

# Commission des pratiques équitables

## RAPPORT ANNUEL 2009



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

**Also available in English**

**Commission des pratiques équitables**

**123, rue Front Ouest**

**Toronto (Ontario)**

**M5J 2M2**

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

**Téléphone**

**416-603-3010**

**1-866-258-4383**

**ATS**

**416-603-3022**

**1-866-680-2035**

**Télécopieur**

**416-603-3021**

**1-866-545-5357**

# Commission des pratiques équitables

## 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 une amélioration des services.

# TABLE DES MATIÈRES

Lettre de la commissaire .....	1
Un bureau indépendant.....	2
Résolution des plaintes .....	3
Enjeux systémiques .....	5
Plaintes individuelles.....	9
Éducation .....	17
Rayonnement .....	17
Budget .....	18

## Les acronymes

CanLII	Institut canadien d'information juridique
CPÉ	Commission des pratiques équitables
PNF	Perte non financière
SSM	Sault Ste-Marie
TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

# LETTRE DE LA COMMISSAIRE

Cette année a marqué le bicentenaire de l'Ombudsman suédois, le premier ombudsman public du monde occidental. Le modèle suédois de surveillance administrative a établi des normes élevées : une personne peut se plaindre sans crainte de représailles; s'attendre à une résolution de plainte rapide et efficace; et savoir qu'il sera donné suite aux problèmes récurrents.

Quand la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) a établi la Commission des pratiques équitables il y a six ans, et déclaré que l'équité et un service amélioré en seraient les priorités, elle suivait le modèle de l'Ombudsman suédois.

Depuis, en collaboration étroite avec la Commission, la CSPAAT a surmonté certains défis et entrepris des mesures importantes en vue d'améliorer ses services.

Cette année encore, nous avons pu constater l'engagement du personnel et des gestionnaires de première ligne à améliorer les services aux travailleurs et aux employeurs. Nous avons pu apprécier aussi les travailleurs blessés et les employeurs qui nous ont fait part de leurs préoccupations. Ils agissent comme moteurs de changement en nous aidant à cerner les procédés qui pourraient être améliorés ou qui affectent l'ensemble des travailleurs et des employeurs dans le système.

Au niveau de la Commission même, nous avons mis en œuvre notre nouveau système de gestion de cas en juin. Cela nous permet de localiser les enjeux individuels au sein de chaque plainte, afin d'identifier et de signaler de façon plus précise les tendances générales.

Je tiens enfin à remercier les membres du personnel de la Commission pour leur professionnalisme et leur engagement. Ils sont essentiels à l'accomplissement efficace du mandat de résolution des plaintes qui nous est confié en tant qu'Ombudsman de la CSPAAT. J'apprécie leur dévouement inébranlable.

La commissaire,



Laura Bradbury



# UN BUREAU INDÉPENDANT

La Commission des pratiques équitables est un bureau indépendant qui s'emploie à promouvoir et à garantir des pratiques équitables au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en Ontario.

En tant qu'Ombudsman pour la CSPAAT, nous avons trois principaux objectifs :

- Être à l'écoute des problèmes que nous adressent les travailleuses et les travailleurs blessés, les employeurs, et prestataires de services;
- Résoudre rapidement les questions d'équité;
- Identifier les tendances et les problèmes présents à l'échelle du système, les signaler à la CSPAAT, et recommander des améliorations.

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

## L'impartialité

La Commission ne prend pas parti dans une plainte; nous défendons l'équité des processus.

## La confidentialité

Nous considérons toutes les communications comme confidentielles à moins d'avoir été explicitement autorisés à discuter ou divulguer l'information.

## L'indépendance

Nous avons une relation sans lien de dépendance avec la CSPAAT, ce qui nous permet d'être une aide, et d'être vus comme étant une aide, aux travailleuses et travailleurs blessés, aux employeurs, et leurs représentants. À preuve de son indépendance, la commissaire fait rapport et rend des comptes directement au conseil d'administration de la CSPAAT.

# RÉSOLUTION DES PLAINTES

Quand la Commission reçoit des plaintes ou des demandes d'information, nous répondons de la façon qui convient le mieux aux circonstances de la personne en question.

Nous encourageons chaque personne qui nous appelle à discuter d'abord du problème avec le personnel de la CSPAAT qui en est le plus directement responsable.

