

CPÉ
FPC

Rapport avril–décembre 2007

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*

Also available in English

Commission des 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

Énoncé de mission

La Commission des pratiques équitables a pour mission de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes que lui adressent les travailleurs, les employeurs et les prestataires de services. Elle a aussi pour mission de relever les 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.

Table des matières

Lettre de la Commissaire	3
Les acronymes	4
Examen indépendant de la Commission	5
Nouvelles initiatives.....	7
Suivi de l'enquête sur les maladies professionnelles	8
Problèmes systémiques.....	9
Sommaires de cas.....	11
Pratiques exemplaires	14
Rayonnement	15
Éducation	16
Les chiffres parlent	17
Notre fonctionnement.....	22
Budget	24
Rôle et mandat	25
Principes de fonctionnement et Normes relatives aux services.....	26

Lettre de la Commissaire

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de la Commission pour 2007, lequel porte sur la période de neuf mois comprise entre le 1er avril et le 31 décembre 2007. À l'avenir, le rapport annuel portera sur l'année civile, conformément à notre année budgétaire et à la période de déclaration de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario.

La Commission a été établie en 2004 pour que les parties prenantes aient confiance dans l'existence d'un processus de résolution des plaintes assurant un examen objectif de leur dossier et le règlement des problèmes systémiques. Aux termes de sa charte originale, la Commission est tenue de se soumettre à un examen indépendant visant à confirmer qu'elle remplit bien son rôle.

Pendant la période visée par le présent rapport, la Commission a fait l'objet du premier examen indépendant de ses activités. Elle a fort apprécié les commentaires positifs des parties prenantes et de la direction de la CSPAAT à l'égard de son travail. Nous sommes ravis des conclusions de cet examen, à l'effet que la Commission offre une excellente maximisation des ressources et s'acquitte fort bien de son mandat.

La prochaine année s'annonce chargée. D'abord, nous prévoyons terminer notre enquête complémentaire sur les processus relatifs aux maladies professionnelles. Nous continuerons à faire tout notre possible afin d'offrir un service ponctuel et de respecter les normes de services énoncées dans le présent rapport. Le personnel de la CSPAAT, lequel fournit généralement des réponses rapides et complètes à nos demandes, nous aidera à atteindre cet objectif.

La force de notre organisme repose sur le professionnalisme de notre personnel et sur son engagement à trouver des solutions aux cas individuels et à identifier les problèmes d'ordre plus général qui sont susceptibles d'affecter d'autres prestataires. C'est un privilège de pouvoir travailler avec une équipe aussi dévouée.

La commissaire,



Laura Bradbury

Les acronymes

BCE	Bureau des conseillers des employeurs
BCT	Bureau des conseillers des travailleurs
CA	Conseil d'administration
CPÉ	Commission des pratiques équitables
CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
DSMP	Division des services liés aux maladies professionnelles
IPNF	Indemnité de perte non financière
RMT	Réintégration au marché du travail
RPC	Régime de pensions du Canada
RRQ	Régime de rentes du Québec
RT	Retour au travail
SSM	Sault Ste-Marie
TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Examen indépendant de la Commission

Lorsque le conseil d'administration de la CSPAAT a établi la Commission, il a stipulé que celle-ci ferait l'objet d'un examen indépendant de ses activités. Cet examen devait déterminer si la Commission « assumait effectivement son rôle avec efficacité et fonctionnait conformément à son mandat, tel qu'il est décrit dans la présente charte ».

Le conseil de la CSPAAT a déterminé que cet examen serait effectué une fois que la Commission aurait deux années complètes à son actif. L'examen a donc été prévu pour 2007. Le comité de régie interne et des politiques du conseil, qui était responsable du processus d'examen, a présenté le rapport d'examen indépendant au conseil de la CSPAAT en décembre.

Points saillants de l'examen

Dans l'ensemble, l'examen a révélé que la Commission :

- offre une excellente optimisation des ressources;
- fournit ses services de façon efficace et efficiente; et
- obtient un taux de satisfaction élevé de la part de ses clients.

Selon le rapport, la Commission a « obtenu une cote de satisfaction qu'envieraient la plupart des organisations des secteurs public et privé ».

L'examen a aussi déterminé que la Commission avait créé une « plus grande sensibilisation » à l'égard de son mandat parmi les parties prenantes et que le personnel de la Commission et la direction de la CSPAAT « comprennent bien » le mandat et le rôle de la Commission.

Le comité d'examen a classé la Commission au premier rang des 19 organisations d'Ombudsman qu'il a étudiées, et conclu qu'elle joue un rôle de leader pour ce qui est d'informer le public sur sa performance et ses activités.

Méthodologie

Au terme d'une recherche auprès du grand public, le comité de régie interne et des politiques a choisi le RMI Group pour effectuer l'examen.

L'équipe d'examen a effectué des entrevues auprès d'organisations externes, dont des cliniques juridiques, des syndicats, le Bureau des conseillers des travailleurs, le Bureau des conseillers des employeurs et d'autres parties prenantes pour les travailleurs et les employeurs. Elle a aussi interrogé les cadres et le personnel de la CSPAAT ainsi que la commissaire et son équipe. De plus, elle a passé en revue tous les documents disponibles sur la Commission.

Elle s'est aussi penchée sur les publications de 19 autres organisations d'Ombudsman externes, qu'elles soient publiques, privées ou gouvernementales, pour établir des points de repère et des comparateurs.

