



# COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES **RAPPORT ANNUEL**



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



**CPÉ**  
**FPC**



## Table des matières

La lettre du commissaire .....	1
Un bureau indépendant.....	3
L'apport de la Commission .....	4
Les questions en cours.....	5
La résolution des plaintes .....	8
La résolution de cas individuels .....	9
Le rayonnement .....	18
Les plaintes en chiffres .....	19
Le budget.....	24



*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  
866-258-4383

ATS  
416-603-3022  
866-680-2035

Télécopieur  
416-603-3021  
866-545-5357

# La lettre du commissaire

**E**n qualité d'ombudsman organisationnel de la CSPAAT, la Commission des pratiques équitables fait rapport sur les tendances liées aux plaintes en établissant des statistiques. Qu'ils soient à la baisse ou à la hausse, les chiffres sont importants puisqu'ils peuvent indiquer des améliorations dans les procédures de la CSPAAT ou des domaines dans lesquels les procédures doivent éventuellement être examinées. Chaque statistique représente néanmoins une travailleuse ou un travailleur, un employeur ou un prestataire de services qui s'est adressé à la Commission pour une question d'équité. Chaque personne a un récit unique qui est important.

Le personnel de la CSPAAT travaille dur pour mettre en œuvre la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* ainsi que les politiques et les priorités de l'organisme, mais il arrive que des choses passent à travers les mailles du filet. Lorsqu'une question d'équité est repérée, la Commission travaille avec le personnel de la CSPAAT afin de la résoudre. Parfois, après examen d'une question, la Commission établit que la CSPAAT a agi de façon équitable et raisonnable ou que son personnel a réagi rapidement pour répondre à une préoccupation. Les sommaires de cas figurant dans le présent rapport illustrent ces deux tendances.

La Commission a reçu 2 523 plaintes en 2012, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2011. Bien que la plupart des plaintes continuent à porter sur les retards, nous avons constaté une augmentation assez importante des plaintes au sujet de l'équité du processus décisionnel. Bon nombre de ces plaintes concernaient l'examen de décisions antérieures par la CSPAAT. Aux dires des travailleurs, ils n'avaient pas été notifiés de l'examen et n'avaient donc pas eu la possibilité de fournir de nouveaux renseignements sur leur état.

Généralement, la Commission a indiqué aux travailleurs en question que la CSPAAT avait le droit d'examiner ou de reconsidérer les décisions à n'importe quel moment. L'objectif de la Commission était de s'assurer que les examens avaient été effectués de façon équitable et qu'ils se conformaient aux directives de pratique de la CSPAAT, selon lesquelles les travailleurs blessés doivent être notifiés d'un éventuel changement





dans le niveau des prestations et de la raison de ce changement, et avoir la possibilité de réagir avant que la décision ne soit prise.

Pour ce qui est du temps nécessaire à la CSPAAT pour prendre des décisions d'admissibilité, on a noté une diminution importante du nombre de plaintes, ce qui pourrait indiquer que les décisions sont prises plus rapidement. Néanmoins, la prise plus rapide de décisions peut être à l'origine d'une augmentation des plaintes au sujet du processus décisionnel, en particulier pour ce qui est du défaut de notification ou de justification. Ceci est peut-être une illustration de « qui va lentement, va sûrement ».

L'année 2012 a été marquée par le départ de la commissaire. Laura Bradbury a occupé ce poste de décembre 2003 à juin 2012; elle a créé la Commission et en a établi les processus, et elle a montré l'exemple en traitant avec respect les gens et leurs récits.

Voici le message adressé à la commissaire par Elizabeth Witmer, présidente de la CSPAAT, à l'occasion de son départ à la retraite : « Durant tout votre mandat, vous avez apporté une contribution exceptionnelle en aidant la CSPAAT à gérer de nombreuses questions complexes et à améliorer la prestation de services. Nous apprécions grandement la contribution que vous avez faite non seulement à l'organisme, mais aux travailleuses et travailleurs blessés, et aux employeurs de l'Ontario. »

Je ne peux exprimer mon appréciation du travail de M<sup>me</sup> Bradbury mieux que ne l'a fait l'ancien président de la CSPAAT, Steve Mahoney, lorsqu'il l'a remerciée pour son « travail exceptionnel de pionnière en tant qu'ombudsman de la CSPAAT ».

Elle a entre autres réussi à réunir une excellente équipe à la Commission des pratiques équitables. J'aimerais remercier les membres de cette équipe pour leur dévouement et leur professionnalisme. C'est avec leur soutien continu que la Commission maintient son engagement de travailler en vue de l'équité à la CSPAAT.

Alors que nous entamons notre dixième année d'existence, j'aimerais aussi remercier le conseil d'administration de la CSPAAT de m'avoir donné la possibilité d'occuper les fonctions de commissaire aux pratiques équitables. Je me réjouis à l'idée de continuer à travailler avec les membres du conseil d'administration, les travailleuses et les travailleurs, les employeurs et le personnel de la CSPAAT, et de relever les défis qui se présentent.

— *Tom Irvine, commissaire*

# Un bureau indépendant

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

En tant qu'ombudsman de la CSPAAT, nous avons pour mission :

- ▶ d'être à l'écoute des problèmes que nous adressent les travailleuses et les travailleurs blessés, les employeurs et les prestataires de services;
- ▶ de résoudre rapidement les questions d'équité;
- ▶ d'identifier les questions qui se répètent relativement aux pratiques équitables, de les signaler à la CSPAAT et de recommander des améliorations.

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

## L'impartialité

La Commission ne prend pas parti dans les plaintes; elle défend l'équité des processus.

## La confidentialité

Nous considérons toutes les demandes de renseignements comme confidentielles à moins d'avoir été explicitement autorisés à divulguer les renseignements ou à en discuter.