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

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

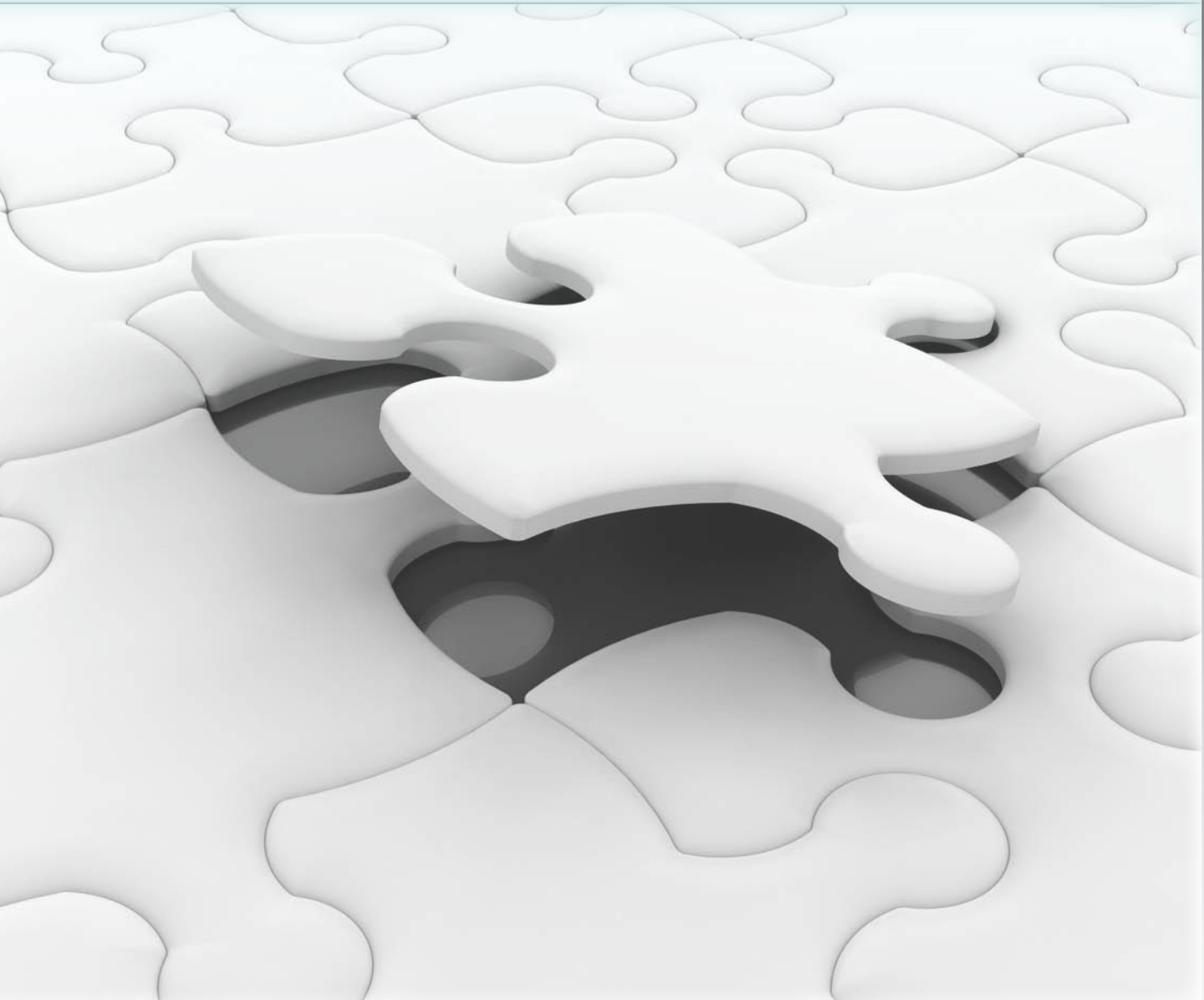
Si la Commission conclut qu'il ne s'agit pas d'un problème d'équité, nous en fournissons des explications à la plaignante ou au plaignant.

S'il semble y avoir une question d'équité, la Commission contacte le personnel cadre de la CSPAAT pour connaître leur perspective et discuter des moyens de résoudre le problème. Si le problème n'est pas résolu, la Commission communique avec la direction de la CSPAAT pour explorer les voies de résolution possibles.

