

COMMISSION

DES PRATIQUES

ÉQUITABLES

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

Rapport annuel

2006–2007

Also available in English

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

www.fairpractices.on.ca

**Téléphone
416-603-3010
1-866-258-4383**

**ATS
416-603-3022
1-866-680-2035**

**Télécopieur
416-603-3021
1-866-545-5357**

**CPÉ
FPC**

Commission des
pratiques équitables
Fair Practices
Commission

Énoncé de mission

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

« Je tiens à vous remercier et à remercier le personnel de la CPÉ de tout le soutien que vous m'avez apporté et d'avoir pris le temps de m'écouter. »

—Une travailleuse accidentée

« Merci de votre aide et de votre intervention. Je ne crois pas que nous y serions parvenus sans la Commission.... Tout marche de nouveau comme il se doit. »

—Le porte-parole d'un employeur

Table des matières

Lettre de la Commissaire	3
Rayonnement.....	5
Éducation	7
Initiatives de la CSPAAT en matière d'équité.....	8
Investigation : Processus relatifs aux maladies professionnelles	9
Solutions systémiques	14
Meilleures pratiques	23
Sommaires de cas	25
Les chiffres parlent.....	28
Notre fonctionnement	34
Qui sommes-nous ?.....	37

Lettre de la Commissaire

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de la Commission pour la période allant du 1^{er} avril au 31 mars 2007.

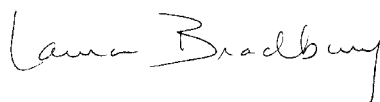
Nous avons achevé notre troisième année d'exploitation avec trois réalisations majeures.

La première a été la collaboration étroite avec la nouvelle Division de l'élaboration des programmes pour identifier et apporter des solutions aux questions d'ordre systémique dans les opérations de la CSPAAT. Le rapport de cette année fait état d'un nombre important de changements de processus visant à réduire les délais, à améliorer les processus décisionnels et à intensifier la communication. Ces changements montrent la volonté de la CSPAAT de s'attaquer aux questions qui concernent l'ensemble du système. Ces changements affecteront positivement de nombreux travailleurs, employeurs et prestataires de services.

La deuxième réalisation de cette année a été l'enquête de la Commission sur les processus relatifs aux maladies professionnelles. Suite aux résultats de cette enquête, j'ai présenté 10 recommandations auxquelles la CSPAAT s'est immédiatement conformée. Par conséquent, j'ai pu rapporter au conseil d'administration que les problèmes identifiés lors de l'enquête ont été résolus avec succès. Bien que le rapport final de mon enquête soit quelque peu en dehors de sa période de référence, je l'ai inclus par souci d'exhaustivité.

Notre troisième réalisation majeure cette année a été de réduire de moitié le délai de traitement des réclamations individuelles. Notre personnel a persévéré à atteindre cet objectif tout en étant activement impliqué dans l'enquête de la Commission sur les maladies professionnelles.

Je suis fière de faire partie d'une équipe aussi dévouée et professionnelle à la Commission. Durant nos trois années, nous avons pu faciliter des changements importants de processus au sein de la CSPAAT, contribuant ainsi à l'équité du système pour les travailleurs, les employeurs et les prestataires de services.



Laura Bradbury
Commissaire



Rayonnement

Journées portes ouvertes

La Commission organise des journées portes ouvertes pour faire connaître notre bureau et sensibiliser le public au mandat et au champ de compétence de la Commission.

Le personnel de la Commission a tenu des journées portes ouvertes à Sault-Ste-Marie le 16 mai, à Ear Falls le 3 octobre et à Red Lake le 4 octobre. Auparavant, la Commission avait placé des annonces dans les médias locaux et envoyé des invitations aux groupes de travailleurs, d'employeurs et de prestataires de service de la région.

Ces journées se déroulent en deux temps : rencontre informelle entre le personnel de la Commission et les membres de la communauté lors d'une séance « portes ouvertes », suivie d'entretiens individuels des spécialistes avec les personnes qui ont des préoccupations concernant l'équité des services que leur fournit la CSPAAT.

Atelier international

La commissaire et un spécialiste ont été invités à présenter un atelier à la conférence de l'Association internationale des Ombudsmans à San Diego du 2 au 4 avril. Environ 45 personnes ont assisté à cet atelier, intitulé « A New Organizational Ombudsman – Successes and Challenges » (un nouveau modèle d'ombudsman administratif – succès et défis), et la plupart l'ont trouvé excellent, à en juger par quelques-uns de leurs commentaires :

- « ... très instructif tant pour les novices que pour les ombudsmans chevronnés. Le rapport annuel est un excellent document. »
- « Superbe – une des meilleures présentations. »
- « Utile, pratique, dynamique. Merci. »
- « L'information que vous avez partagée a été très utile – précieuse. »

Bulletins d'information

La Commission a publié son bulletin d'information en juin et en novembre et en a diffusé plus de 3 000 copies imprimées, dont 760 à la CSPAAT, 1 100 à des groupes de travailleurs, d'employeurs et de prestataires de services, et 1 400 à la Fédération du travail de l'Ontario pour distribution à ses représentants en indemnisation des accidents du travail.

Les bulletins sont affichés sur le site web de la Commission et sur le réseau CONNEX pour le personnel de la CSPAAT. Cette année, ils ont également été ajoutés à la section sur les accidents du travail du site web de l'Association du Barreau de l'Ontario.

Réunions

avec les parties prenantes

La Commission a continué à rencontrer les membres de la communauté afin de mieux les familiariser avec ses services. En 2006-2007, la Commission a rencontré les groupes suivants :

- le personnel des cliniques juridiques d'IAVGO (Industrial Accident Victims' Group of Ontario);
- la direction et les chefs de service du Bureau des conseillers des employeurs;
- la conférence des employeurs de l'annexe 2;
- la direction et les chefs de service provinciaux du Bureau des conseillers des travailleurs;
- la journée de formation du personnel des cliniques juridiques;
- les représentantes et représentants des Métallos en santé-sécurité et en indemnisation.

avec la communauté des Ombudsmans

La Commission a participé à la communauté des ombudsmans en assistant à la conférence de l'Association internationale des Ombudsmans en avril.

Par ailleurs, la commissaire a :

- rencontré un ombudsman brésilien à la demande du Forum canadien des Ombudsmans;
- rencontré le directeur du bureau d'ombudsman externe de Santé Canada;
- assisté à une table ronde avec le commissaire pour la santé et l'invalidité de la Nouvelle-Zélande, organisée par l'Institut de recherche sur le travail et la santé;
- assisté à une réunion de l'Association internationale des ombudsmans à Vancouver, organisée par WorkSafe BC;
- participé à des téléconférences trimestrielles avec le groupe de travail sur les pratiques équitables (les ombudsmans pour l'indemnisation des accidents du travail de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse).

En octobre, la Commissaire a rencontré les cadres supérieurs de la ville de Toronto, alors que celle-ci s'apprêtait à inaugurer le bureau de l'Ombudsman municipal. La directrice générale de la ville a écrit : « Merci d'avoir partagé avec nous l'expérience de la Commission et les leçons que vous en avez tirées. Vos observations et vos conseils nous ont été précieux et nous ont guidés dans nos démarches en vue d'établir un bureau d'Ombudsman indépendant pour la ville de Toronto. »

Deuxième rapport annuel

La Commission a publié son deuxième rapport annuel le 28 août et en a distribué 515 exemplaires : 300 aux partenaires externes, 102 aux députés provinciaux, et 113 au personnel et au centre d'information de la CSPAAT.

Le rapport a été publié en français et en anglais et peut être consulté sur le site web de la Commission. Il est également accessible sur CONNEX à tout le personnel de la CSPAAT, ainsi que sur les sites web de l'Association du Barreau de l'Ontario et du Forum canadien des Ombudsmans.

Sommaires de cas

La Commission a affiché 20 nouveaux sommaires de cas sur son site web. Les sommaires exemplifient les différents types de plaintes sur lesquelles la Commission est appelée à intervenir. Ils peuvent également aider les usagers à décider s'il y a lieu de déposer une plainte devant la Commission, comment présenter la plainte, et quels résultats ils peuvent en attendre.

