 16 questions du sondage et à noter les réponses dans un logiciel personnalisé.

Au début de l'appel, les enquêteurs insistaient sur le fait que les résultats seraient confidentiels, que la CSPAAT n'aurait pas accès aux questionnaires individuels des répondants et que leurs réponses n'auraient pas d'effet sur leur cas.

Un test du sondage a prouvé que le questionnaire était valable et qu'il pouvait rester inchangé. Les enquêteurs ont rempli 173 questionnaires, ce qui correspond à un taux de réponse de 79 p. 100. Parmi les questionnaires remplis, 76 p. 100 représentaient des cas résolus par le personnel affecté aux demandes reçues et 24 p. 100, des cas résolus par des spécialistes. Ces chiffres correspondent aux pourcentages relevés dans le cadre de l'activité habituelle de la Commission.

Selon le personnel de la Division de la recherche et de l'évaluation, les résultats du sondage étaient précis puisqu'ils étaient uniformes et que l'échantillon était représentatif.

### Résultats

Une majorité écrasante d'utilisateurs (98 p. 100) ont déclaré que le personnel de la Commission prenait le temps d'écouter leurs plaintes; 80 p. 100 ont affirmé que le personnel connaissait les problèmes; 87 p. 100 ont trouvé que le personnel comprenait leurs besoins; et 99 p. 100 ont dit que le personnel était poli et courtois.

Parmi les personnes interrogées, 88 p. 100 estimaient avoir été traitées équitablement par la Commission.

Les utilisateurs (84 p. 100) ont déclaré se sentir à l'aise lorsqu'ils devaient contacter la Commission au sujet de leurs problèmes et 91 p. 100 d'entre eux se disaient confiants quant au respect de la confidentialité.

De plus, 95 p. 100 ont affirmé qu'ils appelleraient la Commission si un problème similaire survenait et 96 p. 100 ont déclaré qu'ils recommanderaient la Commission à quelqu'un qui se trouverait dans une situation semblable.

Le sondage a montré que les utilisateurs ont la plupart du temps appris l'existence de la Commission par le biais des porte-parole des travailleurs (21 p. 100), du personnel de la CSPAAT (20 p. 100) et de l'Internet (17 p. 100).

Seules quelques personnes ont fait des commentaires ou des suggestions qui pourraient mener à des améliorations. Entre autres, il a été suggéré que la Commission fasse mieux connaître ses services, offre la possibilité de remplir le formulaire de plainte de façon électronique et précise les délais de réponse standard.

En règle générale, les personnes qui ont participé à l'enquête ont eu des commentaires très positifs au sujet de la Commission.

### ***Commentaires tirés du sondage***

« La Commission m'a donné plus de renseignements que n'importe qui d'autre. »

« La Commission m'a fourni des renseignements pour faire avancer ma réclamation et aboutir à une résolution. »

« J'aimerais simplement dire que je n'ai jamais eu affaire à une organisation aussi utile et professionnelle que la Commission. »

« Leur connaissance et leur compréhension des problèmes montraient qu'il avaient vraiment lu les dossiers. »

« Le personnel a été fantastique et m'a tenu informé de chaque étape du processus. Ceci est particulièrement important lorsqu'une personne est dans une situation difficile. »

« La Commission est d'un grand secours. Nous avons besoin d'un organisme neutre qui joue le rôle d'intermédiaire entre les employeurs et la CSPAAT. »

# 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.

## Problèmes identifiés et résolus

### *Examen de l'indemnité de perte de revenus au 72<sup>e</sup> mois d'invalidité*

Le porte-parole d'un travailleur s'est plaint de la façon dont la CSPAAT avait déterminé, au 72<sup>e</sup> mois d'invalidité, le montant de l'indemnité de perte de revenus. À la suite de l'enquête, la Commission a relevé des inéquités systémiques dans le processus et les a signalés au chef de l'exploitation de la CSPAAT.

Aux termes de la Loi, 72 mois après la date de l'accident, la CSPAAT doit prendre une décision finale en ce qui a trait à l'indemnité de perte de revenus et rendre l'indemnité permanente. Le chef de l'exploitation a découvert que certains membres du personnel n'observaient pas les règles énoncées dans des communications précédentes au sujet du processus d'examen et ne comprenaient pas les obligations de la CSPAAT à cet égard.

Il a envoyé une note de service à tous les chefs de service pour leur demander d'examiner avec leurs équipes le protocole approprié pour effectuer un examen de l'indemnité de perte de revenus au 72<sup>e</sup> mois.

Le chef de l'exploitation a également mis en œuvre un processus pour faire le suivi des plaintes pendant les six mois suivants afin de s'assurer que toutes les décisions finales rendues à la suite de l'examen de l'indemnité de perte de revenus suivraient le protocole en place. Le processus comportait les coordonnées d'une personne qui pouvaient être communiquées aux travailleurs ayant une réclamation au sujet de l'examen au 72<sup>e</sup> mois d'invalidité.

Le plaignant a reçu une indemnité à 100 p. 100 en attendant un examen de sa capacité de revenus futurs à la suite d'un rétablissement médical maximal.

### *Revenus à long terme des jeunes travailleurs*

La Commission a identifié des préoccupations au sujet des revenus à long terme des jeunes travailleurs qui ont des blessures permanentes importantes. La commissaire a remis à la présidente de la CSPAAT un sommaire de ces problèmes et s'est réunie avec les cadres supérieurs pour les examiner à nouveau en octobre et en novembre.

L'une des préoccupations se rapportait à des lacunes dans la compréhension des politiques actuelles parmi les décideurs. En réponse à cette préoccupation, la directrice exécutive de la Division des politiques et de la recherche a préparé des questions et des réponses à l'intention du personnel en ce qui a trait aux politiques actuelles relatives aux travailleurs, aux étudiants, aux apprenants et aux apprentis. Elle a examiné l'ébauche des questions et réponses avec la Commission en janvier. Celles-ci sont désormais affichées sur le réseau interne de la CSPAAT, et le public pourra également les consulter sur le site Web de la CSPAAT.

Deuxième préoccupation de la Commission : les revenus moyens des jeunes blessés au travail qui ne sont ni des étudiants, ni des apprenants, ni des apprentis ne reflètent pas leur véritable perte de revenus à long terme. En 2006, la CSPAAT examinera ce problème pour voir s'il y a lieu de procéder à un examen de ses politiques.

## *Principes directeurs pour les rajustements rétroactifs de la tarification par incidence*

Le porte-parole d'un employeur s'est plaint du manque de critères lorsque la CSPAAT décide d'accorder des rajustements rétroactifs dans le cas d'appels concernant le Fonds de garantie pour travailleurs réintégré.

La commissaire s'est réunie avec le directeur des services de prévention et le chef des services généraux. À la suite de l'examen, les procédures et pratiques du système d'appel ont été révisées. Une nouvelle Annexe F établit les principes directeurs dont les commissaires aux appels doivent tenir compte lorsqu'ils décident d'accorder ou non des rajustements rétroactifs de la tarification par incidence.

Les principes directeurs sont semblables aux critères appliqués par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Ce problème recevra ainsi un traitement uniforme à la CSPAAT et au tribunal. Les principes directeurs doivent également contribuer à réduire le nombre d'appels.

## *Délais dans la prise de décisions en matière de stress mental traumatique*

La Commission a reçu plusieurs plaintes au sujet des communications et des délais dans les réclamations relatives à un stress mental traumatique.

La CSPAAT a cité la charge de travail comme étant la principale raison des plaintes et a énuméré plusieurs causes :

- une hausse constante du nombre de réclamations soumises depuis l'ouverture de l'unité de stress mental traumatique;
- un personnel en nombre insuffisant pour couvrir les absences;
- le caractère très complexe des réclamations;
- le temps requis lorsque l'on a affaire à des personnes fragiles et vulnérables sur le plan émotionnel;
- la réaffectation des réclamations de longue date provenant d'autres unités.

La commissaire et un spécialiste ont rencontré la directrice et la directrice adjointe afin de parler des problèmes systémiques potentiels dans la prestation des services. La directrice a convenu qu'il y avait des problèmes et a planifié d'y remédier. En mars, la directrice a indiqué que les niveaux de dotation en personnel avaient été haussés de façon permanente. Une nouvelle stratégie de communication avait également été instaurée. Si une réclamation (y compris les cas de réexamen) ne fait pas l'objet d'une décision dans les 56 jours qui suivent, les chefs de service examinent les dossiers des réclamations avec le personnel pour déterminer les obstacles et trouver des moyens d'accélérer la décision. Le chef de service et la directrice adjointe procèdent à un examen similaire lorsqu'une réclamation atteint le 84<sup>e</sup> jour.

Lorsque la stratégie a été mise en œuvre, 103 cas en instance attendaient une décision depuis plus que 56 jours. En l'espace de quatre mois, ce chiffre est passé à 16 seulement.

### *Avis concernant les prestations de survivant*

Alors que la Commission enquêtait sur la plainte d'une veuve qui n'avait pas été avertie d'un abaissement important de son indemnité à venir lorsque son plus jeune fils aurait 19 ans, elle a identifié un problème systémique qui pourrait affecter les survivants qui sont dans le système depuis plus longtemps, soit ceux qui ont reçu une indemnité avant 2000.

Le directeur intérimaire de la CSPAAT s'est engagé à obtenir une liste de toutes les familles se trouvant dans une situation semblable et à leur envoyer une lettre un an avant que le plus jeune fils ait 19 ans afin de les aviser de la baisse de l'indemnité à venir.

### *L'accès aux dossiers des employeurs à qui les coûts sont transférés*

Lorsque la CSPAAT découvre qu'un employeur tiers est responsable d'un accident, elle peut transférer la totalité ou une partie des coûts de l'accident à cet employeur. Les employeurs à qui les coûts étaient transférés ne pouvaient toutefois pas accéder au dossier de réclamation d'un travailleur. Le porte-parole d'un tel employeur s'est plaint auprès de la Commission du fait qu'il devait payer, mais ne pouvait participer de façon significative au processus décisionnel et d'appel, car il n'avait pas accès au dossier du travailleur.