Nous communiquons les résultats de notre intervention à la plaignante ou au plaignant par écrit ou par téléphone.

**« C'est un très grand service que vous offrez. »**

*—Un travailleur blessé*





# ENJEUX SYSTÉMIQUES

## L'amélioration du système aide tout le monde

La Commission des pratiques équitables aide à prévenir les problèmes récurrents en identifiant les enjeux plus généraux et en travaillant avec la CSPAAT pour apporter des changements systémiques.

Le personnel de la Commission étudie chaque cas afin de déterminer si un problème individuel a une portée plus générale. Par ailleurs, les représentants des travailleurs et des employeurs peuvent relever des problèmes qui ont une implication à l'échelle du système.

Grâce au travail de la Commission, la CSPAAT peut apporter des changements qui affectent des centaines de travailleurs et d'employeurs.

Voici quelques-uns des enjeux systémiques sur lesquels la Commission s'est penchée en 2009.

### Publication des décisions des commissaires aux appels

En réponse à une suggestion de la commissaire, la Direction des appels de la CSPAAT a commencé à publier certaines de ses décisions sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII). Cette importante initiative favorisera la transparence et l'accessibilité des processus décisionnels et des procédures d'appel. Le site Web de la CSPAAT comporte désormais de l'information sur la publication et sur la façon d'accéder aux décisions.

La Direction des appels prévoit publier quelque 200 décisions anonymisés chaque année. Les cas sélectionnés représenteront une diversité d'enjeux.

### Explication des poursuites contre un tiers

Si une personne autre que l'employeur ou un compagnon de travail est responsable d'une lésion professionnelle, la personne blessée doit décider soit de faire une demande de prestations en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail*, soit d'intenter des poursuites contre un tiers (une personne non associée au lieu de travail). Cette démarche est décrite à l'article 30 de la Loi : « Choix, droits concomitants ».

La Commission ayant soulevé des questions concernant la façon dont la CSPAAT avisait les travailleurs de leur droit de choisir, la Direction juridique a accepté d'inclure cette information sur le site Web de la CSPAAT. C'est ainsi que, depuis septembre dernier, une section intitulée « Poursuites contre un tiers » et expliquant clairement qui peut intenter une action et comment procéder pour le choix a été ajoutée au site Web.



## Réduction des retards concernant la PNF

La Commission s'est entretenue avec le personnel cadre de la CSPAAT tout au long de 2009 au sujet des retards qui se sont accumulés dans les évaluations de perte non financière (PNF) à la suite des examens de dossiers menés dans le cadre du nouveau modèle de prestation des services.

La CSPAAT a entrepris un certain nombre de démarches, dont :

- une formation des équipes de prestation de services afin d'assurer que les demandes envoyées pour PNF soient prêtes à être calculées.
- étude et triage des nouveaux cas reçus de façon à faciliter le calcul des taux d'indemnisation en fonction de l'information au dossier;
- priorité donnée aux cas de blessures graves ayant le potentiel d'entraîner des difficultés financières;
- embauche de trois nouveaux spécialistes en PNF;
- formation et expansion des services du Centre d'évaluation régional afin d'améliorer la rapidité et la qualité des rapports d'évaluation;

À la fin de l'année, l'« embouteillage » avait été réduit de 25 p. 100. La Commission et la CSPAAT continueront à se réunir tous les trois mois pour vérifier les progrès.

## Rétablissement de la Boucle de la Qualité

En août dernier, le chef de l'exploitation de la CSPAAT et la Direction des services juridiques sont convenus, à la demande de la Commissaire, de réinstaurer l'examen de la Boucle de la Qualité de la Division, de façon à identifier les tendances et les enjeux émergents révélés par les décisions du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

Les membres de la Boucle de la qualité, dont un avocat de la Division juridique de la CSPAAT, le directeur général de la Direction des appels, et le conseiller juridique du TASPAAT, ont tenu une première réunion en décembre.

## Une nouvelle pratique à la CSPAAT

Le représentant d'une grande entreprise a contacté la Commission concernant l'interprétation de l'article 43 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail*. Il semblerait que les décideurs de la CSPAAT continuaient à appliquer l'ancienne interprétation plutôt que celle, plus appropriée, issue des récentes décisions de la TASPAAT.