## L'indépendance

La Commission offre des services aux travailleuses et travailleurs blessés, aux employeurs et aux prestataires de services, mais elle travaille de façon indépendante dans l'intérêt de l'équité. La Commission relève directement du conseil d'administration, soit de l'organe directeur de la CSPAAT.

# L'apport de la Commission

## Établissement de relations

La Commission écoute les personnes qui la contactent et leur donne des options pour résoudre leurs problèmes. Elle aide le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations de ses clients. L'expérience prouve que ce type de facilitation informelle contribue à améliorer les relations et donne à tout un chacun de meilleurs outils pour s'attaquer aux futurs problèmes.

## Résolution de conflit

Le fait que la Commission soit indépendante de la CSPAAT permet d'examiner une préoccupation sous un jour nouveau et de trouver une solution 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.

## Prévention des problèmes

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

## Rôle d'agent de changement

En aidant la CSPAAT à comprendre comment résoudre les conflits et améliorer les relations, la Commission favorise une culture dans laquelle la CSPAAT s'adapte pour répondre aux besoins des plaignants.



# Les questions en cours

## Arriérés dans le domaine des appels

Au début de 2012, la CSPAAT a indiqué qu'environ 4 500 appels attendaient d'être affectés à un commissaire aux appels, ce qui voulait dire que cela pouvait prendre un an ou plus pour recevoir une décision à la suite d'une audience orale.

En janvier, la commissaire s'est entretenue avec le chef de l'exploitation, qui a montré une ébauche de plan de restructuration des appels. Elle a discuté avec le chef de l'exploitation de l'importance de consulter les intervenants clés avant de mettre en œuvre les changements. La CSPAAT en a tenu compte et a organisé une rencontre avec les groupes d'intervenants afin d'examiner le plan de modernisation des appels et de recevoir leurs commentaires.

Le conseil d'administration de la CSPAAT a discuté du plan lors de la réunion de juin et a demandé à la Commission de l'examiner et de signaler toute question d'équité potentielle.

La Commission a examiné le plan et a soumis un bref rapport écrit notant que des retards étaient possibles en raison du fait qu'un grand nombre d'appels n'avait pas encore été affecté à un commissaire aux appels — ce qui représente une question d'équité potentielle. La Commission a également indiqué que le plan ne comportait pas de mesures visant à traiter les arriérés.

La Commission a annoncé qu'elle surveillerait la mise en œuvre du plan de modernisation des appels (prévue pour le 1<sup>er</sup> février 2013) pour en évaluer l'impact sur le nombre d'appels devant être affecté à un commissaire aux appels.

## Services de prestations permanentes

Le commissaire s'est entretenu avec la vice-présidente et le directeur du secteur des services de prestations permanentes à quatre reprises en 2012 afin de discuter du nombre croissant de problèmes soulevés auprès de la Commission, surtout dans le cas de demandes datant d'avant 1990. Il s'agissait entre autres de retards dans les rappels et dans les décisions

d'admissibilité et de l'affectation de nouveaux gestionnaires de cas à des demandes avec un préavis insuffisant aux travailleurs ou aux employeurs. La vice-présidente et le directeur ont expliqué les mesures adoptées par la CSPAAT pour répondre à ces préoccupations, notamment une surveillance accrue de la gestion et un processus d'indexation des plaintes, une communication améliorée et plus rapide, et le déménagement de tous les dossiers datant d'avant 1990 à Toronto.

La Commission a accepté de commencer à fournir une ventilation plus détaillée des statistiques pour que la CSPAAT dispose de davantage de renseignements sur les préoccupations par secteur de programme. La vice-présidente a apprécié d'avoir la possibilité d'intégrer les données de la Commission dans le système de mesure des programmes du secteur.

▼  
*« Vous m'avez énormément aidée. Ceci ne se serait jamais passé sans votre intervention. »*

### Option « pas de réexamen »

La CSPAAT dispose d'une politique de versement de prestations pour perte de gains à l'intention des travailleurs âgés de 55 ans ou plus au moment de la lésion. Si la CSPAAT décide que le travailleur est admissible à des prestations pour perte de gains, a atteint un rétablissement maximal et a achevé un programme de transition professionnelle, le travailleur peut choisir l'option « pas de réexamen », auquel cas les prestations pour pertes de gains sont immobilisées jusqu'à l'âge de 65 ans. Ce choix est irrévocable.

La Commission a reçu des plaintes de travailleurs qui avaient choisi l'option « pas de réexamen », et dont les demandes ont malgré tout fait l'objet d'un examen.

Dans un exemple, une travailleuse de 63 ans a reçu une lettre de la CSPAAT l'informant qu'elle remplissait tous les critères et recevrait des prestations intégrales pour perte de gains jusqu'à l'âge de 65 ans sans autre examen. Un an plus tard, la CSPAAT lui a annoncé qu'elle examinait ses prestations et l'a fait participer à du recyclage professionnel.

Dans un autre exemple, un travailleur de 61 ans avait signé une entente de programme autonome de transition professionnelle de 12 mois. Il a reçu une lettre comme quoi il allait recevoir des prestations intégrales pour perte de gains au cours des 12 mois, puis des prestations partielles jusqu'à 65 ans, sans autre examen. Six semaines plus tard, il recevait une nouvelle décision lui annonçant que ses prestations allaient cesser dans quatre semaines étant donné qu'il s'était complètement remis de sa lésion et qu'il n'avait pas de déficience permanente.

Dans les deux cas, à la suite de discussions avec la Commission, les directeurs de la CSPAAT sont revenus à leur décision originale.