Éducation

Les ateliers de sensibilisation à l'équité offerts par la Commission servent à attirer l'attention sur les problèmes potentiels en matière d'équité et à identifier les meilleures pratiques permettant de les résoudre. Cette année la Commission a offert sept ateliers à l'intention du nouveau personnel décisionnel de la CSPAAT et des autres employés qui sont en contact régulier avec des travailleurs et des employeurs. Des études de cas spécifiques à chaque groupe faisaient partie du programme.

La Commission a offert ces ateliers aux agents d'indemnisation de Sudbury, Windsor et Toronto; aux préposés au téléphone de Toronto, à des infirmières et infirmiers gestionnaires de cas chefs de pratique professionnelle, et à des infirmières et infirmiers gestionnaires de cas.

La Commission a par ailleurs rencontré le personnel affecté à l'apprentissage et au développement et lui a offert ses conseils pour l'élaboration du nouveau programme de formation destiné aux gestionnaires de la CSPAAT.

Initiatives de la CSPAAT en matière d'équité

La CSPAAT continue d'améliorer l'équité et la qualité de ses services. Voici quelques-uns des changements apportés cette année :

Projet de réexamen des rôles

Une équipe pluridisciplinaire de la CSPAAT représentant différentes régions de la province examine actuellement les rôles et responsabilités des équipes de prestation de services. Elle doit présenter son rapport en été 2007 et recommander des mesures pour accroître l'efficacité des équipes.

Révision du programme de formation

Le programme de formation des nouveaux agents d'indemnisation a été révisé au début de l'année 2007. Les meilleures pratiques en matière d'équité font désormais partie intégrante du cursus de base, appuyés par un matériel pédagogique sur les meilleures pratiques en matière d'équité. La Commission continue de participer à chaque programme destiné aux nouvelles recrues.

Solution aux problèmes systémiques

La Division de l'élaboration des programmes a créé un poste de chef de service pour les questions d'ordre systémique, qui rendra compte au directeur de la Direction des indemnisations. Cette personne sera chargée de la coordination et de la réaction de la CSPAAT aux enjeux et tendances systémiques que la Commission des pratiques équitables aura identifiés.

Actualisation du site web

En septembre, la CSPAAT a lancé la première phase d'une modification du site web afin d'en faciliter l'utilisation. L'objectif de la CSPAAT est de rendre le site web plus accessible en le rendant compatible avec des programmes tels que les lecteurs d'écran, les agrandisseurs d'écran, et les logiciels de reconnaissance vocale.

Investigation : Processus relatifs aux maladies professionnelles

En 2006, la commissaire aux pratiques équitables a décidé qu'une investigation sur les processus décisionnels relatifs aux maladies professionnelles s'imposait, vu que certaines demandes d'indemnisation étaient en attente d'une décision depuis plus de six mois. Cette enquête devait permettre de déterminer si des problèmes d'équité découlaient de ces processus et ces retards.

La décision d'ouvrir une investigation était basée sur les plaintes reçues de certains travailleurs, faisant état de processus décisionnels longs et complexes et d'un manque de communication de la part de la CSPAAT. Leurs plaintes attiraient l'attention également sur les graves difficultés financières auxquelles ils faisaient face et aux problèmes psychologiques qui en résultaient. L'investigation a porté entre autres sur un groupe de cas émanant du nord de l'Ontario.

La commissaire a écrit à la présidente et au chef de l'exploitation de la CSPAAT le 30 octobre pour leur faire part de son intention d'ouvrir une investigation sur les cas de maladies professionnelles (excluant les cas concernant la perte d'acuité auditive due au bruit) en attente depuis plus de six mois. L'étude devait porter sur les processus institutionnels et non sur le comportement ou le rendement individuel des membres du personnel.

L'avis indiquait que l'investigation se pencherait sur les délais, les processus décisionnels et les pratiques en matière de communication.

La Commission a ouvert son enquête en novembre. Le 30 mars, la commissaire a remis ses conclusions et recommandations préliminaires à la CSPAAT. La présidente de la CSPAAT a répondu par écrit le 10 mai. La commissaire a livré son rapport final le 30 mai 2007.

Méthodologie

- La Commission a étudié un échantillon statistiquement valable de dossiers en souffrance depuis plus de six mois afin de déterminer si les problèmes de processus qui lui avaient été signalés étaient représentatifs de l'ensemble des pratiques dans les cas de maladie professionnelle.
- La Commission a demandé et obtenu des statistiques et des données sur les demandes relatives à des maladies professionnelles et a rencontré le personnel de la CSPAAT pour en discuter.

- La Commission a interviewé les membres de la direction et du personnel de l'unité des maladies professionnelles.
- La Commission a rencontré les directeurs des Bureaux des conseillers des travailleurs et des conseillers des employeurs, ainsi que des représentants syndicaux qui intervenaient auprès de la CSPAAT sur les grappes de cas.

Conclusions

Dans l'ensemble, la Commission a constaté que l'unité des maladies professionnelles avait fait de véritables progrès en ce qui concerne ses processus décisionnels entre les années 2000 et 2006. Elle avait embauché du personnel supplémentaire pour faire face à l'accroissement des réclamations et avait créé des programmes de formation et des modules de détermination des indemnités en réponse aux recommandations du président du Occupational Disease Advisory Panel, publiées en juin 2005.

La Commission a constaté que le personnel de l'unité des maladies professionnelles était dévoué, dynamique et professionnel.

Toutefois, l'investigation a permis d'identifier deux principales préoccupations :

- le processus décisionnel est souvent prolongé de façon injustifiée;
- les conséquences potentielles des retards en termes humains sont graves et il faut leur accorder plus de poids dans le modèle d'indemnisation.

L'enquête a révélé que :

- les données statistiques sur les dossiers en instance sont inconsistantes; par conséquent, la CSPAAT ne peut identifier de façon exacte les demandes en souffrance;
- les processus mis en place pour assurer l'adhérence aux délais prescrits pour les décisions sont insuffisants, en particulier dans le cas des dossiers plus anciens;
- aucune attention administrative particulière n'est portée sur les dossiers qui traînent;
- la communication avec les parties intéressées se fait moins fréquente à mesure que les dossiers tardent;
- il y a un besoin de ressources supplémentaires pour assurer une prise de décision rapide et efficace;
- il faut un meilleur équilibre entre le besoin de l'institution d'avoir des preuves convaincantes et le préjudice qu'un retard peut porter à des travailleurs en attente d'une décision.

Recommandations

- La commissaire a recommandé à la CSPAAT de :
- Statistiques et rapports**
 - Mettre au point un mécanisme efficace lui permettant de suivre et de signaler tous les cas de maladies professionnelles en instance depuis plus de six mois. Les rapports doivent séparer les cas relevant du PSIE (Programme de signalement d'incident d'exposition) des grappes de cas, qui sont cause d'une distorsion des délais aux deux bouts.
 - Imputabilité**
 - Mettre au point des protocoles de gestion et d'imputabilité afin d'empêcher les attentes excessives et d'assurer que les cas problématiques ou retardés puissent être identifiés et résolus rapidement.
 - Élaborer un plan permettant d'identifier et de résoudre les cas actuellement en attente depuis plus de six mois.
 - Signalement au conseil**
 - Présenter au conseil d'administration un bilan trimestriel des dossiers de maladies professionnelles qui datent de plus de six mois.
 - Grappes de cas**
 - Examiner le processus utilisé pour identifier les grappes de cas. L'objectif est de traiter les cas similaires de façon cohérente et de fournir les ressources appropriées dès le début du processus.
 - Rencontrer les parties prenantes et les aider à élaborer les meilleures pratiques pour l'identification et l'indemnisation des grappes de cas.
 - Formation**
 - Revoir les ressources en place pour la formation des nouveaux agents d'indemnisation des maladies professionnelles.
 - Envisager l'embauche d'un formateur au sein de l'unité des maladies professionnelles et impliquer les chefs de service dans la conception et la prestation de la formation.
 - Procédures administratives**
 - Revoir les rôles des agents d'indemnisation des maladies professionnelles et de leurs chefs de service.
 - Envisager de créer au moins un poste de directrice ou directeur adjoint à l'unité des maladies professionnelles, en accord avec les secteurs opérationnels.
 - Ressources**
 - Répondre aux besoins en ressources de l'unité des maladies professionnelles, notamment par le biais d'une base de données accessible et du recrutement d'une hygiéniste du travail et d'une consultante en maladies pulmonaires.
 - Examiner le processus de consultation des spécialistes en maladies professionnelles.

