# RAPPORT ANNUEL 2017

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

FPC
CPÉ

# COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES

Also available in English

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

**www.fairpractices.on.ca**
@CSPAAT_Ombuds

Téléphone
416-603-3010
866-258-4383

ATS
416-603-3022
866-680-2035

Télécopieur
416-603-3021
866-545-5357

# TABLE DES MATIÈRES

Mission . . . . . 1
La lettre de la commissaire . . . . . 2
Un bureau indépendant . . . . . 3
L'apport de la Commission . . . . . 4
La procédure de traitement des plaintes . . . . . 5
La résolution des plaintes . . . . . 6
Les catégories de plaintes . . . . . 7
Cas résolus . . . . . 8
Au-delà de l'individu . . . . . 19
Données financières . . . . . 20
Le rayonnement et la formation . . . . . 21
Les plaintes en chiffres . . . . . 22

**LA MISSION** de la Commission des pratiques équitables est de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes que lui adressent les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services, et de repérer et de recommander les améliorations à apporter dans l'ensemble du système aux services offerts par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). En menant à bien sa mission, la Commission contribuera à l'atteinte des objectifs établis par la CSPAAT, à savoir favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services.

# LA LETTRE DE LA COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de la Commission des pratiques équitables pour 2017.

Ce fut une année occupée à la Commission. Le nombre de questions soulevées auprès de notre bureau a augmenté au cours de chacune des quatre dernières années. Le nombre de demandes de renseignements déposées devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le nombre de questions nécessitant une intervention de la CSPAAT se sont également élevés en 2017.

De nombreuses personnes qui pourraient bénéficier des services de la Commission ne connaissent toujours pas son existence. En 2017, je me suis engagée à renforcer la sensibilisation à notre bureau et aux services que nous offrons aux travailleurs, aux employeurs et aux fournisseurs de services qui interagissent avec la CSPAAT. La Commission a lancé une campagne-éclair de sensibilisation réussie et informé des milliers d'intervenants au sujet de nos services. Nous avons envoyé des lettres, effectué des appels téléphoniques, participé à des réunions et à des conférences, offert des séances d'information et des présentations et distribué des milliers d'exemplaires de notre nouvelle brochure.

La plupart des cas que nous traitons portent sur des plaintes individuelles. Le personnel de la Commission écoute chacun et chacune des plaignants et cherche des façons de les aider. Parfois, cette aide consiste simplement à fournir de l'information ou un aiguillage. D'autres fois, la Commission se renseigne auprès de la CSPAAT pour résoudre les questions soulevées. Dans le présent rapport sont évoqués de nombreux cas pour lesquels des résultats significatifs ont été obtenus à la suite de l'intervention de la Commission.

La Commission s'efforce aussi de résoudre des questions plus générales à l'échelle du système – le type de questions qui peut affecter de nombreuses personnes, et pas seulement un individu. Par exemple, en 2017, nous avons commencé à nous pencher sur l'utilisation répandue de la « restriction des contacts » par la CSPAAT, qui empêche des milliers de gens de parler à un membre du personnel au téléphone et(ou) en personne. Vous pouvez en apprendre davantage à la page 19 du présent rapport.

En tant que bureau indépendant, la Commission est fière de son travail et s'engage à assurer des pratiques équitables à la CSPAAT. J'aimerais en profiter pour remercier les personnes qui ont contacté la Commission pour obtenir de l'aide. J'invite toute personne qui a des préoccupations à l'égard des services de la CSPAAT à faire de même.

Je remercie le personnel de la CSPAAT pour la rapidité avec laquelle il répond aux demandes de renseignements de la Commission et pour son engagement à améliorer la prestation des services. Enfin, j'aimerais remercier le personnel compétent et dévoué de la Commission pour son travail exceptionnel.

*— Anna Martins, commissaire*

# 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 de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'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 fournisseurs 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.

## 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 travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs 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.

« Je ne sais comment vous remercier. Merci du fond du cœur.

— Travailleuse blessée

# 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 des gens qu'elle sert. 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 conflits

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 de problèmes

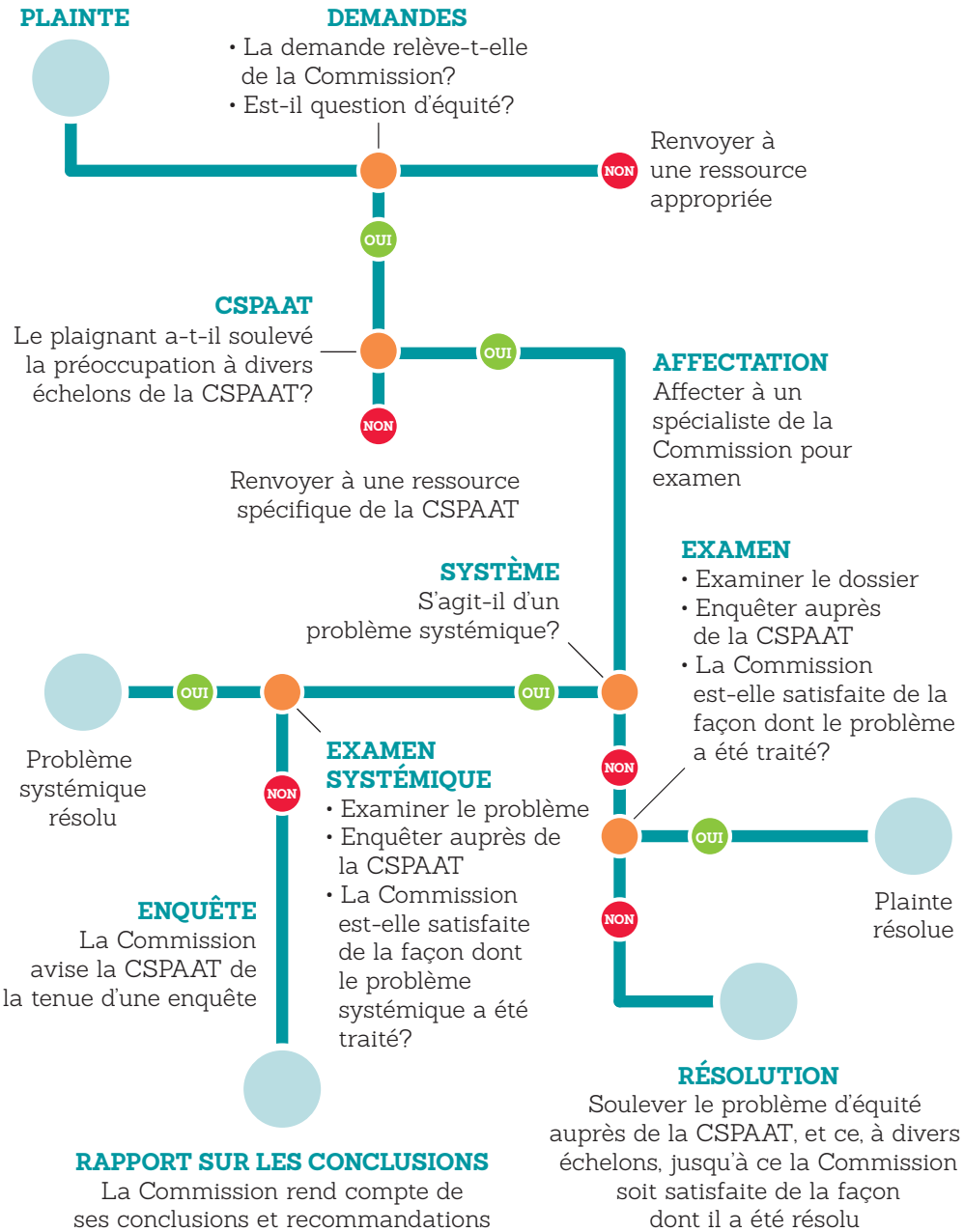
La Commission peut prévenir les problèmes de par sa capacité à faire le suivi des plaintes et à identifier les problèmes et les tendances qui se répètent. Elle identifie les pratiques exemplaires de la CSPAAT et recommande des changements pour éviter que des problèmes semblables se produisent à nouveau.