Le commissaire et un spécialiste se sont entretenus avec le vice-président de la prestation de services à long terme pour discuter de l'option « pas de réexamen ». Le vice-président a accepté de contacter la Direction des services juridiques au sujet de la formulation de la politique puisque les examens effectués dans ces cas semblaient la contredire. Le vice-président a également entrepris d'examiner tous les autres cas où cette option avait été choisie pour s'assurer que des problèmes similaires ne s'étaient pas produits.

Le vice-président a déclaré que le cas de la travailleuse de 63 ans servirait à rafraîchir la mémoire du personnel au sujet de la politique.



# La résolution des plaintes

Quand la Commission reçoit des plaintes ou des demandes de renseignements, elle répond de la façon qui convient le mieux aux circonstances de la personne en question.

Nous encourageons chaque personne à discuter d'abord du problème avec le personnel de la CSPAAT qui en est le plus directement responsable et, si cela ne résout pas le problème, d'en parler au directeur.

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

- ▶ Y a-t-il un problème de retard?
- ▶ 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'une question d'équité, elle fournit des explications à la plaignante ou au plaignant.

Si cela semble être une question d'équité, la Commission contacte le personnel cadre de la CSPAAT pour connaître son opinion et discuter des moyens de résoudre la question. Si la question n'est toujours pas résolue, la Commission communique avec la haute 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 téléphone.

# La résolution de cas individuels

**P**our déterminer si une plainte implique une question d'équité potentielle, la Commission se sert de quatre points de référence administratifs : processus décisionnel, retard, communication et comportement.

## Plaintes au sujet du processus décisionnel

*La personne concernée par la décision ou l'action savait-elle que cela se produirait? Cette personne avait-elle la possibilité de faire des commentaires ou de corriger les renseignements? A-t-on négligé des renseignements? Existe-t-il une politique ou une directive qui traite de la question? Dans l'affirmative, a-t-elle été appliquée de façon cohérente dans des cas similaires?*

La Commission a reçu 442 plaintes en 2012 au sujet du processus décisionnel, par rapport à 282 en 2011, ce qui représente une augmentation de 57 pour 100. Cette catégorie de plaintes constitue maintenant 18 pour 100 de toutes les plaintes reçues en 2012, soit une hausse par rapport à 11 pour 100 l'année dernière. Parmi ces plaintes, 211 concernaient une insuffisance de justification d'une décision ou un mépris des preuves.

▼  
« J'ai  
retrouvé le  
sommeil.  
Merci! »  
▲

## Changement de décision en l'absence de nouveaux renseignements

Un apprenti électricien, blessé en 2005 et ayant été déclaré atteint d'une lésion permanente, avait besoin que son emploi soit modifié, mais son employeur ne pouvait le lui offrir. La CSPAAT l'a parrainé dans le cadre d'un programme collégial de réintégration au marché du travail de trois ans.

Six semaines avant la fin du dernier semestre, le gestionnaire de cas, le directeur et le directeur adjoint ont appelé le travailleur pour l'aviser, qu'après examen de ses renseignements médicaux, ils avaient décidé qu'il était capable de reprendre son travail d'avant l'accident. Ils lui ont annoncé que l'employeur avait un poste vacant, disponible de suite, et lui ont donné le week-end pour décider entre le retour au travail ou la poursuite du programme de réintégration. Si le travailleur choisissait de terminer le programme, la CSPAAT lui verserait des prestations pour perte de gains jusqu'à la fin du semestre, mais elle ne paierait pas le stage obligatoire de deux mois qui suivait.

Le travailleur s'est dit choqué, car il n'avait eu aucun contact avec le gestionnaire de cas pendant des années. Il avait seulement eu des contacts avec le collègue et le prestataire du programme de réintégration. S'il acceptait le travail, il devait changer de ville; il devait aussi recommencer le programme d'apprentissage à zéro, car apprenti depuis cinq ans au moment de l'accident, il n'avait ensuite pas travaillé comme électricien pendant sept ans. Le travailleur était déterminé à finir le programme collégial, mais il ne voyait pas comment il pouvait faire le stage de deux mois sans le soutien de la CSPAAT.

La Commission a appelé le directeur et le directeur adjoint. Ce dernier a convenu que, pour le moins, le travailleur devait recevoir une décision écrite énonçant ses options et lui donnant deux semaines de plus pour prendre sa décision. Parallèlement, la CSPAAT a examiné la question et a décidé que le travailleur recevrait des prestations pour perte de gains pendant son stage.

### **Réexamen de l'admissibilité à des prestations intégrales pour perte de gains**

Une clinique d'aide juridique a contacté la Commission au sujet d'une décision de la CSPAAT d'immobiliser les prestations de sa cliente à zéro. La travailleuse avait été blessée à la tête sur le lieu de travail en 2006. On a fini par lui accorder une indemnité pour perte non financière de 30 pour 100. En 2008, la CSPAAT lui a annoncé qu'elle recevrait des prestations intégrales pour perte de gains jusqu'à 65 ans étant donné qu'elle était considérée comme atteinte d'invalidité totale et incapable de travailler.

Toutefois, deux semaines avant la date de la décision finale d'immobilisation en 2012, la CSPAAT a informé la travailleuse que son cas était réexaminé. Elle lui a demandé d'assister à une réunion dans ses bureaux pour discuter de la possibilité de reprendre le travail en faisant de l'assemblage léger. La travailleuse s'est rendue à la réunion, mais a déclaré à la CSPAAT qu'elle était incapable de retravailler.

Elle a ensuite reçu une lettre de la CSPAAT selon laquelle ses prestations seraient immobilisées à zéro puisqu'il n'y avait pas de différence entre ses revenus avant l'accident et ses revenus potentiels si elle faisait de l'assemblage léger.