La Commissaire a examiné la question avec le chef de l'exploitation de la CSPAAT. En conséquence, celle-ci a adopté une nouvelle pratique, conforme à l'interprétation de l'article 43 faite par la TASPAAT lorsque des travailleurs retraités ont des maladies professionnelles ayant de longues périodes de latence mais n'ont pas subi de perte de gains. Ce changement est décrit dans

la directive relative au Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant, publiée en janvier 2010.

## Consultations psychologiques retardées

La Commission a noté que les compressions du personnel avaient entraîné des retards dans le processus de consultation psychologique.

La vice-présidente, Services de santé, a étudié le problème et recommandé l'embauche de personnel supplémentaire. En outre, le vice-président, Prestation des services, a élaboré de nouvelles procédures pour le personnel afin d'assurer l'aiguillage correct des renvois en consultation psychologique.

La Commission continue à surveiller l'effet de ces changements sur les retards.

## Préavis d'expiration des ordonnances

Quand la CSPAAAT approuve le paiement de certains médicaments, un avis est envoyé au travailleur pour l'informer de la procédure d'examen et de renouvellement. Or ces lettres sont souvent envoyées un an ou deux avant l'expiration de l'ordonnance. Entre-temps, les travailleurs peuvent perdre la lettre ou oublier la date limite pour la procédure d'examen du dossier, de telle sorte que, quand les médicaments sont arrêtés, ils sont surpris et contrariés.

La Commission a soulevé cette question auprès de la Division de la planification et mise en œuvre. Résultat : la CSPAAAT envoie désormais une deuxième lettre aux travailleurs deux mois avant l'expiration de l'ordonnance.

## Processus relatifs aux maladies professionnelles

En 2006, la commissaire a entrepris une enquête sur les processus décisionnels relatifs aux cas de maladies professionnelles, car certains cas mettaient plus de six mois à être décidés. La CSPAAAT a accepté les dix recommandations de la commissaire et a apporté d'importants changements à ses processus décisionnels, avec pour résultat une baisse dramatique des plaintes. La Commission a reçu 75 p. 100 de moins de plaintes en 2009 qu'en 2008.

En 2009, la Division des services liés aux maladies professionnelles a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation de services. Le vice-président et le directeur ont mis en place un certain nombre de mesures visant à réduire de façon générale le processus décisionnel, en mettant l'accent sur l'intervention rapide dans les cas plus complexes.

La commissaire continue à rencontrer le vice-président et le directeur de cette Division tous les trois mois pour faire le bilan des changements et des plaintes récentes.



**« Ce résultat n'aurait pas été possible sans l'intervention de la Commission. »**

*—Un représentant d'employeur*

**« Sachez que sans votre aide, j'aurais continué à être découragé et contrarié par cette situation. Je vous écris donc pour vous dire qu'une employée comme A est un véritable atout pour n'importe quel bureau. Son professionnalisme, sa compassion et sa compréhension de la situation m'ont aidé à recevoir mes prestations. »**

*—Lettre d'un travailleur blessé*

# PLAINTES INDIVIDUELLES

La résolution efficace des plaintes reste au cœur du mandat de la Commission, offrant un service précieux aux travailleurs et aux employeurs qui s'adressent à elle. Selon notre expérience, le personnel de la CSPAAT agit rapidement et de façon efficace pour résoudre les plaintes individuelles.

## Suivi des plaintes

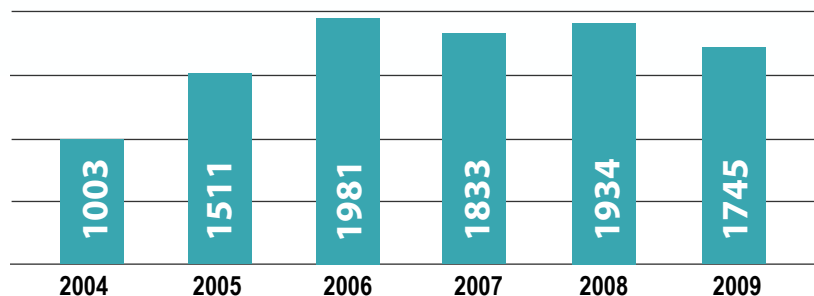
Les travailleuses et travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services qui s'adressent à la Commission lui font part d'une grande variété de préoccupations et de problèmes. Pour la première fois, nous pouvons faire une analyse et un suivi détaillés de cette information.