## 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.

« Je ne peux pas en dire assez sur l'aide que vous m'avez apportée. Vous m'avez aidé tant de fois. »
— Travailleur blessé

# LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES



# LA RÉSOLUTION DES PLAINTES

Lorsque la Commission reçoit des plaintes ou des demandes de renseignements, elle répond de la façon qui convient le mieux à la situation 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, à en parler au chef de service.

Si le problème n'est toujours pas résolu, la Commission détermine s'il s'agit d'une question d'équité courante. La Commission peut examiner 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 le plaignant a besoin de renseignements supplémentaires pour comprendre les procédures et les politiques de la CSPAAT?
- Est-ce que 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 traitée de façon inappropriée?

Si la Commission conclut qu'il ne s'agit pas d'une question d'équité, elle fournit des explications 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 au plaignant par téléphone.

# LES CATÉGORIES DE PLAINTES

## 1. Plaintes au sujet du processus décisionnel

La personne concernée par la décision ou l'action était-elle au courant du processus en cours? 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 par rapport à des cas similaires?

## 2. 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?

## 3. 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?

## 4. 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?

Lorsque la Commission reçoit une plainte au sujet du comportement d'une personne, elle conseille habituellement à cette personne de soulever la question auprès du chef de service, et ensuite, au besoin, la Commission s'entretient directement avec le chef de service.

« La Commission des pratiques équitables porte bien son nom. Elle fait en sorte qu'une personne équitable se mette à la place de quelqu'un d'autre. »

— Travailleur blessé

# CAS RÉSOLUS

## PRÉOCCUPATIONS INDIVIDUELLES

### Réexamen des décisions relatives à l'emploi approprié et à l'immobilisation

La représentante d'une travailleuse a informé la Commission que des troubles psychologiques liés au travail affectaient bien plus la travailleuse que ce que la CSPAAT avait établi. Des rapports psychologiques révélaient que la travailleuse était complètement handicapée en raison d'une agoraphobie, d'une importante dépression et d'anxiété. La CSPAAT a déterminé qu'elle pouvait travailler comme caissière.

La travailleuse a expliqué à la Commission que ses troubles s'étaient aggravés une fois que le programme de transition professionnelle avait pris fin parce que la CSPAAT avait cessé de couvrir son traitement psychologique.

La Commission a examiné le dossier de la travailleuse. Cette dernière avait subi une lésion au dos indemnisable en 2008. En 2013, la CSPAAT a établi que la travailleuse souffrait également d'une déficience psychologique provoquée par sa lésion au travail. Ses troubles psychologiques étant permanents, elle a reçu une indemnité pour perte non financière (PNF) de 30 pour cent. En 2014, les versements d'une indemnité pour perte de gains (PG) ont été immobilisés en se basant sur le fait qu'elle pouvait travailler à temps partiel comme caissière.

La représentante de la travailleuse a contesté la décision de la CSPAAT, soutenant que la CSPAAT n'avait pas tenu compte des troubles psychologiques de la travailleuse lorsqu'elle avait établi que cette dernière pouvait travailler à temps partiel. Alors que la contestation était en cours, la CSPAAT a reçu de nouveaux renseignements médicaux qui ont entraîné une augmentation de l'indemnité pour PNF de la travailleuse pour déficience psychotraumatique pour passer à 40 pour cent. Le fait de reconnaître que les lésions permanentes de la travailleuse s'étaient aggravées aurait dû amener la CSPAAT à examiner les décisions relatives à l'emploi approprié et à l'immobilisation, mais elle ne l'a pas fait.

En 2015 et en 2016, le personnel de la CSPAAT chargé des appels a demandé au gestionnaire de cas de réexaminer l'emploi approprié et l'immobilisation de l'indemnité pour PG à la lumière de l'augmentation de l'indemnité pour PNF. Le réexamen n'a pas eu lieu.

La Commission s'est renseignée auprès de la CSPAAT et lui a demandé si les troubles psychologiques de la travailleuse avaient été bien examinés au moment de déterminer la capacité de cette dernière de travailler à temps partiel comme caissière. En conséquence, la CSPAAT s'est livrée à d'autres examens et a établi que la travailleuse n'était pas en mesure de travailler

comme caissière. Des indemnités pour PG intégrales ont été rétablies rétroactivement. En se basant sur une nouvelle évaluation, la CSPAAT a également accordé une poursuite du traitement psychologique.

## Rétablissement rétroactif des versements à un travailleur migrant

**Une clinique d'aide** juridique a contacté la Commission au nom d'un travailleur agricole étranger temporaire pour lequel le versement de prestations pour perte de gains (PG) avait pris fin bien qu'il soit incapable de travailler. La clinique a fait part de ses préoccupations à des cadres supérieurs de la CSPAAT, mais ces derniers ont maintenu que le travailleur pouvait travailler comme caissier et rétablir ses revenus d'avant la lésion.