Un spécialiste de la Commission a discuté du processus décisionnel avec le directeur. La CSPAAT a examiné le dossier et a conclu que la politique de réengagement aux fins de services de transition professionnelle et de

détermination d'un emploi approprié n'avait pas été bien appliquée. Par ailleurs, elle n'avait pas donné à la travailleuse un préavis suffisant au sujet du processus de transition professionnelle et de l'ajournement de la décision d'immobilisation. La CSPAAT a accepté d'examiner le processus.

La CSPAAT a également décidé d'étudier le dossier. Elle a établi que selon les renseignements médicaux fournis, cette personne était toujours dans l'impossibilité de travailler à la suite de ses lésions indemnisables et que ses prestations n'auraient pas dû être réduites. Elle a rétabli les prestations intégrales pour perte de gains. La travailleuse a reçu une nouvelle lettre de décision d'immobilisation et un chèque de rajustement.

En outre, la directrice a indiqué à la Commission qu'elle avait examiné avec son personnel les directives de prise de décision pour les examens finaux des prestations pour perte de gains et s'était entretenue avec l'équipe de transition professionnelle pour ce qui était de coordonner la correspondance.

### Décision de ne pas tenir d'audience

Un représentant d'un travailleur a écrit à la Commission au sujet d'une décision d'admissibilité prise par un commissaire aux appels.

Le représentant s'est dit surpris de recevoir la décision par écrit alors que son bureau avait demandé une audience orale. Il jugeait qu'il était important que le commissaire entende la version du travailleur. Le représentant a écrit à la Direction des appels pour demander l'annulation de la décision et la tenue d'une audience. La Direction a rejeté la demande.

Un examen du dossier a permis de révéler que de nouveaux renseignements avaient été fournis après interjection de l'appel et que le commissaire aux appels avait contacté le bureau du représentant à trois reprises pour confirmer les questions qui seraient soumises à l'appel. Selon le dossier, le bureau avait bien confirmé cela auprès du commissaire. Ce dernier avait ensuite pris sa décision.

La Commission a indiqué au représentant que le dossier ne contenait pas de demande d'audience orale. Elle ne pouvait donc pas donner suite à la préoccupation du représentant selon laquelle la Direction des appels avait agi de façon non raisonnable en refusant d'annuler la décision d'admissibilité et en rejetant la demande d'audience orale.

### **Absence d'avis de paiement en trop**

Une travailleuse blessée a appelé, se disant bouleversée par une lettre adressée par son gestionnaire de cas en juin 2012, selon laquelle elle avait reçu en trop la somme de 1 298,80 \$ et devait la rembourser. Le mois suivant, elle a reçu un avis en ce sens de la Direction du recouvrement. La travailleuse a déclaré qu'à sa connaissance, aucune prestations ne lui avaient été versées par erreur.

La lettre précédente reçue en janvier 2012 se rapportait à une période de deux semaines en février 2010 où le gestionnaire de cas avait déterminé que la travailleuse était capable de faire le travail modifié offert par l'employeur qu'elle avait au moment de l'accident. Elle n'est pas retournée au travail. Cette lettre ne contenait toutefois aucun avis selon lequel la décision avait engendré un paiement en trop. La travailleuse trouvait cela injuste de devoir rembourser la somme deux ans plus tard, alors qu'elle n'avait pas été informée de l'existence de cette dette.

La Commission s'est entretenue avec le directeur au sujet de la façon de notifier les travailleurs d'un paiement en trop et de la décision de recouvrer l'argent. Le directeur a examiné le dossier et a convenu que la lettre de décision aurait dû mentionner le paiement en trop. La travailleuse n'avait pas reçu un préavis raisonnable.

Le directeur a également examiné la politique de la CSPAAT sur le recouvrement des dettes liées à des prestations et a conclu que la dette aurait dû être radiée. Il a appelé la travailleuse pour l'en informer et pour s'excuser. Bien que la personne en question ait recommencé à travailler à temps partiel, elle a ressenti un profond soulagement, car le remboursement de cette dette lui aurait causé d'importantes difficultés financières.

### **Mesure inappropriée pour recouvrer le paiement auprès des employeurs**

Un employeur s'est plaint auprès de la Commission que la CSPAAT avait injustement exercé un droit de rétention sur sa maison pour recouvrer un paiement sur un compte en souffrance. Il était l'un des trois propriétaires de l'entreprise, mais il était le seul visé par la mesure de la CSPAAT.

Un spécialiste de la Commission a contacté un directeur au Centre des services aux employeurs. Le directeur a confirmé que bien que le plaignant soit l'une des trois personnes inscrites comme propriétaires de l'entreprise, la CSPAAT exerçait un droit de rétention contre celui-ci pour la totalité du



solde en souffrance. Elle avait contacté les deux autres propriétaires une fois par téléphone, mais n'avait pas exercé de recours contre eux.

La CSPAAT a enlevé le droit de rétention sur la maison du plaignant et ce dernier a négocié un plan de paiements pour un tiers du solde dû. La CSPAAT a en outre entamé des mesures d'exécution auprès des deux autres propriétaires de l'entreprise.

## Plaintes au sujet des retards

*Y a-t-il eu un retard non raisonnable dans la prise de mesures ou d'une décision? La partie concernée a-t-elle été informée du retard et de la raison de ce retard? A-t-on répondu au courrier ou rappelé dans des délais raisonnables?*

Les problèmes de retard constituent souvent le nombre de plaintes le plus élevé. En 2012, la Commission a reçu 828 plaintes concernant des retards, par rapport à 890 en 2011. Cela représente une légère baisse du nombre total de plaintes reçues qui est passé de 35 pour 100 en 2011 à 33 pour 100 en 2012.