Ajouts au mandat de la Commission

Au terme de l'examen, il a été suggéré que la charte de la Commission décrive de façon plus claire et uniforme son mandat et la portée de l'autorité de la commissaire sur les enjeux systémiques. Par conséquent, le conseil de la CSPAAT a adopté, avec l'appui de la commissaire, les ajouts suivants au mandat et au rôle de la Commission :

- La commissaire peut, de sa propre initiative, enquêter pour voir s'il y a des problèmes systémiques au sein de la CSPAAT, puis faire des recommandations lorsque cela s'avère nécessaire.
- Si, au terme de son enquête, la commissaire constate qu'il y a eu pratique inéquitable, elle peut tenter de régler le problème à l'échelon le plus approprié de l'administration de la CSPAAT. Si une mesure appropriée n'est pas prise, la commissaire peut soulever la question auprès des cadres supérieurs de la CSPAAT, y compris le président. Les questions irrésolues feront l'objet d'un rapport au CA.
- Lorsqu'une recommandation de la CPÉ relativement à un problème systémique aurait de fortes répercussions financières, la commissaire devrait le renvoyer au CA pour examen. Le CA peut demander à la commissaire et aux cadres de la CSPAAT de communiquer leurs points de vue.

Le texte intégral de l'article modifié sur le rôle et le mandat de la Commission se trouve à la page 25 des présentes et le texte intégral de sa charte est reproduit sur le site Web de la Commission à www.fairpractices.on.ca.

Nouvelles initiatives

Normes relatives aux services

La Commission a élaboré ses propres Principes de fonctionnement et Normes relatives aux services, documents que le conseil d'administration de la CSPAAT a approuvés en octobre.

Les principes et les normes en question font complément au plan stratégique de la Commission. Ces documents décrivent les principes auxquels nous adhérons dans le cadre de nos fonctions d'Ombudsman et les normes de service auxquelles les utilisateurs peuvent s'attendre lorsqu'ils s'adressent à la Commission.

Ces documents se trouvent sur le site Web de la Commission; ils sont aussi reproduits aux pages 26–28 des présentes.

Projet de gestion des cas

Le conseil d'administration de la CSPAAT a approuvé la demande de la Commission visant l'acquisition d'un nouveau système automatisé de gestion et de suivi des cas.

Ce système autonome permettra à la Commission de faire un suivi plus étroit et efficace des plaintes. Il nous aidera aussi à fournir au public et à la CSPAAT des renseignements plus détaillés sur les tendances des plaintes et les problèmes systémiques.

La Commission prévoit acheter et installer ce système en 2008.

Suivi de l'enquête sur les maladies professionnelles

Le rapport annuel de 2006–2007 renfermait des renseignements sur l'enquête que la Commission a menée sur les problèmes liés aux processus de l'unité des maladies professionnelles de la CSPAAT. Cette enquête s'est penchée sur les cas qui étaient en attente d'une décision depuis plus de six mois.

L'une des recommandations de la Commission portait sur un groupe de cas du nord de l'Ontario. La commissaire a recommandé que la CSPAAT accélère la cueillette des renseignements requis pour traiter ces demandes et rende une décision le plus rapidement possible. La présidente de la CSPAAT s'est engagée à prendre ces mesures, « étant consciente des retombées [des retards] sur les travailleurs et leur famille. »

Depuis, la commissaire et une spécialiste de la Commission rencontrent régulièrement la vice-présidente et un directeur de la Division des Services liés aux maladies professionnelles pour faire le point sur le progrès de ces demandes. Cette vice-présidente et ce directeur se sont également proposés de rencontrer individuellement ces travailleurs et leur mandataire et ont donné priorité à l'obtention des renseignements médicaux requis pour prendre des décisions. Au début de février 2008, la CSPAAT avait rendu une décision dans la plupart des cas en suspens.

Fin mai 2008 (un an après la date du rapport d'enquête final), la Commission évaluera les démarches que la CSPAAT a entreprises en réponse aux recommandations de la Commission et rédigera un rapport à ce sujet.

Problèmes systémiques

La Commission identifie les problèmes systémiques de trois façons principales, soit :

- lorsque la plainte d'un particulier suggère la possibilité d'un problème plus généralisé;
- lorsqu'un représentant présente à la Commission de nombreux cas qui soulèvent une préoccupation commune; et
- lorsque l'étude des statistiques fait ressortir des tendances fâcheuses.

Voici certains des problèmes systémiques sur lesquels la Commission s'est penchée entre le 1^{er} avril et le 31 décembre :

Processus relatif aux pertes non financières

En novembre, la commissaire et une spécialiste de la Commission ont rencontré des cadres de la CSPAAT pour étudier les questions portées à l'attention de la Commission concernant le processus de détermination d'une indemnité de perte non financière (IPNF) et les délais dans la détermination du taux [de perte]. La Commission a appris que la division de l'IPNF allait accroître ses effectifs et examiner ses processus. Ces changements devraient remédier aux problèmes que la Commission a soulevés; celle-ci effectuera un suivi au deuxième trimestre de 2008.

Amélioration des services téléphoniques

En juillet, des membres du personnel de la Commission ont rencontré la directrice du centre d'appels de la CSPAAT pour discuter du projet d'installer un nouveau système de traitement des appels téléphoniques.