En juin 2009, la Commission a instauré son nouveau système de gestion de cas, qui permet de cerner les enjeux individuels au sein des plaintes. Par exemple, quelqu'un peut nous téléphoner pour se plaindre d'un retard à retourner des appels, et en même d'un retard à communiquer une décision par la poste. L'ancien système ne nous permettait de suivre qu'un seul enjeu par plainte. Depuis juin, nous arrivons à suivre tous les enjeux contenus dans chaque plainte.

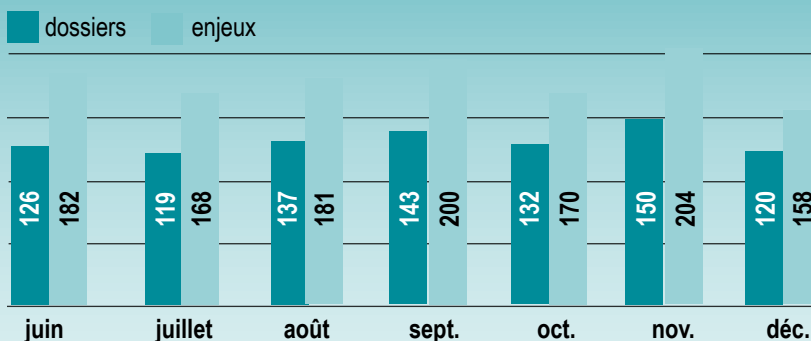
En 2009, la Commission a ouvert 1 745 dossiers. Depuis juin, nous avons relevé en moyenne 1,3 enjeu par dossier.

À cause de ce changement dans la façon dont nous recensons les plaintes, nous ne pouvons pas faire beaucoup de comparaisons entre 2009 et 2008. Nous savons cependant qu'en 2009 il y a eu une légère baisse du nombre de dossiers que nous avons ouverts.

### Les chiffres sur six ans



## Dossiers et enjeux de juin à décembre 2009



### Les problèmes courants

Les plaintes concernant les prestations et la santé ont constitué le plus grand nombre d'appels.

#### Le palmarès 2009 des plaintes les plus fréquentes, par sujet :

1. prestations
2. soins de santé
3. retour au travail
4. réintégration au marché du travail
5. procédure d'appel
6. perte non financière
7. évaluation de l'employeur
8. frais
9. invalidité permanente
10. examen de perte de gains à 72 mois

Une des plaintes que la Commission reçoit le plus fréquemment des travailleurs et des employeurs est que la CSPAAT met trop de temps à prendre des décisions, à envoyer des décisions par la poste, et à répondre aux appels et au lettres. Les plaintes concernant les délais constituent 39 p. 100 de tous les appels que nous recevons.

En 2009 les retards concernaient le plus souvent :

- les retours d'appels téléphoniques
- le processus décisionnel
- les décisions écrites concernant l'admissibilité

## Détails sur la résolution des plaintes

Environ 93 % des dossiers ouverts et fermés par la Commission en 2009 ont été résolus comme suit :

Résultat	2009
Conseils fournis au plaignant/à la plaignante	316
Renvoi à la CSPAAT	
mandat	769
hors mandat	140
Enquêtes effectuées par la CPÉ, y compris sur des enjeux systémiques	
action par la CSPAAT requise—plainte résolue	232
aucune action exigée de la CSPAAT	83
Dossier étudié — aucune action exigée de la CSPAAT	55
Aucun problème actuel d'équité n'a été identifié	15
Affaires liées à un droit d'appel (hors mandat)	273
Affaires en examen devant la CSPAAT	33
Affaires en appel devant la CSPAAT (hors mandat)	7
<b>Total</b>	<b>1 923</b>

Les autres 7 % comprennent :

Résultat	2009
Plaintes abandonnées	18
Plaintes contre le TASPAAAT (hors mandat)	13
Plaintes contre un autre organisme (hors mandat)	318
Autres hors mandat	24