La Commission a soulevé le problème, et la CSPAAT a modifié ses politiques en conséquence. Les employeurs peuvent désormais avoir accès au dossier de réclamation d'un travailleur lorsqu'il y a une question en litige.

---

**« J'exprime toute ma gratitude pour la rapidité avec laquelle votre bureau a répondu à mes préoccupations. »**

---



# État des problèmes notés dans le rapport annuel précédent

Voici une mise à jour des problèmes notés dans le rapport de l'année dernière comme étant « en cours ».

## *Délai lors des réexamens*

La Commissaire a identifié des problèmes qui ont contribué à des délais lors des réexamens : insuffisances au niveau du délai prescrit pour le processus, de la participation des chefs de service et du processus pour traiter les cas complexes.

Deux événements importants ont marqué l'année écoulée. Premièrement, la CSPAAT, de concert avec le Groupe de travail des pratiques exemplaires, a élaboré le guide des approches exemplaires pour les réexamens. Le document fixe une limite de 30 jours pour les décisions en matière de réexamen.

Deuxièmement, la Division de l'élaboration des programmes a commencé un projet pilote en février qui fait apparaître un message dans le système lorsque la CSPAAT reçoit un formulaire d'objection. Le message permet aux chefs de service de faire le suivi des décisions en suspens en matière de réexamen. En février, le chef de l'exploitation a envoyé une note de service à tous les agents d'indemnisation et chefs de service pour leur rappeler l'importance de traiter les objections et les réexamens en temps voulu.

## *Délai dans l'obtention de rapports médicaux des médecins de travailleurs*

Afin de réduire les délais, la commissaire a recommandé la mise sur pied de protocoles à l'intention des décideurs afin d'éviter les différences de délai dans la demande et l'obtention de renseignements médicaux.

De concert avec les services cliniques, la Division de l'élaboration des programmes a rédigé un protocole qui prévoit des conséquences de plus en plus graves et l'a examiné avec la Commission en janvier et en février. La version révisée devait être remise au personnel en mai. Le protocole fixe des délais pour le suivi sur les renseignements médicaux. Les médecins consultants peuvent désormais participer au suivi, et la directrice des services cliniques peut signaler les retards importants au College of Physicians and Surgeons of Ontario.

## *Thérapie d'entretien chiropratique*

La Commissaire a noté que la mauvaise compréhension d'une politique ou un refus d'examiner les demandes de traitement individuelles ont abouti à un nombre d'appels anormalement élevé devant le tribunal. La Commissaire a recommandé que la CSPAAT élabore des principes directeurs à l'intention du personnel de prise de décision qui examine les demandes de traitement non aigu, ou d'entretien, chiropratique.

La CSPAAT a élaboré un document de pratiques exemplaires sur le traitement d'entretien en consultation avec le Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Le document, qui énonce les protocoles et les principes directeurs, a été affiché sur le site Web de la CSPAAT en décembre.

## *Délai dans l'obtention de renseignements de l'employeur lié à l'accident*

La Commissaire a noté que des délais importants peuvent survenir si l'employeur lié à l'accident tarde à fournir des renseignements à la CSPAAT. Le problème est aggravé si le système ne prévoit pas de conséquences pour les retards.

La CSPAAT a révisé son curriculum de formation afin de souligner la nécessité d'obtenir en temps voulu des renseignements de l'employeur ainsi que la nécessité d'imposer des amendes aux employeurs qui ne se conforment pas aux termes de la Loi.

La CSPAAT a communiqué le même message aux chefs de service. Des séances de sensibilisation sont planifiées afin de mettre en évidence le rôle qu'ils jouent dans la promotion de ce message.

## *Dossiers complexes et problèmes de charge de travail*

La commissaire a recommandé que la CSPAAT envisage l'adoption de processus, de procédures et de structures administratives permettant d'accorder plus d'attention, d'expertise et d'expérience aux dossiers complexes. Selon la commissaire, les chefs d'équipe peuvent ne pas avoir l'expertise requise pour appuyer les agents d'indemnisation qui traitent les dossiers complexes. Les agents d'indemnisation font souvent état de stress découlant du traitement de ces dossiers.

La CSPAAT a lancé une initiative d'équilibrage de la charge de travail en 2005 afin d'assurer l'équité en matière de charges de travail des agents d'indemnisation partout dans la province. Un examen plus approfondi des postes de prestation de services a débuté. Le projet pilote du bureau modèle de Kitchener, qui fait appel à une approche de gestion des cas, sera étendu à 12 autres sites en 2006. En outre, la Division de l'élaboration des programmes a engagé des spécialistes en indemnisation afin d'offrir leurs conseils d'expert à des agents d'indemnisation sur demande. Un programme de formation pour les chefs de service est également en cours d'élaboration.

---

**« Je souhaite adresser mes remerciements personnels [au spécialiste et] à la CPÉ pour leur intervention très rapide et efficace... Sans les efforts compétents et soutenus [du spécialiste et] de la CPÉ, nous n'aurions pu arriver à temps à une résolution de cette affaire. »**

---

# Nouveaux problèmes systémiques en cours

Ci-dessous figurent les nouveaux problèmes systémiques que la Commission a identifiés au cours de la période du présent rapport et les mesures prises par la CSPAAT.

## *Maladies professionnelles*

Des spécialistes de la Commission ont rencontré le directeur intérimaire du programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant au sujet d'un certain nombre de tendances observées dans des cas de maladie professionnelle. Parmi celles-ci, citons les délais et un manque de communication régulière avec les parties en présence sur le lieu de travail au cours du processus décisionnel. Le directeur a accepté d'envisager l'adoption des mesures suivantes :

- favoriser la réunion de tous les intéressés lorsque les décisions ne peuvent pas être prises en temps voulu;
- traiter en priorité les réclamations relatives à une perte de revenus;
- étudier les renseignements médicaux reçus afin d'identifier les éléments manquants;
- examiner la réponse de la CSPAAT face aux obstacles au retour au travail en cas de réclamation en souffrance;
- examiner les communications initiales et en cours avec les parties en présence sur le lieu de travail au sujet du processus de réclamation.

La Commission poursuit des rencontres avec le personnel responsable afin de résoudre ces problèmes.

## *Gestion du courrier*

La Commission a identifié des problèmes liés à la gestion du courrier : des lettres et des télécopies n'étaient pas livrées aux chefs de service, qui ne pouvaient par conséquent y donner suite, ou parfois elles se perdaient et ne pouvaient être portées au dossier. La Commission et la Division de l'élaboration des programmes se sont réunies en février et en mars et la Commission a fourni des détails sur les cas en question.

En mars, le vice-président des réclamations spécialisées et des représentants de la Division de l'élaboration des programmes ont formé une équipe chargée d'examiner toutes les modalités de réception du courrier. Le vice-président a envoyé un message à tout le personnel au sujet du courrier des chefs de service. L'équipe va également analyser les problèmes de courrier et élaborer des principes directeurs à l'intention du personnel.

La Commission s'est engagée à continuer à recueillir de l'information sur les plaintes relatives au courrier au cours des trois mois suivants.

## *Normes de services spécialisés et consultatifs*

La commissaire a identifié les délais dans les renvois internes (auprès d'enquêteurs, d'ergonomistes et de médiateurs de retour au travail) comme l'un des facteurs contribuant aux délais dans les décisions. Après un renvoi, les parties en présence sur le lieu de travail ne sont souvent pas tenues informées du cheminement du cas, ce qui peut engendrer de la frustration.

La commissaire et un spécialiste ont rencontré les chefs de service et les cadres supérieurs des services spécialisés et consultatifs afin de donner des exemples et de déterminer les pratiques exemplaires observées par la Commission.

L'unité des services spécialisés et consultatifs a rédigé des normes et les a remises à la Commission en mars. Les normes fournissent des conseils aux agents d'indemnisation sur les points suivants :

- les services offerts par l'unité;
- la façon de demander des services spécifiques;
- les délais pour les réponses de l'unité;
- la nécessité pour l'unité de fournir des mises à jour régulières aux agents d'indemnisation.

Le document final devait être prêt en mai.

### *Indemnisation étape par étape*

La commissaire a signalé qu'il est fréquent que des délais dans la prise de décision se produisent lorsqu'un agent d'indemnisation opère une étape à la fois plutôt que d'amorcer plusieurs étapes en même temps, le cas échéant. Par exemple, de longs délais sont possibles si un agent d'indemnisation demande une investigation, attend le rapport, sollicite ensuite un rapport ergonomique, puis attend d'avoir ce rapport entre les mains pour demander à un médecin consultant d'examiner les renseignements médicaux.

La commissaire étudie les options possibles avec les cadres supérieurs de la CSPAAT.

### *Traitement du remboursement des dépenses*

La Commission a reçu des plaintes de travailleurs au sujet des délais dans le remboursement des dépenses liées aux soins de santé et aux déplacements connexes. On a signalé des délais de quatre à six mois, généralement dus à une décision d'indemnisation en suspens.

En février, la Division de l'élaboration de programmes a élaboré un plan afin d'examiner toutes les factures en souffrance, en se concentrant surtout sur celles qui avaient plus de 30 jours. Environ 1 800 factures de ce type ayant été trouvées, le plan consistait à éliminer tous ces arriérés avant la fin juin. Les exigences mensuelles en matière de rapports sont devenues des exigences hebdomadaires. Par ailleurs, les adjoints exécutifs des vice-présidents font désormais le suivi des factures qui ont plus de 30 jours.

### *Accès pour les travailleurs immigrants*

À la demande de la présidente, la commissaire a rencontré plusieurs membres du personnel des cliniques d'aide juridique afin d'examiner leurs préoccupations au sujet de l'accès des travailleurs immigrants aux services de la CSPAAT.

La commissaire a préparé un document qui établit le rôle clé de la traduction et de l'interprétation si l'on veut garantir le plein accès durant le processus décisionnel et durant les appels.

