

# Commission des pratiques équitables

# Rapport annuel 2019



**FPC**  
**CPÉ**

Un bureau indépendant travaillant pour veiller au respect des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario



### **Also available in English**

Commission des pratiques équitables  
123 Front Street West  
Toronto (Ontario) M5J 2M2

[www.fairpractices.on.ca](http://www.fairpractices.on.ca)  
Twitter: @CSPAAT\_Ombuds

### **Numéro de téléphone**

416-603-3010  
866 258-4383

### **ATS**

416-603-3022  
866-680-2035

### **Télécopieur**

416-603-3021  
866-545-5357

## La mission de la Commission des pratiques équitables

est de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes déposées par les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services. Elle doit également identifier et recommander des améliorations à apporter à l'ensemble du système des services de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario (CSPAAT).

En menant à bien sa mission, la Commission contribuera à l'atteinte des objectifs établis par la CSPAAT, soit favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services pour les gens qu'elle desserre.

# Table des matières

Message de la commissaire .....	2
Un bureau indépendant .....	4
L'apport de la Commission .....	4
Le processus de traitement des plaintes .....	5
Le processus de résolution .....	5
Catégories d'équité .....	7
Préoccupations systémiques pour 2019 .....	8
Mises à jour concernant les préoccupations systémiques pour 2018 .....	12
Cas individuels et leur résolution .....	16
Les chiffres .....	27

## Acronymes utilisés dans ce rapport

CAA	Commissaire aux appels	PABMT	Perte auditive due au bruit en milieu de travail	RSC	Représentant du service à la clientèle
CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	PG	Prestations pour perte de gains	TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
ITT	Invalité totale temporaire (prestations d'invalité)	PNF	Indemnité pour perte non financière	TSPT	Trouble de stress post-traumatique
		RAT	Retour au travail		
		RE	Relevé d'emploi		

# Message de la commissaire

## Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2019 de la Commission des pratiques équitables.

En tant qu'ombudsman de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario, la Commission préconise et veille au respect des pratiques équitables pour les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services.

Notre objectif est de demeurer neutre lorsque des préoccupations surviennent, d'agir de façon indépendante et de favoriser un règlement juste pour les plaintes déposées par les travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services. Nous nous efforçons également d'identifier les préoccupations récurrentes en matière d'équité qui vont au-delà de l'individu et qui affectent de nombreuses personnes. Nous signalons ces préoccupations qui touchent l'ensemble du système et formulons des recommandations en vue d'améliorer la CSPAAT.

L'année dernière fut l'année la plus chargée des seize années d'histoire de la Commission, avec un total de 2 781 préoccupations soulevées auprès de notre bureau. Nous croyons qu'il est important de maintenir les gens informés des types de préoccupations individuelles et systémiques qui sont soulevées auprès de la Commission. À ce titre, vous pouvez en lire davantage sur certains témoignages et plaintes individuelles reçues, ainsi que les résultats importants obtenus à la page 16 de ce rapport. Vous pourrez également lire concernant les questions systémiques soulevées par la Commission. Par exemple, à la page 8 nous faisons rapport sur les retards dans la prise de décision d'admissibilité au sein de la CSPAAT. Puis, à la page 9, nous faisons rapport sur les retards de la CSPAAT à appliquer les décisions prises par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

Le succès de la Commission est en grande partie attribuable au travail exceptionnel de mon personnel à répondre à toutes les préoccupations soulevées par les plaignants, et ce, en identifiant les préoccupations

en matière d'équité, en faisant le suivi des tendances des plaintes et en contribuant à l'objectif de la CSPAAT qui consiste à améliorer la prestation de services. Par exemple, à la page 13 nous soulignons comment à la suite de notre suivi, plus de 650 000 \$ en prestations supplémentaires ont été distribués à des centaines de travailleurs à la suite d'une mauvaise application d'une politique de la CSPAAT.

Je tiens à remercier le personnel de la CSPAAT qui a répondu aux préoccupations soulevées en matière d'équité par la Commission et qui a aidé à trouver des solutions équitables pour nos plaignants.

Je tiens également à exprimer ma reconnaissance au conseil d'administration de la CSPAAT pour leurs conseils et soutien dans nos efforts soutenus pour assurer des processus et traitements équitables envers tous les intervenants extérieurs à la CSPAAT.

Finalement, un gros merci à tous les plaignants qui ont partagé leurs histoires et qui nous ont permis de les aider. J'encourage les travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services ayant des préoccupations concernant l'équité des services de la CSPAAT à également contacter la Commission des pratiques équitables.

Pour conclure, j'aimerais vous dire que ce fut un privilège et un honneur de servir en tant que commissaire aux pratiques équitables. Je suis extrêmement fier du travail et des nombreuses réalisations accomplis par ce bureau. Bien que je prenne ma retraite en 2020, j'anticipe avec joie le succès continu de la Commission, ainsi que la prestation de services qu'elle fournit. Je remercie tous les gens avec qui j'ai eu le privilège de travailler ou qui m'ont fourni de l'assistance au fil des ans.

Poursuivons nos efforts continus à promouvoir l'équité pour tous!

— **Anna Martins, commissaire aux pratiques équitables**

# Un bureau indépendant

**La Commission des pratiques équitables est un bureau indépendant travaillant pour promouvoir et veiller au respect des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario.**

En tant qu'ombudsman organisationnel de la CSPAAT, nous :

- écoutons les préoccupations que nous adressent les travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services;
- réglons rapidement les questions d'équité;
- identifions les préoccupations récurrentes liées aux pratiques équitables et nous les signalons à la CSPAAT tout en recommandant des améliorations.

**Nous sommes guidés par trois principes de base :**

## 1 L'impartialité

La Commission défend les pratiques équitables et ne prend pas parti dans les plaintes.

## 2 La confidentialité

Toutes les demandes sont confidentielles, à moins d'avoir été explicitement autorisés à divulguer les renseignements ou à en discuter à des tiers.

## 3 L'indépendance

La Commission offre des services aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services et travaille de façon indépendante dans l'intérêt de l'équité. Nous relevons directement du conseil d'administration, soit l'organe de direction de la CSPAAT.



# L'apport de la Commission

1

## Établissement de relations

La Commission est à l'écoute des gens qui la contactent et leur donne des options pour résoudre leurs problèmes. Nous aidons le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations des gens qu'elle sert. L'expérience démontre que ce type de facilitation informelle contribue à améliorer les relations et donne à toutes les parties concernées de meilleurs outils pour s'attaquer aux futurs problèmes.

2

## Résolution de conflits

L'indépendance de la Commission envers la CSPAAT permet d'examiner une préoccupation sous un jour nouveau et de trouver une solution créative. Notre intervention précoce peut contribuer à empêcher de futures injustices, ainsi que prévenir les dépenses et le temps liés à des appels formels.

3

## Prévention de problèmes

La Commission peut prévenir les problèmes par sa capacité à faire le suivi des plaintes et à définir les thèmes et les tendances qui se répètent. Nous sommes en mesure d'identifier les préoccupations systémiques et de recommander des changements, pour éviter que des problèmes similaires se produisent à nouveau.