La CSPAAT a accordé 12 semaines de prestations pour PG pour un traumatisme cérébral léger. La clinique d'aide juridique a soutenu que la CSPAAT devrait poursuivre le versement de prestations, conformément à la politique de la CSPAAT et à la loi pour les travailleurs blessés qui coopèrent avec les soins de santé et ne sont pas en mesure de travailler.

L'examen du dossier par la Commission a révélé que la CSPAAT avait déterminé un emploi approprié pour le travailleur avant de recevoir les rapports médicaux attestant de problèmes significatifs au cou et au dos (disques herniés et déplacement bilatéral possible des racines nerveuses). Le travailleur n'était pas admissible à des soins de santé en Ontario et n'était pas couvert par la CSPAAT pour les frais de médicaments antidouleur.

La CSPAAT a examiné le dossier à la suite des demandes de renseignements de la Commission auprès du chef de service et du directeur. La CSPAAT a déterminé que le travail de caissier n'était pas approprié au travailleur et a rétabli les prestations pour PG rétroactivement à partir de la date où elles avaient cessé. Le travailleur a également reçu un traitement médical.

## Renversement de la pénalité imposée à un employeur pour déclaration en retard

**Un employeur a** contacté la Commission au sujet d'une pénalité de 1 000 $ imposée indûment, selon lui, par la CSPAAT. Le 28 mars 2017, il a envoyé par la poste deux formulaires Rapprochement annuel pour chacune de ses deux entreprises, ceux-ci étant placés dans des enveloppes de la CSPAAT. La CSPAAT a seulement reçu un formulaire avant la date limite du 31 mars.

La CSPAAT a expliqué à l'employeur qu'il devait payer des frais pour rapprochement périodique non déclaré et pouvait ensuite contester la décision. Les spécialistes des comptes ont le pouvoir d'annuler une pénalité si l'employeur a de bons antécédents de conformité et une explication valable pour la période de déclaration en question.

L'examen de la Commission a révélé que le spécialiste des comptes n'avait pas renversé la pénalité parce qu'il s'agissait de la troisième dans le dossier de l'employeur. En fait, les deux pénalités précédentes résultaient d'erreurs de la CSPPAT qui avaient été corrigées.

La Commission a confirmé auprès du chef de service que le spécialiste des comptes n'avait pas examiné les lignes directrices de la CSPAAT relativement à l'annulation de pénalités de non-conformité. L'employeur versait l'équivalent de 800 000 $ par an en cotisations et avait d'excellents antécédents de conformité pour les deux entreprises.

Le chef de service a renversé la pénalité et en a avisé le président et contrôleur des entreprises.

## Mauvaise application d'une décision du Tribunal

**Un travailleur âgé** de 50 ans a contacté la Commission parce que la CSPAAT avait cessé de lui verser des prestations pour perte de gains (PG) partielles, ceci allant à l'encontre d'une décision du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (« le Tribunal »).

Le Tribunal acceptait la décision de la CSPAAT en 2013 de verser des prestations pour PG partielles qui était fondée sur la capacité de l'employé de travailler 20 heures par semaine au salaire minimum jusqu'à l'âge de 65 ans. Il rejetait l'argument du travailleur selon lequel il n'était pas en mesure de travailler et était par conséquent admissible à des prestations pour PG intégrales.

Au lieu de maintenir le versement de prestations pour PG partielles au travailleur, l'équipe de mise en œuvre des appels de la CSPAAT a brutalement mis fin à tous les versements de prestations pour PG au 3 août 2017, date de l'application de la décision. Le travailleur et son représentant ont appelé la CSPAAT, mais celle-ci a indiqué que la décision était définitive et que si le travailleur ou son représentant n'étaient pas d'accord, ils devaient contacter le Tribunal.

La Commission a demandé à un chef de service d'examiner la décision du Tribunal et son application par la CSPAAT. La Commission a souligné que dans la décision du Tribunal, les mots « non admissible à d'autres prestations pour PG » voulaient dire qu'il n'était pas admissible à l'augmentation des versements demandée dans son appel. En lisant l'intégralité de la décision, il était clair que le Tribunal avait l'intention de maintenir les versements existants.

Le chef de service a examiné la décision avec des cadres supérieurs de la CSPAAT. Le lendemain, la CSPAAT a rétabli les versements de prestations pour PG du travailleur. La semaine suivante, le travailleur a reçu un chèque de 3 700 $ couvrant rétroactivement les versements de prestations pour PG à partir de la date où ils avaient cessé.

## Présentation d'excuses par la CSPAAT pour le déroulement de la réunion de « retour au travail »

**Un travailleur s'est** plaint à la Commission du comportement inapproprié de la spécialiste du retour au travail lors d'une réunion au cours de laquelle il avait été congédié. La spécialiste l'avait informé que la réunion de retour au travail se déroulerait sur le lieu de travail, en présence de l'employeur pour lequel il travaillait au moment de l'accident.

S'attendant à discuter de son retour au travail, le travailleur a demandé à son épouse de l'accompagner en raison de symptômes continus provenant du traumatisme crânien lié au travail. La spécialiste s'est opposée à la présence de l'épouse et est restée pendant toute la réunion bien que celle-ci n'ait pas porté sur le retour au travail. À la place, l'employeur a congédié le travailleur, qui n'était pas accompagné d'un représentant syndical.

Le travailleur a expliqué à la Commission qu'il avait l'impression qu'on lui avait demandé de venir à la réunion sous de faux prétextes et qu'il s'était senti contraint de signer les documents. Il trouvait également injuste que son épouse n'ait pas eu le droit d'assister à la réunion. Lorsqu'il a exprimé ses préoccupations à un chef de service de la CSPAAT, il n'a pas eu l'impression d'être entendu.

La Commission s'est entretenue avec un chef de service, qui a reconnu que selon les renseignements au dossier, il semblait que la CSPAAT savait que l'employeur comptait congédier le travailleur à la réunion de « retour au travail ». Le chef de service a également convenu que la spécialiste n'était pas restée neutre et impartiale, comme son rôle l'exigeait, et que son comportement était inapproprié.

Le chef de service de la CSPAAT a fourni une clarification et précisé ce que la spécialiste aurait dû faire :

1. Annuler la réunion de « retour au travail »;
2. Informer l'employeur qu'elle ne participerait pas à la réunion de congédiement;
3. Expliquer au travailleur pourquoi elle n'y participerait pas; et
4. Autoriser la présence de l'épouse du travailleur à la réunion.

À la suite des demandes de renseignements de la Commission, la spécialiste s'est excusée auprès du travailleur et a discuté avec lui pour savoir comment elle aurait pu mieux gérer la situation. Le travailleur a accepté ses excuses.