La commissaire avait recommandé que le centre d'appels ait accès à des versions numérisées par balayage des dossiers de demande d'indemnisation pour l'aider à répondre aux questions. Elle a appris en août que la demande d'accès à des dossiers numérisés avait été approuvée. Cette mesure devrait réduire le nombre d'appels acheminés aux agents d'indemnisation et rehausser le taux de satisfaction global à l'égard des services téléphoniques de la CSPAAT.

Appels renvoyés au secteur opérationnel

La CSPAAT effectue, depuis mai 2007, le suivi de ces cas. Ce suivi démontre que le délai de deux mois permis pour passer à l'action et renvoyer les cas en appel n'est souvent pas respecté. La Division de

l'élaboration des programmes a passé ce processus en revue et déterminé que les délais découlent de la compréhension inégale, parmi les membres du personnel, des caractéristiques d'un cas « prêt à être renvoyé en appel ». La Division de l'élaboration des programmes examinera ces problèmes et adoptera des pratiques exemplaires pour remédier aux retards.

Explication des paiements complexes

De concert avec la Commission, la Division de l'élaboration des programmes a passé en revue et élucidé la façon dont elle explique les paiements complexes.

Il a été rappelé aux agents d'indemnisation qu'ils doivent, dans tous les cas, être proactifs pour ce qui est d'expliquer les paiements. Toutes les explications verbales doivent être suivies d'une explication écrite. Une lettre d'explication détaillée doit toujours être envoyée dans le cas du versement d'un paiement complexe, dont voici certains exemples :

- paiements rétroactifs
- réévaluation ou rajustement des prestations versées
- versement de prestations minimums ou maximums
- versement partiel de prestations
- recalcul du revenu moyen
- déductions aux termes du RPC ou du RRQ.

L'explication écrite inclura le type de prestations versées (ex. : perte de revenus, intérêts, arrérages, cession de prestations, ordonnances d'un tribunal), la base de calcul du salaire moyen et la période de versement de chaque prestation.

« Vous m'avez fourni plus de renseignements que quiconque. »

Sommaires de cas

La résolution des plaintes individuelles représente toujours une partie importante des activités de la Commission. Lorsque des particuliers croient que la CSPAAT a mis trop de temps à prendre une décision, estiment qu'ils ont été traités injustement ou ignorent quelles démarches prendre ou à qui d'autre s'adresser, la Commission peut les aider.

Voici certains des problèmes que la Commission a contribué à résoudre cette année.

Mise en œuvre d'une décision du TASPAAAT

Une travailleuse a communiqué avec la Commission en juin 2007 pour se plaindre du délai de mise en œuvre d'une décision du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAAT). En vertu de cette décision, la travailleuse en question avait droit à des prestations au-delà du 31 mai 2004 et à une évaluation pour déterminer son admissibilité à une indemnité de perte non financière (IPNF) en raison de son incapacité permanente. Elle obtenait des prestations du programme Ontario au travail et des prestations d'invalidité de l'Ontario depuis que celles de la CSPAAT avaient pris fin en 2004.

La travailleuse avait demandé à maintes reprises de savoir quand la décision du TASPAAAT serait mise en œuvre. Elle était frustrée, car elle avait fourni l'information que l'agent d'indemnisation avait demandée et appris, deux mois plus tard, qu'elle devait faire parvenir ces renseignements de nouveau, par écrit.

La Commission a communiqué avec la chef de service au sujet de ce retard. Celle-ci a pris des mesures pour veiller à ce que la décision du TASPAAAT soit mise en œuvre immédiatement. La travailleuse a aussi été recommandée pour une évaluation de son admissibilité à l'IPNF. Les prestations pour perte de salaire ont été traitées quelques jours après l'enquête de la Commission.

Traitement des frais de déplacement

Un travailleur a appelé la Commission pour se plaindre du processus relatif à la soumission et au traitement des demandes de remboursement des coûts du kilométrage. En 2005, ce travailleur a présenté des formulaires représentant les frais de déplacement qu'il avait engagés sur une période de trois ans pour se rendre à ses rendez-vous chez le médecin. L'agent

d'indemnisation a approuvé ces frais après avoir reçu une lettre du médecin et conseillé au travailleur de conserver ses cartes de rendez-vous et de soumettre ses demandes de remboursement une fois par année.

Lorsque le travailleur a présenté sa demande pour 2006-2007, une nouvelle agente d'indemnisation lui a dit qu'il devrait soumettre une nouvelle lettre du médecin. Le travailleur a questionné cette demande à la lumière des instructions qu'il avait reçues de la part de l'ancien agent d'indemnisation et a été informé qu'une nouvelle procédure avait été adoptée. Le travailleur a parlé au chef de service, qui lui a dit qu'il ferait enquête sur la situation. Or, le travailleur n'a jamais eu de ses nouvelles.

La Commission a communiqué avec le chef de service, qui a répondu que l'agent d'indemnisation respectait le bon protocole. Il a convenu, toutefois, que le travailleur aurait dû être avisé du changement. Le chef de service a traité la demande de remboursement de 2006-2007 sans lettre du médecin et fourni au travailleur des détails sur le changement de procédure et les renseignements requis pour traiter ses futures demandes.

Amélioration des communications

Un travailleur a subi un retard de trois mois dans la mise en œuvre d'une décision du TASPAAT lui accordant une IPNF rétroactive. Lorsqu'il a reçu son chèque, il a communiqué avec la CSPAAT car il mettait en doute la date de l'indemnisation. Pendant six mois, le travailleur a tenté de joindre l'agente d'indemnisation et a finalement porté le problème à l'attention du chef de service. Malgré cela, il n'a pas obtenu l'explication écrite du calcul qu'il recherchait, ce qui l'a amené à s'adresser à la Commission.