La commissaire a rencontré le fonctionnaire en chef des services généraux en mars. Celui-ci a contacté le personnel des cliniques pour entendre leurs suggestions et explorer la formation sur la diversité à l'intention du personnel de prise de décision.

## *Formulaire de participation – Employeur*

Le porte-parole d'un employeur a soulevé une préoccupation au sujet du Formulaire de participation – Employeur dans un cas où la CSPAAT avait omis d'aviser l'employeur de l'appel, bien que si l'employeur ait envoyé le formulaire plusieurs mois auparavant. En conséquence, l'audience s'est déroulée en l'absence de l'employeur.

La commissaire a examiné le problème et a rencontré le directeur intérimaire de la Direction des appels et le chef des services généraux afin d'étudier deux préoccupations :

- Contrairement à un formulaire similaire de la CSPAAT, le formulaire n'indique pas les conséquences si un employeur omet de le retourner. Les conséquences sont graves puisqu'un employeur n'est généralement pas avisé qu'un travailleur fait appel à moins que le formulaire ne soit retourné.
- À l'heure actuelle, il n'y a pas de suivi au niveau de la réception de la demande par la Direction des appels afin de s'assurer que les employeurs sont informés en cas d'appel.

Le chef des services généraux a déclaré qu'il répondrait à ces préoccupations au cours du deuxième trimestre de 2006, notamment en révisant le formulaire et en contactant les parties concernées par un appel.

## *Non-paiement pour les Formulaires 8 et manque d'investigation*

Un médecin de salle d'urgence a contacté la Commission pour lui faire part d'un problème de longue date au sujet des Formulaires 8 qu'il soumettait lorsqu'un patient lui signalait une blessure survenue au travail. Selon le médecin, la CSPAAT lui retournait régulièrement les Formulaires 8 lorsque des renseignements manquaient. Il craignait que la CSPAAT n'enregistre pas les réclamations ou n'investigue pas les réclamations potentielles même lorsqu'il signalait une blessure au travail. Par ailleurs, il arrivait souvent qu'il ne soit pas payé pour avoir rempli le formulaire bien qu'il se soit conformé à la Loi en avisant la CSPAAT.

En mars, la commissaire et un spécialiste ont rencontré la directrice des services cliniques et la vice-présidente des services de santé pour examiner des problèmes systémiques possibles :

- La CSPAAT se livre-t-elle à une investigation dans les cas où un médecin remplit un Formulaire 8, mais où le travailleur ne dépose pas de réclamation ?
- Comment s'explique le non-paiement pour les formulaires ?
- Existe-t-il des processus pour examiner les problèmes plus généraux au sein de la CSPAAT tels que ceux soulevés par le médecin ?

# Sommaires de dossiers

**Outre les problèmes** systémiques, la Commission aide à résoudre des plaintes individuelles relatives à l'équité. Ces sommaires décrivent certains des résultats atteints.

## Délais

### Cause : Soumission tardive du rapport d'accident par l'employeur

L'avocat d'un travailleur a contacté la Commission au sujet d'un délai de dix mois dans une décision sur le droit d'indemnisation initiale. En conséquence, le travailleur a dû déposer une demande d'aide sociale pour soutenir sa famille. La Commission a noté que l'employeur avait attendu près d'une année après la blessure pour remplir le Formulaire 7 et avait licencié le travailleur.

Un spécialiste de la Commission a écrit au directeur de secteur. La commissaire et le spécialiste ont rencontré les vice-présidents de la Prestation des services et de la Division de l'élaboration des programmes afin de discuter de l'effet des délais dans les renvois internes à des services, de même que de la responsabilité de la CSPAAT qui doit s'assurer que les employeurs respectent leurs obligations. La CSPAAT peut imposer une amende aux employeurs en cas de non-respect.

Le cas a été résolu lorsque la CSPAAT a pris une décision par écrit sur le droit d'indemnisation initiale et s'est excusée auprès du travailleur pour le délai. La CSPAAT a déterminé que l'employeur avait manqué à ses obligations de réembauche et que le travailleur avait droit à l'équivalent d'une année d'indemnités de perte de revenus et à une évaluation relative à la réintégration au marché du travail.

### Cause : Charge de travail

Pour la deuxième fois, une travailleuse s'est plainte auprès de la Commission d'avoir été dans l'impossibilité de joindre son agent d'indemnisation par courrier ou par téléphone.

La Commission a communiqué avec l'agent d'indemnisation qui ne se souvenait pas d'avoir reçu des appels de la travailleuse et ne trouvait aucune trace des appels dans ses dossiers. Il a néanmoins indiqué que sa charge de travail l'empêchait d'offrir un service à la clientèle satisfaisant et qu'il en avait averti le chef de service. Dernièrement, il avait également dû faire le travail de collègues en vacances ou malades. L'agent a déclaré que sa priorité numéro un était de traiter les problèmes relatifs au paiement et qu'il croyait que cette travailleuse recevait une indemnité.

La Commission l'a informé que la travailleuse avait cessé de recevoir une indemnité sans aucune explication. L'agent a répondu qu'il allait examiner la réclamation et appeler la travailleuse sans plus tarder.

Il est apparu à la Commission que le premier facteur ayant causé les délais répétés était la charge de travail. La Commission a été satisfaite du renvoi dans ce cas. Néanmoins, étant donné la fréquence de plaintes par rapport aux délais, la Commission va contacter le directeur pour essayer de trouver des solutions.

## Délai dans l'acheminement à la Direction des appels

Un travailleur a contacté la Commission au sujet du temps que cela prenait pour que son dossier soit envoyé à la Direction générale des appels. Il y a eu des contretemps tout au long du processus décisionnel. Le courrier s'étant perdu, il ne faisait pas confiance à son agent d'indemnisation. Il a parlé au chef de service et, bien que ce dernier se soit arrangé pour que la réclamation du travailleur soit référée à la Direction des appels, le travailleur était frustré du fait même d'avoir dû faire appel de la décision et restait convaincu que son appel ne serait pas traité en priorité.

Pour la Commission, il était difficile de faire la part des choses, entre les préoccupations du travailleur par rapport au processus et le fait qu'il n'était pas satisfait de la décision. Le travailleur venant juste d'appeler le chef de service, la Commission a communiqué avec ce dernier. Le chef de service a indiqué qu'il comptait examiner le dossier avec l'agent d'indemnisation. Le chef de service comprenait la préoccupation du travailleur puisque le paiement d'une indemnité de perte de revenus partielle avait été interrompu par erreur, sans notification préalable. Le chef de service a déclaré qu'il examinait le dossier du travailleur et prévoyait une conférence téléphonique avec le travailleur, son porte-parole et l'agent d'indemnisation afin de s'excuser de l'erreur de paiement, de communiquer les résultats de l'examen du dossier, d'identifier les problèmes non résolus et d'en discuter.

Lorsque le chef de service a contacté la Commission après la conférence téléphonique, il a mentionné que des renseignements médicaux supplémentaires avaient été obtenus, lesquels avaient été ensuite étudiés lors d'une réunion avec l'agent d'indemnisation, le travailleur blessé et son porte-parole. À la lumière de ces nouveaux renseignements et d'un examen du dossier, il a été décidé d'accorder au travailleur une indemnité de perte économique future à 100 p. 100 jusqu'à l'âge de 65 ans.

## Délai dans l'application d'une décision du commissaire aux appels

Un travailleur a communiqué avec la Commission au sujet d'un délai dans le suivi d'une demande faite par le commissaire aux appels. Quatre mois après que le commissaire aux appels ait renvoyé le dossier de réclamation du travailleur aux services de l'exploitation en sollicitant un complément de renseignements médicaux, le travail n'avait pas été fait. La charge de travail a été la principale cause invoquée pour le délai. L'agente d'indemnisation a déclaré qu'elle attendait encore le rapport d'un médecin et une copie du certificat de naissance du travailleur pour procéder à un renvoi relativement à une perte non financière.

Un examen du dossier du travailleur a révélé que la CSPAAT avait reçu le rapport médical trois mois plus tôt. Celui-ci faisait cependant partie d'une télécopie soumise par le porte-parole et n'avait pas été classé séparément. L'agente d'indemnisation a indiqué qu'elle n'avait pas vu le rapport, mais qu'elle allait l'examiner sur-le-champ et contacter le travailleur d'ici une semaine pour lui communiquer le résultat de l'examen.

La demande de certificat de naissance pour acheminer une évaluation relativement à une perte non financière s'appuyait sur une politique qui s'applique aux réclamations déposées depuis 2002. La commissaire a noté que la réclamation de ce travailleur remontait à plus loin. L'agente d'indemnisation a reconnu son erreur et a immédiatement envoyé le formulaire de renvoi relativement à une perte non financière aux fins de traitement.

Lorsque la Commission a examiné le dossier une semaine plus tard, l'agente d'indemnisation avait communiqué avec le travailleur et son porte-parole afin de les tenir au courant de l'état de la

réclamation et a envoyé les nouveaux renseignements médicaux au médecin consultant aux fins d'examen. Des dispositions en vue de l'évaluation relativement à la perte non financière étaient également en cours.

### **Délais dans le calcul de la base salariale pour des emplois simultanés**

Une travailleuse blessée a contacté la Commission parce que les lettres adressées à l'agente d'indemnisation au sujet du calcul de sa base salariale étaient restées sans réponse. La travailleuse occupait deux emplois au moment de l'accident, l'un d'eux chez un employeur de l'annexe 2 qui lui offrait des avantages sociaux. Le salaire versé par le deuxième employeur n'était pas inclus dans le calcul.

La Commission a mentionné la politique de la CSPAAT sur les emplois simultanés à l'agente d'indemnisation. Celle-ci a communiqué avec les deux employeurs et a examiné l'état de la réclamation avec la travailleuse par téléphone et par courrier. Elle a accepté de recalculer la base salariale après avoir reçu tous les renseignements relatifs au salaire.