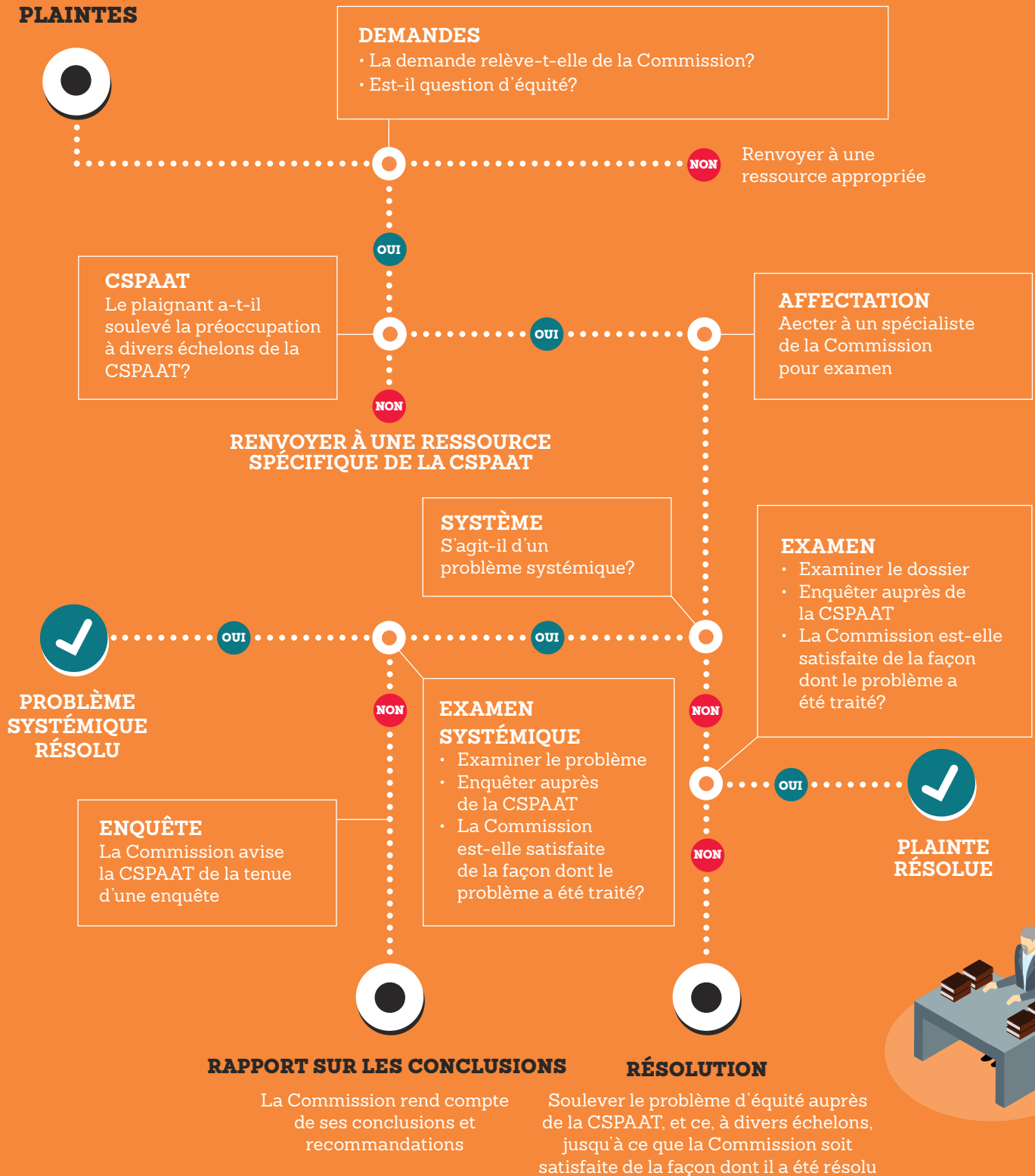
4

## Rôle d'agent de changement

En aidant la CSPAAT à comprendre comment résoudre les conflits et améliorer les relations, nous favorisons une culture dans laquelle la CSPAAT s'adapte et répond aux besoins des gens qu'elle sert.



# Le processus de traitement des plaintes



# Le processus de résolution

**Lorsque la Commission des pratiques équitables reçoit des plaintes ou des demandes de renseignements, elle répond de la façon qui convient le mieux à la situation de la personne.**

En général, nous encourageons chaque personne à discuter en premier lieu de leur préoccupation avec un membre du personnel de la CSPAAT qui en est le plus directement responsable. Si cela ne résout pas le problème, nous les encourageons à en discuter avec un 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 prendre en considération 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?**
- **La personne a-t-elle besoin de renseignements supplémentaires pour comprendre les processus et les politiques de la CSPAAT?**
- **Cette personne a-t-elle eu la chance de présenter son cas au décideur?**
- **La CSPAAT a-t-elle pris en considération tous les renseignements pertinents?**
- **La CSPAAT a-t-elle expliqué clairement les raisons pour la décision prise?**
- **La décision est-elle conforme aux lois et politiques de la CSPAAT? Si la CSPAAT a fait une erreur, l'a-t-elle reconnu et l'a-t-elle corrigé?**
- **Si la CSPAAT a fait une erreur, l'a-t-elle reconnu et l'a-t-elle corrigé?**
- **Si une personne s'est sentie traitée d'une façon irrespectueuse, la CSPAAT lui a-t-elle répondu de façon juste et respectueuse?**

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

Par ailleurs, si cela semble être une question d'équité, nous contactons la direction de la CSPAAT pour connaître son opinion et pour discuter des moyens à prendre pour résoudre la question. Si la question demeure non résolue, nous communiquerons avec la haute direction de la CSPAAT pour discuter des options de résolution.

Par la suite, nous communiquerons les résultats au plaignant par téléphone.



# Catégories d'équité

**En tant qu'ombudsman organisationnel de la CSPAAAT, nous analysons toutes les préoccupations par rapport aux quatre catégories d'équité :**

## 1 Processus décisionnel

La personne concernée par la décision ou par l'action savait-elle que cela se produirait? Est-ce que cette personne a eu la possibilité de faire des commentaires ou la possibilité de corriger ou de répondre aux renseignements fournis? A-t-on négligé des renseignements? Existe-t-il une politique ou une directive qui traite de la question? Si oui, a-t-elle été appliquée de façon cohérente en fonction de cas similaires?

## 2 Retard

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 la partie concernée dans des délais raisonnables

## 3 Communication

La décision ou la mesure prise a-t-elle été communiquée de façon claire? Des raisons ont-elles été fournies à la partie concernée? Le personnel de la CSPAAAT a-t-il expliqué sur quoi la décision s'appuyait? Les prochaines étapes ou les options ont-elles été expliquées?

## 4 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? Les erreurs ont-elles été reconnues et des excuses ont-elles été présentées?

*(Remarque : Lorsque nous recevons une plainte au sujet d'un comportement quelconque, nous conseillons en premier lieu à cette personne de soulever la question auprès du chef de service. Puis, au besoin, nous en parlerons avec le chef de service.)*

“

*Merci pour le service rapide et amical. Vous m'avez beaucoup aidé.*

*~ Représentant des employés*

# Préoccupations systémiques pour 2019

## 1 Plusieurs employeurs se sont plaints de retards dans la prise décisionnelle d'admissibilité par la CSPAAT

**Dans un exemple, il a fallu 10 semaines à la CSPAAT pour prendre une décision concernant une demande d'indemnité pour temps perdu. Ce ne fut qu'après que l'employée ait souligné à deux reprises ses préoccupations à un chef de service que la CSPAAT a pris une décision d'admissibilité.**

À la fin juillet, nous avons parlé avec un chef d'équipe de l'admissibilité qui nous a indiqué que les arbitres en admissibilité avaient des charges de travail plus lourdes, ce qui a entraîné des retards dans la prise de décision. On nous a également indiqué que la CSPAAT prenait entre six à huit semaines avant de prendre des décisions d'admissibilité.

En raison de cette information, nous avons escaladé nos demandes concernant ce problème. À la mi-août, un gestionnaire principal a indiqué à la Commission que la CSPAAT surveille le « répertoire » des décisions relatives à l'admissibilité qui sont en suspens depuis plus de 10 jours et qu'il n'y avait aucune préoccupation courante. On nous a également indiqué que la CSPAAT a un processus en place qui consiste à assigner une « équipe d'intervention » de personnels supplémentaires, pour prendre des décisions d'admissibilité lorsque le « répertoire » devient surchargé, un scénario dont elle avait fait l'expérience en 2019 au mois de mai et juin.

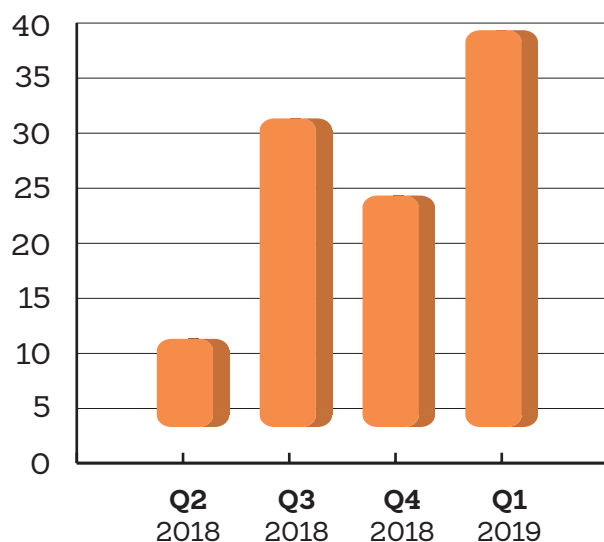
Nous avons demandé d'autres renseignements à des chefs d'équipe de l'admissibilité, pour confirmer qu'il n'y avait aucune préoccupation récurrente en matière de retard. Une chef de service nous a indiqué que le retard était une question de point de vue, bien qu'elle a reconnu que l'un des objectifs de rendement de 2019 pour la CSPAAT était d'effectuer 91 % des décisions d'admissibilité dans un délai de dix jours. Un autre chef de service nous a indiqué que la CSPAAT avait affecté « l'équipe d'intervention » au triage des décisions d'admissibilité, et, en conséquence, les charges de travail diminuaient.