Étant donné que la série de problèmes liés aux processus qui avait contribué au délai de traitement de la demande de ce travailleur était susceptible d'affecter d'autres demandes comparables, la Commission a communiqué avec la directrice, qui a :

- étudié le dossier complet du travailleur pour examiner les problèmes liés au processus;
- étudié le dossier avec l'agente d'indemnisation, qui a appelé le travailleur pour s'excuser du retard et promis de lui envoyer une explication écrite dans la semaine suivante; et
- envoyé une note de service aux chefs de service des secteurs pour qu'ils rappellent aux membres de leur équipe l'importance de suivre les protocoles et mécanismes établis pour le renvoi des questions à la Division des IPNF afin d'éviter des retards comme celui-ci.

Absence d'iniquité

Un travailleur s'est plaint à la Commission des retards importants dans l'évaluation de sa demande. Il a dit attendre une décision depuis un an.

Après avoir étudié son dossier et parlé au chef de service, la Commission a conclu que la décision initiale avait été rendue en temps opportun, tout comme les décisions prises par suite d'un réexamen subséquent.

Selon les renseignements en dossier, bien que l'étude de la demande de réexamen du travailleur se soit étendue sur une période d'environ un an, des enquêtes et des évaluations ont eu lieu tout au long de cette période. L'agent d'indemnisation a demandé une évaluation ergonomique du poste de travail du travailleur, d'autres renseignements médicaux ont été demandés, le travailleur a été recommandé à une clinique spécialisée de la CSPAAT et plusieurs demandes ont été présentées à des médecins consultants pour qu'ils étudient les nouvelles preuves médicales obtenues. Pendant cette période de 12 mois, un retard de cinq mois est intervenu lorsque le travailleur a manqué un rendez-vous à la clinique spécialisée. En fin de compte le travailleur a demandé à être recommandé de nouveau à la clinique spécialisée, demande que la CSPAAT lui a accordée.

Compte tenu des mesures soutenues et raisonnables que la CSPAAT a prises pour évaluer la demande de réexamen du travailleur, la Commission a déterminé que sa plainte n'était pas justifiée.

« Je vous ai appelés il y a quelque temps au sujet du service que j'obtenais de la CSPAAT. Des mesures ont été prises, une décision a été rendue et je reçois mes prestations. J'appelle simplement pour vous remercier du temps que vous avez consacré à mon cas et de votre oreille attentive. »

Pratiques exemplaires

La résolution de plaintes individuelles met en lumière les pratiques exemplaires de la CSPAAT, dont voici deux exemples.

Résolution d'un problème lié au processus

Après avoir fait enquête sur une plainte concernant un retard de sept mois dans la prise d'une décision, la Commission a déterminé que le délai était survenu en raison d'une « erreur administrative » qui a fait en sorte que la demande n'a pas été confiée à un agent d'indemnisation.

La plainte a été résolue et la demande a été renvoyée au secteur opérationnel.

La Commission s'est alors penchée sur cette erreur administrative et découvert que le chef de service avait déjà cerné la cause du problème et élaboré une solution pour éviter des délais du même genre. Il avait aussi mis en œuvre un processus de suivi pour évaluer l'efficacité de sa solution. Il a décidé que les nouveaux cas seraient attribués chaque jour, plutôt qu'une fois par semaine, afin d'éviter que des cas comme celui-ci « passent entre les mailles du filet ». Le chef de service a également avisé la Commission qu'un poste vacant avait été comblé, mesure qui devrait permettre d'éviter d'autres retards.

La Commission considère ces mesures comme des exemples de pratiques exemplaires.

Présentation d'excuses

Un directeur a envoyé une lettre à un travailleur pour admettre des omissions dans le traitement de sa demande et s'en excuser. Voici ce qu'il a écrit : « Dans le but de réduire le risque qu'une situation du genre se reproduise, j'ai passé en revue, avec toute mon équipe de direction, les processus et les protocoles utilisés pour obtenir les renseignements médicaux manquants. Nous avons aussi convenu du fait qu'en suivant ces protocoles et processus, nous donnons l'impression que la CSPAAT et les parties du lieu de travail collaborent pour résoudre les problèmes.

« Manifestement, vous n'avez pas reçu le type de service que la CSPAAT vise à offrir. Mon équipe de direction passera en revue ces protocoles avec les membres de leur personnel pour éviter qu'une telle situation se reproduise dans l'avenir. »

Rayonnement

La Commission a poursuivi ses efforts de rayonnement pour mieux se faire connaître et sensibiliser davantage le public à son mandat.

Journées portes ouvertes

En 2008, la Commission célébrera son cinquième anniversaire. Nous prévoyons marquer l'occasion en organisant des Journées portes ouvertes d'un bout à l'autre de l'Ontario pour inciter les communautés à formuler des suggestions sur la façon d'améliorer nos services. La première Journée portes ouvertes se tiendra à Thunder Bay en avril.

Bulletin d'informations

La Commission a publié son sixième bulletin d'informations en novembre 2007 et en a distribué plus de 3 000 exemplaires aux parties prenantes, à la CSPAAT et à la Fédération du travail de l'Ontario à l'intention de ses représentants en indemnisation des accidents du travail.