## Examen de la décision d'immobilisation et rétablissement rétroactif du versement de prestations pour perte de gains

**Le travailleur avait** reçu des prestations pour perte de gains (PG) intégrales en raison de deux chirurgies du dos ratées et d'une dépression indemnisable. En 2017, il a contacté la Commission pour se plaindre que la CSPAAT avait réduit le montant de ses prestations à la date d'immobilisation au 72e mois et l'avait jugé capable de travailler à plein temps. Le travailleur a indiqué à la Commission que la CSPAAT

n'avait pas tenu compte de ses restrictions psychologiques ni des recommandations du médecin.

L'examen de la Commission a révélé que la CSPAAT avait tenté à plusieurs reprises au fil des années de faire participer le travailleur à des services de transition professionnelle (TP), mais n'y était pas parvenue. Les emplois potentiels identifiés par la CSPAAT – commis à la production ou préposé à une station-service en libre-service – ne convenaient pas au travailleur en raison de ses restrictions d'ordre médical. Lorsque le travailleur a atteint un rétablissement maximal de ses lésions en 2007, la CSPAAT lui a accordé des indemnités pour déficience permanente – 29 pour cent pour le bas du dos et 14 pour cent pour la dépression.

La Commission a contacté le chef de service de la CSPAAT au sujet du processus décisionnel pour déterminer si les restrictions psychologiques du travailleur avaient été examinées. Le chef de service a indiqué à la Commission que la CSPAAT étudierait le programme de TP et le niveau de déficience du travailleur.

À la suite des demandes de renseignements de la Commission, la CSPAAT a décidé que le travailleur n'était pas en mesure de travailler en raison de restrictions physiques et psychologiques. La décision d'immobilisation a été examinée et le versement de prestations pour PG intégrales a été rétabli rétroactivement.

## Poursuite du traitement psychologique pour un travailleur souffrant de trouble de stress post-traumatique

**Le psychologue du** travailleur avait recommandé une poursuite du traitement. Selon la CSPAAT, celui-ci avait bénéficié du nombre de traitements maximal et avait atteint un rétablissement maximal (RM). Le travailleur s'est plaint à la Commission que la CSPAAT était insensible à ses besoins, étant donné qu'il souffrait de trouble de stress post-traumatique (TSPT). D'après le travailleur, la CSPAAT n'avait pas examiné le rapport psychologique en temps opportun ni réagi à ce dernier.

La Commission a examiné le dossier et confirmé que le psychologue avait recommandé un traitement d'entretien pour traiter la récidive du travailleur. Le document d'orientation de la CSPAAT sur le traitement d'entretien permet ce traitement pour les travailleurs blessés afin de maintenir leur niveau de fonctionnement après avoir atteint un RM.

La Commission a contacté le chef de service aux fins de clarification. Après examen de la demande, celui-ci a indiqué à la Commission que bien qu'il soit d'avis que le travailleur avait atteint un RM pour le TSPT lié au travail, il estimait aussi que la CSPAAT devait approuver une poursuite du traitement pour prévenir une récidive. À la suite des demandes de renseignements de la Commission, la CSPAAT a accordé une poursuite du traitement au travailleur.

## Prolongation du délai d'appel

**Le représentant d'un** travailleur tentait de contester une décision relative à un emploi approprié (EA) et au programme de transition professionnelle (TP) connexe. Le gestionnaire de cas de la CSPAAT a déclaré que le représentant avait émis des objections en septembre 2014, ratant ainsi la date limite de juillet 2014.

En juin 2016, le représentant a sollicité un réexamen de la détermination par la CSPAAT que les objections du représentant ne pouvaient être prises en compte parce qu'elles avaient été émises trop tard. En octobre, il a transmis sa demande à un chef de service. En janvier 2017, toujours sans réponse, il a contacté la Commission.

L'examen du dossier par la Commission a révélé que le représentant avait en fait contesté la décision relative à l'EA et au programme de TP en mai 2014, soit le mois avant que la décision écrite de la CSPAAT ait été adressée au travailleur. La CSPAAT n'a pas envoyé de copie de la lettre de décision au représentant.

Dans le dossier du travailleur, la Commission a découvert des notes datant de 2014, indiquant que la CSPAAT avait examiné l'EA et le programme de TP avec le travailleur et que celui-ci avait accepté la formation recommandée. Ensuite, le gestionnaire de cas avait appelé le représentant pour confirmer s'il souhaitait maintenir sa contestation ou non. Le lendemain, le représentant a confirmé par écrit qu'il désirait toujours contester. Il a également fait remarquer que des travailleurs peuvent coopérer avec la CSPAAT pour éviter de perdre des prestations même s'ils n'approuvent pas le plan.

Peu de temps après que la Commission a contacté un chef de service, la CSPAAT a envoyé une lettre au représentant du travailleur. Dans cette lettre, elle reconnaissait que, parce qu'elle avait omis d'adresser une copie de la lettre de juin 2014 au représentant, il n'avait pas été avisé de la date limite de l'appel. En outre, la lettre précisait que la CSPAAT avait clairement documenté les objections du représentant en mai 2014.

La CSPAAT s'est excusée pour le retard occasionné et a autorisé l'appel.

« Votre intervention a vraiment fait bouger les choses. Il ne s'est rien passé pendant toutes ces années, et ça s'est mis à avancer aussitôt que mon représentant a appelé la Commission. »

— Travailleuse blessée

## Efforts d'un employeur pour recouvrer un versement excédentaire à un travailleur appuyés à tort par la CSPAAT

**Le représentant d'un** travailleur a contacté la Commission au sujet du fait que la CSPAAT semblait favoriser les efforts d'un employeur mentionné à l'annexe 2 pour recouvrer un versement excédentaire à un travailleur, domaine dans lequel la CSPAAT n'est pas censée intervenir. Les employeurs mentionnés à l'annexe 2 assument la totalité des versements et des prestations à des travailleurs blessés.

Dans une lettre de décision datant de 2014, la CSPAAT a annulé les versements pour perte de gains (PG) d'un travailleur et déclaré par écrit que « la CSPAAT ne recouvre pas de dettes résultant de décisions qu'elle a renversées ou modifiées ». En janvier 2017, après avoir reçu un appel de l'employeur, la CSPAAT a adressé la même lettre de décision au travailleur, en enlevant la référence au non-recouvrement de dettes.

La Commission a contacté un chef de service de la CSPAAT afin d'en demander la raison. Le chef de service a examiné le dossier et confirmé que la lettre de 2014 était correcte et que celle de 2017 n'aurait pas dû être envoyée par la CSPAAT.