### **Processus de suivi pour empêcher les délais**

Un travailleur s'est plaint des délais dans le traitement de sa réclamation. L'une des raisons du délai était l'attente de renseignements médicaux. L'agent d'indemnisation a appelé et a écrit au médecin pendant près d'un an avant de recevoir les rapports médicaux requis.

La Commission a déterminé que, bien qu'il existe de nombreux outils dans le système pour aider les agents d'indemnisation à organiser et à gérer leur charge de travail, il n'y a pas de message qui prévient les chefs de service en cas de délai important.

La Commission a soulevé cette préoccupation auprès du chef de service, et celui-ci a pris des mesures immédiates pour s'assurer que le travailleur obtienne une décision dès que possible et que le délai soit reconnu.

La Commission a également communiqué avec le directeur, qui a accepté d'examiner le cas et de l'utiliser pour élaborer un processus permettant d'éviter ce genre de délai.

## **Communication**

### **Motifs de la décision**

Un travailleur, employé par la CSPAAT lorsque la blessure est survenue, a indiqué qu'on ne lui avait pas fourni de motifs au refus de l'indemniser pour l'un des deux microtraumatismes répétés dont il souffrait. Le travailleur s'est également plaint que la CSPAAT n'avait pas répondu à deux requêtes de son porte-parole au sujet d'une décision connexe de la CSPAAT d'annuler l'indemnisation pour perte de revenus au cours du processus de retour au travail.

La Commission a examiné le dossier et a discuté des préoccupations avec le directeur et le chef de service. La CSPAAT a ensuite écrit au porte-parole et au travailleur en expliquant pourquoi ce dernier n'avait pas droit à une indemnité pour l'un des microtraumatismes. Elle s'est également excusée pour le délai.

La CSPAAT a effectué un examen complémentaire des renseignements fournis par le porte-parole et a rétabli l'indemnisation pour perte de revenus du travailleur pour une période définie.



## Vérifications auprès des employeurs

Une plainte d'un employeur au sujet du processus de vérification de la CSPAAT portait sur des problèmes plus généraux liés à la communication, au délai, au comportement du personnel et au processus décisionnel dans les vérifications auprès des employeurs. Les investigations de la Commission ont révélé que les problèmes que cet employeur a connus ne se reproduiraient vraisemblablement pas, car des améliorations importantes avaient été apportées. Un spécialiste de la Commission a facilité une réunion entre l'employeur, le chef de service de la CSPAAT et la directrice pour donner à l'employeur la possibilité d'exprimer ses préoccupations et d'en apprendre davantage sur les modifications. La division a amélioré la technologie et la formation et a établi un comité directeur des politiques sur le revenu afin d'examiner les tendances en matière d'appels et les classifications problématiques de groupes de tarification particuliers.

## Processus décisionnel

### Accès aux documents d'investigation

Un travailleur s'est plaint auprès de la Commission lorsque l'agent de réglementation n'a pas répondu à sa demande d'accéder au dossier de réclamation, notamment à toutes les notes, bandes audio et autres renseignements recueillis par l'enquêteur de la CSPAAT. Le travailleur avait reçu une décision préliminaire de suspendre l'indemnisation à partir des renseignements fournis par l'enquêteur. Le travailleur souhaitait obtenir ces renseignements de façon à pouvoir réagir avant qu'une décision finale soit prise au sujet de son droit à l'indemnisation.

Le travailleur n'a reçu le dossier d'enquête qu'après que l'agent de réglementation ait pris la décision finale quatre mois plus tard, laquelle confirmait la suspension de l'indemnisation. À la réception du dossier d'enquête, le travailleur a découvert que de nombreuses parties manquaient. Il a écrit à l'agent de réglementation à huit reprises entre novembre et mars pour solliciter certains renseignements particuliers.

La Commission a contacté plusieurs fois l'agent de réglementation, de même que le chef de service, afin d'examiner le processus d'accès.

Pour faire le suivi sur les problèmes systémiques liés à ce cas, la commissaire et le spécialiste se sont réunis avec les directeurs des poursuites et de la conformité afin de discuter de l'investigation et du processus décisionnel après une investigation. Les directeurs ont accepté de remanier la lettre envoyée aux travailleurs après une investigation et la décision préliminaire de suspendre l'indemnisation. La lettre va désormais préciser la façon dont les travailleurs peuvent participer au processus. La CSPAAT a également accepté de permettre que les travailleurs puissent accéder automatiquement au dossier d'investigation.

En outre, le directeur des poursuites a déclaré qu'il allait examiner le processus et les procédures d'investigation.

### Envoi de formulaires d'objection

Un porte-parole d'un travailleur a contacté la Commission pour signaler qu'il n'avait pas reçu de formulaire d'objection bien qu'il ait appelé l'agent d'indemnisation et lui ait adressé de nombreux rappels pendant une période de dix mois. Il a également écrit à la chef de service à deux reprises.

La Commission a examiné le dossier de réclamation du travailleur. Les lettres du porte-parole se trouvaient dans le dossier, mais dans la chemise « à classer ». Lorsque la Commission a

communiqué avec la chef de service, celle-ci a déclaré qu'elle n'était pas au courant des lettres. Elle a accepté de les examiner sur-le-champ et de s'excuser auprès du porte-parole pour le délai.

La Commission a étudié le dossier quelques jours plus tard. L'agent d'indemnisation avait envoyé le formulaire au porte-parole et avait simultanément entamé un renvoi auprès de la Direction des appels à partir des lettres d'objection détaillées au dossier. La chef de service a rédigé une lettre d'excuse pour le délai à l'intention du porte-parole et du travailleur. Étant donné qu'il y avait eu un certain nombre de plaintes relatives à un délai parce que les chefs de service n'avaient pas reçu leur courrier, la commissaire a soulevé la préoccupation à un niveau supérieur.

### Réexamen retardé en raison d'un manque de suivi

Un travailleur atteint d'une maladie parfois mortelle sollicitait un réexamen de la décision de la CSPAAAT de rejeter l'indemnisation. Le travailleur a appelé la Commission pour se plaindre d'un délai prolongé. Chaque mois pendant quatre mois, il avait contacté son agent d'indemnisation pour être informé de l'état de sa réclamation et pour qu'on lui fournisse une explication au sujet du délai et on lui avait dit que le dossier se trouvait chez le médecin consultant.

Le travailleur a appelé le chef de service. Celui-ci a déclaré qu'il s'arrangerait pour que le médecin consultant examine le dossier le lendemain et pour qu'il appelle ensuite le travailleur. Après avoir attendu pendant une semaine l'appel du chef de service, le travailleur a contacté la Commission.

La Commission a appelé le chef de service, qui a indiqué que le renvoi avait d'une manière ou d'une autre disparu de la liste de travail du médecin consultant. Le chef de service a cependant remarqué que l'agent d'indemnisation n'avait pas fait de suivi auprès du médecin consultant en réponse aux démarches du travailleur. En outre, le chef de service a reconnu qu'il aurait dû appeler le travailleur ne serait-ce que pour le prévenir qu'il y aurait d'autres délais, car le médecin consultant était malade.

Le chef de service a accepté d'appeler le travailleur sur-le-champ pour s'excuser et fournir des explications. Il a également convenu de parler au médecin consultant pour lui demander d'examiner rapidement la réclamation du travailleur.

Une semaine après que la Commission ait communiqué avec le chef de service, l'examen du médecin consultant se trouvait au dossier. Le médecin a suggéré que l'agent d'indemnisation pose certaines questions au spécialiste du travailleur. La Commission a effectué un suivi deux mois plus tard et déterminé que, bien que l'agent d'indemnisation ait écrit immédiatement au spécialiste, le rapport du spécialiste ne se trouvait pas au dossier et qu'il n'y avait aucune indication du suivi de l'agent d'indemnisation.

La Commission s'est entretenue avec l'agent d'indemnisation, le chef de service et le directeur au sujet du protocole de supervision et de suivi des renseignements médicaux manquants.

Quelques jours après la réception du rapport du spécialiste, une note de service du médecin consultant se trouvait au dossier, contenant un examen de documentation exhaustif pour appuyer ses conclusions. L'agent d'indemnisation a appelé le travailleur pour communiquer sa décision.

## Comportement

### Manque d'impartialité

Un travailleur et son porte-parole se sont plaints auprès de la Commission de la façon dont l'agente d'indemnisation s'était comportée. Selon le travailleur, celle-ci s'était conduite de façon

hostile et dédaigneuse lorsqu'elle avait communiqué avec lui. Le porte-parole a confirmé que l'agente d'indemnisation avait fait des commentaires personnels et qu'elle ne semblait ni ouverte d'esprit ni impartiale. Étant donné que le travailleur souffrait de blessures physiques et psychologiques, le porte-parole craignait que le comportement de l'agente d'indemnisation n'ait un effet négatif sur la santé du travailleur.

La Commission a déterminé que les documents de l'agente d'indemnisation figurant au dossier semblaient avoir un ton personnel négatif. De la même façon, les requêtes effectuées auprès de consultants de la CSPAAT à l'interne n'étaient pas rédigées d'une manière objective. Apparemment, les nouveaux renseignements et preuves soumis par le porte-parole n'avaient pas été examinés de façon objective. Certaines notes de service indiquaient les conclusions avant que l'agente d'indemnisation n'ait reçu les conseils d'experts.

Étant donné que le porte-parole avait déjà soulevé ses préoccupations auprès du chef de service de l'agente d'indemnisation et avait écrit au directeur, le spécialiste de la Commission a rencontré le directeur adjoint, qui répondait au nom du directeur. Au cours de la réunion, le document sur les pratiques exemplaires en matière d'indemnisation a été comparé aux demandes de consultation interne de l'agente d'indemnisation et les notes de service problématiques ont été identifiées.

Lors d'une réunion de suivi, le directeur adjoint a déclaré que la réclamation avait été affectée à une nouvelle équipe. En outre, le directeur adjoint allait demander aux chefs de service d'examiner le document sur les pratiques exemplaires avec leurs équipes.