Cas reçus, par secteur, du 1<sup>er</sup> juin au 31 décembre 2009

Secteur CSPAAAT	Dossiers ouverts	Dossiers fermés *Enquêtes spécialisées			Total
		Mandat	*	Hors mandat	
Réclamations spécialisées/Avant 1990	131	96	(30)	35	131
Industriel (Toronto)	128	101	(29)	27	128
Hamilton/St. Catharines (industrie métallurgique primaire)	127	87	(19)	37	124
Toronto/Services/Soins de santé	115	78	(31)	35	113
Kitchener/Guelph/agriculture	103	61	(10)	42	103
Construction et transport (Toronto)	78	64	(10)	14	78
Services gouvernementaux (Toronto)	67	46	(10)	21	67
Sudbury/North Bay/Timmins/Industrie minière	59	39	(8)	20	59
Ottawa/Kingston	58	35	(8)	23	58
Réclamations spéc./Détermination de l'admissibilité	47	28	(5)	19	47
Windsor	43	27	(6)	16	43
London	38	25	(3)	13	38
Maladies professionnelles/Prestations de survivant	32	22	(1)	10	32
Appels	27	19	(4)	6	25
Réclamations spécialisées/Perte non financière	22	16	(5)	6	22
Réclamations spéc./Programme pour blessures graves)	17	11	(4)	5	16
Thunder Bay/SSM/foresterie, pâtes et papier	16	11	(3)	4	15
Revenus/Centre de services aux employés	11	9	(1)	2	11
Finances/vérification de l'employeur	7	3	(1)	2	5
Réclamations spécialisées/Services aux entreprises	6	6	(1)	–	6
Finances et recouvrement	4	2	–	2	4
Prévention/Normes de prévention	4	3	(1)	1	4
Direction/services juridiques	3	1	(1)	2	3
Réclamations spécialisées/Traitement centralisé	3	3	–	–	3
Réclamations spéc. avant 1990 (progr. pour blessures graves)	3	2	–	1	3
Services de santé/gestion des services de santé	2	2	–	–	2
Services de réglementation/conformité	2	1	–	1	2
Direction/Bureau de la présidence	1	1	(1)	–	1
Services de santé/ Services cliniques	1	1	(1)	–	1
Finances/Trésorerie	1	1	(1)	–	1
Politiques et Recherche/Politique en matière de revenu	1	1	(1)	–	1
Sans objet pour la CSPAAAT	19	–	–	19	19
Indéterminé	74	12	(1)	62	74
TASPAAT	7	–	–	7	7
<b>Total</b>	<b>1 263</b>	<b>814</b>	<b>(196)</b>	<b>438</b>	<b>1 252</b>



## Quelques solutions individuelles en 2009

### Résolution des retards du processus décisionnel

*En résolvant un cas individuel, les employés de la CSPAAT entreprennent parfois, de leur propre initiative, de modifier leur approche, et celle de leur équipe, à des cas pareils.*

Un travailleur s'est plaint du manque de communication et d'un retard de quatre mois dans la détermination initiale de sa demande d'indemnisation.

Lorsque la Commission a demandé les raisons du retard, la chef de service de la CSPAAT a dit que les gestionnaires de cas avaient l'option de changer le statut d'un dossier de « en cours » à « résolu » une fois qu'ils ont communiqué une décision verbale au travailleur. Par conséquent, les chefs de services peuvent ne pas être au courant des retards que met le personnel à fournir une décision écrite, et ne peuvent donc pas assurer une supervision adéquate.

La chef de service a invité le travailleur à l'appeler pour discuter de cette lacune au niveau du service. Anticipant la mise en œuvre imminente du nouveau modèle de prestation de services dans le bureau, elle a également entrepris une étude de tous les dossiers ouverts depuis six mois ou plus afin d'identifier et de corriger des problèmes semblables dans les dossiers en cours.

### Un directeur comble un manque d'information

*La Commission peut parfois aider à démêler des enjeux interreliés afin de faciliter la résolution du principal problème.*

Un travailleur s'est plaint à la Commission que la CSPAAT ignorait les conseils de son fournisseur de traitement et ne retournait pas ses appels. Le travailleur a avisé la Commission que son état médical ne s'améliorait pas et qu'il avait maintenant des problèmes psychologiques.