Communication

Cas du nord de l'Ontario

- Étudier la charge de travail des agents d'indemnisation et des chefs de service, laquelle a subi une croissance constante au cours des trois dernières années.
- Réexaminer les pratiques en matière de communication.
- Accélérer la collecte de toute information requise dans les cas émanant du nord de l'Ontario, et prendre des décisions en matière d'indemnisation.
- Exiger que les cadres supérieurs rencontrent chacun des travailleurs et son porte-parole et évaluent ensemble l'état d'avancement de leur dossier.

Suivi

Un an après la publication du rapport final, la Commission effectuera une enquête et rédigera un rapport sur les mesures prises par la CSPAAT.

Réaction de la CSPAAT

La CSPAAT a accepté les recommandations. Dans sa réponse du 10 mai 2007 au rapport de la Commission, la présidente a énuméré les mesures suivantes que la CSPAAT compte prendre :

- La création d'une Division des services pour les maladies professionnelles (DSMP) au sein des secteurs opérationnels afin d'harmoniser et de coordonner le travail sur les maladies professionnelles.
- Une augmentation des ressources affectées à cette division, y compris la création de 10 nouveaux postes : une ou un directeur adjoint, une ou un chef de service pour consolider la direction et le soutien aux agents d'indemnisation, quatre nouveaux postes d'agent d'indemnisation, dont un « volant », afin d'accélérer le processus décisionnel, une ou un hygiéniste du travail, une ou un expert médical en maladies professionnelles, une ou un scientifique chevronné pour faire fonction d'expert-conseil et une ou un commis de soutien.
- La création d'une nouvelle base de données dotée de fonctions de recherches par employeur, exposition, type de maladie, géographie, emploi et autres critères.
- Une équipe spéciale consacrée aux demandes d'indemnisation en attente d'une décision depuis six mois ou plus.
- Un rapport trimestriel au conseil d'administration de la CSPAAT, durant un an, sur les dossiers ouverts depuis plus de six mois.
- De nouveaux mécanismes de suivi et de signalement.

- De nouvelles mesures d'imputabilité, y compris une surveillance accrue par la direction des dossiers en souffrance et une approche de gestion de cas intégrée.
- Un nouveau processus pour l'identification des grappes de cas, qui comprendra, entre autres, une collaboration avec les parties prenantes en vue d'identifier les meilleures pratiques.
- Une personne-ressource déléguée à la formation qui travaillera avec les chefs de service à l'élaboration et au déploiement d'un programme de formation à l'adresse des nouveaux agents d'indemnisation des maladies professionnelles.
- Un examen des rôles des agents d'indemnisation des maladies professionnelles et de leurs chefs de service dans le cadre du projet d'examen des rôles des prestataires de services.

En réponse aux recommandations de la commissaire concernant les cas du nord de l'Ontario, la présidente a fait savoir que la CSPAAT avait commencé à convoquer des réunions avec les travailleurs et leurs représentants. La CSPAAT a également recours à une équipe spéciale chargée de mettre au point des plans d'action pour ces cas. La présidente a écrit : « Conscients des répercussions sur les travailleurs et leurs familles, nous sommes déterminés à résoudre ces dossiers dans les meilleurs délais. Nous sommes conscients également que les dossiers de ces travailleurs sont à l'étude depuis fort longtemps. » La présidente a entrepris de tenir la Commission au courant, mensuellement, des résultats de ces démarches.

Résolution des cas du nord de l'Ontario

La commissaire a prévu des réunions mensuelles avec la directrice et le directeur adjoint de la DSMP au sujet des cas du nord de l'Ontario. La commissaire a recommandé que la CSPAAT se donne pour objectif de prendre une décision concernant l'indemnisation de tous ces cas au plus tard à la fin du mois d'août 2007. La commissaire émettra alors un rapport séparé sur ces cas.

Résultat positif

La commissaire est convaincue que les mesures énumérées par la présidente répondent pleinement aux questions soulevées par cette enquête. Dans son rapport au conseil d'administration de la CSPAAT, la commissaire s'est dite très encouragée par le sérieux avec lequel la CSPAAT a réagi. À la fin de mai 2008, elle examinera de nouveau et fera un rapport sur les mesures prises pour résoudre les problèmes identifiés.

Solutions systémiques

Investie d'une relation d'égal à égal avec le secteur opérationnel de la CSPAAT et du mandat d'étudier objectivement les plaintes contre celle-ci, la Commission est en mesure d'identifier les problèmes d'ordre systémique ainsi que les perspectives de solutions potentielles.

L'année dernière la CSPAAT a établi la Division de l'élaboration des programmes, une unité chargée, entre autres, de réagir aux problèmes identifiés par la Commission.

À notre grande satisfaction, la collaboration de la Commission avec cette division au cours de l'année passée a donné lieu à de nombreuses améliorations au niveau des processus. Par ailleurs, nos interventions régulières auprès des autres secteurs opérationnels de la CSPAAT se sont également traduites par des améliorations systémiques.

Réduction des délais

Cas de traumatisme lié au stress mental

L'an dernier, la Commission a annoncé que la direction de l'unité des traumatismes dus au stress mental avait recruté de nouveaux effectifs et mis en œuvre une nouvelle stratégie de signalement susceptible de réduire les retards dans les prises de décision. Cette stratégie a été mise au point cette année. Les dossiers ouverts depuis plus de 28 jours doivent être signalés au chef de service, qui doit organiser une réunion d'examen des dossiers entre le 42^{ème} et le 56^{ème} jour. Les chefs de service doivent signaler les cas ouverts depuis plus de 56 jours au directeur adjoint. Ce système permet d'éviter que les dossiers ne subissent des retards excessifs, d'identifier les cas nécessitant des ressources supplémentaires, et de tenir la directrice et son adjointe informées des dossiers en souffrance.

Consultations dentaires

La Commission a reçu plusieurs plaintes concernant des décisions retardées par de longues attentes pour une consultation dentaire. Des retards de trois mois et plus ont été signalés.

Un spécialiste de la Commission a rencontré la chef de pratique professionnelle dentaire le 9 août et le 21 février afin d'étudier les mesures prises pour éliminer le retard.

La chef de pratique professionnelle a fait savoir que la liste d'attente avait été réduite de 177 cas le 30 juin, à 80 cas à la fin février. L'année dernière, le temps de réaction était estimé entre trois et quatre mois; il

est aujourd'hui de trois à quatre semaines. Les mesures prises comprennent le recours à des consultants externes et l'harmonisation de la procédure de renvoi. La Division de l'élaboration des programmes a aidé à mettre au point un manuel de référence dentaire à l'intention des agents d'indemnisation. La chef de pratique professionnelle a élaboré un formulaire que les agents d'indemnisation peuvent joindre aux demandes d'information qu'ils envoient aux dentistes. La chef de pratique professionnelle étudie également la faisabilité de radiographies dentaires numériques.

Gestion du courrier

La Commission avait soulevé pour la première fois le problème des lettres et des télécopies perdues ou égarées en juillet 2005. Le rapport annuel de l'an dernier faisait état d'une équipe mise en place par la CSPAAAT pour étudier tous les processus de réception du courrier, analyser les problèmes relatifs au courrier, et rédiger des lignes directrices à l'intention du personnel. L'équipe a présenté son rapport en septembre, indiquant qu'elle avait élaboré un plan pour le traitement des télécopies, source de nombreux problèmes. Le plan prévoit le réacheminement des télécopies depuis les machines individuelles vers le centre de traitement des demandes, des effectifs plus nombreux, et une équipe dédiée, le tout en vue de favoriser d'autres améliorations. Le chef des finances a donné la priorité à une actualisation du serveur de courrier électronique afin d'en accroître la capacité.

Décisions après réexamen

La Commission a identifié des problèmes qui contribuaient aux retards pris dans les décisions après réexamen, entre autres le manque de délais fixes, de participation au niveau de la direction et de processus permettant de résoudre les cas complexes. L'an dernier, la Commission a annoncé un projet pilote qui fixait une limite de 30 jours pour les décisions après réexamen et permettait aux chefs de service de suivre les décisions en souffrance.