# Rayonnement

## *Activités de la Commission*

La Commission a continué à rencontrer la communauté afin de la sensibiliser davantage aux services qu'elle offre partout dans la province.

La Commission a répondu aux invitations suivantes en 2005-2006 :

- directeurs exécutifs des Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario, avril;
- comité consultatif du secteur des aliments et des boissons, mai;
- Injured Workers Outreach Services, juin, septembre et février;
- conférence de la Fédération du travail de l'Ontario pour les représentants des travailleurs en matière d'indemnisation (environ 150), septembre;
- conférence des Travailleuses et travailleurs canadiens de l'automobile sur l'indemnisation et sur la santé et la sécurité (environ 70), novembre;
- Disabled Workers Complex Claims Network, Thunder Bay, décembre;
- personnel des cliniques juridiques de Injured Workers Consultants, février;
- Injured Workers Support Group (environ 65), Thunder Bay, mars.

La Commission a également rencontré la communauté des ombudsmans :

- Conférence du Forum canadien des ombudsmans, mai. La commissaire a coprésidé la séance à l'intention des ombudsmans du secteur public.
- International Ombudsman Association. La proposition de la Commission d'offrir un atelier intitulé « A New Organizational Ombuds – Successes and Challenges » a été acceptée en janvier; cet atelier sera proposé lors de la conférence à San Diego en avril.

## *Bulletin*

La Commission a publié son deuxième bulletin en juin et son troisième en novembre. Les lecteurs trouvent ces bulletins très informatifs. Environ 800 bulletins sont expédiés aux députés provinciaux, au ministère du Travail, aux employeurs et aux groupes de défense des intérêts des travailleurs ainsi qu'aux organismes de la CSPAAT apparentés. Les bureaux de la CSPAAT en reçoivent 700 quant à eux. La Fédération du travail de l'Ontario a accepté d'envoyer le troisième bulletin à 1 400 membres de syndicats qui sont formés en tant que représentants en matière d'indemnisation des travailleurs. Les bulletins sont également affichés sur le site Web de la Commission.

## *Sommaires de cas publiés*

La Commission a affiché 19 nouveaux sommaires de cas sur le site Web. Les sommaires donnent des exemples des types de plaintes que la Commission aide à résoudre. De plus, les sommaires guident les utilisateurs dans leur décision de déposer ou non une plainte devant la Commission, sur la façon de présenter la plainte et le genre de conclusions auxquelles ils peuvent s'attendre.

Les sommaires de cas sont classés selon la date d'affichage et la catégorie d'équité. Parmi les 19 sommaires affichés durant la période du présent rapport, huit tombent dans la catégorie du processus décisionnel et 11, dans la catégorie des délais. De nouveaux sommaires de cas sont ajoutés régulièrement.

# Formation

## Sensibilisation à l'équité

La Commission a poursuivi son engagement d'offrir une formation en sensibilisation à l'équité à tout le personnel de prise de décision nouvellement engagé par la CSPAAT. Le personnel de la Commission a organisé cinq séances pour les nouveaux agents d'indemnisation au cours de l'année écoulée.

Par ailleurs, la Commission a tenu huit séances de sensibilisation à l'équité pour les directeurs des bureaux de district et certains directeurs de Toronto.

Au cours de l'année écoulée, la Commission a introduit des séances de sensibilisation à l'équité personnalisées et les a offertes à huit groupes spécialisés de la CSPAAT, notamment :

- aux chefs de service d'avant 1990;
- aux chefs des services de réintégration au marché du travail/retour au travail;
- aux chefs du service des vérifications auprès des employeurs;
- aux médecins consultants;
- aux chefs des services spécialisés et consultatifs (enquêteurs, ergonomistes et médiateurs du retour au travail);
- aux chefs du service des maladies professionnelles et des prestations de survivant;
- aux chefs des services gouvernementaux, dont l'unité de stress mental traumatique;
- aux commissaires aux appels.

Lors de ces séances, la Commission fournit des sommaires de cas et des renseignements spécifiques au groupe. Le style informel et interactif des séances permet de concentrer l'attention sur les problèmes d'équité potentiels et sur les pratiques exemplaires pour les résoudre.

La Commission a reçu des commentaires positifs sur ces séances personnalisées.

### ***Voici quelques-uns de ces commentaires :***

« J'ai identifié un changement que je dois apporter lorsque je réponds aux préoccupations des travailleurs afin d'être sûr qu'ils perçoivent la façon dont ils sont traités comme étant équitable. »

« [Les séances] ont révélé l'importance de tenir compte de la perspective du plaignant. »

« Je vais ramener ces enseignements à mon équipe pour en tirer un parti optimal – le pouvoir de l'écoute et de la compréhension même si nous savons que nous ne pouvons pas changer l'issue. »

« [Séances] très informatives. J'ai de bons commentaires à partager avec le personnel, qui pourraient nous aider à améliorer nos communications avec les parties en présence sur le lieu de travail. »

## Les chiffres parlent

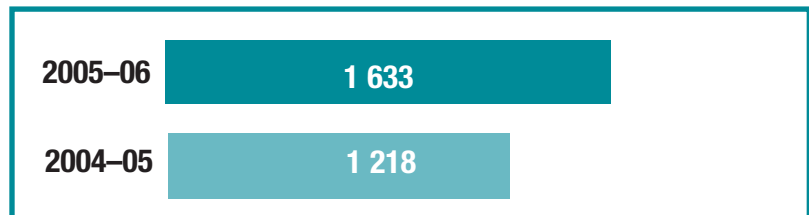
**Depuis la création** de la Commission en avril 2004, les plaintes sont en augmentation régulière. En 2005-2006, les plaintes ont augmenté de 34 p. 100 par rapport à 2004-2005.

La plupart des plaintes (91 p. 100) continuent de provenir des travailleurs, de leurs porte-parole et des membres de leurs familles.

Les employeurs et leurs porte-parole représentaient 5,5 p. 100 des plaintes, contre 6,6 p. 100 l'année dernière.

La Commission a reçu 14 plaintes (0,9 p. 100) de prestataires de services, contre quatre (0,3 p. 100) l'année dernière.

### Total des plaintes reçues



### Répartition des plaintes selon les groupes

	2005-06	2004-05
Travailleurs		
de leur propre initiative	1 242	917
porte-parole, famille, député provincial et BCT	241	190
Employeurs et leurs porte-parole	89	80
Membres du personnel de la CSPAAT blessés au travail	15	9
Prestataires de services	14	4
De l'initiative de la Commission	9	3
Plaintes anonymes	6	6
Autres	17	9
<b>Total</b>	<b>1 633</b>	<b>1 218</b>

## Catégories d'équité

Les plaintes qui relèvent de la compétence de la Commission ont connu une augmentation, passant de 59 p. 100 pour le rapport annuel précédent à 64 p. 100 cette année. Parmi les 1 045 plaintes qui relevaient de sa compétence, 418 ont été référées à des spécialistes. Les délais demeurent la principale préoccupation.

Catégorie d'équité	2005-06	1 <sup>er</sup> juillet 04 – 31 mars 05	Facteurs dont il a été tenu compte
Délai	38,2 %	34,3 %	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	10,2 %	10,6 %	Les raisons ont-t-elles été communiquées clairement, dans un langage clair et sans délai excessif ? Le personnel 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 étapes suivantes et les options ont-elles été expliquées ?
Comportement	5,0 %	9,3 %	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 ?
Processus décisionnel	10,7 %	11,1 %	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 cohérente ?

Catégorie d'équité	Traitées par des spécialistes
Délai	47,6 %
Communication	14,8 %
Comportement	6,2 %
Processus décisionnel	28,2 %

Les retards représentent un plus grand pourcentage encore des 418 plaintes traitées par les spécialistes de la Commission cette année.

## Réaction en temps voulu

La Commission continue à réagir rapidement. En moyenne, les dossiers ont été fermés après 4,4 jours. En moyenne, les dossiers ont été fermés par le personnel affecté aux demandes reçues après 0,4 jours et au niveau des spécialistes, après 0,4 jours.

---

**« Merci mille fois. Vous m'avez aidé plus que quiconque depuis l'accident. »**

---



# Tendances générales

## Comment les gens entendent parler de la Commission

Cette année, 27 p. 100 des plaignants ont indiqué qu'ils s'étaient adressés à la Commission parce que celle-ci les avait déjà aidés dans le cas d'une plainte précédente. Ce chiffre devrait commencer à baisser au fur et à mesure que la CSPAAT réagit davantage aux problèmes d'équité soulevés par les plaignants et la Commission.

Le personnel de la CSPAAT et le site Web de la CSPAAT sont les sources de renvoi les plus couramment utilisées ensuite. En outre, le Bureau des conseillers des travailleurs et Ombudsman Ontario réfèrent régulièrement des gens à la Commission.

Source des renvois citée par les plaignants	Nombre	Classement précédent
La Commission avait déjà un dossier	446	3
Personnel de la CSPAAT	165	2
Site Web de la CSPAAT	160	1
Bureau des conseillers des travailleurs	129	4
Ombudsman Ontario	89	5
Porte-parole de travailleurs blessés	88	6
Ami ou collègue	63	10
Site Web de la Commission	61	7
Publication de la CSPAAT	55	11
Brochures, feuilles-info, etc. de la Commission	50	9
Syndicat	43	8
Réouverture de dossier	39	
Député provincial	29	
TSPAAT	20	
OHCOV	8	
Membre de la famille	6	
Groupe représentant l'employeur	5	
Ministère du Travail	4	
Bureau des conseillers des employeurs	2	
Autre	34	
Non identifiée	137	
<b>Total</b>	<b>1 633</b>	

## Catégories de plaintes

Les problèmes d'indemnisation (délais dans la prise d'une décision ou inaction par rapport à des renseignements reçus) demeurent la catégorie principale. Néanmoins, il y a eu 125 plaintes concernant des problèmes d'appels relatifs à l'exploitation, y compris l'accès aux dossiers, les délais dans le réexamen des décisions et dans l'envoi de dossiers à la Direction des appels, faisant de cette catégorie la deuxième plus importante. Les problèmes relatifs au remboursement des dépenses sont passés en troisième position.