La Commission a contacté le directeur du secteur. Après examen du dossier, celui-ci a admis qu'il semblait y avoir des lacunes dans l'information nécessaire pour déterminer la meilleure marche à suivre dans ce cas. Il s'est arrangé pour que le médecin-conseil parle avec le médecin de famille du travailleur. À l'issue de cette discussion, le programme de retour au travail qui était prévu a été annulé et la physiothérapie du travailleur a été rétablie pour une période de six à douze semaines, suivie d'une évaluation par son médecin de famille. Un traitement psychologique supplémentaire a été autorisé et son psychologue traitant a été invité à soumettre un rapport qui permettrait de déterminer si son état était lié à son accident du travail. Le directeur a également décidé de transférer le dossier à une autre équipe d'indemnisation. Il a appelé lui-même le travailleur pour l'informer de ces changements

## Déblocage des procédures bureaucratiques

***Les personnes qui appellent la Commission disent parfois se sentir « ballottées » d'un service à l'autre ou bien prises dans un labyrinthe bureaucratique. La Commission peut aider à « débloquer » ce processus.***

Lors d'une audience d'appel, le représentant d'un travailleur a soumis des renseignements nouveaux afin que la CSPAAT puisse prendre une décision concernant un incident. La Direction des appels a envoyé l'information au gestionnaire de cas.

Lorsqu'il a reçu l'information, le gestionnaire de cas a dit au représentant qu'il n'était en mesure de prendre une décision et lui a recommandé de porter appel devant le TASPAAAT. Le représentant n'était pas d'accord car il n'avait pas encore reçu de décision finale de la CSPAAT à propos de cet incident.

Le personnel de la Commission a discuté l'affaire avec le directeur adjoint, lequel a convenu que l'incident nécessitait un processus distinct et une décision.

Le représentant s'est dit satisfait de ce résultat, et a laissé le message suivant à la Commission : « Je vous remercie infiniment de votre aide avec ce dossier. C'est très apprécié car il y avait certainement une sorte d'impasse bureaucratique. Le résultat vient valider le rôle important de la Commission. »

## Étude des nouvelles données au cours du processus décisionnel

***Les personnes qui appellent la Commission se plaignent parfois qu'elles ne peuvent pas avancer dans le processus décisionnel ou dans la procédure d'appel car les nouvelles données qu'elles fournissent ne sont pas étudiées, ou bien elles n'ont pas reçu une décision suite au réexamen.***

Un travailleur s'est plaint auprès de la Commission d'un problème d'équité relativement au réexamen de sa demande. Le travailleur avait fourni des données nouvelles que sa gestionnaire de cas n'avait pas prises en compte dans le réexamen de la décision. Elle avait notamment omis d'inclure une analyse de la cause par son spécialiste, un avis sur l'ergonomie, et des articles médicaux.

La Commission a contacté le chef de service. À la lumière du document décisionnel sur les cas ayant trait à l'invalidité, celui-ci a décidé de renvoyer le dossier à un médecin conseil de la CSPAAT. En conséquence, le travailleur a reçu une décision raisonnée comprenant une analyse des nouvelles preuves.

## Effet non prévue d'un changement de processus

***Quand la CSPAAT change ses processus, cela peut avoir des conséquences imprévues pour les travailleurs blessés.***

Un travailleur à qui son médecin avait prescrit des médicaments opiacés depuis un certain temps s'est senti injustement traité quand la CSPAAT a introduit une nouvelle pratique exigeant que les opiacés soient prescrits par un seul médecin. Dans la localité du travailleur, les seuls soins médicaux étaient dispensés par la clinique de médecine familiale de l'hôpital. La clinique avait tous les dossiers, mais les patients étaient vus par n'importe quel médecin qui était de service. La CSPAAT maintenait que les médicaments du travailleur ne pouvaient être payés que s'ils étaient prescrits par un seul médecin. De son côté, la clinique maintenait que le travailleur ne pouvait pas être assigné à un seul médecin.

Le travailleur s'est adressé à la Commission et la CSPAAT a entrepris de résoudre le problème. Cependant, un mois plus tard, le travailleur a rappelé la Commission, ayant reçu une lettre de l'infirmière conseil de la CSPAAT l'informant que ses médicaments opiacés devaient être prescrits par un unique médecin. La Commission a contacté le chef de service de la CSPAAT, lequel a renvoyé le dossier à un médecin conseil, lui demandant de confirmer que les médicaments constituaient un « traitement raisonnable », approprié à l'état du travailleur. En fin de compte, il a été décidé de faire exception à la nouvelle règle pour ce travailleur.