La Division de l'élaboration des programmes constatait, à l'issu d'un récent examen de dossier, que les délais avaient été considérablement réduits, soit de 55 jours à 40 jours. La Division continue de suivre de près les améliorations apportées au processus, en particulier à la durée de l'examen par les chefs de service.

Appels renvoyés au secteur opérationnel

La Commission s'est penchée sur les délais excessivement longs dans les cas que les agents des appels renvoient au secteur opérationnel. La procédure d'appel ne peut se poursuivre tant que le secteur opérationnel n'a pas fait le suivi requis. La Division de l'élaboration des programmes n'a trouvé aucun protocole pour guider le personnel dans

Délais de remboursement de frais

le suivi des cas renvoyés. Quelque 600 cas sont renvoyés au secteur opérationnel chaque année (sur 10 000 appels).

La Division a convoqué une réunion avec la direction des appels et d'autres personnes concernées afin d'élaborer un outil de suivi des cas renvoyés qui sera appliqué à l'ensemble du système.

L'année dernière, la Commission avait signalé des plaintes concernant les délais de remboursement des frais engagés par les travailleurs pour les soins de santé et les déplacements connexes. La Division de l'élaboration des programmes a mis au point un plan pour la vérification de toutes les factures en souffrance, notamment celles qui datent de plus de 30 jours. Les statistiques de la Commission révèlent que cette question occupe actuellement le troisième rang parmi les plaintes de retard les plus courantes.

Bien que l'objectif de 30 jours n'ait pas été réalisé, d'autres mesures ont été prises. Un feuillet-info a été distribué au personnel en août. La Division de l'élaboration des programmes a entrepris une révision des formulaires de remboursement de frais. Elle étudie également les moyens de réduire le nombre de cas ayant besoin de la décision d'un agent d'indemnisation, de façon à réduire les délais. Et enfin, elle collabore avec le secteur opérationnel à la mise en œuvre d'un plan de standardisation des modalités de paiement.

Délais dans l'obtention de rapports médicaux

En collaboration avec les services cliniques et avec la Commission, la Division de l'élaboration des programmes a rédigé un protocole prévoyant des conséquences de plus en plus graves pour les médecins qui tardent à remettre un rapport médical.

Destiné aux décideurs, le protocole a été achevé en mai et distribué à tous les agents d'indemnisation. Il établit des échéanciers pour l'obtention de l'information médicale et autorise la direction des services cliniques à signaler les retards importants à l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario. La Commission utilise le protocole comme outil de référence.

Normes de services spécialisés et consultatifs

Les Services spécialisés et consultatifs ont finalisé leur normes de services en mai et les ont distribuées au personnel chargé des indemnisations. La Division de l'élaboration des programmes et la Commission continuent de surveiller l'impact de ces normes sur les délais dans les deux sens des renvois internes.

Améliorer le processus décisionnel

Travailleurs agricoles intérimaires étrangers

Une clinique juridique a déposé plainte auprès de la Commission, soulignant un certain nombre de problèmes d'ordre systémique dans la façon dont la CSPAAT traite les travailleurs agricoles intérimaires étrangers. La Commissaire a proposé une rencontre avec des représentants de la clinique, des porte-parole des travailleurs, et des cadres de la CSPAAT, afin d'en discuter.

Lors de deux réunions, une première en novembre suivie d'une autre en février, le groupe s'est penché sur l'accès aux soins médicaux, le retour au travail, les emplois convenables, les revenus moyens, le dépôt direct, la sensibilisation des médecins, ainsi que la communication et le rayonnement.

Quelque 15 000 travailleurs agricoles intérimaires étrangers sont employés en Ontario. La clinique juridique est satisfaite du progrès réalisé par la CSPAAT sur ce dossier.

Décisions holistiques

La commissaire a noté que les retards pris par les agents d'indemnisation sont souvent dus au fait qu'ils ne font qu'une démarche à la fois plutôt que d'amorcer plusieurs actions en même temps. En réponse, la Division de l'élaboration des programmes a entrepris de réviser sa formation de manière à aider les agents d'indemnisation à utiliser une approche holistique. Un certain nombre d'initiatives sont en cours, notamment une formation en gestion de cas, des projets pilotes de réintégration au travail et un plan d'amélioration des services à l'intention des chefs de service. Le nouveau programme met l'accent sur les principes d'exercice équitable et de sensibilité à l'égard des travailleurs.

Les décisions en attente de réponse de l'employeur

Dans notre premier rapport annuel, la Commission avait noté que le processus décisionnel était souvent prolongé lorsque les employeurs tardaient à fournir des informations à un agent d'indemnisation, voire refusaient de le faire. La Division de l'élaboration des programmes a réagi, d'abord en rappelant aux agents d'indemnisation que des pénalités étaient prévues dans la Loi. Puis, au début de 2007, la Division a avisé les agents d'indemnisation que les travailleurs accidentés ne devaient pas être désavantagés par le refus de l'employeur de fournir les renseignements voulus à temps. Elle les encourageait au contraire de dire aux employeurs récalcitrants que, s'ils ne fournissaient pas les renseignements demandés dans les délais prescrits, une décision serait prise sur la base de la preuve au dossier.

Renseignements sur l'allocation de soins personnels

Les travailleurs qui ont subi une lésion grave peuvent avoir droit à une allocation leur permettant d'embaucher une soignante ou un soignant. La commissaire et une spécialiste ont rencontré la CSPAAT après avoir reçu de nombreuses plaintes à ce sujet. La CSPAAT a convenu que les travailleurs blessés devaient recevoir un avis écrit détaillant tout changement apporté à leur allocation et qu'ils devraient aussi être avisés de l'impact du coût de certains accessoires fonctionnels sur leur allocation.

Faisant suite à cette rencontre, la CSPAAT a remis à la Commission les ébauches d'une nouvelle feuille de données et de lettres d'évaluation et de réévaluation révisées. La CSPAAT a incorporé les remarques de la Commission à ses documents. Les lettres sont entrées en vigueur et la feuille de données est en cours de finalisation.

Perte de revenu de retraite

L'indemnité de perte de revenu de retraite est une prestation importante puisqu'elle est censée remplacer les revenus de retraite qu'une personne blessée au travail perd lorsqu'elle atteint l'âge de 65 ans. Les travailleurs qui touchent des prestations de perte de revenus pendant plus de 12 mois peuvent contribuer 5 % de ce montant, qui s'ajoutent aux 5 % que la CSPAAT met de côté pour les prestations de retraite. La Commission a identifié des problèmes qui peuvent survenir lorsqu'un travailleur ne renvoie pas le formulaire, citant comme exemples le cas d'une travailleuse dont les prestations ont été coupées et celui d'un travailleur qui n'a pas reçu son allocation de perte de revenus.

La Division de l'élaboration des programmes a produit un document détaillant la procédure à suivre, dont la rédaction doit être achevée avant l'été 2007.

Détails des prestations versées

Une des raisons les plus courantes des appels reçus par la Commission concerne la difficulté pour les travailleurs de déterminer à quoi correspondent les montants des chèques qu'ils reçoivent de la CSPAAT. Lorsque des travailleurs demandent un décompte de leur paiement, ils doivent souvent attendre longtemps une réponse, laquelle risque d'ailleurs d'être incomplète et difficile à comprendre.

La Commission a soulevé le problème auprès de la Division de l'élaboration des programmes. La Division a rédigé une ébauche de protocole à l'intention des agents d'indemnisation pour les aider à mieux communiquer les détails des paiements complexes. Elle a également révisé la page CONNEX qui a trait aux paiements et offrira un atelier d'actualisation sur ce sujet une fois le protocole finalisé.

Accès aux documents d'investigation

La Commission s'est penchée sur la question de l'accès aux documents utilisés dans une investigation. Cette enquête faisait suite à la demande d'un travailleur qui se plaignait que l'agent de réglementation ne lui avait pas accordé l'accès, en temps voulu, à tous les documents d'investigation utilisés pour décider de suspendre ses prestations.