Catégorie	Nombre	Classement précédent
Indemnisation	540	1
Paiement	102	7
Aucun rappel téléphonique	90	2
Décision (divulgaration)	72	4
Manque de professionnalisme (impolitesse, hostilité, dédain)	63	3
Accès (copie du dossier)	47	15
Politique inéquitable	45	8
Dossier transmis à la Direction des appels	41	14
Plainte générale sur le système	41	16
Réexamen (CSPAAT)	37	23
Réponse écrite	36	11
Mise en œuvre de la décision du TASPAAAT	34	28
Indemnisation – récurrence	30	
Raisons inadéquates	25	
Partialité	24	
Négligence des preuves	16	
Indemnisation initiale	16	
Confidentialité	15	
Lettre non envoyée	15	
Avis non donné	15	
Pas d'accusé de réception	13	
Possibilité de présenter les renseignements	11	
Examen médical	10	
Manque de clarté	10	
Renseignements perdus ou égarés	10	
Consultation interne	9	
Aucun contact	9	
Établissement du calendrier des audiences d'appel	8	
Mise en œuvre de la décision de la CSPAAT	8	
Arbitraire	8	
Incomplet (n'a pas examiné toutes les questions)	7	
Politique - mauvaise application	7	
Formulaire	6	
Indéterminé	5	
Politique - application incohérente	5	
Facteur d'équivalence	5	
Discrimination	4	
Restriction des contacts	4	
Médiation	3	
Non disponible	3	
Politique - lacunes	3	
Réclamations multiples	2	
Politique - contraire à la Loi	2	
Représailles	1	
Politique - discriminatoire	1	
Enquête générale	175	
<b>Total</b>	<b>1 633</b>	

## Sujets de plaintes

Les quatre premiers sujets sont demeurés les mêmes que l'année dernière. Les problèmes relatifs au traitement des appels et aux dépenses sont plus importants.

Sujet	Nombre	Classement précédent
Prestations	764	1
Retour au travail rapide et sécuritaire	148	2
Réintégration au marché du travail	128	3
Soins de santé	105	4
Processus d'appel	68	8
Perte non financière	60	5
Dépenses	43	9
Évaluation de l'employeur	42	6
Base salariale	31	7
Invalidité permanente	24	16
Perte économique future	23	14
Examen au 72 <sup>e</sup> mois – perte de revenus	23	s.o.
Troubles psychologiques/stress	19	
Recouvrement	19	
LAIVP (Accès à l'information)	12	
Capitalisation	9	
Investigation	9	
Invalidité attribuable à la douleur chronique	9	
Invalidité attribuable à un traumatisme psychique	8	
Personne réputée être un travailleur	7	
Supplément	6	
RPC	5	
Indexation des prestations	3	
Centre d'évaluation régional	3	
Facture de services	3	
Exploitant indépendant	2	
Retraite	2	
Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés	2	
Couverture personnelle	2	
Intérêt	1	
Inconduite grave intentionnelle	1	
Action en justice	1	
NMETI	1	
Capacités fonctionnelles	1	
Sans objet	44	
Non identifié	5	
<b>Total</b>	<b>1 633</b>	

## Plaintes par secteur

La CSPAAT s'est restructurée en 2005 et la Commission a commencé à recueillir des renseignements à partir de la nouvelle structure organisationnelle le 1<sup>er</sup> juillet 2005. Des comparaisons avec l'exercice précédent ne sont donc pas possibles.

Secteur	Taille	Plaintes			
		*Émployés	Mandat	Hors mandat	Total
<b>CSPAAT</b>					
Hamilton et industrie métallique primaire (St. Catharines)	183	117	41	158	
Industriel	144	83	34	117	
Réclamations spécialisées/avant 1990	131	63	35	98	
Construction et transport	111	53	36	89	
Services et soins de santé	115	56	16	72	
Bureau d'Ottawa (Kingston)	141	38	27	65	
Services gouvernementaux, Toronto	97	50	11	61	
Bureau de Windsor	91	41	20	61	
Sudbury et industrie minière (Timmins et North Bay)	92	28	32	60	
Services de santé/services cliniques	115	38	20	58	
Kitchener	74	26	17	43	
Thunder Bay et foresterie, pâtes et papier (Sault-Ste-Marie)	65	27	12	39	
Petites entreprises	106	15	18	33	
Bureau de London	88	17	12	29	
Appels – services de réglementation	89	20	6	26	
Réclamations spécialisées/services de spécialistes	149	16	3	19	
TASPAAT	s. o.	–	15	15	
Réclamations spécialisées/programme pour blessures graves	46	10	1	11	
Guelph et agriculture	35	9	2	11	
Services de réglementation/conformité	5	7	4	11	
Finances et services généraux/recouvrement	66	1	4	5	
Élaboration de programmes	26	4	1	5	
Prévention/services de prévention	85	4	–	4	
Services aux entreprises	444	4	–	4	
Finances et services généraux/vérification du revenu	107	3	–	3	
Services de santé/services cliniques	83	2	–	2	
Direction/services juridiques	38	1	1	2	
Services de santé/gestion des services de santé	28	1	1	2	
Réclamations spécialisées/traitement central	147	1	–	1	
Centre de services aux employeurs	52	1	–	1	
Politique et recherche/politiques sur l'indemnisation	10	1	–	1	
Politique et recherche/politiques sur le revenu	9	–	1	1	
Direction/bureau de la présidence	6	1	–	1	
Indéterminé	s. o.	14	84	98	
Sans objet pour la CSPAAT	s. o.	–	24	24	

\* Excluant le personnel cadre et administratif

## Détails sur la résolution des plaintes

### *Demandes reçues*

Relevant du mandat	
Plaignant référé à la CSPAAT	
chef de service	456
agent d'indemnisation	44
gestionnaire de compte	2
représentant du service à la clientèle	1
recouvrement	1
directeur	1
autre	15
Conseils fournis au plaignant	45
Dossier étudié – plainte non fondée	18
Pas de problème actuel d'équité	2
En cours d'examen par la CSPAAT	8
Compétence non déterminée (formulaire de plainte envoyé au demandeur)	30
Plainte abandonnée	8
Résolution indépendante de la Commission	6
Autre	4
<b>Total des plaintes relevant du mandat de la Commission</b>	<b>641</b>

Hors mandat	
Conseils fournis au plaignant	158
Affaires liées à un droit d'appel	143
Renvoi en appel – BCT*	39
Renvoi en appel – BCE*	6
Affaire en appel devant le TASPAAAT*	23
Affaire en appel devant la CSPAAT	22
Plainte au sujet du TASPAAAT*	12
Plainte au sujet du BCT*	2
Plainte au sujet du BCE*	0
Plainte au sujet d'un autre organisme	25
Plaignant référé à la CSPAAT	
chef de service	57
agent d'indemnisation	31
directeur	3
représentant du service à la clientèle	3
infirmier gestionnaire de cas	1
recouvrement	1
Direction des appels	1
commissaire aux appels	1
Plaignant référé au député provincial	1
Plainte abandonnée	4
Autre	41
<b>Total des plaintes hors mandat</b>	<b>574</b>
* BCT – Bureau des conseillers des travailleurs; BCE – Bureau des conseillers des employeurs; TASPAAAT – Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	

## Spécialistes

### Plaintes relevant du mandat

#### Contact pris avec la CSPAAT

Action de la CSPAAT requise par	
un chef de service	111
un agent d'indemnisation	65
un directeur	20
un commissaire aux appels	8
un vice-président	2
Pas d'affaire liée à l'équité actuellement	12
Pas d'action spécifique requise	54
sous-total	272

#### Dossier étudié, pas d'action requise

Plainte non fondée	8
Dossier en cours d'examen par la CSPAAT	23
Plaignant référé à la CSPAAT	
chef de service	11
agent d'indemnisation	8
Direction des politiques	2
gestionnaire de compte	1
directeur	1
autre	2
Conseils fournis	2
Plainte abandonnée	10
Pas d'affaire liée à l'équité actuellement	14
La Commission a décidé de ne pas poursuivre	5
Plainte retirée	2
Plainte résolue indépendamment de la Commission	1
sous-total	90
Total des plaintes relevant du mandat de la Commission	362

### Plaintes hors mandat

Conseils fournis au plaignant	5
Affaire en appel ou en examen devant la CSPAAT	4
Affaire en examen d'appel devant le TASPAAAT	1
Affaires liées à un droit d'appel ou un droit d'examen	7
Affaires liées à un droit d'appel ou un droit d'examen et référées au BCT*	9
Plainte référée à la CSPAAT	
Direction des appels	3
agent d'indemnisation	2
Plainte au sujet de la CSPAAT – référée au député provincial	1
Le plaignant était une tierce partie	1
Plainte abandonnée	1
Compétence non déterminée	1
Total des plaintes hors mandat	35

\*BCT – Bureau des conseillers des travailleurs;  
BCE – Bureau des conseillers des employeurs;  
TASPAAAT – Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle  
et de l'assurance contre les accidents du travail

**Total des demandes reçues 1 215**

**Total – spécialistes 397**

**Cas ouverts au 31 mars 2006 21**

**Total 1 633**

# Initiatives en matière d'équité prises par la CSPAAT

**Au cours** de l'année écoulée, la CSPAAT a pris un certain nombre d'initiatives afin d'améliorer l'équité et la qualité de ses services.