Sommaires de cas

Six sommaires de cas ont été ajoutés à notre site Web au cours de la période de neuf mois comprise entre avril et décembre 2007. Ces sommaires donnent des exemples de notre travail et aident les usagers à déterminer si la Commission peut leur être utile.

Réunions

La Commission a continué de rencontrer les membres de la communauté pour discuter de son travail.

Pendant la période de déclaration, nous avons rencontré les représentants des organisations suivantes :

- Injured Worker Outreach Services
- Institut de recherche sur le travail et la santé
- Le groupe Women of Inspiration des Injured Workers' Consultants
- Le personnel des communications du ministère du Travail
- Le groupe de travail sur les pratiques équitables

Délégation d'Ombudsmans

La commissaire et un spécialiste ont rencontré une délégation d'Ombudsmans de la Russie en mai. Ce groupe était venu à Toronto dans le cadre du Programme d'échanges et de services conseil en matière de gouvernance organisé par l'Agence canadienne de développement international.

Éducation

Sensibilisation aux questions d'équité

La Commission offre au personnel de la CSPAAT des séances de formation sur des questions d'équité potentielles. Ces séances permettent aussi d'identifier les meilleures pratiques pour résoudre les problèmes.

Entre les mois d'août et décembre, la Commission a offert 12 séances à l'intention des :

- nouveaux agents d'indemnisation
- nouveaux préposés aux demandes téléphoniques
- chefs de service des secteurs industriels
- enquêteurs et de leurs chefs de service
- nouveaux spécialistes de la récupération des revenus

Apprentissage en ligne

En décembre, la Division de l'élaboration des programmes de la CSPAAT a proposé la création d'un module d'apprentissage en ligne sur les pratiques équitables à l'intention de l'ensemble du personnel.

La Commission a accepté de rencontrer le personnel affecté à l'apprentissage et au développement et à la Division de l'élaboration des programmes au début de 2008 pour discuter de cette proposition.

« Vous êtes un cadeau du ciel. Merci. »

Les chiffres parlent

Pour la première fois depuis l'établissement de la Commission en 2004, le nombre de plaintes a diminué. La Commission a reçu 1 833 plaintes en 2007, contre 1 981 en 2006, soit une baisse de 7,5 %.

Les retards demeurent la principale source de préoccupation des parties plaignantes, les plaintes à ce sujet ayant compté pour 40 % de la totalité des plaintes reçues en 2007.

En 2007, les principaux retards se situaient au niveau :

- de l'évaluation;
- du retour des appels téléphoniques;
- des remboursements de frais; et
- de la communication des décisions d'indemnisation.

La Commission travaille de concert avec la Division de l'élaboration des programmes pour remédier aux problèmes systémiques qui contribuent aux délais. Selon la Commission, la diminution du nombre de plaintes cette année témoigne du succès initial de cette démarche.

La majorité des plaintes (91 %) continuent d'être déposées par des travailleurs, leur porte-parole ou des membres de leur famille. Les employeurs ont déposé moins de plaintes en 2007 (89) qu'en 2006 (103). Les prestataires de services ont présenté 15 plaintes, comparativement à 25 l'année précédente.

Au total, 60 % des plaintes relevaient du mandat de la Commission en 2007, contre 59 % en 2006.

De plus, 27 % des plaintes ont été renvoyées à des spécialistes en 2007, soit le même pourcentage qu'en 2006. Toutefois, les plaintes relatives aux retards constituaient 65 % de celles relevant du mandat traitées par des spécialistes cette année, contre 55 % l'an dernier.

La Commission continue de répondre promptement à ceux qui font appel à ses services. Nous avons une fois de plus cette année réduit le délai de traitement des plaintes. La durée moyenne de tous les cas fermés de la Commission (ceux qui ont été ouverts et fermés pendant la même année) était de 1,9 jour. Les cas confiés aux spécialistes ont été réglés dans une moyenne de 7,8 jours, comparativement à 11,2 jours 2006. (Ce chiffre ne tient pas compte des problèmes systémiques liés aux maladies professionnelles dont la Commission effectue le suivi.)

Pour faciliter les comparaisons, les statistiques portent sur les années civiles 2006 et 2007 entières.

Répartition des plaintes selon les groupes

Catégorie	2007	2006
Travailleurs		
de leur propre initiative	1 452	1 527
porte-parole, famille, député provincial et BCT	224	277
Employeurs et leurs porte-parole	89	103
Membres du personnel de la CSPAAT blessés au travail	8	11
Prestataires de services	15	25
De l'initiative de la Commission	5	4
Plaintes anonymes	9	8
Autres	31	26
Total	1 833	1 981

Catégories d'équité

pour les 60 % de plaintes relevant du mandat de la Commission

Catégorie d'équité	2007	2006
Délai	39,7 %	37,4 %
Communication	6,2 %	7,8 %
Comportement	5,5 %	5,6 %
Processus décisionnel	8,3 %	7,8 %

Plaintes traitées par des spécialistes

Catégorie d'équité	Traitées par des spécialistes	
	2007	2006
Délai	65,4%	54,6 %
Communication	8,9%	16,3%
Comportement	5,8%	6,1 %
Processus décisionnel	19,9%	23,0%