Le chef de service a également clarifié que le recouvrement de versements excédentaires est une question qui concerne les employeurs mentionnés à l'annexe 2 et les travailleurs blessés et que la CSPAAT n'exerce aucun contrôle ni influence sur le processus et doit rester neutre à cet égard.

## La CSPAAT est prête à réexaminer la couverture de marijuana thérapeutique

**La CSPAAT a** refusé de couvrir les frais de marijuana thérapeutique pour un travailleur bien que son médecin l'ait prescrite, le travailleur déclarant ne plus ressentir de douleur depuis qu'il en prend. Dans sa lettre de décision, la CSPAAT a déclaré que la marijuana thérapeutique n'était pas appropriée aux lésions du travailleur.

Le travailleur a expliqué à la Commission que la prise d'un autre médicament pour la douleur pendant sept ans lui avait procuré peu de soulagement. Il s'est plaint que la CSPAAT n'avait pas examiné ses renseignements médicaux ni tenu compte de ceux-ci.

La Commission s'est entretenue avec un chef de service afin de clarifier les motifs de la décision et le contenu de la lettre. Le chef de service a examiné le dossier et indiqué que la CSPAAT allait adresser une lettre au travailleur pour lui expliquer la décision en détail.

À la suite des demandes de renseignements de la Commission, le travailleur a reçu une lettre détaillée décrivant le processus d'examen de médicaments qui ne figurent pas sur les listes de médicaments remboursés dans le cadre du Programme de prestations-médicaments de la CSPAAT. La lettre portait également sur des études des Services de santé de la CSPAAT et sur les raisons de la non-couverture de marijuana thérapeutique. Toutefois, la CSPAAT a accepté de réexaminer sa décision si le travailleur pouvait fournir d'autres preuves médicales.

## Retard dans le recalcul de versements

**Un travailleur a** contacté la Commission pour signaler qu'il se trouvait dans une situation financière désespérée, le versement de ses prestations pour perte de gains (PG) étant en retard de près de deux mois.

Après examen du dossier, la Commission a découvert que la CSPAAT était en train de recalculer les versements. Elle s'est entretenue avec un chef de service au sujet du retard. En conséquence, la CSPAAT a fait le nouveau calcul et émis un chèque au travailleur trois jours après son premier appel à la Commission.

## Augmentation importante de l'indemnité pour perte non financière à un travailleur sans abri

**Cet ancien camionneur** était sans abri et en détresse. La CSPAAT avait réduit l'indemnité intégrale pour perte de gains (PG) à une indemnité partielle parce que, selon elle, le travailleur n'avait pas coopéré à un programme de transition professionnelle (TP) qui aurait pu le préparer à un travail en soutien informatique. La CSPAAT a indiqué qu'il pouvait également travailler dans le domaine du service à la clientèle, mais qu'il n'avait pas postulé à des emplois comme l'exigeait le programme de TP.

Le travailleur avait subi une lésion grave à la main droite alors qu'il déchargeait un camion. Il avait reçu des prestations pour PG et une indemnité pour perte non financière (PNF) de 17 pour cent pour sa déficience permanente.

Le travailleur a affirmé qu'il avait postulé à des emplois, mais que la CSPAAT ne le croyait pas. Il a déclaré qu'il ne pouvait pas travailler dans le domaine du service à la clientèle ou du soutien informatique, car il avait de la difficulté à interagir avec des gens. Des évaluations au dossier confirmaient ceci, indiquant qu'il était probablement autiste, et suggéraient des problèmes de santé mentale sous-jacents. Un examen du dossier par la Commission a également révélé que la CSPAAT n'avait pas réévalué l'indemnité pour PNF tel que demandé par le travailleur.

La Commission a contacté un chef de service pour discuter de la demande du travailleur qui sollicitait de l'aide et l'accès à d'autres services. Le chef de service a proposé que, si le travailleur était prêt à coopérer, la CSPAAT réévaluerait son état psychologique et l'effet de celui-ci sur des emplois appropriés et sur un éventuel retour au travail. Par la suite, le chef de service a cependant indiqué à la Commission que le travailleur avait refusé une offre précédente d'évaluation psycho-professionnelle.

Le chef de service a renvoyé la demande pour qu'une indemnité pour PNF soit réévaluée de façon accélérée afin de tenir compte du syndrome douloureux régional complexe du travailleur. En conséquence, la CSPAAT a augmenté son indemnité pour PNF de 37 pour cent.

La somme forfaitaire accordée rétroactivement a suffi à couvrir les frais de logement temporaire du travailleur. La CSPAAT a indiqué à la Commission qu'elle allait examiner des emplois appropriés.

## Clarification de la politique et augmentation de l'indemnité accordée à un travailleur

**Un travailleur qui** avait subi des lésions dans les années 1970 a demandé à la CSPAAT d'expliquer comment ses prestations pour invalidité totale temporaire avaient été calculées à la suite d'une récidive. Il se demandait pourquoi ses prestations étaient basées sur ses revenus d'avant la lésion en 1974 et non sur ses revenus les plus récents. Il a cité la politique 18-06-04 de la CSPAAT selon laquelle les calculs doivent être basés sur les revenus les plus récents, comme cela s'était produit lors d'une récidive antérieure.

La politique 18-06-04 de la CSPAAT s'applique aux travailleurs blessés avant le 1er janvier 1998. Elle stipule comment calculer des prestations pour invalidité totale ou partielle dans le cas d'une récidive de la lésion/maladie liée au travail.

Ne pouvant obtenir de réponses de la CSPAAT sur la manière d'interpréter la politique, le travailleur a contacté la Commission.

La Commission s'est entretenue avec un directeur adjoint qui a expliqué que lorsqu'un travailleur ne travaille pas au moment de la récidive, la CSPAAT se sert de ses revenus d'avant la lésion pour calculer ses prestations pour invalidité totale. Il a déclaré que l'équipe qui traite des lésions subies avant 1990 aborde ainsi les prestations pour invalidité totale, mais qu'elle avait fait une exception dans ce cas-ci en raison de la façon dont une récidive antérieure avait été indemnisée. Le directeur adjoint a indiqué qu'il avait aiguillé le travailleur vers la Direction des politiques de la CSPAAT afin de discuter directement avec elle de ses préoccupations de politique.