Un suivi plus avancé par la Commission auprès d'un gestionnaire principal a confirmé que les décisions d'admissibilité les plus anciennes dataient du mois de juin et que l'équipe d'intervention de la CSPAAT avait été assignée pour réduire le « répertoire » des décisions d'admissibilité en suspens. On nous a également indiqué que 80,1 % des décisions d'admissibilité manuellement prises au mois de juillet avaient été prises dans les 10 jours, légèrement inférieure à l'objectif de 85 % de la CSPAAT pour ce genre de prises de décisions.

## 2 Un nombre croissant de plaintes à propos de retards dans la mise en œuvre de décisions du TASPAAAT

**Au début 2019, la Commission a constaté une tendance à la hausse du nombre de plaintes concernant des retards par la CSPAAT, pour mettre en œuvre les décisions du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAAT).**

**Plaintes concernant les retards dans la mise en œuvre de décisions prises par le TASPAAAT (2e trim./2018 au 1er trim./2019)**



Le directeur responsable de superviser la mise en œuvre de l'équipe du TASPAAAT de la CSPAAAT a indiqué à la Commission qu'en 2018 l'équipe de mise en œuvre d'appels a commencé à recevoir un afflux de nouvelles décisions du TASPAAAT, alors qu'elle tentait de passer à travers les arriérés d'appels. Entre-temps, au même moment que le TASPAAAT travaillait à passer à travers leurs arriérés, l'équipe de mise en œuvre des appels faisait face à un manque de personnel en raison de départs à la retraite, ayant comme résultat une augmentation des charges de travail pour les gestionnaires de cas en matière de mise en œuvre des appels.

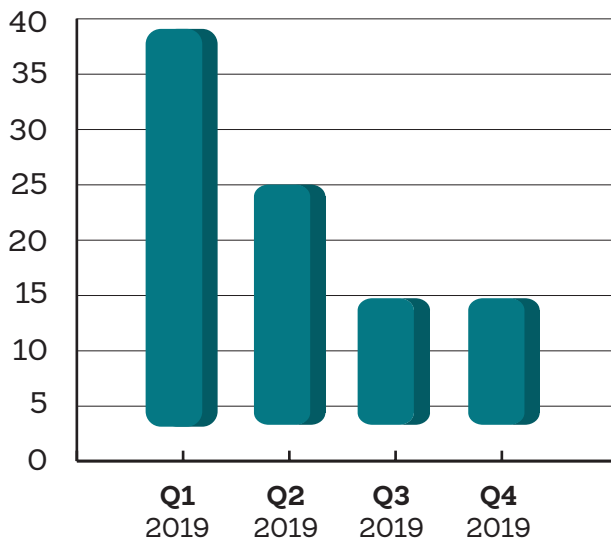
son équipe de mises en œuvre des appels nous avons constaté une diminution du nombre de plaintes reçues par la Commission en rapport à ce problème.

“

*J'apprécie vraiment toute votre aide, merci beaucoup.*

~ Représentant des employés

**Plaintes concernant les retards dans la mise en œuvre de décisions prises par le TASPAAAT (1er trim./2019 au 4e trim./2019)**



### 3 Augmentation du nombre de plaintes concernant le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAAT

**En 2019, la Commission a reçu un nombre croissant de plaintes de travailleurs qui se sont sentis lésés par le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAAT.**

Le Code de comportement de la CSPAAAT explique de quelle façon l'organisation définit et répond au comportement abusif ou menaçant, au comportement criminel et au harcèlement. Généralement, si une personne est abusive envers le personnel de la CSPAAAT, le service de la sécurité de la CSPAAAT fera parvenir une lettre d'avertissement à cette personne afin de lui donner une chance de modifier son comportement. Si le comportement persiste, la CSPAAAT peut restreindre l'accès de cette personne au personnel de la CSPAAAT, y compris exiger que la personne communique uniquement par écrit avec la CSPAAAT ou qu'elle communique par le biais d'un représentant.

*Remarque : Des menaces ou tout autre comportement criminel donnent généralement lieu à des restrictions et à l'intervention de la police.*

Le directeur a par le fait même expliqué que, dans le but de répondre aux surcharges de travail accrues et aux arriérés, l'équipe de mise en œuvre des appels avait réorganisé et mise en place un système de mise en attente pour prendre en charge ces cas. Cela a donné lieu à une diminution des surcharges de travail arriérées d'environ 20 % dans les trois premiers mois et demi après la mise en œuvre. De plus, lorsque la CSPAAAT a réorganisé



# Préoccupations systémiques pour 2019

Nous avons déterminé que le Code de comportement de la CSPAAT semble caractériser un comportement soit respectueux et courtois ou abusif et menaçant.

LA CSPAAT nous a indiqué que ses processus pour traiter les comportements abusifs et menaçants fonctionnent très bien. Toutefois, les préoccupations de la Commission sont que le comportement, plus précisément décrit comme difficile ou complexe, est intégré à la catégorie «abusif et menaçant», puisque la CSPAAT n'a pas d'autres processus pour répondre et gérer les comportements complexes.

## Voici deux exemples de plaintes reçues par la Commission cette année :

### i. Une travailleuse reçoit un avertissement pour le « ton » de sa conversation

Une travailleuse a contacté la Commission après avoir reçu une lettre d'avertissement du service de sécurité de la CSPAAT concernant son « comportement inacceptable et perturbateur ». Dans la lettre, on pouvait également y lire : « Un examen de votre dossier démontre un type particulier de comportement dévalorisant et dégradant à l'égard du personnel de la CSPAAT. »

La travailleuse a indiqué qu'elle n'a pas utilisé un langage vulgaire ni abusif et qu'elle n'a menacé personne. Elle croit plutôt que la lettre d'avertissement était des représailles pour une conversation téléphonique qu'elle avait eue avec le gestionnaire de cas. La travailleuse a admis qu'elle

a peut-être élevé la voix et interrompu le gestionnaire de cas, mais elle a expliqué qu'elle ne faisait que défendre ses droits. Sa plainte indiquait également que la lettre d'avertissement ne donnait aucun exemple de son comportement « inacceptable ».

Après avoir contacté plusieurs membres du personnel du service des opérations et de la sécurité de la CSPAAT pour de plus amples renseignements, nous avons appris que l'équipe des opérations avait expressément demandé que le service de la sécurité envoie la lettre d'avertissement, et que l'équipe de ce service n'a pas procédé à un examen approfondi du comportement allégué de la travailleuse avant de lui faire parvenir la lettre. La CSPAAT a également reconnu qu'il n'y avait pas eu un « type particulier de comportement envers plusieurs membres du personnel de la CSPAAT », comme stipulé dans la lettre d'avertissement.

Le service de sécurité de la CSPAAT a fait parvenir à la travailleuse une lettre d'avertissement modifiée qui décrivait son comportement comme étant « agressif et intimidant ». En raison du manque de détails dans la lettre modifiée, la travailleuse n'a pas été satisfaite et a indiqué qu'une personne ne peut pas modifier son comportement fautif si elle ne s'en aperçoit pas.

Après de nouvelles demandes de renseignements par la Commission, la CSPAAT a consenti à faire parvenir une troisième lettre avec plus de détails. La troisième lettre parlait du « ton » de la travailleuse et des demandes du gestionnaire de cas.

Dans les réponses que nous ont transmis la CSPAAT, il n'y avait aucune indication que



celle-ci avait trouvé le ton de la travailleuse comme étant menaçant ni qu'elle posait une menace pour la sécurité. Toutefois, la lettre qui mettait en garde la travailleuse de son comportement avait été envoyée par le service de sécurité de la CSPAAT, puisqu'il s'agit du processus de celle-ci. La travailleuse estime que l'avertissement provenant du service de sécurité aurait pu avoir un « effet paralysant » quant à la manière qu'elle se défend dans l'avenir, puisqu'on pourrait lui interdire de parler avec le personnel de la CSPAAT sans aucun autre avertissement.