La CSPAAT a réagi concrètement à notre enquête en accordant aux travailleurs l'accès automatique au dossier de l'investigation dès qu'ils sont avisés d'une décision préliminaire de suspendre leurs prestations. La lettre envoyée aux travailleurs a été réécrite afin de détailler clairement la façon de participer au processus décisionnel final.

Par ailleurs, le directeur des poursuites a entrepris de revoir et de modifier les modalités et procédures d'investigation.

Politiques concernant les jeunes travailleurs

En décembre 2005, la Division des politiques et de la recherche avait préparé une liste exhaustive de questions et réponses sur les politiques concernant les étudiants, les apprenants et les apprentis. Ce document s'adressait aux agents d'indemnisation et devait contribuer à corriger un problème identifié par la Commission, notamment le fait que ces politiques étaient appliquées de façon incohérente et parfois incorrecte, avec des conséquences graves pour les jeunes travailleurs.

La CSPAAT a accepté de revoir ses politiques actuelles à la lumière des recommandations de la commissaire concernant le traitement des jeunes travailleurs grièvement blessés qui ne sont ni étudiants, ni apprenants, ni apprentis. La commissaire se souciait du fait que les revenus moyens d'un jeune au moment d'une blessure ne reflètent pas nécessairement ses véritables pertes de revenu à long terme. D'autres provinces ont élaboré des politiques qui leur permettent de calculer ce qu'auraient pu être les revenus futurs d'un jeune travailleur s'il n'avait pas été blessé.

L'examen des politiques, qui devait avoir lieu en 2006, a été reporté à 2007.

Améliorer la communication

Lettre d'introduction

Afin de répondre au besoin, exprimé par les travailleurs, de recevoir des communications plus régulières pendant le processus décisionnel de la CSPAAT, la commissaire a suggéré qu'une lettre d'information soit envoyée à tous les demandeurs d'indemnité de maladie professionnelle. Désormais obligatoire, cette lettre explique le processus et donne un aperçu des délais.

Protocole de transfert de dossier

La commission a identifié des lacunes systémiques au niveau de la notification et de la communication avec les travailleurs lorsque leur dossier est transféré à un nouvel agent d'indemnisation. La Division de l'élaboration des programmes a préparé de nouveaux protocoles, qui prévoient, entre autres, un transfert « chaleureux » avec appel téléphonique et lettre à l'adresse du travailleur, l'informant du nom et des coordonnées du nouvel agent d'indemnisation.

Conseils en matière de soins de santé

La Division de l'élaboration des programmes a accepté la recommandation de la Commission voulant que la CSPAAT affiche sur son site web sa nouvelle documentation en matière de soins de santé. Celle-ci a été ajoutée au début de l'année 2007.

Au cours de l'étude de ce dossier, la Division n'a trouvé aucun protocole relatif à l'ajout de nouveaux documents au site web. La CSPAAT a donc entrepris de rédiger des directives dans ce sens.

Réactions et plaintes concernant les centres régionaux

La Commission a rencontré la vice-présidente des services de santé en avril pour examiner une plainte formulée par un médecin concernant le traitement des travailleurs dans certains centres d'évaluation de la région de Toronto.

La vice-présidente a pris les mesures suivantes :

- Les nouveaux contrats avec les centres d'évaluation exigeront des sondages sur la satisfaction des travailleurs.
- Le formulaire de sondage indiquera également aux travailleurs comment et où déposer plainte concernant une évaluation ou concernant le centre.
- Le personnel de la CSPAAT sera avisé d'envoyer au bureau de liaison toute plainte concernant la procédure d'évaluation ou un établissement donné.

Formulaires 8s impayés et retournés

Plusieurs médecins d'urgence se sont plaints auprès de la Commission du fait qu'ils ont souvent du mal à se faire payer, bien qu'ils soient tenus d'informer la CSPAAT lorsqu'ils traitent un travailleur accidenté.

La commissaire a suggéré que la CSPAAT effectue une vérification de tous les formulaires 8s renvoyés aux médecins sur une période de trois mois. Les résultats d'une telle vérification pourraient aider la CSPAAT à établir des procédures pour s'assurer que les déclarations soient enregistrées dès qu'un travailleur est blessé et reçoit des soins médicaux et que les médecins soient payés quand le formulaire est soumis.

À la suite de la vérification, un nouveau système assurant le paiement de tous les formulaires 8s soumis par des médecins traitants a été adopté en décembre. La vérification a également révélé que, en règle générale, les déclarations sont enregistrées quand le formulaire est soumis.

La Commission a reçu des plaintes d'un porte-parole d'employeur concernant les avis d'appel que la CSPAAT envoie aux parties concernées.

La commissaire a soulevé la question auprès de la CSPAAT, laquelle a pris les mesures suivantes :

- Un avis a été affiché sur le site web de la CSPAAT pour informer les travailleurs et les employeurs de leur droit de participer aux procédures d'objection et d'appel et leur rappeler la nécessité de remplir et d'envoyer les formulaires de participation.
- Les formulaires de participation ont été révisés afin d'y inclure des renseignements spécifiques sur les conséquences qu'ils risquent en cas de non retour des formulaires.
- Le personnel affecté à la réception des appels avise maintenant les parties concernées qu'un appel est en cours et leur donne une autre opportunité d'envoyer les formulaires.

Barème tarifaire des psychologues

Plusieurs psychologues s'étaient plaints auprès de la Commission de l'incohérence des paiements basés sur le barème tarifaire et du fait que certains agents d'indemnisation ne semblaient pas comprendre ce qui était inclus ou non dans le barème. La commissaire et la directrice générale de la gestion des services de santé ont révisé le texte qui accompagne le barème. La nouvelle version a été envoyée à l'Association de psychologie de l'Ontario pour réaction au mois de

Contribution des parties prenantes

mars. La Division de l'élaboration des programmes utilisera le document révisé pour la formation des agents d'indemnisation.

Le barème révisé aidera à mieux comprendre la tarification des rapports psychologiques et assurera des modalités de paiement plus cohérentes.

Faisant suite à une suggestion de la Commission, le directeur des appels a commencé à demander systématiquement aux Bureaux des conseillers des employeurs et des conseillers des travailleurs, ainsi qu'aux représentants de parties prenantes, leur avis sur les changements proposés aux pratiques et procédures.

« Un très grand merci pour votre patience et merci d'avoir retourné mon appel parce que ça me touche beaucoup. »

« J'apprécie le temps que des personnes comme vous prennent pour écouter et donner de bons conseils. Je l'apprécie. Merci. »

Meilleures pratiques

Les cas suivants illustrent quelques-unes des meilleures pratiques observées par la Commission récemment. La Commission a communiqué sa réaction directement aux chefs de service et directeurs concernés.

Action de la direction

Dans le cas d'une plainte concernant un retard, un spécialiste de la Commission a parlé avec un chef de service qui a :

- procédé personnellement à un réexamen du dossier plutôt que de simplement renvoyer la plainte à un agent d'indemnisation;
- écrit au travailleur et pas seulement à son porte-parole;
- écrit la lettre en langage simple et fourni une explication détaillée de la confusion et de la raison du retard;
- assumé la responsabilité de l'affaire;
- accéléré l'accès au dossier et s'est arrangé pour que l'appel soit entendu en priorité.

Le spécialiste a écrit au directeur du chef de service pour le féliciter de l'excellent service. Le directeur a répondu : « Des commentaires comme les vôtres apportent un soutien important aux membres du personnel et de la direction qui utilisent une approche équitable et réfléchi dans leurs interactions avec les parties prenantes. »

Maladie professionnelle

La Commission a fait enquête sur une plainte relative à une maladie professionnelle et en a conclu que le travailleur avait reçu un excellent service, voire :

- des membres de l'équipe ont contacté régulièrement et fréquemment le travailleur, de leur propre initiative;
- des membres de l'équipe étaient en communication avec la conjointe du travailleur, qui téléphonait régulièrement pour exprimer ses inquiétudes et ses opinions;
- les communications et les notes au dossier étaient neutres et objectives.

Jeune travailleur

Un jeune travailleur s'est plaint à la Commission de retards, de mauvaise communication et de décisions inconsistantes. En réponse :

- la directrice et le directeur adjoint ont étudié le dossier complet de cette personne;
- des mesures appropriées ont été prises pour éviter que cela ne se reproduise;
- la directrice a écrit au travailleur, s'excusant du mauvais service.