Catégories de plaintes

Catégorie	Plaintes	Classement	
		2007	2006
Indemnisation	630	1	1
Aucun rappel téléphonique	181	2	4
Paiement	99	3	3
Décision (divulgation)	62	4	5
Manque de professionnalisme (impolitesse, hostilité, dédain)	61	5	6
Reconsidération (CSPAAT)	41	6	11
Plainte concernant le système en général	39	7	12
Possibilité de présenter l'information	39	8	28
Mise en œuvre d'une décision du TASPAAAT	36	9	13
Lettre non envoyée	34	10	8

Sujets de plaintes

Sujet	Plaintes	Classement	
		2007	2006
Prestations	986	1	1
Réintégration au marché du travail	131	2	3
Soins de santé	131	3	4
Retour au travail rapide et sécuritaire	96	4	2
Procédure d'appel	88	5	5
Perte non financière	53	6	6
Évaluation de l'employeur	51	7	7
Dépenses	41	8	8
Psychiatrie/Stress	26	9	14
Base salariale	25	10	9

Pour faciliter les comparaisons, les statistiques portent sur les années civiles 2006 et 2007 entières.

Plaintes par secteur

Secteur	Mandat	Enquêtes spécialisées	Hors mandat	Total
Hamilton et industrie métallurgique primaire (St. Catharines)	152	(41)	61	213
Construction et transport	133	(43)	57	190
Industriel (Toronto)	96	(41)	52	148
Services et soins de santé	95	(27)	44	139
Services gouvernementaux (Toronto)	85	(25)	28	113
Réclamations spécialisées/avant 1990	58	(23)	40	98
Bureau d'Ottawa (Kingston)	58	(10)	29	87
Bureau de Windsor	52	(12)	27	79
Kitchener/Guelph et agriculture	49	(11)	23	72
Sudbury et industrie minière (Timmins et North Bay)	41	(10)	26	67
Services de santé/DSMP	51	(17)	15	66
Bureau de London	28	(6)	24	52
Thunder Bay et foresterie, pâtes et papier (SSM)	29	(6)	23	52
Petites entreprises	22	(4)	16	38
Services de réglementation – Appels	23	(5)	8	31
Services de santé/gestion des services de santé	26	(1)	2	28
Réclamations spécialisées/services spécialisés et consultatifs	16	(4)	5	21
Réclamations spécialisées/programme pour blessures graves	13	(6)	5	18
Services de réglementation/conformité	11	(1)	4	15
Politiques et recherche/politique en matière d'indemnisation	4	–	1	5
Finances et recouvrement	2	(1)	2	4
Contrôle des finances/Trésorerie	3	(2)	1	4
Finances/vérification du revenu	2	–	2	4
Direction/services juridiques	3	–	–	3
Services aux entreprises	2	–	–	2
Élaboration de programmes/RT/RMT	1	(1)	–	1
Élaboration de programmes/Bureau VP	1	(1)	–	1
Politiques et recherche/politique en matière de revenu	–	–	1	1
Services aux employeurs	–	–	1	1
Prévention/services de prévention	–	–	1	1
Services de santé/programmes spécialisés	1	(1)	–	1
Sans objet pour la CSPAAAT	–	–	62	62
Indéterminé	38	–	165	203
TASPAAT	–	–	13	13
Total	1 095	(299)	738	1 833

Détails sur la résolution des plaintes

Environ 91 % des dossiers ouverts et fermés par la Commission pendant 2007 ont été résolus comme suit :

- conseils fournis au plaignant 311
- renvoi à la CSPAAT
 - mandat 561
 - hors mandat 138
- enquêtes effectuées par la CPÉ, y compris sur des enjeux systémiques
 - action par la CSPAAT requise—plainte résolue 240
 - aucune action exigée de la CSPAAT 56
- dossier étudié—aucune action exigée de la CSPAAT 36
- aucun problème actuel d'équité identifié 12
- affaires liées à un droit d'appel (hors mandat) 246
- affaire en examen devant la CSPAAT 36
- affaire en appel devant la CSPAAT (hors mandat) 24
- Total 1 660

Les autres 9 % comprennent :

- plainte abandonnée 8
- affaire en appel devant le TASPAAAT 10
- autres hors mandat 38
- plainte contre le TASPAAAT (hors mandat) 16
- plainte contre un autre organisme (hors mandat) 34

Notre fonctionnement

Procédure de plainte

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.

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

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-t-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 ?