**ii. Un travailleur blessé se plaint que la CSPAAT a injustement prolongé sa restriction de contact**

Une lettre a été envoyée à un travailleur pour lui indiquer qu'on lui restreignait de prendre contact avec la CSPAAT simplement pour avoir utilisé, selon la CSPAAT, des jurons en excès et pour avoir dit des commentaires désobligeants envers les membres du personnel. La CSPAAT a fait parvenir au travailleur une lettre qui expliquait les raisons de la restriction et l'a avisé que la restriction serait en vigueur pour un minimum de deux ans, après quoi le travailleur pourrait demander un examen de la restriction.

Au bout de deux ans, le travailleur a écrit une lettre à la CSPAAT demandant un examen de la restriction, en stipulant qu'il promettait de se comporter professionnellement, et ce, « même si la CSPAAT ne respecte pas ces propres politiques ». La CSPAAT a conclu que la lettre du travailleur était antagoniste et non professionnelle, puis lui a restreint tout contact pour une période supplémentaire de deux ans.

**La Commission fera le suivi de ces nouvelles préoccupations et continuera à examiner les plaintes individuelles concernant le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAT.**

“

*Vous avez pris tous mes appels et vous m'avez toujours écouté avec compassion, sans juger. Je ne peux exprimer à quel point je vous suis reconnaissante, à vous et à votre bureau, d'offrir des services pour des travailleurs blessés.*

*~ Travailleuse*

Nous avons parlé avec le chef de service de la sécurité pour obtenir des éclaircissements sur les raisons de cette nouvelle décision. Le chef de service a examiné le dossier de la demande et a remarqué que le travailleur s'était conformé à la restriction au cours de la période initiale de deux ans, mais a indiqué que le travailleur devrait soumettre une explication pour sa récente lettre.

Lorsque le travailleur a fait parvenir une nouvelle lettre indiquant qu'il n'avait aucunement eu l'intention que sa dernière lettre soit perçue comme antagoniste, la CSPAAT a retiré sa restriction de contact.



# Mises à jour concernant les préoccupations systémiques pour 2018

## 1 Nouveau modèle d'exploitation

**Lors du rapport annuel de 2018 de la Commission, nous avons remarqué que notre bureau avait reçu de nombreuses plaintes de plusieurs intervenants extérieurs concernant les changements opérationnels que la CSPAAT avait mis en œuvre au mois de juillet 2018.** (Voir la page 8 de notre rapport annuel de 2018 pour de plus amples détails.)

Plus particulièrement, en raison de leur nouveau modèle d'exploitation, la CSPAAT a attribué certaines demandes à une équipe de gestionnaires de cas plutôt qu'à un membre du personnel. Ce changement a donné lieu à une augmentation des plaintes dans quatre secteurs principaux : retards dans la prise de décision, retards dans l'examen de la correspondance, déresponsabilisation et manque de prise de décision de qualité. La Commission a résolu plusieurs plaintes sur une base individuelle.

Certaines expériences de plaignants comprennent :

### i. Longues périodes d'attente lors d'appels au numéro de téléphone principal de la CSPAAT

Plusieurs intervenants extérieurs se sont plaints d'avoir eu à patienter pendant 20 minutes et plus avant de pouvoir parler à un représentant du service à la clientèle (RSC), lorsqu'il composait le numéro de téléphone principal de la CSPAAT. Et, dans certains cas, le RSC était incapable d'adresser le problème ou la question. Par conséquent, l'appelant devait être mis dans une autre file d'attente et recommencer son histoire avec un autre membre du personnel de la CSPAAT.

La CSPAAT a indiqué à la Commission qu'elle est au courant de ces préoccupations et qu'elle prend des mesures pour améliorer la prestation de services, y compris surveiller les périodes d'attente et ajuster les ressources, au besoin. L'objectif de la CSPAAT en ce

qui a trait à la période d'attente est d'une minute, et ce, malgré le fait que la période d'attente moyenne à la fin de l'année 2019 était plutôt de quatre minutes et demie.

### ii. Manque d'accès à des numéros de téléphone directs pour rejoindre le personnel de la CSPAAT

Les intervenants extérieurs se sont plaints à la Commission à propos du manque d'accès à des numéros de téléphone directs pour rejoindre le personnel de la CSPAAT, ce qui permettrait de contourner la ligne générale de celle-ci.

La CSPAAT a informé la Commission que les RSC et les autres membres du personnel de la CSPAAT ont en effet le pouvoir discrétionnaire de fournir les numéros directs.

De manière à fournir un meilleur service et réduire le volume d'appels, la CSPAAT a demandé à ses RSC de fournir des numéros de téléphone directs, lorsque l'appelant en fait la demande.

### iii. Difficultés à rejoindre les gestionnaires de cas et les arbitres de la CSPAAT

Plusieurs représentants de travailleurs blessés ont soulevé des préoccupations concernant le processus de vérification de la CSPAAT, pour un appelant sur leur ligne téléphonique générale. Plus précisément, les représentants qui ont contacté la Commission se sont plaints que bien qu'ils soient des représentants autorisés pour la demande et qu'ils aient le numéro de la demande et le nom du travailleur, ils n'ont pas toujours accès aux autres identificateurs demandés par les RSC, surtout si le représentant travaille à distance.

Nous avons déterminé que le critère de vérification précis avait été mis en place par la CSPAAT, pour protéger la vie privée et les renseignements personnels des travailleurs blessés et autres





intervenants extérieurs de la CSPAAT. Ce processus de vérification exige que le RSC recueille certains détails essentiels avant de fournir les informations concernant un dossier de demande par téléphone ou de transférer un appel à un gestionnaire de cas ou à un autre membre du personnel de la CSPAAT. De plus, les RSC de la CSPAAT ont une marge de manœuvre quant à transférer un appel d'un employeur comme étant « non vérifié », mais ceci n'était pas le cas pour les appels de travailleurs.

À la suite d'un suivi par la Commission, un directeur de l'excellence des services nous a expliqué que selon les bonnes pratiques en matière de documentation de la CSPAAT, les RSC sont autorisés à utiliser leur pouvoir discrétionnaire pour transférer les représentants des travailleurs ainsi que les employeurs comme étant « non vérifié ». Il s'agit d'un aspect qui sera communiqué aux RSC et ajouté dans le critère de vérification. La CSPAAT a également entrepris un examen supplémentaire de son critère de vérification et a apporté des changements à ses exigences.

Un représentant des travailleurs nous a indiqué que le nouveau processus de la CSPAAT était moins lourd.

## 2 Des travailleurs reçoivent des prestations d'invalidité totale temporaire supplémentaires

**En 2017, un travailleur blessé s'est plaint à la Commission concernant les réponses incohérentes de la CSPAAT concernant la façon dont les prestations d'invalidité totale temporaire (ITT) étaient calculées pour la récurrence d'une lésion.**

Nous avons conclu que certains membres du personnel de la CSPAAT n'appliquaient pas correctement une politique de versement d'ITT. Plus particulièrement, ils utilisaient les gains avant

que l'employé ne subisse des lésions pour calculer les prestations pour une récurrence de lésion, si la récurrence survenait lorsque l'employé était inapte au travail, au lieu d'utiliser les plus récents gains pour le calcul, comme requis par la politique. *(Pour de plus amples informations concernant les plaintes et résolutions de 2017, voir la page 16 de notre rapport annuel de 2017.)*

À la suite d'un suivi par la Commission et après que la CSPAAT ait précisé le principe de la politique, elle a accepté d'identifier les demandes où la politique aurait pu être mal appliquée. En juin 2019, la CSPAAT a terminé son examen des 327 demandes qui auraient pu être touchées par une mauvaise application de la politique. Il en est résulté un total de 650 000 \$ en avantages payés aux travailleurs touchés. Pour les demandes dont la CSPAAT n'avait pas de données plus récentes sur les gains, elle a fait parvenir une lettre au travailleur lui expliquant le problème tout en l'invitant à fournir des données plus récentes de ses gains, si disponibles.

## 3 Arriéré d'examen d'indemnité pour perte non financière réglé

**En 2019, les travailleurs ont attendu jusqu'à 22 semaines pour des décisions d'indemnité pour perte non financière (PNF), en hausse par rapport à l'objectif de 8 à 10 semaines de la CSPAAT.** *(Pour des informations complémentaires sur ce sujet, voir la page 11 du rapport annuel de 2018 de la Commission.)*

À l'automne 2019, la CSPAAT a déployé des ressources supplémentaires pour passer à travers l'arriéré de décisions touchant les PNF. À la fin de 2019, cela a mené à une diminution du délai d'attente à seulement sept semaines.