1. La CSPAAT, en consultation avec le Groupe de travail sur les pratiques exemplaires, a élaboré des documents à l'intention des décideurs. Les documents ont été ajoutés au site Web de la CSPAAT en décembre. Il s'agit des documents suivants :
  - pondération des attestations médicales;
  - formulation de décisions;
  - maintien du traitement;
  - réexamen des décisions;
  - considérations de retour au travail — travailleurs ayant droit à une indemnisation pour invalidité de nature psychologique ou attribuable à la douleur chronique;
  - reconnaissance du temps de rétablissement — évaluation d'un retour au travail en temps voulu et en toute sécurité.
2. La CSPAAT a révisé les Formulaires 6, 7 et 8 afin de simplifier les processus de déclaration des blessures et des maladies. Les travailleurs n'ont plus besoin de signer le Formulaire 7; ils doivent simplement signer le Formulaire 6.
3. Le conseil d'administration a approuvé le rapport final du président du groupe consultatif sur les maladies professionnelles. Le rapport énonce des recommandations visant à utiliser des preuves scientifiques et des principes juridiques en plaçant les maladies professionnelles dans une annexe en vertu de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, à élaborer des politiques en matière d'indemnisation pour maladie professionnelle et à prendre des décisions relativement à l'indemnisation des maladies professionnelles. La CSPAAT forme des agents d'indemnisation en maladies professionnelles et des commissaires aux appels en appliquant les principes juridiques du rapport.
4. La CSPAAT a élaboré un code d'éthique professionnelle pour aider le personnel à reconnaître et à résoudre les problèmes d'éthique qu'ils peuvent rencontrer. Le code énumère des situations qui pourraient créer un conflit d'intérêt et fournit un processus pour y répondre.
5. La CSPAAT a entrepris une étude de 14 mois des services de soins de santé. L'étude se compose de cinq sous-projets : recherche de pratiques exemplaires, analyse des programmes existants, résultats et mesures, renseignements relatifs à la gestion et modèle d'exploitation de services de santé. La CSPAAT s'attend à ce que cette étude assure aux travailleurs blessés des soins de santé de qualité fondés sur des preuves au sein d'un système financièrement viable.
6. La CSPAAT a créé son premier service électronique pour calculer les primes et les communiquer. Le service électronique permet aux employeurs de l'annexe 1 inscrits de calculer et de payer les primes en ligne.

7. La CSPAAT a passé de nouveaux contrats avec des fournisseurs de programmes de réintégration au marché du travail afin d'améliorer les normes de service que la CSPAAT exige. Les recommandations formulées lors de la vérification de 2003 quant à l'optimisation des ressources ont été mises en œuvre dans le cadre de ces contrats.

---

**« Elle m'a tout expliqué en détail, même si mon anglais n'était pas très bon. »**

**« J'aimerais vous adresser mes remerciements les plus sincères pour l'aide que vous m'avez apportée dans mes démarches auprès de la CSPAAT pour simplement obtenir les choses auxquelles j'ai droit. Je pense que vous comprenez tout à fait à quel point j'ai pu être frustré. »**

---



# Plan stratégique

**Le personnel** de la Commission a terminé son plan stratégique en février. Il comprend des objectifs et des initiatives clés.

## Objectifs du plan

- Fournir à la CSPAAT le type de renseignements dont elle a besoin pour établir des processus de résolution de problèmes et de prestation de services équitables et efficaces.
- Équilibrer les investigations individuelles et systémiques pour utiliser de façon efficace les ressources de la Commission.
- Faire le suivi de la mise en œuvre et de l'efficacité des mesures correctives de la CSPAAT.
- Identifier les causes d'investigations répétées dans les mêmes problèmes et s'y attaquer.

## Initiatives clés du plan

- Élaborer des pratiques et des procédures écrites pour les investigations et les enquêtes.
- Examiner les problèmes systémiques et établir des orientations.
- Élaborer un code d'équité.
- Élaborer un code d'éthique et des normes de pratique.

# Plan de communication

**La Commission** a élaboré un plan de communication pour 2006 qui porte sur les points suivants :

- amélioration du site Web de la Commission;
- révision du matériel de soutien;
- préparation de matériel pour les journées portes ouvertes;
- mise à jour des présentations en PowerPoint.

# Budget

	Budget 2006	Réel 2005	Budget 2005
Salaires – permanents	656 691	569 840	571 259
Salaires – intérimaires <sup>1</sup>	84 000	85 660	154 000
Total des salaires	470 691	655 500	725 259
Avantages sociaux	85 802	73 966	75 049
Total salaires & avantages sociaux	826 494	729 466	800 308
Équipement & entretien	26 000	1 896	25 000
Communications voix & données	34 200	18 511	36 000
Publications & envois postaux <sup>2</sup>	52 100	19 888	36 000
Location	–	44	–
Déplacements <sup>3</sup>	71 800	41 996	90 600
Fournitures & services	23 400	22 477	24 000
Formation des effectifs	21 700	10 303	20 900
Services spécialisés <sup>4</sup>	20 000	1 575	35 000
Autres frais d'exploitation	52 400	649	60 200
Dépréciation et amortissement		9 593	
Total dépenses hors salaires	301 600	126 932	327 700
Total frais d'exploitation	1 128 094	856 398	1 128 008

## Notes :

- 1 Les salaires – intérimaires (spécialistes) ont été réduits puisqu'un spécialiste fait désormais partie du personnel permanent.
- 2 Le budget des publications et des envois postaux a augmenté parce que le rapport annuel de la Commission est désormais distribué au public.
- 3 Les frais de déplacement ont été réduits, sur la base des dépenses de 2005.
- 4 Les services spécialisés ont été réduits tandis que la CSPAAT s'engageait à élaborer un code d'équité en 2006.

# Perfectionnement professionnel

**La Commission** joue un rôle actif au sein d'organisations d'ombudsmans et de la formation liée à la justice et à l'équité administratives. La Commission est membre du Forum canadien des ombudsmans et de l'International Ombudsman Association. La commissaire est membre du groupe de travail sur les pratiques équitables, composé des commissaires aux pratiques équitables de toutes les Commissions des accidents du travail et CSPAAT du Canada.

Cette année, le personnel a participé aux conférences suivantes :

- Conseil des tribunaux administratifs canadiens, Ottawa, juin. Le thème « Administrative Justice in the Modern Canadian Mosaic » portait sur les problèmes d'accès et sur la diversité. Des renseignements sur la formation relative aux problèmes de diversité ont été passés au fonctionnaire en chef des services généraux de la CSPAAT;
- Forum public de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada, Vancouver, juillet;
- Conference of Ontario Boards and Agencies, Toronto, novembre.

La Commission a organisé des séances de formation à l'interne pour son personnel :

- Problèmes relatifs à la réintégration au marché du travail, avril;
- Traitement des cas difficiles, novembre;
- Processus – perte non financière, octobre;
- Politiques de la CSPAAT en matière de confidentialité, janvier.

# Profils des effectifs

## Personnel à temps complet

**Laura Bradbury, commissaire**, est une avocate aux antécédents imposants à titre d'agent d'indemnisation neutre dans les questions d'indemnisation des travailleurs en Ontario et en Colombie-Britannique. Au début des années 1980, Laura Bradbury a œuvré à titre d'enquêtrice des plaintes sur l'indemnisation des 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 la Colombie-Britannique), alors le niveau le plus élevé des appels dans cette province.

**Anna Martins, coordonnatrice à l'accueil**, vient 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 de travailler au 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 privés.

**Amal Abboud-Hewitt, préposée à l'accueil bilingue**, a été très récemment employée à titre d'agente d'examen préventif 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 baccalauréat ès sciences en génie civil de l'Université d'Ottawa et possède sept années d'expérience à titre d'inspectrice de chantier et d'administratrice de contrat auprès d'une firme d'ingénierie privée.

**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 chez OPG en 1999 à titre de gestionnaire de résolution des plaintes, Ombudsman Nuclear. Auparavant, Tom Irvine a acquis 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 matière d'invalidité et de 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 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 directeur du service de protection contre les incendies chez Ontario Power Generation. Lalita Kulkarni détient un baccalauréat ès sciences, et elle est actuellement inscrite dans un programme de certificat en gestion à Centennial College.

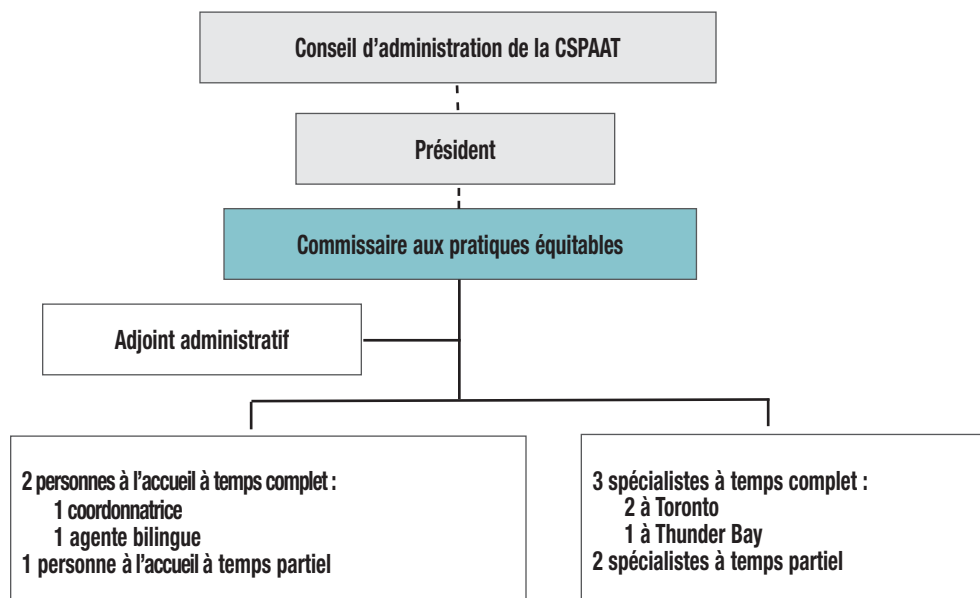
## Liste des effectifs à temps partiel

**Janice Sandomirsky, spécialiste des pratiques équitables**, était vice-présidente du TASPAAAT de 1990 à 2001. Avant cette affectation, Janice Sandomirsky a occupé des postes de conseillère juridique au bureau du président du TASPAAAT et au bureau de l'avocat affecté au Tribunal. Elle a également travaillé 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 porte-parole d'employeur au TASPAAAT de 1993 à 2002. Susan Copeland a également œuvré à titre d'agente aux indemnités et prestations à Ontario Hydro pendant 16 ans.