En particulier, on a observé une réduction de 39 pour 100 du nombre de plaintes au sujet des retards dans le processus décisionnel, comparativement à 2011. Toutefois, ceci a été contrebalancé par une augmentation de 70 pour 100 des plaintes au sujet des retards dans la réception d'une réponse écrite. En 2012, la Commission a reçu 73 plaintes de ce type, par rapport à 43 en 2011.

Les retards dans les rappels ont diminué de 4 pour 100 avec 244 plaintes, comparativement à 253 en 2011.

### Attente d'une décision de réexamen pendant six mois

Un travailleur de 53 ans blessé à la tête en 2008 a contacté la Commission après avoir attendu une décision de réexamen pendant six mois. Il a indiqué qu'il était désespéré au point d'envisager le suicide. Le travailleur avait fourni de nouveaux renseignements médicaux lorsque ses prestations avaient cessé. La CSPAAT a promis d'examiner la décision de cessation du versement de prestations.

La Commission a examiné le dossier du travailleur, indiquant que le premier gestionnaire de cas affecté au dossier avait réclamé une consultation psychiatrique. Le travailleur en question avait été diagnostiqué comme souffrant de troubles dépressifs et post-commotion

▼  
*« Veuillez exprimer ma gratitude à votre équipe qui s'est rendue compte de l'urgence et de l'iniquité de ma situation. Votre gentillesse et votre compassion m'ont donné de l'espoir à un moment où j'en avais vraiment besoin. »*  
 ▲

cérébrale importants. Toutefois, aucune mesure n'avait été prise à la lumière du rapport du psychiatre, et le dossier du travailleur n'avait été affecté à personne.

La Commission a contacté la CSPAAT qui a indiqué que pendant le processus de restructuration, le dossier du travailleur était passé entre les mailles du filet. Cette dernière a affecté sur-le-champ un nouveau gestionnaire de cas au dossier, lequel a appelé le travailleur pour l'informer que tout son dossier allait être examiné, de même que les renseignements médicaux, et qu'une décision allait être prise dans les trois semaines qui suivaient.

Le travailleur était reconnaissant du fait qu'on lui donne une date spécifique.

### **Non-application de la décision du commissaire aux appels**

Un travailleur blessé a appelé la Commission au sujet d'un retard dans l'application d'une décision du commissaire aux appels en septembre 2012. La décision prévoyait le versement de prestations intégrales pour perte de gains pendant six semaines en 2011 et le versement de prestations partielles pendant les deux semaines qui suivaient. Le travailleur a appelé plusieurs fois pour s'enquérir du paiement. Il a reçu un message d'un gestionnaire de cas en octobre lui annonçant qu'il allait examiner la question et le rappeler dans une semaine. Le travailleur est resté sans nouvelles. Il a appelé à nouveau en décembre; on lui a donné un autre numéro en lui disant qu'il n'avait pas parlé à la bonne personne la première fois. Il a laissé un message à ce nouveau numéro, mais personne ne l'a rappelé.

Un examen du dossier a révélé que rien n'avait été fait à la suite de la décision du commissaire aux appels et qu'aucun gestionnaire de cas n'avait été affecté à la demande. La Commission a appelé le directeur adjoint pour s'assurer qu'un paiement serait fait immédiatement. Le directeur adjoint a confirmé que le délai ciblé pour appliquer des décisions simples du commissaire aux appels comme celle-ci est de 30 à 45 jours et que le délai avait donc été dépassé dans ce cas-ci.

## Plaintes au sujet de la communication

*La décision ou la mesure a-t-elle été communiquée de façon claire? Des raisons ont-elles été fournies aux personnes concernées? Le personnel a-t-il expliqué sur quoi la décision s'appuyait? A-t-on expliqué les prochaines étapes ou options?*

La Commission a reçu 380 plaintes au sujet de questions de communication, en particulier concernant une communication non disponible ou non claire. En 2011, il y en a eu 316, ce qui représente une augmentation de 20 pour 100. Les plaintes concernant la communication constituent maintenant 15 pour 100 de toutes les plaintes reçues, alors que le taux était de 12 pour 100 en 2011.

### **Erreur dans la restriction des contacts d'un travailleur avec la CSPAAT**

Un travailleur dont la demande datait d'avant 1990 a appelé la Commission lorsque la CSPAAT lui a annoncé que personne ne lui parlerait. Il avait essayé de faire le suivi concernant plusieurs reçus de frais médicaux envoyés quelques mois plus tôt. Il n'avait reçu aucun avis de restriction de contacts avec la CSPAAT et il ne se souvenait pas d'avoir fait ou dit quelque chose qui aurait pu être à l'origine du problème. Il avait contacté la CSPAAT un ou deux ans plus tôt relativement à une évaluation de sa pension.

La demande du travailleur n'avait été affectée à personne. Un spécialiste de la Commission a parlé au directeur du gestionnaire de cas qui s'était occupé de lui en dernier pour savoir comment le travailleur pouvait s'y prendre par rapport au retard dans le traitement des reçus de frais médicaux. En consultant la liste des cas, le directeur a constaté que le dossier du travailleur se trouvait à proximité, sur le bureau de l'infirmière consultante, et est allé l'examiner. La couverture du dossier portait une mention de restriction, mais il ne contenait aucune explication à ce sujet. Une vérification du directeur auprès du personnel de sécurité de la CSPAAT a permis d'établir que le nom du travailleur ne se trouvait sur aucune liste de restriction des contacts. Le directeur en a conclu qu'il y avait eu une erreur et a demandé au gestionnaire de cas d'appeler le travailleur pour s'excuser.

Le directeur s'est également assuré que les reçus de frais médicaux soient traités rapidement et a accepté d'accélérer les paiements.