# Mises à jour concernant les préoccupations systémiques pour 2018

## 4 Les demandes de la Commission mènent à un examen plus approfondi de la condition d'un travailleur

**En 2017, la Commission a signalé des problèmes avec le processus de la CSPAAT pour imposer des restrictions de contact avec les travailleurs blessés pour lesquels elle jugeait que leur comportement était inapproprié, inacceptable ou menaçant.**

La CSPAAT a procédé à un examen de son approche et a pris certaines mesures, y compris la mise à jour du protocole d'évaluation des menaces de la CSPAAT, en plus de revoir les questions relatives à l'adaptation en milieu de travail pour les travailleurs blessés avec des besoins particuliers. *(Pour de plus amples détails*

*concernant les problèmes identifiés, voir la page 19 du rapport annuel de 2017 de la Commission.)*

En février 2019, la CSPAAT a terminé son examen de toutes les demandes avec restrictions de contact. Et, tout au long de 2019, la CSPAAT a poursuivi son examen des demandes avec des notes concernant des comportements perturbateurs, sans restriction de contact.

À la fin de 2019, la CSPAAT avait examiné pratiquement toutes les 14 000 demandes et éliminé ou modifié les codes perturbateurs d'environ 3 500 demandes. Toutefois, elle avait toujours environ 2 000 demandes à passer en revue. La Commission continuera à surveiller le progrès de la CSPAAT.





# Cas individuels et leur résolution



# Cas individuels et leur résolution

## 1 Renversement d'une décision à la suite d'un examen de la bonne politique de la CSPAAT

**Une travailleuse a contacté la Commission avec des préoccupations concernant la décision de la CSPAAT de refuser l'admissibilité à une récurrence de sa demande de stress mental chronique qui avait auparavant été acceptée.**

Elle n'avait reçu aucun revenu depuis près de trois semaines en raison de harcèlement continu sur son lieu de travail, et avait remarqué que son état psychologique empirait. La travailleuse a soulevé ses préoccupations auprès d'un gestionnaire de cas, mais elle n'obtint aucune réponse de celui-ci.

Nous avons remarqué que la décision du gestionnaire de cas pour refuser la récurrence était fondée sur la *Politique du stress mental chronique* (15-03-04). Il ne semble pas que la *Politique des récurrences* (15-02-05), qui décrit le critère utilisé pour vérifier l'admissibilité pour une détérioration importante, ait été prise en considération.

À la suite d'une enquête par la Commission, le gestionnaire de cas a convenu que la *Politique des récurrences* aurait dû être appliquée. Elle prévoyait que le gestionnaire de cas rendrait une nouvelle décision au bout d'une semaine.

Selon les renseignements de la demande, la récurrence de l'employée était en fin de compte permise, ainsi que les prestations rétroactives pour perte de gains.



## 2 Cas de stress mental retardé, statué et autorisé à la suite de demandes par la Commission

**Une infirmière autorisée sa plainte à la Commission concernant un retard de neuf mois, pour obtenir le statut de sa demande de stress mental. Elle fut agressée par un patient psychiatrique à l'hôpital où elle travaillait et son médecin lui a recommandé de prendre un congé.**

Bien que la CSPAAT a tenu la réclamation en suspens pendant qu'elle obtenait des renseignements additionnels, nous avons remarqué qu'un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT) se trouvait déjà au dossier depuis trois mois. De plus, puisque la travailleuse travaillait comme infirmière, la Commission s'est questionné quant à savoir si la *Politique de trouble de stress post-traumatique pour les premiers intervenants et autres travailleurs désignés* (15-03-13) aurait dû être prise en considération.

Nous avons parlé avec un chef de service de la CSPAAT, lequel a convenu que la demande avait été retardée. Au bout de deux semaines, la CSPAAT a informé la travailleuse que sa demande était autorisée et que les prestations en perte de gains lui seraient payées.

## 3 Admissibilité permise à la suite de demandes par la Commission

**Un travailleur a contacté la Commission pour se plaindre que la CSPAAT avait refusé son admissibilité pour une lésion à l'épaule gauche, lésion qu'il attribuait à la compensation pour sa lésion indemnisable à l'épaule droite.**



Le travailleur a soulevé ses préoccupations avec un chef de service. Toutefois, la décision de refuser l'admissibilité pour la lésion de l'épaule gauche fut maintenue. La CSPAAT a conclu que les fonctions du poste modifiées du travailleur n'ont pas contribué à l'incapacité de son épaule gauche.

“

*Vous avez fait une différence et je vous en suis reconnaissante.*

*~ Mère d'un travailleur*

Nous avons constaté plusieurs rapports médicaux au dossier qui indiquaient un changement de mobilité de l'épaule gauche peu de temps après son retour à des tâches modifiées (lesquelles étaient pour accommoder sa lésion à l'épaule droite). Il n'était pas clair à partir de la lettre de décision de la CSPAAT si ces renseignements médicaux avaient été pris en considération.

Pour faire suite aux demandes de la Commission auprès d'un chef de service, la CSPAAT a requis des éclaircissements à la clinique spécialisée qui avait évalué l'employé. La clinique spécialisée a expliqué que les tâches du travailleur ont probablement accéléré les problèmes préexistants de son épaule gauche.

À la suite de la réponse de la clinique spécialisée, la CSPAAT a permis l'admissibilité d'une exacerbation de la condition asymptomatique antérieure de l'épaule gauche du travailleur. Ceci inclut une intervention chirurgicale

de son épaule gauche, en plus de recevoir les prestations pour perte de gains tout en se remettant de la chirurgie.

#### **4 À la suite de demandes par la Commission ayant mené à un examen approfondi, la CSPAAT a accepté la condition aggravée du travailleur**

**Un travailleur a contacté la Commission après que la CSPAAT ait cessé de payer ses prestations pour perte de gains (PG), après avoir déterminé que l'aggravation temporaire de sa lésion permanente liée au travail avait pris fin.**

Le travailleur n'était pas en accord avec la décision du gestionnaire de cas, comme quoi sa condition temporaire avait pris fin et qu'il était maintenant à son ancien degré d'incapacité. Le travailleur a indiqué que l'information médicale disponible appuyait le fait qu'il ne pouvait pas reprendre les fonctions qu'il exerçait.

Selon le dossier de la demande, les prestations du travailleur avaient été immobilisées en 2014, lors de l'examen de 72 mois. En septembre 2018, la CSPAAT a accepté le fait que le travailleur avait souffert d'une détérioration importante. Les prestations pour PG furent rétablies tandis que le travailleur recevait son traitement et qu'il ait amorcé le processus de transition professionnelle.

L'examen par la Commission du dossier de la demande indiquait que le gestionnaire de cas avait demandé conseil auprès du service d'indemnité pour perte non financière (PNF), lequel a conclu que le travailleur ne se trouvait pas sous son ancien degré d'incapacité par rapport à sa PNF. Toutefois, la CSPAAT avait accepté que le travailleur subisse d'autres interventions

# Cas individuels et leur résolution

chirurgicales et avait permis l'admissibilité de lésion à son bas de dos, puisque la dernière fois qu'on avait évalué son indemnité pour PNF remontait à 2009. Il était incertain si ces facteurs avaient été pris en considération par le service d'indemnité pour PNF.

Nous avons parlé à une chef de service du service d'indemnité pour PNF, laquelle a reconnu la nécessité de clarifier l'admissibilité à une indemnité pour PNF. Elle a offert de rejoindre le gestionnaire de cas pour faciliter cet examen. Plus tard, elle a mis la Commission à jour en indiquant que lorsque l'examen du gestionnaire de cas était terminé, le dossier de la demande serait transmis au service d'indemnité pour PNF, pour un examen prioritaire.

L'examen du service d'indemnité pour PNF appuyait finalement que le travailleur eût subi une détérioration permanente. Le gestionnaire de cas a accepté que l'ancien poste modifié du travailleur ne soit pas disponible sur le marché conventionnel du travail. La totalité des prestations pour PG fut rétablie et les services de transitions vers le travail furent réactivés.