**Karen DeNovellis, préposée à l'accueil**, a travaillé en tant que porte-parole du service à la clientèle chez Toronto Hydro pendant les dix dernières années. Elle possède également de l'expérience en ressources humaines et en prestations. Auparavant, elle a occupé des postes dans le domaine du service à la clientèle pendant plus de dix ans.

## Commission des pratiques équitables



# Pratiques et procédures en matière d'enquêtes et d'investigations

**La Commission** des pratiques équitables, ombudsman organisationnel de la CSPAAT, se penche sur des problèmes de prestation de services soulevés par des travailleurs, des employeurs et des prestataires de services. La Commission opère de façon impartiale et d'égal à égal vis-à-vis la direction et les services hiérarchiques de la CSPAAT.

La charte, approuvée par le conseil d'administration de la CSPAAT le 4 mars 2004, confère à la Commission son mandat et son autorité.

Le mandat de la Commission consiste à :

- recevoir les plaintes, enquêter sur celles-ci et les régler relativement aux actes, omissions et pratiques inéquitables allégués de la CSPAAT;
- déterminer les tendances dans les plaintes et les questions de politique ou d'ordre systémique, et recommander des améliorations.

La Commission est autorisée à mener des investigations et à établir ses propres pratiques et procédures écrites pour investiguer les plaintes et les résoudre.

En outre, la commissaire peut, de sa propre initiative, identifier les problèmes systémiques de prestation de services au sein de la CSPAAT et formuler des recommandations à cet égard.

## Pratiques et procédures

La Commission peut mener des enquêtes informelles ou des investigations plus formelles, ou les deux. Les procédures de la Commission pour chaque type de processus sont détaillées dans le présent document.

### *Enquêtes*

La Commission effectue une enquête lorsqu'une préoccupation d'équité potentielle est identifiée et lorsque le plaignant n'a pas réussi à résoudre la préoccupation directement auprès de la CSPAAT.

#### **Définition**

Une enquête se définit comme la tentative de la Commission de résoudre une plainte de façon informelle, dans la mesure du possible, en recueillant des renseignements, en interviewant le personnel et en analysant les options qui existent pour répondre aux problèmes d'équité identifiés.

## Processus

### Un spécialiste

- examine attentivement la réclamation ou le dossier de l'employeur et tout document fourni par le plaignant;
- discute des préoccupations avec le plaignant et le porte-parole, avec leur consentement;
- contacte le personnel concerné de la CSPAAT pour obtenir leurs perspectives et des renseignements par le biais de communications téléphoniques, de demandes écrites d'information et d'interviews, entre autres;
- évalue et analyse tous les renseignements reçus pour déterminer ce qui est probable ou raisonnable à partir des renseignements.

Si l'enquête ne met pas de problème d'équité en évidence, le spécialiste en explique les raisons au plaignant et ferme le dossier.

Si l'enquête met un problème d'équité en évidence, le spécialiste explore les mesures correctrices possibles auprès de la CSPAAT.

Si l'affaire n'est pas résolue, le spécialiste en discute avec la commissaire et peut la présenter à un niveau hiérarchique supérieur, par exemple, au gestionnaire, au directeur adjoint ou au directeur.

Une fois l'affaire résolue, le spécialiste communique les résultats de l'enquête au plaignant, au personnel concerné de la CSPAAT et à la commissaire. Les rapports peuvent être soumis par téléphone ou par écrit. Le spécialiste résume la plainte et les mesures prises pour la résoudre et ferme le dossier.

Si l'affaire n'est pas résolue, le spécialiste en avise la commissaire qui devra décider s'il convient de présenter la préoccupation à un niveau hiérarchique supérieur ou si cela justifie une investigation.

## Problèmes plus vastes

Le spécialiste prend en considération si oui ou non une plainte a des ramifications pouvant affecter d'autres travailleurs ou employeurs. Dans l'affirmative, il consulte la commissaire et peut soulever le problème plus vaste au niveau approprié, soit, généralement, celui du directeur.

Le spécialiste peut examiner avec la direction de la CSPAAT si une plainte met au jour la nécessité d'une formation afin de s'assurer que des problèmes similaires ne resurgissent pas.

Si le spécialiste identifie des problèmes plus vastes ou la nécessité d'une formation et fait des suggestions à cet égard, il peut en faire la mention par écrit à la CSPAAT et au plaignant.

## Investigations

La Commission peut amorcer une investigation pour

- éliminer la nécessité d'enquêtes répétées sur des problèmes identiques en identifiant les causes et en s'y attaquant;
- fournir à la CSPAAT les renseignements dont celle-ci a besoin pour établir des processus de résolution de problèmes et de prestation de services équitables et efficaces;
- utiliser les ressources de la Commission de la façon la plus efficace qui soit.

### Définition

Une investigation se définit comme la collecte et l'analyse de renseignements par la Commission afin de déterminer si les mesures prises ou les processus de la CSPAAT sont conformes aux principes d'équité administrative.

## Types d'investigation

### Investigations sur des problèmes systémiques

Un problème systémique se rapporte à toute affaire qui a des implications au-delà du cas individuel. En voici quelques exemples :

- des problèmes qui toucheraient quiconque se trouverait dans une situation particulière ou une série de circonstances, telle que des arriérés de travail dans une partie de l'organisation ou l'absence d'un processus défini pour traiter un problème particulier, et qui entraîneraient des mesures incohérentes de la part du personnel;
- un grand nombre de plaintes au sujet d'un même problème;
- des problèmes qui peuvent injustement désavantager un groupe de personnes en particulier, tels que des problèmes de traduction et d'interprétation qui touchent les communautés d'immigrants ou des politiques qui ont un impact sur les jeunes travailleurs.

### Investigations de sa propre initiative

La commissaire peut amorcer une investigation en l'absence de plainte spécifique afin

- d'identifier les causes sous-jacentes d'un certain nombre de plaintes;
- de répondre aux tendances identifiées par la Commission;
- de prendre des mesures préventives, c'est-à-dire anticiper d'autres problèmes de nature similaire.

## Processus d'investigation

### 1. Avis

La commissaire prévient la CSPAAT par écrit de son intention d'investiguer,

- soulignant le problème d'équité soulevé par une plainte ou une série de plaintes, ou
- présentant une tendance identifiée par la Commission des pratiques équitables, ou
- identifiant des problèmes fondamentaux révélés lors de l'enquête initiale.

La CSPAAT a la possibilité de répondre selon un échéancier. La commissaire et les cadres supérieurs de la CSPAAT peuvent se rencontrer pour discuter du problème.



## 2. Plan

Un spécialiste ou une équipe de spécialistes préparent un plan d'investigation en consultation avec la commissaire.

Le plan comporte :

- les personnes qui seront interviewées — personnel, plaignants et autres, y compris les ressources externes;
- une liste des documents, des statistiques et des renseignements comparatifs requis;
- une liste de contrôle des renseignements à examiner, tels que les politiques, les principes directeurs, les documents de pratiques exemplaires;
- le calendrier prévu pour l'investigation;
- un processus de suivi.

## 3. Investigation

Les spécialistes mènent l'investigation selon un échéancier suggéré. L'investigation comporte les étapes suivantes : interviewer le personnel, le plaignant et les autres témoins concernés; examiner les documents et les autres types de renseignements; et d'autres mesures, au besoin.

## 4. Sommaire

Les spécialistes préparent un sommaire d'investigation indiquant, entre autres :

- les personnes interviewées,
- la documentation étudiée,
- les mesures prises pour s'assurer que le processus de la Commission était équitable (par exemple, avis à la CSPAAT et, au besoin, aux tierces parties).

## 5. Analyse

Les spécialistes analysent les conclusions de l'investigation et les examinent avec la commissaire.

## 6. Conclusions préliminaires

Les spécialistes présentent les conclusions préliminaires de l'investigation qui peuvent étayer ou non le problème exposé dans l'avis d'intention d'investiguer.

Si la plainte n'est pas étayée, la commissaire en avise la CSPAAT par écrit et clôt l'investigation.

## 7. Recommandations préliminaires

Si la plainte est étayée, la commissaire formule des recommandations préliminaires pour y répondre. Les recommandations visent à fournir des conseils ou des suggestions sur la façon d'apporter les améliorations nécessaires pour s'attaquer au problème d'équité identifié dans l'investigation.

## 8. Réponse de la CSPAAT

La commissaire envoie les conclusions et recommandations préliminaires par écrit à la personne ou à la division concernée de la CSPAAT et sollicite une réponse selon un certain échéancier.

## 9. Examen et recommandations

La commissaire examine la réponse de la CSPAAT et peut

- décider que l'affaire a été résolue;
- suspendre la formulation de recommandations finales si la CSPAAT réagit par un plan susceptible de corriger les problèmes identifiés dans les recommandations préliminaires, et ce, afin de donner à la CSPAAT le temps de mettre le plan en œuvre. La commissaire présentera un échéancier et suivra les progrès du plan de la CSPAAT;
- formuler des conclusions et recommandations finales si les problèmes identifiés ne sont pas résolus ou si le plan proposé ne semble pas s'attaquer de façon adéquate aux problèmes identifiés.

La commissaire avise la CSPAAT par écrit des résultats de l'examen, y compris de toute conclusion et recommandation finale.

## 10. Conseil d'administration

La commissaire avise le conseil d'administration de la CSPAAT des conclusions de l'investigation, de même que de toute conclusion et recommandation finale.



Commission des  
pratiques équitables  
Fair Practices  
Commission

123, rue Front Ouest  
Toronto (Ontario) M5J 2M2  
[www.fairpractices.on.ca](http://www.fairpractices.on.ca)