## Protection de la vie privée

***Une pratique générale de la CSPAAT peut avoir des conséquences dans les petites communautés. En l'occurrence, une pratique de la CSPAAT en matière de transport a soulevé une question de confidentialité.***

La représentante d'un travailleur d'une petite communauté rurale a contacté la Commission. Elle s'inquiétait de ce que l'autorisation de transport par taxi, envoyée par la CSPAAT à une compagnie de taxi locale, avait pour effet d'identifier son client comme travailleur blessé. La représentante estimait que la compagnie de taxi n'avait pas besoin de savoir que son client était un travailleur blessé, et que la CSPAAT avait possiblement atteint à la vie privée du travailleur en communiquant cette information.

La Commission a dirigé la représentante vers le Bureau de la protection de la vie privée de la CSPAAT et suggéré qu'elle leur soumette le problème par écrit en y joignant copie de sa lettre à la Commission.

La représentante a contacté la Commission quelques semaines plus tard pour dire qu'elle avait reçu un appel téléphonique d'un agent de la protection de la vie privée, suivi d'une lettre d'un gestionnaire de la Division des services aux entreprises. Celui-ci l'informait que, suite à un examen du dossier, il avait été

décidé de modifier les formulaires d'autorisation de taxi pour en supprimer les mentions « travailleur blessé » et « numéro de dossier ». La représentante a apprécié la résolution rapide du problème et le fait que d'autres travailleurs blessés bénéficieront de ce changement.

**« Je vous remercie de votre patience et de m'avoir mis sur la bonne voie. »**

*—Un travailleur blessé*

**« J'ai vraiment apprécié les efforts déployés par votre bureau en coordination et en conjonction avec le directeur adjoint. Le résultat est très positif. »**

*—Une représentante de travailleur*

**« Vous êtes les seuls à vraiment vous soucier de moi ou à me rappeler. Je ne peux vous remercier assez. »**

*—Un travailleur blessé*

# ÉDUCATION

La sensibilisation et la formation continuent de faire partie intégrante du travail de la Commission. En 2009 la Commission a offert six ateliers de sensibilisation à l'équité, aux nouveaux décideurs de la CSPAAAT de toute la province, et deux au nouveau personnel affecté aux renseignements téléphoniques à Toronto.

La Commission a aussi offert, pour la première fois, des sessions au personnel de la Division du revenu, dont deux aux nouveaux vérificateurs internes et sur place, et aux spécialistes des comptes. La Commission a également rencontré le nouveau directeur du service de recouvrement.

# RAYONNEMENT

La Commission a maintenu un programme actif de rayonnement en 2009, et rencontré de nombreux groupes, dont :

- les gestionnaires et le personnel du Bureau du conseiller des employeurs
- le programme de formation du nouveau personnel juridique du Legal Clinics' Workers' Compensation Network (Réseau d'indemnisation des travailleurs des cliniques juridiques)
- le groupe Injured Worker Outreach Services (Services de rayonnement auprès des travailleurs blessés) de Kitchener
- les gestionnaires et le personnel du Bureau du conseiller des travailleurs
- le personnel juridique de première ligne du TASPAAAT
- le Provincial Workers' Compensation Network (Réseau d'indemnisation des travailleurs provinciaux) de l'Association des cliniques juridiques
- la section du droit administratif relatif aux modèles d'équité des ombudsmans de l'Association du Barreau de l'Ontario

## Gazette

L'édition Automne de notre Gazette a été envoyée à 1800 intervenants en novembre. Quelque 1700 autres exemplaires ont été envoyés à la Fédération du travail de l'Ontario pour distribution à leur personnel affecté à l'indemnisation des accidents du travail.

# BUDGET

	Budget 2010	Réel 2009	Budget 2009
Salaires, permanents	649 368	636 122	644 046
Salaires, intérimaires	130 559	93 902	139 780
Total des salaires	779 927	730 024	783 826
Avantages sociaux	89 046	84 262	87 079
Total salaires & avantages sociaux	868 973	814 266	870 905
Équipement & entretien	38 000	22 301	44 384
Communications verbales & écrites	36 000	26 184	36 000
Publications & envois postaux	30 000	8 916	30 200
Frais de location	3 600	-	6 600
Déplacements	75 400	30 438	75 400
Fournitures & services	48 000	26 766	47 600
Formation du personnel	27 000	6 920	26 000
Services spécialisés	-	-	-
Autres frais d'exploitation	30 600	1 245	30 100
Dépréciation & amortissement		37 197	
Total dépenses hors salaires	288 600	159 967	296 284
Total frais d'exploitation	1 157 573	974 253	1 167 189
Total dépenses en immobilisations	-	20 000	20 000