## 5 Les demandes de la Commission incitent la CSPAAT à revoir les obligations de réembauche de l'employeur

**Un travailleur a contacté la Commission pour se plaindre du fait qu'il ne recevait pas ses prestations pour PG, et ce, même s'il n'était pas retourné au travail à la suite d'une lésion professionnelle.**

L'employeur de l'employé a prétendu que le travailleur avait mis fin à son emploi. La CSPAAT a autorisé la demande pour des prestations de soins de santé et un certain nombre de jours de prestations pour

“

*Nous vous sommes très reconnaissants pour votre sens de l'équité. Vous ne savez pas à quel point vous comptez pour les gens.*

~ **Travailleuse**

PG. Toutefois, elle a refusé les prestations pour PG continues, puisque le gestionnaire de cas avait constaté que le travailleur avait quitté le lieu de travail et qu'il n'était pas resté en contact avec l'employeur.

Le dossier de la demande indiquait que l'employeur avait fourni des renseignements contradictoires concernant son allégation que le travailleur avait mis fin à son emploi.

Après plusieurs demandes de la Commission, la CSPAAT a renvoyé la demande à un gestionnaire de cas en réembauche pour examen. Le directeur a indiqué à la Commission que la décision de réembauche serait accélérée.

Le gestionnaire de cas en réembauche a examiné la demande et a constaté qu'en effet, la relation d'emploi n'avait pas pris fin. La demande a été réacheminée à un spécialiste du retour au





travail, pour qu'il puisse venir en aide aux parties concernées afin de trouver un travail convenable. Toutefois, la CSPAAT n'avait toujours pas abordé la question de prestations pour PG. La Commission a demandé à un chef de service d'examiner ce problème et, par conséquent, l'admissibilité à des prestations additionnelles pour perte de gains fut permise. L'admissibilité aux prestations pour perte de gains fut également prolongée, lorsqu'il fut déterminé que l'employeur ne pouvait pas offrir un travail convenable au travailleur.

## 6 La CSPAAT rend une décision concernant l'admissibilité d'un employé à une transplantation hépatique après un long délai d'attente

**Un travailleur blessé s'est plaint comme quoi la CSPAAT a refusé de lui rembourser ses frais de déplacement encourus en 2017 et 2018, pour sa préparation en vue d'une transplantation hépatique éventuelle, et ce, même si la CSPAAT avait autorisé sa demande de maladie du foie comme condition secondaire.**

Selon le dossier de la demande, le travailleur avait été avisé par écrit en décembre 2018 que le remboursement pour les frais de déplacement pour les rendez-vous préalables à la transplantation hépatique était refusé, puisqu'il n'était pas admissible à une intervention chirurgicale de transplantation hépatique en vertu de sa demande. La CSPAAT a écrit au médecin du travailleur pour demander des renseignements supplémentaires, en plus d'aviser le travailleur qu'un gestionnaire de cas prendrait une décision d'admissibilité pour une intervention chirurgicale de transplantation hépatique, lorsque les renseignements seraient reçus.



Bien que la CSPAAT ait reçu les renseignements médicaux supplémentaires en février 2019, aucune décision n'avait été prise au moment où le travailleur avait contacté la Commission en avril 2019. Puisque le travailleur n'avait toujours pas soulevé ses préoccupations avec un chef de service de la CSPAAT, la Commission l'a référé à un gestionnaire responsable.

Le travailleur a pris contact avec le gestionnaire et celui-ci lui a indiqué que les renseignements médicaux supplémentaires seraient examinés en priorité. Une semaine plus tard, le travailleur a de nouveau contacté la Commission puisqu'il était inquiet de ne toujours pas avoir eu de nouvelles ou d'avoir reçu une décision de la CSPAAT.

“

*Merci d'avoir pris le temps de m'aider avec le cas de mes clients.*

*~ Représentant des travailleurs*

La Commission a fait une demande auprès d'un chef de service, lequel a immédiatement pris des mesures. Le travailleur fut contacté immédiatement par la CSPAAT et avisé qu'il était admissible à une intervention chirurgicale de transplantation hépatique. Par le fait même, le travailleur a reçu le remboursement pour ses frais de déplacement pour ses rendez-vous préalables à la transplantation.

# Cas individuels et leur résolution

## 7 **Nouvel examen d'indemnité pour perte non financière (PNF) accéléré au bout d'un retard d'un an, pour examiner les renseignements médicaux**

**Une travailleuse a contacté la Commission en juin 2019 pour se plaindre que sa demande pour un nouvel examen de son indemnité pour PNF n'avancé pas.**

She Elle a fait la demande au début 2018 et un gestionnaire de cas lui a répondu par écrit qu'elle trouverait en souligné les renseignements médicaux requis pour envisager un nouvel examen de son indemnité pour PNF.

“

*Votre prestation de service est excellente.*

~ *Travailleuse*

Selon le dossier de la demande, le médecin de la travailleuse avait soumis un rapport au mois de juin 2018 avec les renseignements demandés. La travailleuse a demandé au gestionnaire de cas pour une mise à jour au mois d'octobre 2018, pour ce faire dire que des renseignements médicaux à jour était de nouveau requis. Elle s'est plainte à un chef de service et celui-ci lui a également indiqué que des renseignements médicaux à jour étaient requis. Toutefois, la raison pour laquelle le nouvel examen de l'indemnité pour PNF n'avait pas avancé, selon le rapport soumis par le médecin au mois de juin 2018, n'était pas évidente pour la Commission.

La Commission a parlé avec un chef de service, lequel a indiqué que les renseignements mis à jour et fournis par le médecin n'étaient pas utiles, puisqu'ils ne comprenaient pas les renseignements sur l'ampleur des mouvements de la travailleuse. La Commission a souligné que certains renseignements concernant l'ampleur des mouvements étaient en fait inclus dans le rapport. En réponse, le chef de service a accepté que le gestionnaire de cas examine le rapport et qu'il décide si le dossier pourrait être référé au service d'indemnité pour PNF.



Peu de temps après, la demande a été référée au service d'indemnité pour PNF. La Commission a fait un suivi auprès

de la CSPAAT et leur a demandé si cette dernière avait envisagé d'accélérer l'examen de l'indemnité PNF, et ce, en raison du retard d'un an pour la prise de décision en vertu des renseignements médicaux. Le chef de service a accepté de prendre contact avec le

service d'indemnité pour PNF, afin de savoir si le dossier pourrait être examiné en priorité. Au bout de deux semaines, l'évaluation de l'indemnité pour PNF était terminée et une augmentation de 5 %, ainsi qu'un paiement d'un peu plus de 2 500 \$ furent octroyés à la travailleuse.





### 8 Un processus de retour au travail ne tient pas compte des renseignements médicaux pour une ambulancière paramédicale souffrant de TSPT

**Une ambulancière paramédicale souffrant de trouble de stress post-traumatique (TSPT) a contacté la Commission concernant des préoccupations qu'elle avait à propos du processus de retour au travail (RAT) de la CSPAAT.**

La travailleuse a indiqué qu'elle avait quitté une réunion portant sur le RAT plus tôt que prévu, puisqu'elle se sentait dépassée par les événements. (Onze personnes ont participé à la réunion, y compris des représentants de l'employeur et le syndicat de l'employée, ainsi qu'une spécialiste et un chef de service du RAT de la CSPAAT.) Par la suite, l'employeur, le syndicat et le personnel de la CSPAAT se sont entendus pour un plan de RAT en son absence. La travailleuse a fait valoir que le plan n'aurait pas dû être établi sans sa participation. La travailleuse était également préoccupée à propos du poste offert par l'employeur, puisque celui-ci pourrait avoir un effet négatif sur sa rémunération et sa pension, en plus de la placer dans une unité de négociation différente.

Peu de temps après la réunion, la travailleuse fut hospitalisée dans une unité psychiatrique sur une base involontaire en raison d'une aggravation de son TSPT lié au travail. Avec son consentement, la Commission a fourni cette information à la CSPAAT.

La Commission a fait part des préoccupations de la travailleuse avec le chef de service du RAT, lequel a déclaré que les renseignements médicaux au dossier indiquaient que la travailleuse était apte à retourner au travail et elle fut engagée dans le processus de RAT. Le chef de service a ajouté que l'employeur croyait

que la travailleuse trouvait des obstacles pour ne pas retourner au travail. Le chef de service a également indiqué que de plus amples renseignements médicaux seraient obtenus et une réunion concernant ce cas serait tenue pour en discuter. La CSPAAT a ensuite décidé que l'admission involontaire de la travailleuse en psychiatrie n'était pas liée au travail et qu'elle ne coopérait pas avec le processus du RAT.