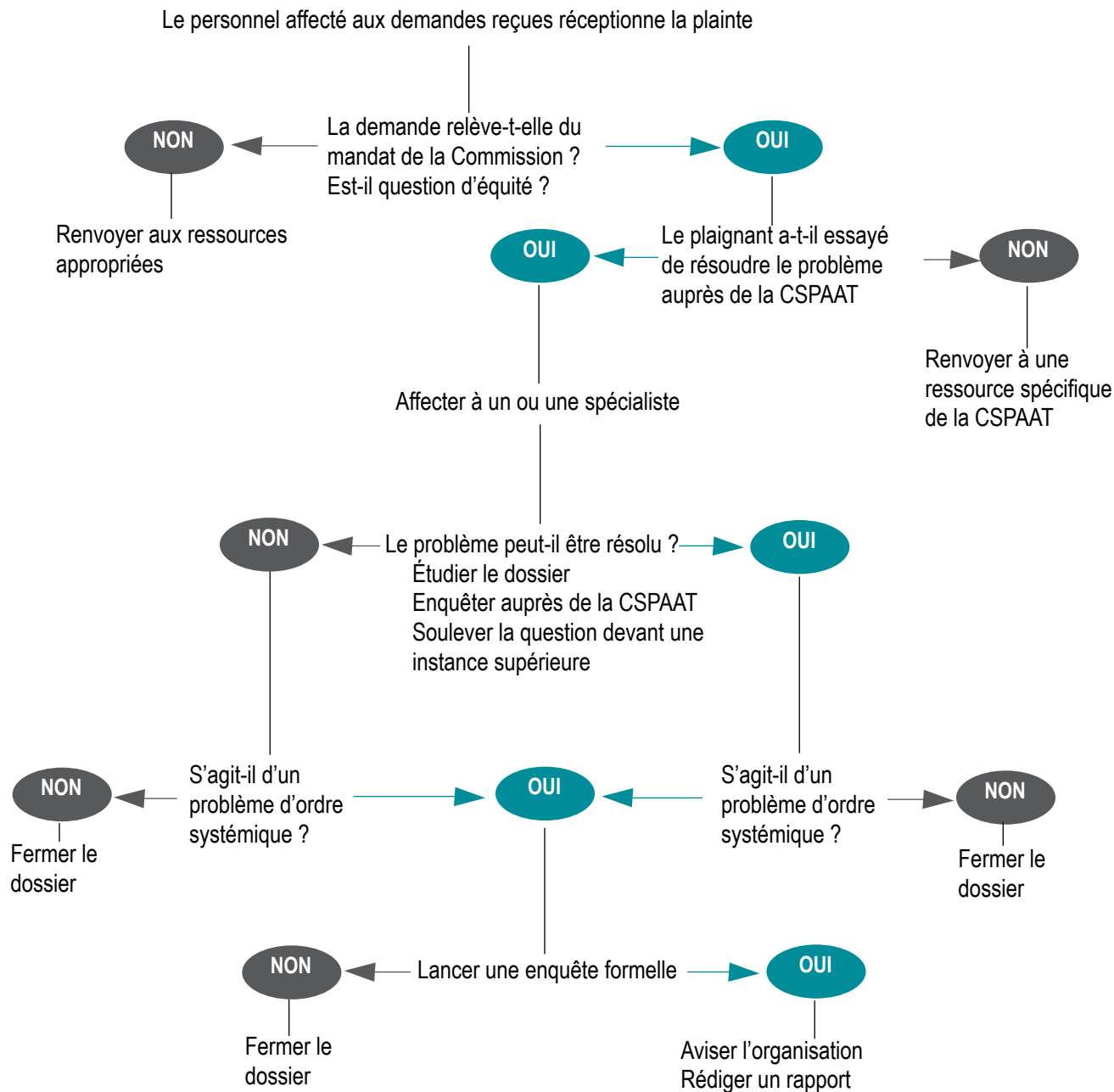
Comportement

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



Budget

	Budget 2008	Réel 2007	Budget 2007
Salaires, permanents	639 876	614 310	616 863
Salaires, intérimaires	171 429	145 790	192 144
Total des salaires	811 305	760 100	809 007
Avantages sociaux	83 957	76 948	84 807
Total salaires & avantages sociaux	895 262	837 048	893 094
Équipement & entretien	2 000 ¹	218	10 000
Communications voix & données	33 600	23 003	34 200
Publications & envois postaux	38 200	18 150	51 000
Frais de location	6 000 ²	–	–
Déplacements	69 000	33 915	67 800
Fournitures & services	54 400 ³	18 425	23 400
Formation du personnel	20 800	6 750	20 800
Services spécialisés	–	–	–
Autres frais d'exploitation	25 100	1 617	28 100
Dépréciation & amortissement		8 794	
Total dépenses hors salaires	249 100	110 872	235 300
Total frais d'exploitation	1 144 362	947 920	1 128 394
Total dépenses en immobilisations	100 000 ¹		

Notes :

1. Les dépenses en équipement et entretien ont été réduites, la Commission ayant reçu un investissement de 100 000 \$ pour élaborer un nouveau système de gestion de cas en 2008.
2. Des frais de location ont été ajoutés en 2008 pour l'élaboration d'une stratégie de rétention des dossiers.
3. Le budget des fournitures et services a été augmenté pour tenir compte du coût du matériel de communication.

Rôle et mandat

Le conseil d'administration de la CSPAAT a modifié cette section en décembre 2007. Le texte intégral de la charte se trouve sur le site Web de la Commission.

a) La CPÉ a pour mission :

- de recevoir les plaintes reliées à des actes, à des omissions ou à des pratiques inéquitables imputées à la CSPAAT, puis d'enquêter sur ces plaintes et de les résoudre.
- de noter les tendances en ce qui concerne les plaintes, les questions de politiques et les problèmes systémiques, puis de recommander au CA des améliorations possibles.

b) La commissaire peut, de sa propre initiative, enquêter pour voir s'il y a des problèmes systémiques au sein de la CSPAAT, puis faire des recommandations lorsque cela s'avère nécessaire.

c) Si, au terme de son enquête, la commissaire constate qu'il y a eu pratique inéquitable, elle peut tenter de régler le problème à l'échelon le plus approprié de l'administration de la CSPAAT. Si une mesure appropriée n'est pas prise, la commissaire peut soulever la question auprès des cadres supérieurs de la CSPAAT, y compris le président. Les questions irrésolues feront l'objet d'un rapport au CA.