Appel interjeté par un employeur

La porte-parole d'un employeur a contacté la Commission concernant un retard de six mois dans le traitement d'un formulaire d'objection à un appel. Le directeur adjoint a reconnu que l'administration de cette plainte présentait des lacunes au niveau du service et a :

- téléphoné au représentant pour en assumer la responsabilité et s'en excuser, expliquer les raisons et signaler les mesures prises pour corriger ces retards;
- renvoyé la plainte à la Division de l'élaboration des programmes pour analyse des causes de l'échec des procédures établies dans le traitement de ce dossier.

« Je voulais vous remercier de votre intervention. Non seulement vous avez remis les choses sur la bonne voie, mais tout va beaucoup plus vite maintenant. Merci de ce résultat. »

« Merci beaucoup. Vous m'avez soulagé d'un grand fardeau. »

« Je vous remercie infiniment. Vous m'avez calmé et redonné espoir. »

Sommaires de cas

Outre les questions d'ordre systémique, la Commission aide à résoudre les plaintes individuelles ayant trait à l'équité. Les résumés ci-dessous soulignent quelques résultats de nos interventions.

Consultation de travailleur social

Le porte-parole d'un travailleur a contacté la Commission en septembre concernant un délai excessif pour obtenir les résultats d'une évaluation psychologique/d'ininvalidité permanente.

L'examen de la Commission a révélé que le psychologue-conseil avait reçu le dossier en mai et l'avait renvoyé à une travailleuse sociale pour une évaluation approfondie en juillet. Or aucune évaluation n'avait encore eu lieu. La travailleuse sociale avait décidé que le cas n'étant pas urgent, le travailleur devait subir une évaluation en personne. La Commission a appris que, comme le travailleur réside en dehors de la région du Grand Toronto, une évaluation ne serait effectuée que lorsqu'il y aurait plus d'une évaluation dans les environs de la communauté du travailleur.

La commissaire et un spécialiste ont rencontré le directeur associé des services cliniques en octobre afin d'examiner la procédure suivie pour les consultations avec une travailleuse ou un travailleur social lorsque les demandeurs résident en dehors de Toronto.

À la suite de cette enquête, la chef de pratique professionnelle a réexaminé l'affaire avec les Services de santé. Ceux-ci ont décidé que, comme aucune visite par un travailleur social n'était prévue dans la communauté dans un avenir proche, l'évaluation devrait avoir lieu à Toronto. Ce qui a été fait, en novembre.

Allocation de soins personnels

La porte-parole d'une travailleuse s'est plainte auprès de la Commission du temps que prenait la CSPAAT pour prendre une décision concernant une allocation de soins personnels.

La travailleuse avait subi un traumatisme crânien en février 2002 lorsqu'un morceau d'acier lui est tombé dessus d'une hauteur d'environ 15 pieds (4,6 mètres). Au bout d'un an, ses capacités cognitives et langagières, ainsi que sa mobilité, se sont trouvées considérablement diminuées et, selon les spécialistes, son état était chronique. En octobre 2004 la travailleuse a reçu une indemnité de perte non financière de 95 %.

L'époux de la travailleuse et son fils adulte sont ses principaux soignants. Son époux a quitté son emploi pour s'occuper d'elle et a été nommé son tuteur légal.

En juillet 2005, la nouvelle représentante de la travailleuse a demandé une évaluation en vue d'une allocation de soins personnels. La CSPAAT a effectué une visite du domicile en août 2005. L'équipe de prestation des services a décidé d'explorer tous les paliers de traitement avant de prendre une décision car ils s'inquiétaient des symptômes de la travailleuse.

En novembre 2006, la CSPAAT n'avait toujours pas rendu de décision. C'est alors que la représentante de la travailleuse a contacté la Commission.

La commissaire et une spécialiste ont rencontré la directrice, qui a admis que des renvois internes auraient dû avoir lieu tout de suite après la visite du domicile en août 2005. Elle s'est engagée à donner la priorité à ce dossier.

Cinq mois plus tard, l'affaire n'était toujours pas résolue. La Commission a contacté le vice-président intérimaire pour discuter de ce dossier et d'autres questions relatives à l'allocation de soins personnels. Une semaine plus tard, l'allocation de soins personnels de cette travailleuse a été accordée rétroactivement à compter de la date à laquelle elle n'était plus en mesure de prendre soin d'elle-même. Le vice-président a invité la travailleuse et sa famille à participer à une évaluation (aux frais de la CSPAAT) des différentes options thérapeutiques susceptibles d'améliorer sa qualité de vie.

Modification du domicile

Un travailleur âgé de 64 ans a dû être amputé de la jambe droite à partir de la hanche suite à des complications survenues lors d'une chirurgie pour un accident du travail. Depuis son opération en 1997, le travailleur était dans un fauteuil roulant. La CSPAAT lui a accordé une pension à 100 % en 2000.

Le travailleur s'est plaint auprès de la Commission de délais excessifs durant les cinq ans qu'il a fallu à la CSPAAT pour décider des montants qu'elle lui accorderait pour apporter les modifications nécessaires à son domicile. Pendant ce temps, le travailleur vivait dans sa maison d'origine, dans des conditions jugées dangereuses par tous les experts.

Prime de retrait d'un employeur

L'enquête de la Commission a révélé qu'un bon nombre des plaintes formulées par le travailleur étaient appuyées par l'information au dossier.

La commissaire et une spécialiste ont rencontré deux directeurs et leurs équipes de gestion pour discuter du processus décisionnel suivi dans cette affaire, des leçons que l'on pouvait en tirer, et de l'occasion qui se présentait pour améliorer le traitement des cas de modification du domicile. La Commission a demandé à ce que la CSPAAT tienne compte de nos suggestions au moment de préparer ses nouvelles lignes directrices sur les adaptations du domicile.

La CSPAAT a accepté d'entreprendre un examen immédiat de l'information au dossier.

Un employeur a décidé d'annuler son assurance volontaire auprès de la CSPAAT après plus de 27 ans sans aucune blessure donnant lieu à des journées d'absence. La CSPAAT a déterminé une prime de retrait basée sur la date d'entrée dans le système, soit 1965.

L'employeur s'est plaint de n'avoir pas reçu d'avis concernant la prime de retrait. La politique de la CSPAAT relativement à la prime de retrait a été mise en œuvre en décembre 1997 mais n'a pas été communiquée aux employeurs qui étaient déjà dans le système.

L'employeur questionnait également le calcul de la prime. Celle-ci a été calculée en fonction de la date d'entrée en 1965 plutôt que de la date d'entrée en vigueur de la politique en 1997. La prime de retrait s'élevait à presque le double de la prime annuelle de cet employeur.

La Commission s'est informée auprès du conseiller responsable du compte de cet employeur, du spécialiste du revenu, du directeur adjoint chargé des politiques, et du directeur de secteur.

Le directeur de secteur a critiqué le manque d'avis. Il a comparé le montant des primes payées par l'employeur depuis 1965 au coût des accidents de l'employeur, et il en a conclu qu'il était injuste de lui faire payer la prime de retrait. Il l'a donc annulée.

Les chiffres parlent

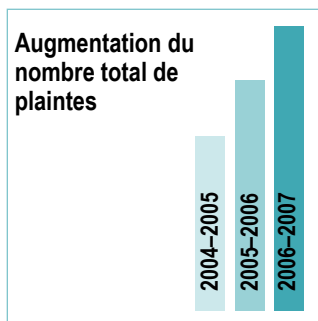
Le nombre de plaintes déposées auprès de la Commission a augmenté de 61 % depuis sa création en 2004, et de 20 % depuis l'année dernière.

Répartition des plaintes selon les groupes

La plupart des plaintes (92 %) continuent d'être déposées par des travailleurs, leurs porte-parole ou des membres de leurs familles.

Les plaintes émanant d'employeurs et de leurs porte-parole sont passées de 5,5 % l'année dernière à 4,5 % cette année.

On constate au contraire une hausse du nombre de plaintes émanant de prestataires de services : 19 plaintes (1 %) contre 14 (0,9 %) l'an dernier.