Nous sommes restés préoccupés par le processus décisionnel de la CSPAAT, tout particulièrement l'examen des renseignements médicaux au dossier fait par la CSPAAT. De plus amples demandes avec le chef de service du RAT n'ont pas réussi à répondre à nos préoccupations. Par conséquent, les préoccupations furent soulevées à un directeur. Après examen et discussion avec le personnel, le directeur a demandé à un responsable d'un exercice professionnel en psychologie (c.-à-d. un psychologue) d'examiner la demande.



“

*Je vous suis très reconnaissante de votre appel téléphonique. Maintenant, j'ai de l'espoir.*

*~ Travailleuse*

Cet examen supplémentaire, en tandem avec un examen approfondi de la CSPAAT, a donné lieu au rétablissement des prestations pour perte de gains en raison d'une exacerbation temporaire de ses symptômes du TSPT. La CSPAAT a également fait une recommandation pour un programme spécialisé de la CSPAAT, pour une évaluation plus poussée de la travailleuse.

# Cas individuels et leur résolution

## 9 La CSPAAT réexamine une décision à la suite de l'identification d'informations contradictoires

**Un travailleur blessé a contacté la Commission pour se plaindre que ses prestations pour perte de gains (PG), accordées par la CSPAAT il y a quelques semaines, étaient maintenant refusées.**

Il a ajouté que cela avait entraîné l'éviction de son appartement et qu'il n'a eu que quelques jours pour quitter, sans endroit où aller. Il a soulevé ses préoccupations avec un chef de service, lequel lui a indiqué que la décision de refuser les prestations pour PG était légitime.

Selon une lettre de réexamen, la CSPAAT avait renversé l'admissibilité du travailleur aux prestations pour PG, puisque l'employeur du travailleur au moment de l'accident avait mis fin à l'embauche du travailleur et n'avait aucune obligation de réembauche. L'examen du dossier par la Commission a permis de constater que le relevé d'emploi soumis par l'employeur qu'avait le travailleur au moment de l'accident indiquait que le travailleur

“

*Vous avez pris tous mes appels et vous m'avez toujours écouté avec compassion, sans juger. Je ne peux exprimer à quel point je vous suis reconnaissante, à vous et à votre bureau, d'offrir des services pour des travailleurs blessés.*

~ Travailleuse

avait « démissionné ». De plus, des notes au dossier indiquaient qu'un gestionnaire de cas antérieur avait discuté avec l'employeur du travailleur au moment de l'accident et avec le travailleur, et avait clarifié que l'employeur n'avait pas mis fin à l'embauche du travailleur et que le travailleur n'avait pas officiellement quitté son emploi. Bien qu'il y ait eu un court laps de temps dans la communication entre le travailleur et l'employeur qu'avait le travailleur au moment de l'accident, le gestionnaire de cas était d'avis que le travailleur n'avait pas eu l'intention de quitter son emploi.

Nous avons discuté des informations inexactes et contradictoires avec un chef de service et celui-ci a convenu que la conclusion n'était « pas suffisamment solide ». Le chef de service a demandé à un nouveau preneur de décision de revoir la décision prise et, finalement, la CSPAAT a rétabli les prestations pour PG à la suite d'une nouvelle décision comme quoi le travailleur n'avait pas quitté son emploi et qu'il n'était pas en mesure de retourner au travail.

## 10 Réexamen d'une décision effectué après un retard

**Un représentant des travailleurs a contacté la Commission à la fin septembre pour se plaindre d'un retard dans le réexamen d'une décision.**

Il avait demandé le réexamen au début juillet après avoir constaté qu'une nouvelle IRM au dossier n'avait pas été prise en considération. Il a contacté un gestionnaire de cas et comme réponse, le gestionnaire de cas lui a laissé un message vocal lui indiquant qu'il s'engageait à réexaminer la demande et qu'il le rappellerait à la fin de la semaine. Toutefois, tel que promis, le représentant n'a pas reçu un appel de suivi.

Le dossier de la demande indiquait peu d'activité autre que le message vocal du gestionnaire de cas au mois d'août. Il n'y avait aucune preuve qu'une réponse ou





qu'une décision était en cours. Au début de septembre, le représentant a écrit au gestionnaire de cas pour faire accélérer le cas. Rien n'a également été fait en réponse à cette demande.

La Commission a soulevé les préoccupations avec un gestionnaire de cas, lequel a reconnu qu'il y avait eu des retards attribuables à la charge de travail. Il a demandé au gestionnaire de cas d'examiner la décision en priorité. Au bout de trois jours, le représentant a été avisé verbalement et par écrit de la décision.

Le réexamen, qui était permis, a rétabli l'admissibilité continue du travailleur pour une lésion à l'épaule.

### 11 La CSPAAT délivre un certificat de décharge pour une travailleuse autonome

**Une travailleuse autonome a appelé la Commission au début juillet, car elle voulait parler avec la direction du service de recouvrement de la CSPAAT.**

Elle a expliqué qu'elle travaille dans un secteur exigeant physiquement et qu'elle a récemment subi une lésion corporelle qui l'empêchait d'accepter des contrats. En conséquence, elle a pris du retard sur ses cotisations à la CSPAAT et leur devait 300 \$. Elle a été en mesure de trouver un contrat qui lui permettrait de s'adapter et qui devait commencer la semaine suivante. Toutefois, elle avait besoin d'un certificat de décharge, mais elle était incapable d'en obtenir un, puisque son compte était en souffrance. Elle a indiqué à la Commission qu'elle espérait que la CSPAAT pourrait émettre un certificat de décharge, afin qu'elle puisse faire suffisamment d'argent pour rembourser son compte et payer ses propres factures.

“

*Le service que vous fournissez est inestimable.*

*~ Travailleuse*

Nous avons facilité un appel entre la travailleuse autonome et un directeur adjoint au service de recouvrement. Le directeur adjoint a ensuite informé la Commission que puisque le solde dû était relativement petit, la CSPAAT rayerait de façon ponctuelle le solde et qu'elle émettrait un certificat de décharge pour le prochain contrat.

La travailleuse autonome était très reconnaissante du règlement.

### 12 La CSPAAT prend des mesures immédiates à la suite d'un long retard concernant sa demande

**Une représentante des travailleurs s'est plainte à la Commission concernant un retard de la CSPAAT à prendre des mesures au nom de son client.**

En décembre 2018, un commissaire aux appels a fait parvenir la demande au service de gestion des demandes de règlement pour éclaircir certaines préoccupations et pour prendre d'autres décisions concernant l'admissibilité du travailleur. La représentante n'a pas eu d'autres nouvelles de la CSPAAT. Donc, au mois de novembre 2019, elle a écrit à un gestionnaire de cas pour se plaindre du retard. La représentante a contacté la Commission au mois de décembre 2019, lorsqu'elle n'a pas eu d'autres nouvelles du gestionnaire de cas.

Nous avons contacté le gestionnaire de cas, lequel nous a indiqué que la CSPAAT n'avait pas d'excuse

# Cas individuels et leur résolution

pour le retard. Le gestionnaire de cas a pris des mesures immédiates. Elle a rencontré le gestionnaire de cas pour développer un plan d'action pour la collecte de renseignements supplémentaires. Le gestionnaire de cas a également contacté la représentante pour s'excuser du retard et pour lui expliquer comment la CSPAAT envisageait de faire avancer la demande.

## 13 Examen final des prestations différées d'une travailleuse pendant qu'elle était soumise à un traitement

**Un représentant des travailleurs s'est plaint à la Commission que la CSPAAT avait terminé un examen final des prestations pour perte de gains (PG) de sa cliente sans avoir pris en considération la condition psychologique de la travailleuse blessée.**

Le représentant a indiqué à la Commission qu'après une lésion de 72 mois, la CSPAAT avait immobilisé les prestations pour PG, puisque la travailleuse pouvait travailler 40 heures par semaine au salaire minimum, même si elle souffrait de troubles psychologiques et qu'elle nécessitait des soins urgents.

Selon le dossier de la demande, la CSPAAT a autorisé la demande de la travailleuse pour des microtraumatismes répétés en 2013. La travailleuse a reçu une indemnité pour perte non financière en 2017 pour une déficience permanente. Puis, en 2018, un commissaire aux appels (CAA) a autorisé l'admissibilité pour un trouble dépressif majeur, un trouble de douleur chronique et l'aggravation d'un trouble de stress post-traumatique préexistant. Toutefois, la décision du CAA n'avait pas été mise en œuvre par le temps que la décision de l'immobilisation au 72e mois soit prise.