La Commission a parlé avec le personnel de la Direction des politiques qui a confirmé que la politique 18-06-04 était en cours de révision aux fins de clarification, mais que les prestations pour invalidité totale sont fondées sur les revenus les plus récents ou les revenus d'avant la lésion, selon le montant le plus élevé des deux, indépendamment du fait que l'employé travaille au moment de la récidive ou non. Le personnel de la CSPAAT a déclaré qu'il ne savait pas exactement quand la CSPAAT s'était détournée de cette interprétation et de son application. La politique modifiée a été publiée le 2 janvier 2018.

Lors d'une discussion avec la Commission, le directeur adjoint a reconnu la confusion et confirmé que l'ensemble des cadres et du personnel recevrait une clarification. Il a accepté de passer en revue les cas actifs d'avant 1990 pour détecter toute décision relative aux prestations pour invalidité totale nécessitant un examen.

Par la suite, le travailleur a reçu une lettre lui expliquant comment ses prestations pour invalidité totale seraient calculées. La CSPAAT a examiné le dossier et augmenté l'indemnité en se basant sur ses revenus les plus récents.

La Commission fait un suivi auprès de la CSPAAT pour repérer d'autres demandes pour lesquelles cette politique avait peut-être été appliquée de façon erronée.

## Versements rétablis, l'emploi ayant été jugé inapproprié en raison de questions de sécurité

**Le travailleur avait** subi une lésion à l'œil alors qu'il travaillait comme palefrenier. Lorsque son programme de recherche d'emploi de 12 semaines s'est achevé, la CSPAAT a mis fin aux versements et indiqué qu'il pouvait recommencer à travailler comme palefrenier ou comme entraîneur de chevaux. Le travailleur a trouvé un emploi comme palefrenier; cependant, il a signalé à la CSPAAT que son travail avait pris fin le premier jour parce que le nouvel employeur pensait que l'emploi n'était pas sécuritaire pour le travailleur.

L'examen du dossier par la Commission a révélé un niveau de déficience important. Après trois chirurgies, il était toujours aveugle d'un œil, avait de la peine à se concentrer et à cerner les détails et avait des problèmes d'équilibre et de perception. Les restrictions de travail au dossier reconnaissaient la déficience importante, et le travailleur recevait une indemnité pour perte non financière (PNF) de 22 pour cent.

La Commission s'est d'abord entretenue avec un chef de service chargé du programme de transition professionnelle (TP) pour savoir si la CSPAAT avait examiné tous les renseignements médicaux figurant dans le dossier de demande lorsqu'elle avait établi un emploi approprié (EA). Le chef de service en question a maintenu que l'emploi de palefrenier était encore approprié. La Commission a ensuite demandé à un directeur adjoint comment la CSPAAT avait pu approuver un retour du travailleur à son emploi d'avant la lésion étant donné ses problèmes de santé et de vision.

Le directeur adjoint a examiné le dossier et reconnu l'existence de « lacunes dans le processus » d'évaluation de l'EA. Il a demandé au spécialiste de la transition professionnelle de réexaminer l'EA et d'offrir des services de TP au travailleur.

À la suite des demandes de renseignements de la Commission et de l'intervention ultérieure de la CSPAAT, les versements du travailleur ont été rétablis rétroactivement à partir de la date à laquelle son programme de recherche d'emploi s'était achevé.

## Approbation d'ordonnance constituant une exception

**Un travailleur s'est** plaint à la Commission que la CSPAAT avait refusé de couvrir une crème topique prescrite par son médecin pour une douleur chronique. Une infirmière consultante l'a informé que la crème ne figurait pas sur la liste des médicaments remboursés de la CSPAAT.

L'examen du dossier par la Commission a révélé que le travailleur avait subi des fractures multiples à la même cheville pendant plusieurs années. Finalement, il a reçu un diagnostic de fracture non guérissable et de syndrome douloureux régional complexe. Il a essayé de nombreux traitements, notamment des blocages nerveux, des médicaments et de nombreuses chirurgies. La CSPAAT lui a accordé une indemnité pour déficience permanente de 25 pour cent.

Dans sa lettre informant le travailleur que la crème topique ne serait pas couverte, la CSPAAT suggérait à celui-ci d'essayer d'autres options, telles que du Tylenol, des

opiacés, des analgésiques neuropathiques ou des anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS). L'auteur de la lettre suggérait aussi que le médecin du travailleur cherche une option qui figure sur la liste des médicaments remboursés de la CSPAAT.

La Commission s'est entretenue avec un chef de service, qui a indiqué qu'une infirmière examinerait les renseignements médicaux au dossier. Cet examen a révélé que le travailleur avait essayé et épuisé toutes les options figurant sur la liste des médicaments remboursés de la CSPAAT.

L'infirmière a contacté la pharmacie pour se renseigner sur la crème et les instructions d'utilisation. Par suite des demandes de renseignements de la Commission et de l'examen ultérieur de la CSPAAT, cette dernière a accordé un essai de la crème pendant 3 mois. La politique permet des exceptions en fonction du bien-fondé et de la légitimité d'un cas.

## Émission d'un chèque à un travailleur à la suite de versements insuffisants pendant des mois

**Le représentant d'un** travailleur a contacté la Commission pour l'informer qu'il tentait depuis plus de six mois d'obtenir que la CSPAAT rectifie ce qui, à son avis, constituait une erreur significative dans son indemnité pour perte de gains (PG) à long terme. Selon lui, le montant n'était pas correct parce qu'une augmentation de salaire au cours de la période de calcul n'avait pas été prise en compte et que des versements pour PG découlant d'une autre demande auraient dû être exclus.

Le représentant a effectué un suivi auprès de la CSPAAT à trois reprises par téléphone et à deux reprises par écrit. La CSPAAT n'a pris aucune mesure.

La Commission a contacté le chef de service au sujet du retard et du manque de communication. Le chef de service a indiqué qu'il y avait un manque de personnel et que le nouveau gestionnaire de cas était inexpérimenté.

À la suite des demandes de renseignements de la Commission, la CSPAAT a établi que le représentant du travailleur avait raison. La CSPAAT effectuait des versements largement insuffisants depuis des mois. En décembre 2017, le travailleur a reçu un chèque de près de 31 000 $.

« Vous avez fait du bon travail. Je suis vraiment content. Ça n'a pas pris très longtemps. »

— Travailleur blessé

## AU-DELÀ DE L'INDIVIDU

La plupart des cas présentés à la Commission impliquent un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services. Parfois cependant, il existe une faille ou un problème d'iniquité à l'échelle du système et cela peut affecter de nombreuses personnes. En remédiant à une question d'ordre systémique, on peut prévenir beaucoup d'autres problèmes.