Catégorie	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Travailleurs			
de leur propre initiative	1 532	1 242	917
porte-parole, famille, député provincial et BCT	268	241	190
Employeurs et leurs porte-parole	88	89	80
Membres du personnel de la CSPAAT blessés au travail	6	15	9
Prestataires de services	19	14	4
De l'initiative de la Commission	6	9	3
Plaintes anonymes	9	6	6
Autres	29	17	9
Total	1 957	1 633	1 218

Réaction en temps voulu

La Commission a réduit de moitié le délai de traitement des plaintes. En moyenne, les dossiers ont été fermés au bout de 2,1 jours, au lieu de 4,4 jours l'an dernier.

Le personnel affecté aux demandes reçues a résolu 92,3 % de tous les appels le même jour. Au niveau des spécialistes, les dossiers ont été fermés au bout de 9,6 jours, contre 16,2 jours l'an dernier.

Seuls 10 dossiers étaient encore non résolus à la fin de l'année, contre 21 en 2005-2006.

Catégories d'équité

Environ 60 % des plaintes reçues cette année relevaient du mandat de la Commission, contre 64 % l'an dernier. Parmi les 1 119 plaintes relevant de son mandat, 382 (34 %) ont été renvoyées à des spécialistes.

Les retards continuent d'être la principale préoccupation des plaignants.

Catégorie d'équité	2006-2007	2005-2006	2004-2005*
Délai	37,6 %	38,2 %	34,3 %
Communication	6,8 %	10,2 %	10,6 %
Comportement	5,9 %	5,0 %	9,3 %
Processus décisionnel	6,8 %	10,7 %	11,1 %

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

Plaintes traitées par des spécialistes

Les plaintes relatives aux retards constituaient plus de la moitié des 404 plaintes, relevant du mandat et hors mandat, traitées par des spécialistes cette année, soit une augmentation de 8 % par rapport à l'an dernier.

Catégorie d'équité	Traitées par des spécialistes	
	2006-2007	2005-2006
Délai	55,40 %	47,6 %
Communication	15,09 %	14,8 %
Comportement	5,19 %	6,2 %
Processus décisionnel	18,81 %	28,2 %
Hors mandat	5,45 %	3,2 %

Comment les gens entendent parler de la Commission

On trouve désormais une passerelle vers le site web de la Commission sous les « Pages populaires » du site web de la CSPAAT, de sorte que celle-ci est devenue la deuxième plus importante source de renvois à la Commission.

Catégorie	Plaintes	Classement	
		2006–2007	2005–2006
La Commission avait déjà un dossier	568	1	1
Site web de la CSPAAT	235	2	3
Bureau des conseillers des travailleurs	155	3	4
Personnel de la CSPAAT	124	4	2
Porte-parole de travailleurs blessés	93	5	6
Ombudsman Ontario	92	6	5
Réouverture de dossier	85	7	12
Ami ou collègue	73	8	7
Autre	50	9	20
Publication de la CSPAAT	49	10	10
Député provincial	46	11	13
Syndicat	43	12	11
Brochures, feuilles-info, etc. de la Commission	33	13	10
Site web de la Commission	25	14	8
TASPAAT	14		
Associations d'employeurs	9		
Familles d'employeurs	9		
Ministère du Travail	8		
Bureau des conseillers des employeurs	1		
Centres de santé des travailleurs(es) de l'Ontario	1		
Commission ontarienne des droits de la personne	1		

Catégories de plaintes

Les problèmes d'indemnisation (délais dans la prise de décision ou inaction par rapport à des renseignements reçus) font l'objet de presque la moitié (46 %) des plaintes.

Les plaintes concernant des appels relatifs à l'exploitation ont diminué, résultat notamment de la récente règle qui limite à 30 jours les délais de réexamen des décisions.

Les 10 principales catégories de plaintes sont répertoriées ci-dessous.

Catégorie	Plaintes	Classement	
		2006–2007	2005–2006
Indemnisation	719	1	1
Aucun rappel téléphonique	159	2	3
Paiement	133	3	2
Décision (divulgarion)	87	4	4
Manque de professionnalisme (impolitesse, hostilité, dédain)	79	5	5
Accès (copie du dossier)	41	6	6
Lettre non envoyée	41	7	19
Plainte concernant le système en général	37	8	9
Indemnisation—récurrence	35	9	13
Politique inéquitable	33	10	7

Sujets de plaintes

Les sujets de plaintes sont presque identiques à ceux de l'an dernier.

Sujet	Plaintes	Classement	
		2006–2007	2005–2006
Prestations	1 008	1	1
Retour au travail rapide et sécuritaire	151	2	2
Réintégration au marché du travail	143	3	3
Soins de santé	114	4	4
Processus d'appel	92	5	5
Perte non financière	72	6	6
Évaluation de l'employeur	46	7	8
Dépenses	43	8	7
Base salariale	31	9	9
Invalidité permanente	31	10	10

Plaintes par secteur

Cette année, la Commission a commencé à inclure, dans la répartition par secteur, le nombre de demandes traitées par des spécialistes.

Secteur	Mandat	Spécialiste	Hors mandat	Total
Hamilton et industrie métallurgique primaire (St. Catharines)	156	(36)	85	241
Construction et transport	115	(43)	65	180
Industriel	110	(36)	58	168
Services et soins de santé	101	(26)	57	158
Réclamations spécialisées/avant 1990	48	(20)	54	102
Bureau d'Ottawa (Kingston)	62	(13)	36	98
Services gouvernementaux (Toronto)	69	(18)	28	97
Kitchener	51	(13)	40	91
Bureau de London	44	(12)	34	78
Thunder Bay et foresterie, pâtes et papier (Sault-Ste-Marie)	41	(15)	33	74
Services de santé/ODSB	52	(18)	19	71
Bureau de Windsor	43	(4)	27	70
Sudbury et industrie minière (Timmins et North Bay)	34	(8)	31	65
Petites entreprises	30	(8)	18	48
Réclamations spécialisées/services spécialisés et consultatifs	29	(10)	7	36
Appels – services de réglementation	16	(7)	8	24
Réclamations spécialisées/programme pour blessures graves	18	(7)	6	24
Services de réglementation/conformité	6	(1)	6	12
Guelph et agriculture	9	(4)	1	10
Services de santé/services cliniques	5	(2)	1	6
Finances et recouvrement	3	(1)	2	5
Contrôle des finances/Trésorerie	4	(3)	-	4
Services aux entreprises	3	-	1	4
Finances/vérification du revenu	3	(2)	-	3
Direction/bureau de la présidence	1	-	1	2
Prévention/services de prévention	-	-	1	1
Services de santé/programmes spécialisés	-	-	1	1
Direction/services juridiques	1	-	-	1
Services de santé/gestion des services de santé	1	(1)	-	1
Services de santé/exercice professionnel	1	(1)	-	1
Politique et recherche/politiques sur l'indemnisation	1	-	-	1
Sans objet pour la CSPAAT	-	-	71	71
Indéterminé	35	-	156	191
TASPAAT	-	-	17	17

Détails sur la résolution des plaintes

Environ 90 % des dossiers ouverts et fermés par la Commission entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007 ont été résolus comme suit :

• conseils fournis au plaignant	349
• renvoi à la CSPAAT	
mandat	601
hors mandat	167
• enquêtes effectuées par la CPÉ, y compris sur des enjeux systémiques	
action par la CSPAAT requise—plainte résolue	245
aucune action exigée de la CSPAAT	56
• dossier étudié—aucune action exigée de la CSPAAT	22
• aucun problème actuel d'équité identifié	13
• affaires liées à un droit d'appel (hors mandat)	264
• affaire en examen devant la CSPAAT	18
• affaire en appel devant la CSPAAT (hors mandat)	23
Total	1 758

Les autres 10 % comprennent :

• plainte abandonnée	10
• affaire en appel devant le TASPAAAT	23
• autres hors mandat	49
• plainte contre le TASPAAAT (hors mandat)	23
• plainte contre un autre organisme (hors mandat)	24

« Merci beaucoup de votre aide. Merci de m'avoir donné un peu d'espoir. »

Notre fonctionnement

Procédure de plainte

Y a-t-il un problème d'équité ?