▼  
« Les mots ne  
suffisent pas  
à exprimer à  
quel point je  
vous suis re-  
connaissant. »  
▲

### Non-envoi d'une lettre de correction rédigée

Un employeur a contacté la Commission concernant une plainte au sujet des services offerts par le Centre des services aux employeurs. Selon l'employeur, il ne parvenait pas à obtenir une réponse du personnel de la CSPAAT concernant ses préoccupations au sujet d'un solde en souffrance et d'une évaluation de 2008 pour son entreprise. À l'époque, le solde en souffrance indiqué par la Direction du recouvrement était de 26 021,96 \$. L'employeur avait contacté par téléphone un spécialiste des comptes à de nombreuses reprises, rédigé plusieurs lettres et parlé à un directeur pour obtenir un rapprochement du compte et de l'information sur les nouvelles classifications. Le personnel de la CSPAAT ne répondait pas complètement à ses questions et ne lui donnait pas d'explication précise sur les arriérés.

Un spécialiste de la Commission s'est entretenu avec une directrice qui a examiné le compte de l'employeur pour prendre connaissance des communications échangées. Elle a pu retrouver la trace des réponses de la CSPAAT et a découvert qu'un spécialiste des comptes avait écrit récemment à l'employeur concernant ses préoccupations. L'employeur a déclaré qu'il n'avait pas reçu la lettre en question. En approfondissant son examen, la directrice a constaté que la lettre n'était pas partie et a demandé au spécialiste des comptes de se charger de l'envoyer. Toutefois, en examinant le compte de plus près, la directrice s'est aperçue que certains rajustements étaient nécessaires. Elle a éliminé les pénalités et l'intérêt qui avaient été imposés et le solde a été revu à la baisse, pour passer à 4 463,42 \$.

La directrice a indiqué à la Commission qu'une lettre allait être adressée à l'employeur pour lui expliquer les calculs. En outre, on a rappelé à tout le personnel de la Direction qu'il devait répondre aux demandes de renseignements sur les comptes dans un délai de huit heures ouvrables.

### Prévention d'un problème grâce à une bonne communication

Un travailleur ayant des antécédents complexes de demandes datant des années 1990 a contacté la Commission à de nombreuses reprises au sujet de l'administration de son dossier par la CSPAAT. Le travailleur avait des besoins uniques, notamment des problèmes de santé mentale liés aux lésions dont il avait souffert dans le passé.

Afin de garantir une approche cohérente pour le travailleur et la CSPAAT, la Commission a affecté un spécialiste au traitement de tous les appels

venant de ce travailleur. En conséquence, le spécialiste a pu faire en sorte qu'une meilleure communication se produise au sujet des nouvelles obligations du travailleur relativement à une évaluation de transition professionnelle, alors qu'il était traité pour des questions de santé mentale.

Le spécialiste de la Commission a appelé la gestionnaire de cas du travailleur, l'a informée de son hospitalisation et du fait qu'il n'avait pas reçu la lettre au sujet des rendez-vous concernant la transition professionnelle. La gestionnaire de cas a transmis cette information au spécialiste de la transition professionnelle, qui a ensuite décidé d'accorder plus de temps au travailleur. Grâce à l'intervention rapide du personnel de la CSPAAT, le travailleur est resté admissible à des services de transition professionnelle.

## Plaintes au sujet du comportement

*Le personnel a-t-il fait preuve d'impartialité et d'objectivité lors de l'examen de l'information? Le personnel s'est-il comporté de façon courtoise et professionnelle? A-t-il le cas échéant reconnu ses erreurs et présenté des excuses?*

Les plaintes au sujet du comportement du personnel de la CSPAAT ont enregistré une baisse de 17 pour 100 en 2012, par rapport à 2011. En 2012, la Commission a reçu 129 plaintes au sujet du comportement, la plupart d'entre elles ayant trait à un comportement non professionnel ou à des commentaires critiques. Cette catégorie représente maintenant 5 pour 100 de toutes les plaintes reçues, ce qui représente une baisse par rapport à 6 pour 100 en 2011.

Lorsque la Commission reçoit une plainte au sujet du comportement d'une personne, les préoccupations exprimées sont portées à l'attention du directeur.