### Problèmes occasionnés par le processus d'imposition de restrictions de contact de la CSPAAT

**La Commission reçoit** de nombreuses plaintes de travailleurs blessés qui ne sont pas autorisés à parler à du personnel de la CSPAAT au téléphone et(ou) en personne en raison d'un comportement jugé inapproprié, inacceptable ou menaçant par celle-ci. Ces restrictions peuvent limiter la capacité des travailleurs d'accéder à des prestations et à des services de la CSPAAT auxquels ils peuvent être admissibles.

La Commission s'est renseignée sur les processus de la CSPAAT relatifs aux « restrictions de contact », comme on les appelle, et a appris que quelque 13 000 dossiers de demande sont soumis à des restrictions.

Parmi les préoccupations d'équité soulevées par la Commission, mentionnons les suivantes :

- La CSPAAT n'a entrepris que peu ou pas d'examen des 13 000 dossiers de demande soumis à des restrictions.
- Il n'existe pas de processus documenté et cohérent pour examiner ou lever les restrictions une fois qu'elles ne sont plus nécessaires.
- De nombreux travailleurs blessés peuvent être « restreints » alors qu'il n'existe pas de preuves documentant le comportement ayant soulevé des préoccupations, surtout en ce qui concerne les restrictions imposées avant 2009, date à laquelle la CSPAAT a élaboré un protocole de menaces qui entre en vigueur lorsque des travailleurs blessés agissent ou parlent d'une manière jugée inappropriée, inacceptable ou menaçante par le personnel de la CSPAAT.
- Les travailleurs ne sont pas avisés par écrit que les restrictions de contact ont été levées.
- Toutes les restrictions de contact restent en vigueur pendant au moins deux ans, indépendamment des raisons pour lesquelles elles ont été imposées.

La CSPAAT a mis sur pied un plan d'action visant à examiner le processus suivi et à répondre aux préoccupations soulevées par la Commission.

La Commission a demandé à la CSPAAT de fournir des mises à jour régulières à différentes étapes du plan d'action.

À la fin de 2017, la CSPAAT a informé la Commission :

- qu'elle procédait à un examen de son approche à l'égard des restrictions;
- que le protocole de menaces de la CSPAAT avait été mis à jour; et
- que la liste de menaces personnelles était en cours de modification pour s'assurer que des questions d'adaptation potentielles sont examinées.

La Commission continue à suivre de près cette question systémique.

« Après votre appel à la CSPAAT, les documents que j'avais envoyés ont finalement été examinés. Elle indique maintenant que je vais recevoir un paiement dans un délai de quatre semaines. C'est grâce à votre intervention. »

— Travailleur blessé

# DONNÉES FINANCIÈRES

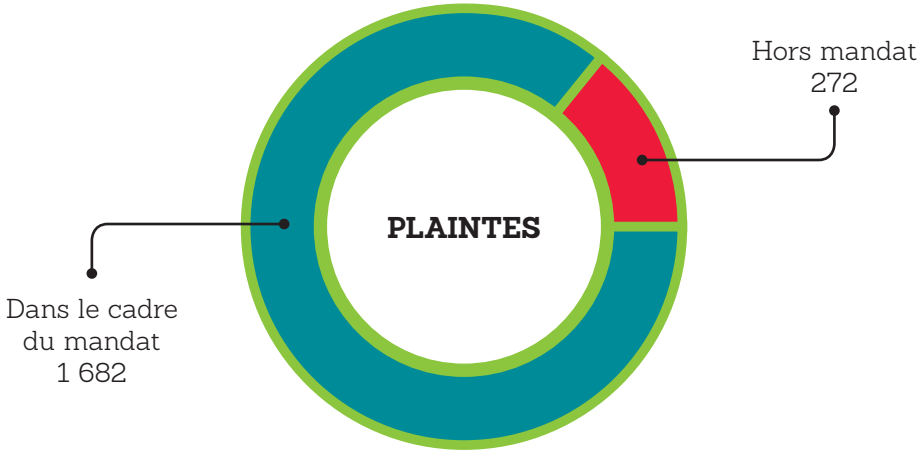
Le budget de la Commission des pratiques équitables, approuvé par le conseil d'administration de la CSPAAT, s'élevait à 1,08 million de dollars pour l'exercice financier prenant fin le 31 décembre 2017.

# LE RAYONNEMENT ET LA FORMATION

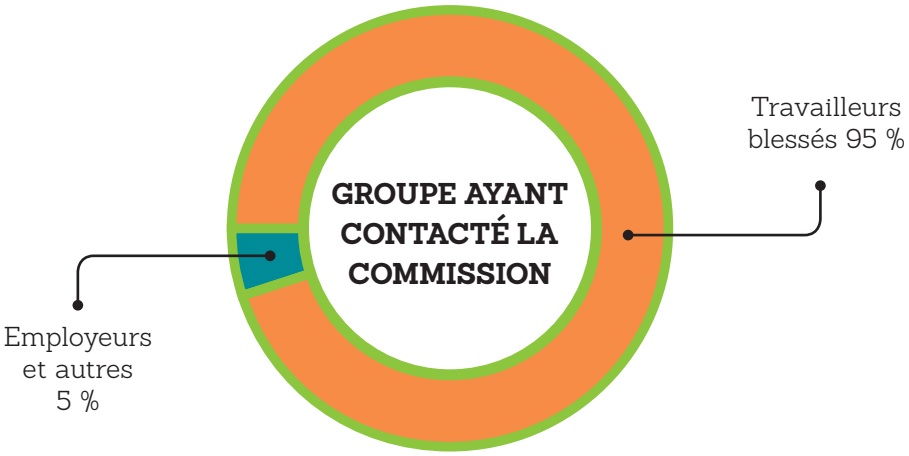
- Prise de contact avec des cliniques d'aide juridique et des centres de santé des travailleurs en Ontario pour renforcer la sensibilisation aux services de la Commission
- Prise de contact avec tous les bureaux de circonscription des députés provinciaux pour leur fournir de l'information et des brochures sur la Commission
- Prise de contact avec des bureaux des Services de soutien aux travailleuses et travailleurs blessés (SSTTB) dans toute la province et présentation lors de la réunion semestrielle des SSTTB
- Prise de contact avec des conseils du travail locaux en Ontario
- Rencontre avec le président-directeur général de la Toronto Construction Association pour discuter des stratégies de sensibilisation dans le secteur de la construction
- Fourniture de brochures de la Commission à plusieurs associations dans le secteur de la construction aux fins de présentation dans leurs bureaux et de distribution à leurs membres
- Communication d'information sur les services de la Commission aux fins de publication dans le bulletin du Council of Ontario Construction Associations (COCA)
- Fourniture de brochures sur la Commission aux fins de distribution lors de l'assemblée générale annuelle de la clinique d'aide juridique communautaire du Industrial Accident Victims' Group of Ontario (IAVGO)
- Présentation du rôle et du mandat de la Commission à la conférence sur l'indemnisation des travailleuses et travailleurs de l'Ontario
- Fourniture de brochures aux fins de distribution lors de la conférence sur la santé et sécurité dans le domaine de l'exploitation minière
- Participation et fourniture d'information à la Conférence du Comité de défense des travailleurs blessés et du Comité de la santé et de la sécurité du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP)
- Participation à la Conférence des employeurs de l'annexe 2
- Offre de séances de formation sur la sensibilisation à l'équité à de nouveaux vérificateurs de la CSPAAT
- Participation à la conférence biennale 2017 du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada
- Participation à la conférence annuelle de la Society of Ontario Adjudicators and Regulators (SOAR)
- Téléconférences avec le groupe de travail sur l'équité, qui représente les bureaux de protection contre des pratiques discriminatoires des commissions des accidents du travail dans tout le Canada
- Discussion sur le rôle de la Commission des pratiques équitables (CPÉ) avec la Commission des accidents du travail de l'Alberta pour appuyer la création d'une CPÉ en Alberta