Une marche à suivre et un formulaire de plainte se trouvent sur le site web de la Commission. On peut aussi tout simplement appeler la Commission.

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

La CSPAAT a-t-elle excessivement tardé à prendre une mesure ou une décision ? La partie concernée 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

La décision ou les mesures prises ont-elles été communiquées dans un langage clair ? Des raisons ont-elles été données à toutes les personnes concernées ? Le personnel a-t-il expliqué les motifs de sa décision ? Les étapes suivantes et les options ont-elles été expliquées ?

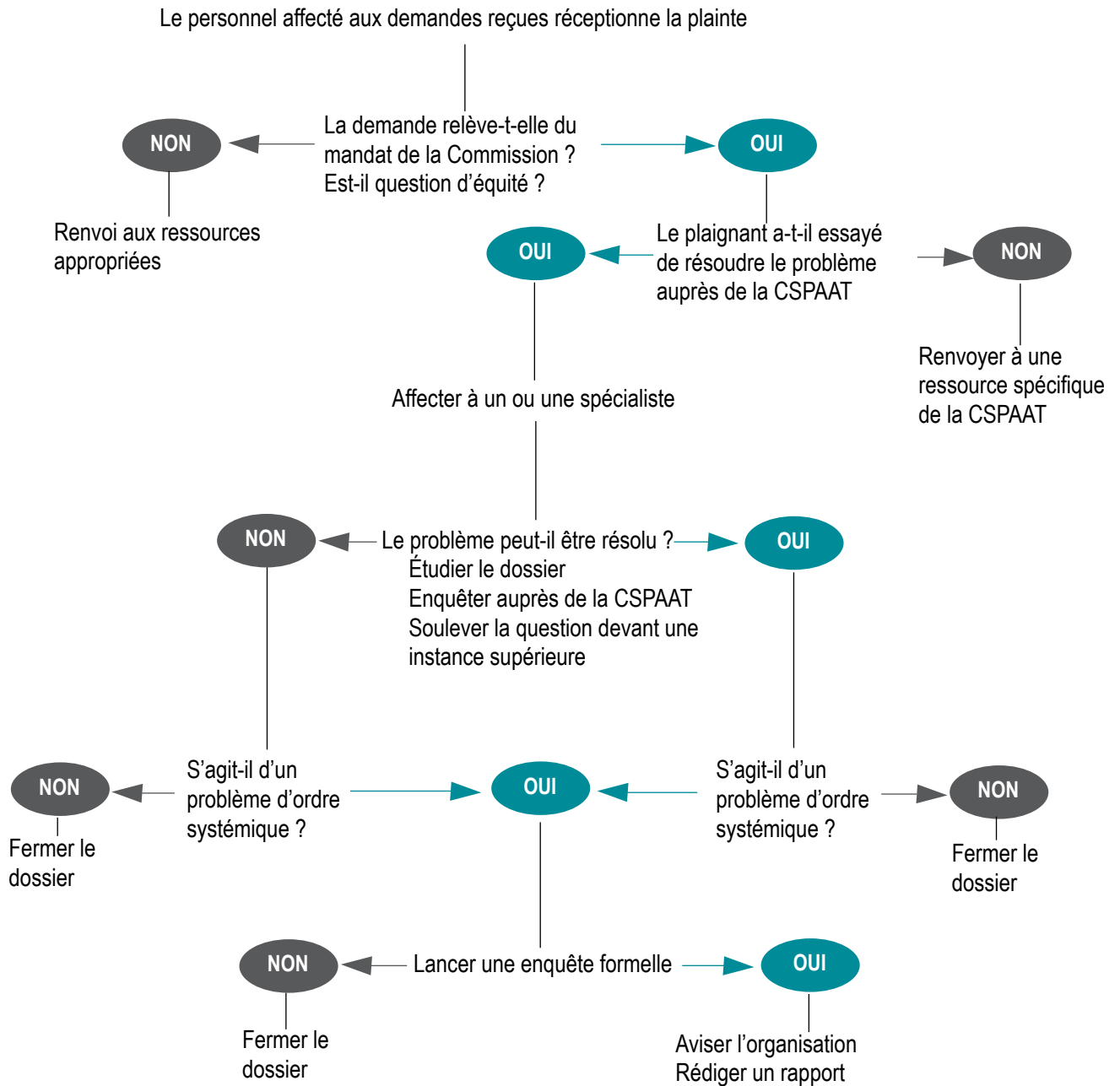
Comportement

Le personnel de la CSPAAT a-t-il examiné l'information avec impartialité et objectivité ? A-t-il omis de tenir compte de renseignements pertinents au moment de prendre une mesure ou une décision ? A-t-il été courtois et professionnel ? A-t-il reconnu ses erreurs et présenté des excuses ?

Processus décisionnel

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 d'y réagir ? La CSPAAT a-t-elle laissé échapper des renseignements ? L'affaire a-t-elle un lien avec une politique ou une ligne directrice ? Si oui, l'a-t-on appliquée de manière conforme à ce qui a été fait dans d'autres cas semblables ?

La procédure de plainte



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 leur donne à tous 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.

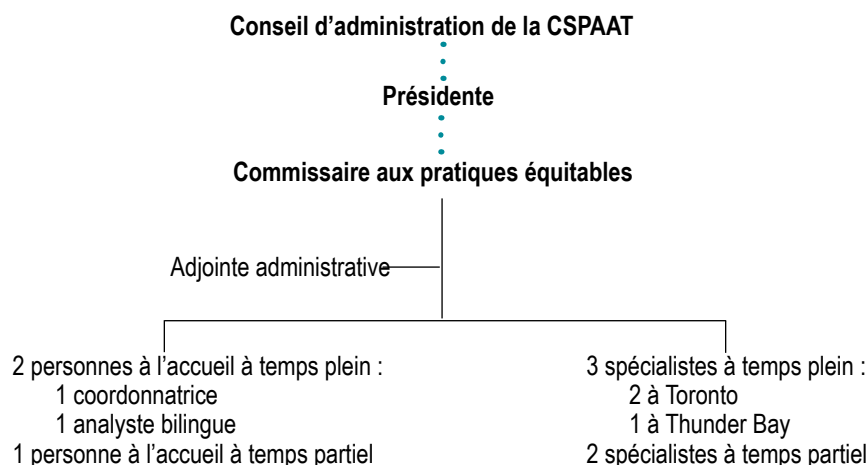
Prévention des problèmes

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.

Rôle de catalyseur 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.

Qui sommes-nous ?



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.

Relation d'égal à égal

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.

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 découle pas 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 : autonomie, impartialité et confidentialité.

Autonomie

La Commission est exemptée de toute ingérence dans l'exécution légitime de ses fonctions. 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.

Confidentialité

La Commission garantit que toutes les questions concernant la protection de la vie privée relevant de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et 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.

Budget

	Budget 2007	Réel 2006	Budget 2006
Salaires, permanents	616 863	593 769	656 691
Salaires, intérimaires	192 144	129 467	84 000
Total des salaires	809 007	723 236	740 691
Avantages sociaux	84 087	78 381	85 802
Total salaires & avantages sociaux	893 094	801 617	826 494
Équipement & entretien ¹	10 000	356	26 000
Communications voix & données	34 200	26 857	34 200
Publications & envois postaux	51 000	27 771	52 100
Déplacements	67 800	40 147	71 800
Fournitures & services	23 400	17 350	23 400
Formation des effectifs	20 800	8 513	21 700
Services spécialisés ²	0	7 046	20 000
Autres frais d'exploitation ³	28 100	1 219	52 400
Dépréciation & amortissement	–	9 593	–
Total dépenses hors salaires	235 300	138 852	301 600
Total frais d'exploitation	1 128 394	940 469	1 128 094

Notes :

1. Le coût des équipements et les frais d'entretien ont été réduits car la Commission collabore avec la CSPAAT à l'élaboration d'un système de gestion de dossiers qu'elle espère mettre en œuvre en 2008.
2. Les services spécialisés ont été réduits en vue de l'engagement pris par la CSPAAT d'élaborer un code d'équité.
3. Les « autres frais d'exploitation » comprennent un montant affecté aux services juridiques indépendants. Ce montant a été réduit compte tenu des dépenses réelles à date de la Commission.