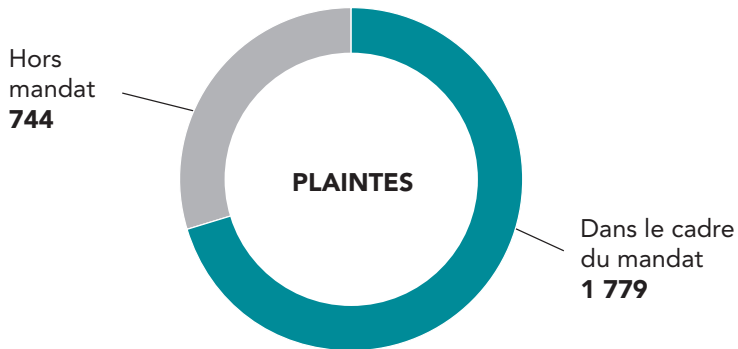


# Le rayonnement

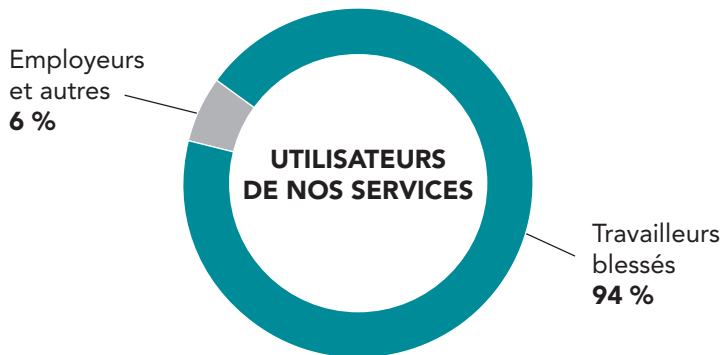
- ▶ Séances de formation en équité offertes à trois groupes de nouveaux agents à l'admissibilité et à deux groupes de nouveaux préposés aux renseignements téléphoniques.
- ▶ Conférence annuelle du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, comprenant entre autres une discussion sur les questions d'indemnisation des travailleurs.
- ▶ Atelier parrainé par le Forum canadien des ombudsmans intitulé « Stigma Busting: Understanding the Needs of the People with Mental Health Challenges » (Éliminer les stigmates : Comprendre les besoins des personnes souffrant de problèmes de santé mentale).
- ▶ Conférence des employeurs de l'annexe 2.
- ▶ Conférence annuelle de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators.
- ▶ Rencontre avec le nouveau secrétaire-trésorier de l'Ontario Federation of Labour et son directeur des services d'organisation.
- ▶ Présentation lors de l'assemblée générale annuelle des services de soutien aux travailleurs blessés.
- ▶ Deux téléconférences avec le groupe de travail sur l'équité, composé de personnel cadre responsable des pratiques équitables dans des commissions des accidents du travail dans tout le Canada.
- ▶ Forum du Canadian Ombudsman Learning Symposium à l'Université Ryerson.
- ▶ Visite d'un cadre responsable des pratiques équitables à la Workplace Health, Safety and Compensation Commission of Newfoundland and Labrador afin d'examiner notre système de suivi des cas et notre programme de résolution des plaintes.

# Les plaintes en chiffres

## Plaintes adressées à la Commission

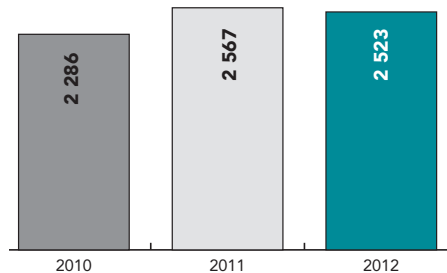


## Qui a contacté la Commission



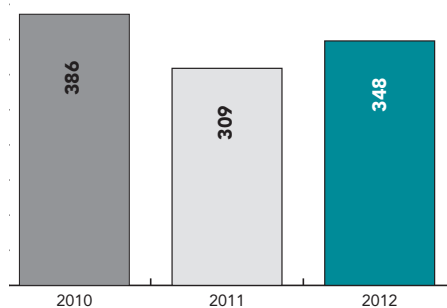
## Les chiffres sur trois ans

### DOSSIERS OUVERTS



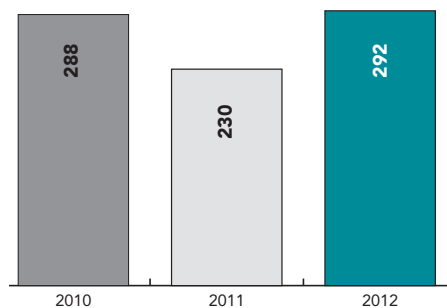
La Commission a reçu 2 523 plaintes en 2012, par rapport à 2 567 en 2011, ce qui représente une baisse de 2 pour 100.

### ENQUÊTES EFFECTUÉES PAR DES SPÉCIALISTES



Des spécialistes effectuent une enquête lorsque la Commission repère une préoccupation potentielle d'équité et lorsque la personne concernée n'a pas pu résoudre la question directement auprès de la CSPAAT.

### QUESTIONS QUE LA CSPAAT A DÛ TRAITER



Bien que le nombre de questions d'équité nécessitant une intervention de la CSPAAT ait beaucoup augmenté en 2012, la CSPAAT a rapidement pris des mesures une fois que la Commission est intervenue. Celle-ci a résolu la plupart des plaintes en trois jours.



## Palmarès des 10 plaintes les plus fréquentes, par sujet

2012		2011
1	Prestations	1
2	Réintégration au travail	4
3	Soins de santé	2
4	Procédure d'appel	3
5	Dépenses	—
6	Retour au travail	5
7	Perte non financière	6
8	Évaluation de l'employeur	8
9	Invalidité permanente	9
10	Perte de gains – examen à 72 mois	—

## Questions d'équité par catégorie

Catégorie	2012	2011
Retard	33 %	35 %
Processus décisionnel	18 %	11 %
Communication	15 %	12 %
Comportement	5 %	6 %
Hors mandat	29 %	36 %