d) Lorsqu'une recommandation de la CPÉ relativement à un problème systémique aurait de fortes répercussions financières, la commissaire devrait le renvoyer au CA pour examen. Le CA peut demander à la commissaire et aux cadres de la CSPAAT de communiquer leurs points de vue.

e) La commissaire peut décider de rejeter une plainte après avoir déterminé si celle-ci est recevable, si elle a été déposée dans les délais prescrits et si elle est de la compétence de la CPÉ. En général, la CPÉ accepte les plaintes actuelles, c'est-à-dire celles qui ont une pertinence actuelle en matière de pratiques équitables.

f) La commissaire remet au CA, tous les trimestres, un rapport des activités de la CPÉ, dont ses constatations, ses données statistiques et les problèmes systémiques qu'elle a relevés. La commissaire remet cette information au président et aux autres dirigeants de la CSPAAT, selon les besoins.

g) La commissaire publie un rapport annuel.

Principes de fonctionnement

En qualité de protecteur du citoyen face à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), la Commission des pratiques équitables veut garantir des procédés équitables. Elle a pour mission de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes qu'adressent des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de services. Elle a aussi pour mission de relever les lacunes et de faire des recommandations visant à améliorer les services de la CSPAAT. Pour remplir sa mission, la Commission des pratiques équitables adhère aux normes et principes généralement acceptés relativement au rôle d'ombudsman.

Autonomie

La Commission des pratiques équitables fonctionne séparément de la CSPAAT et des cadres de la CSPAAT. Elle est autonome. La commissaire rend des comptes directement au conseil d'administration de la CSPAAT, par l'intermédiaire du président du conseil d'administration.

Neutralité

La Commission traite avec respect et sans opinion préconçue toutes les parties associées à une plainte. Elle ne prend pas parti. Elle mène ses enquêtes et fait ses recommandations avec impartialité.

Confidentialité

La Commission protège les renseignements de nature personnelle qu'elle reçoit. Elle garde ses dossiers et bases de données séparément de ceux de la CSPAAT. La Commission ne divulgue pas d'information personnelle, à moins qu'elle ait été autorisée à le faire.

Absence de formalité

La Commission s'occupe des plaintes sans y attacher un caractère officiel. Elle ne participe pas à des affaires qui peuvent être portées en appel, et elle ne donne pas de conseils relativement à de telles affaires. Les discussions entre la Commission et la CSPAAT ne sont pas notées sur les dossiers des plaignants.

Crédibilité

La Charte de la Commission, ainsi que ses pratiques et procédures, et les sommaires des plaintes qu'elle reçoit, sont tous publiés à son site Web. La Commission publie aussi un rapport annuel de toutes ses activités et initiatives.

Normes relatives aux services

La Commission des pratiques équitables tient à fournir un excellent service aux travailleurs, aux employeurs et aux fournisseurs de services qui s'adressent à elle parce qu'ils ont des plaintes au sujet de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

Voici ce que vous pouvez attendre de la Commission quand vous vous adressez à elle :

1. Nous vous répondrons promptement.
 - Le personnel d'accueil vous rappellera dans un délai d'un jour ouvrable.
 - Les spécialistes communiqueront avec vous dans un délai de deux jours, si votre dossier leur a été remis.
2. Nous serons accessibles à tous les clients que nous avons pour mission d'aider.
 - Nous fournissons nos services en français et en anglais.
 - Nous pouvons fournir nos services dans d'autres langues, si cela est nécessaire.
 - Nous avons un système téléphonique ATS pour les personnes malentendantes qui nous appellent.
 - Nous avons un numéro sans frais pour les appels téléphoniques et les transmissions par télécopieur.
 - Nous pouvons répondre à d'autres besoins particuliers.
3. Nous communiquerons clairement.
 - Nous vous expliquerons oralement, en termes simples, ce que vous pouvez faire si les services de la CSPAAT ne vous donnent pas satisfaction.
 - Nous vous donnerons de l'information d'autres façons qu'oralement (p. ex., par des textes et par Internet).
 - Nos lettres et tous nos écrits sont rédigés dans un langage simple et clair.
4. Nous vous donnerons l'information suivante :
 - Nous vous dirons comment communiquer efficacement avec la CSPAAT.

- Nous vous indiquerons d'autres façons possibles de résoudre votre plainte.
 - Nous vous dirons ce que vous pouvez attendre des services de la CSPAAT (les normes relatives à ses services).
5. Si nous ne pouvons pas vous aider, nous vous orienterons vers une personne ou un organisme qui pourra vous aider. Ce pourrait être :
- le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT);
 - le Bureau des conseillers des employeurs (BCE);
 - le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT);
 - les cliniques d'aide juridiques de votre région;
 - Ombudsman Ontario.
6. Nous vous donnerons de l'information tout au long de la procédure d'enquête.
- Si cela est nécessaire, nous obtiendrons aussi les points de vue de la CSPAAT sur cette information.
7. Nous communiquerons les résultats et les résolutions à toutes les parties.
- Nous vous dirons et dirons à la CSPAAT si nous avons relevé une iniquité et verrons avec vous et la CSPAAT comment résoudre le problème.
8. Nous écouterons vos suggestions.
- Nous ferons de temps à autre des enquêtes sur la satisfaction de notre clientèle, et nous utiliserons les résultats des enquêtes pour améliorer nos services.
 - Nous voulons savoir ce que vous pensez de nos services.