# LES PLAINTES EN CHIFFRES

**Plaintes auprès de la Commission en 2017**



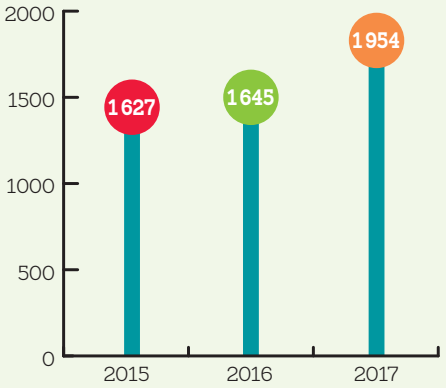

**Qui a contacté la Commission en 2017?**

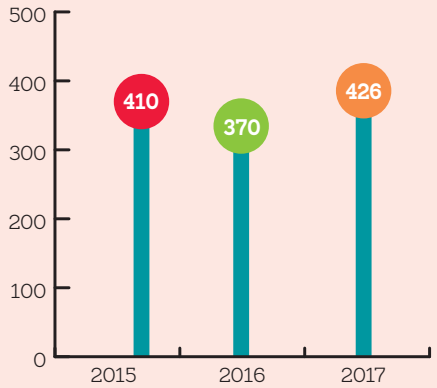


## Les chiffres sur trois ans

### DOSSIERS OUVERTS

La Commission a reçu 1 954 plaintes en 2017, par rapport à 1 645 en 2016.



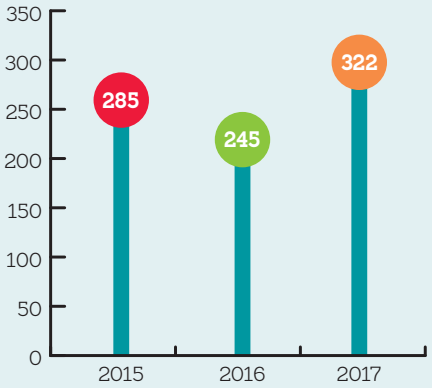




### ENQUÊTES EFFECTUÉES PAR DES SPÉCIALISTES

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. La plupart de ces questions étaient liées au retard (213) et au processus décisionnel (107).

### QUESTIONS QUE LA CSPAAT A DÛ TRAITER

Le nombre de questions d'équité nécessitant une intervention de la CSPAAT a augmenté en 2017. La plupart de ces questions étaient liées au retard (179) et au processus décisionnel (75). La CSPAAT a rapidement pris des mesures une fois que la Commission s'est impliquée. Celle-ci a résolu la plupart des plaintes en trois jours.

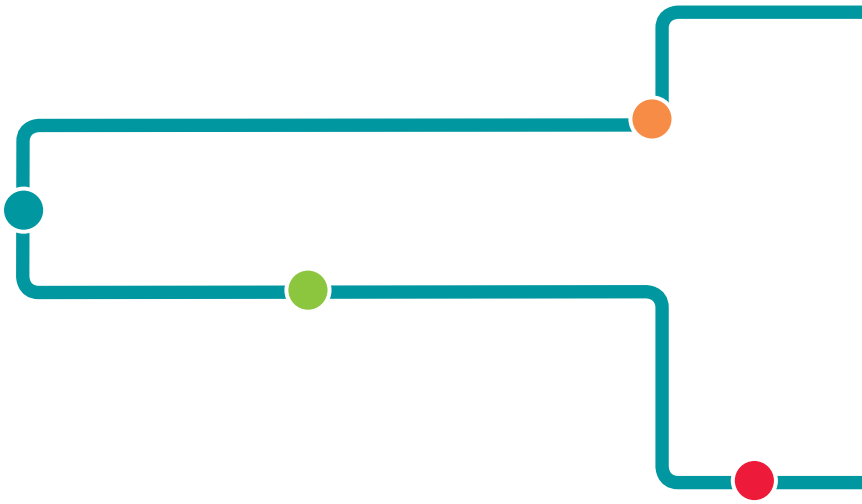


## Palmarès des 10 plaintes les plus fréquentes, par sujet

| 2017 | Sujet | 2016 |
|---|---|---|
| 1 | Prestations | 1 |
| 2 | Soins de santé | 2 |
| 3 | Retour au travail | 7 |
| 4 | Procédure d'appel | 3 |
| 5 | Perte non financière | 6 |
| 6 | Transition professionnelle | 4 |
| 7 | Invalidité permanente | 9 |
| 8 | Dépenses | 10 |
| 9 | Questions — évaluation de l'employeur | 5 |
| 10 | Invalidité psychotraumatique | 8 |

## Questions d'équité par catégorie

| Catégorie d'équité | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---|---|---|
| Retard | 35 % | 29 % | 32 % |
| Processus décisionnel | 28 % | 34 % | 27 % |
| Communication | 18 % | 19 % | 19 % |
| Comportement | 5 % | 4 % | 5 % |
| Hors mandat | 14 % | 14 % | 17 % |



**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**

FPC
CPÉ

123, rue Front Ouest
Toronto (Ontario) M5J 2M2
**Téléphone** 416.603.3010 ou 1.866.258.4383
**Web** fairpractices.on.ca
@CSPAAT_Ombuds

591G 707