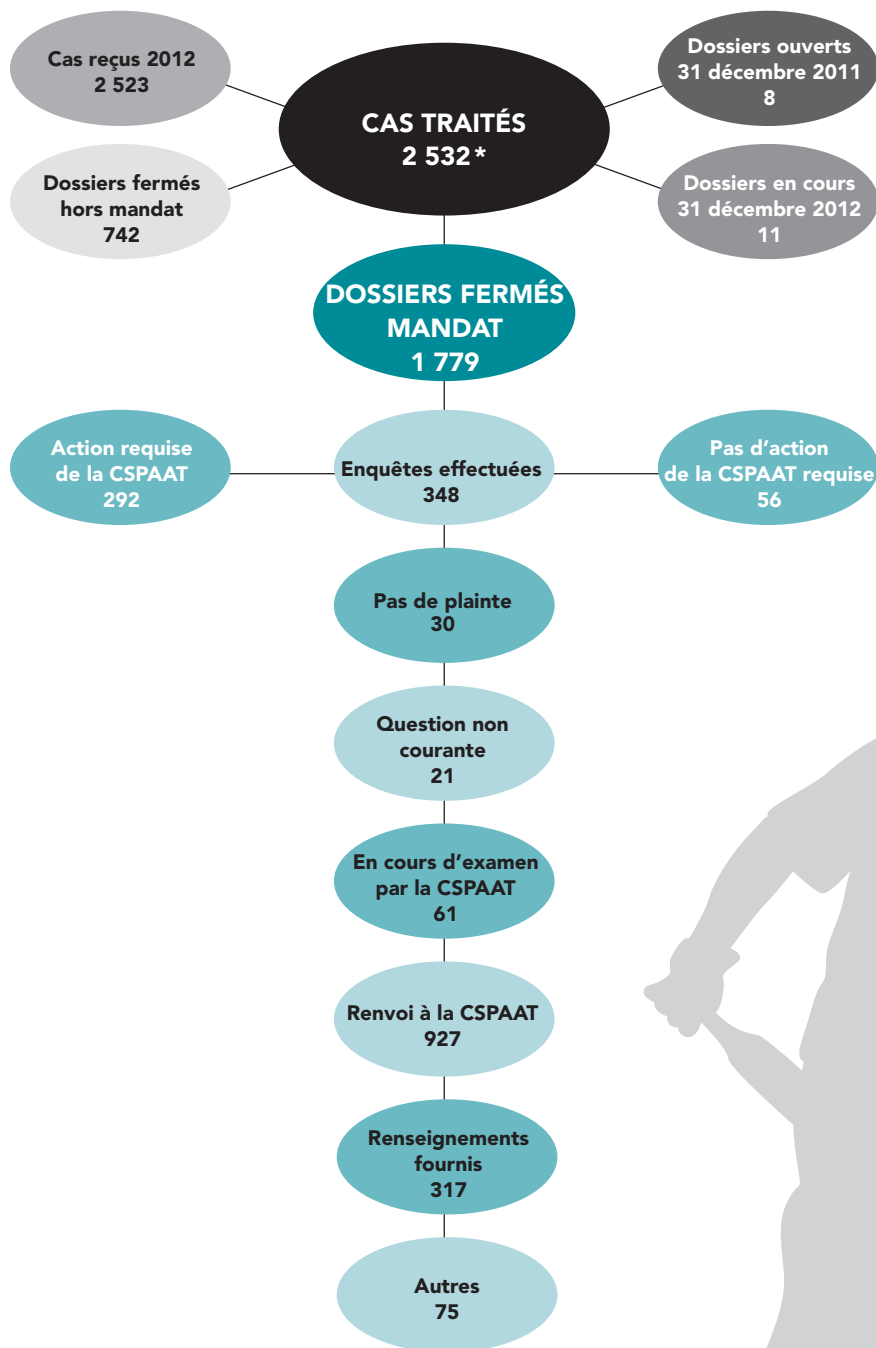


## Cas reçus, par secteur

Secteur CSPAAAT	Cas reçus	*Enquêtes spécialisées			
		Mandat	*	Hors mandat	Total
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant/Services des prestations permanentes	353	302	(111)	51	353
Toronto/Services/Soins de santé	231	181	(29)	50	231
Hamilton/St. Catharines/Industrie métallurgique primaire	174	123	(22)	48	171
Construction/Transport (Toronto)	167	115	(15)	50	165
Services gouvernementaux (Toronto)	159	125	(24)	34	159
Ottawa/Kingston	156	113	(20)	43	156
Sudbury/North Bay/Timmins/Industrie minière	133	95	(9)	38	133
Industriel (Toronto)	126	88	(16)	39	127
Kitchener/Guelph/Agriculture	110	81	(4)	29	110
London	106	78	(15)	28	106
Windsor	83	58	(8)	25	83
Admissibilité initiale	80	50	(10)	30	80
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant/Services des lésions graves	79	66	(16)	12	78
Services d'entreprise/Appels	78	60	(14)	18	78
Division des spécialistes de la transition professionnelle	57	29	(4)	27	56

Ce tableau reprend les 15 principaux secteurs dans lesquels nous avons reçu des plaintes, la CSPAAAT comptant 34 secteurs en tout.

## Détails sur la résolution des plaintes



\* comprend des cas réouverts



# Le budget

Description	Budget 2013	Réel 2012	Budget 2012
Salaires – permanents	669 962	501 972	660 233
Salaires – intérimaires	123 140	80 618	127 211
<b>Total salaires</b>	<b>793 102</b>	<b>582 590</b>	<b>787 444</b>
Avantages sociaux	98 155	78 317	98 223
<b>Total salaires et avantages sociaux</b>	<b>891 257</b>	<b>660 907</b>	<b>885 667</b>
Équipement et entretien	31 120	18 427	32 680
Communications verbales et écrites	32 400	14 798	33 600
Publications et envois postaux	24 600	2 920	24 600
Frais de location	—	—	3 600
Déplacements	63 000	1 883	65 000
Fournitures et services	45 200	12 626	47 600
Formation du personnel	24 000	4 104	24 000
Autres frais d'exploitation	35 600	9 544	30 600
Dépréciation et amortissement		12 020	
<b>Total dépenses hors salaires</b>	<b>255 920</b>	<b>76 322</b>	<b>261 680</b>
<b>Total frais d'exploitation</b>	<b>1 147 177</b>	<b>737 229</b>	<b>1 147 347</b>

*La Commission a diminué ses dépenses dans certains domaines conformément aux nouvelles lignes directrices du gouvernement. Elle a également réduit ses dépenses en personnel temporaire. En outre, deux postes ont été vacants au cours d'une partie de l'année 2012.*

2012







COMMISSION DES  
PRATIQUES ÉQUITABLES  
**RAPPORT ANNUEL**

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