La Commission a contacté le gestionnaire de cas de

la CSPAAT, lequel a confirmé que la CSPAAT pourrait reporter la décision d'immobilisation pendant que la travailleuse prenait part à un traitement financé par la CSPAAT.

## 14 À la suite de demandes par la Commission, les recommandations médicales d'un travailleur migrant sont prises en considération,

**Un représentant d'un service juridique communautaire a contacté la Commission au nom du travailleur migrant qui a été blessé en 2016.**

Le travailleur blessé, maintenant de retour en Jamaïque, a reçu des prestations pour perte de gains et une indemnité pour perte non financière pour sa lésion permanente jusqu'au mois de juin 2017.

Nous avons appris qu'un psychologue avait récemment diagnostiqué un stress post-traumatique, un trouble dépressif et autres troubles psychologiques chez le travailleur. Puis, bien que la CSPAAT n'ait pas accepté ces troubles comme étant liée à une lésion indemnifiable du travailleur, il n'était pas clair si les autres recommandations incluses dans le rapport d'évaluation de la lésion permanente du travailleur avaient été considérées par la CSPAAT.

Nous avons contacté le gestionnaire de cas pour discuter des recommandations retrouvées dans la dernière évaluation. Le gestionnaire de cas a

“

*Le CPF règle les choses.*

~ Représentante des travailleurs



examiné les recommandations et a demandé qu'une infirmière consultante examine l'admissibilité à des médicaments contre la douleur. De plus, la CSPAAT a autorisé le traitement de physiothérapie ainsi qu'une IRM, pour en apprendre davantage sur les problèmes physiques en cours. La CSPAAT a également accepté de payer d'avance les frais de déplacement du travailleur et lui a offert de payer par virement bancaire.

### **15** À la suite de demandes par la Commission, la condition secondaire d'un travailleur est prise en considération

**Un représentant d'un service juridique communautaire s'est plaint à la Commission concernant le manque de réponse à de la correspondance et des documents médicaux qui ont été expédiés à la CSPAAT des mois plus tôt.**

Ce service juridique communautaire a tenté de faire progresser le problème à un gestionnaire de cas de la CSPAAT, sans succès.

Après examen de la demande, nous avons conclu que la décision d'un commissaire aux appels autorisait l'admissibilité de la lésion du pouce et du poignet gauche du travailleur. Par la suite, le service juridique communautaire a demandé une admissibilité pour une condition secondaire et a soumis les documents médicaux pour appuyer la demande. Toutefois, aucune réponse n'a été reçue de la CSPAAT.

Nous avons contacté le chef de service de la CSPAAT pour discuter du manque de réponse. Le chef de service s'est excusé auprès du service juridique communautaire pour le retard et a demandé au gestionnaire de cas d'examiner la demande. À la suite de l'examen de la CSPAAT, le gestionnaire de cas a

conclu que la condition secondaire était compatible avec l'historique de l'accident d'origine et a autorisé l'admissibilité de la lésion secondaire du travailleur.

### **16** Un travailleur reçoit des prestations pour PG intégrales à la suite d'un réexamen en raison des demandes de la Commission

**Un travailleur blessé s'est plaint que la CSPAAT lui avait refusé ses prestations pour PG, pour une lésion à la cheville gauche. La CSPAAT avait permis la demande seulement pour des prestations de soins de santé.**

Nous avons remarqué que la CSPAAT a dit au travailleur qu'elle avait refusé sa demande de prestations pour PG, puisque l'employeur lui avait offert un travail modifié convenable. Toutefois, la radiographie et l'ultrason effectués deux semaines après l'accident du travailleur ont indiqué que la lésion du travailleur était pire qu'initialement diagnostiquée, et qu'il pourrait ne pas être en mesure d'effectuer les nouvelles tâches.

Le travailleur blessé s'est plaint à la Commission que le décideur de la CSPAAT avait refusé de l'écouter ou même de prendre en considération les nouveaux renseignements médicaux.

Nous avons recommandé le travailleur à un chef de service de la CSPAAT pour qu'il puisse discuter de ses préoccupations. Voyant que le chef de service n'entrait pas en contact avec le travailleur, nous avons contacté le chef de service pour discuter de la demande. Après les demandes de la Commission, la CSPAAT a réexaminé sa décision et a permis les prestations pour perte de gains (PG) intégrales.

# Cas individuels et leur résolution

## 17 L'admissibilité à des prestations revues et permises à la suite d'un retard

**Un travailleur blessé s'est plaint à la Commission à propos du retard de la CSPAAT à répondre à sa demande de réexamen d'une décision prise en 2017, qui lui refusait l'admissibilité à des prestations.**

Le travailleur et son représentant ont soumis de nouvelles preuves à la CSPAAT pour réexamen, mais n'ont eu aucune réponse. Un mois après la demande, le travailleur a indiqué qu'il avait tenté de faire un suivi auprès de la CSPAAT par téléphone, et ce, sans résultat. Il a indiqué à la Commission qu'il avait une dette assez importante et des factures en souffrance, lui causant des difficultés financières. Il nous a également expliqué de quelle façon son anxiété s'était progressivement aggravée, tout en essayant de faire face à cette situation.



Nous avons contacté le chef de service, lequel nous a indiqué que l'examen initialement attribué à un agent de l'admissibilité récemment de retour d'un congé, avait été réaffecté et le nouvel agent de l'admissibilité entrerait en contact avec le travailleur la journée même.

Au bout d'une semaine, la CSPAAT a informé le travailleur qu'elle demanderait une opinion médicale externe. Lorsque la CSPAAT a reçu l'opinion médicale, elle a autorisé la demande de réexamen et l'admissibilité du travailleur à des prestations. Afin d'aider le travailleur, la CSPAAT a accepté de verser des prestations pour perte de gains en fonction d'un taux temporaire, pendant qu'elle confirmait les données sur ses gains auprès de l'employeur qu'avait le travailleur au moment de l'accident.

## 18 La CSPAAT examinera la violation présumée d'un employeur par rapport à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail

**Un travailleur a informé la Commission que son employeur déduisait depuis plusieurs années, de son salaire, des cotisations à la CSPAAT.**

Bien que l'employeur ait cessé cette pratique après que le travailleur s'est plaint qu'il s'agissait d'une infraction à la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail (c.-à-d. la Loi), l'employeur ne l'a pas remboursé.

Le travailleur a indiqué qu'il était toujours en possession des talons de paie qui indiquaient les montants déduits, plus particulièrement pour les cotisations à la CSPAAT. Il estime qu'on lui devait près de 20 000 \$. Le plaignant a également souligné qu'il avait tout d'abord appelé la Commission des relations de travail de l'Ontario pour obtenir de l'aide et qu'on l'a référé à la CSPAAT. Initialement, la CSPAAT a indiqué au travailleur qu'elle ne pouvait l'aider et l'a référé à la Commission des pratiques équitables.

À la suite d'une enquête par la Commission, le directeur adjoint au Centre de services à l'employeur de la CSPAAT a indiqué que son service pouvait examiner la question. Toutefois, il pourrait transmettre le cas en interne à un poursuivant, de manière à enquêter sur une violation de la Loi. Il a de plus indiqué qu'un de ses chefs d'équipe appellerait le plaignant pour obtenir de plus amples renseignements.

Le plaignant fut informé du plan proposé par le directeur adjoint et fut très heureux de l'implication de la Commission.

# Les chiffres

---

## Plaintes adressées à la Commission en 2019

Dans le cadre du mandat

**2,418**



Hors mandat  
**363**

---

## Qui a contacté la Commission en 2019 ?

Travailleurs blessés

**96%**

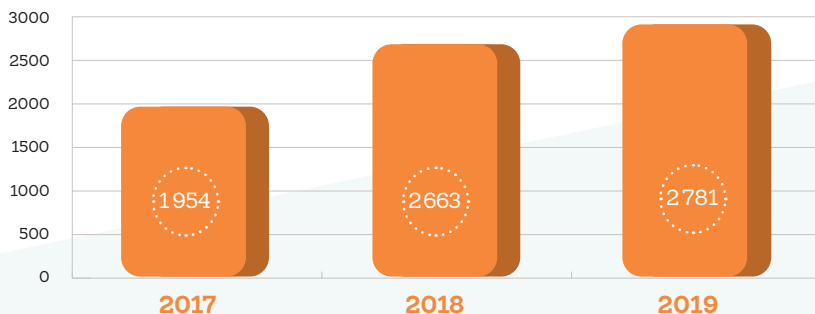


Employeurs et autres  
**4%**

# Les chiffres

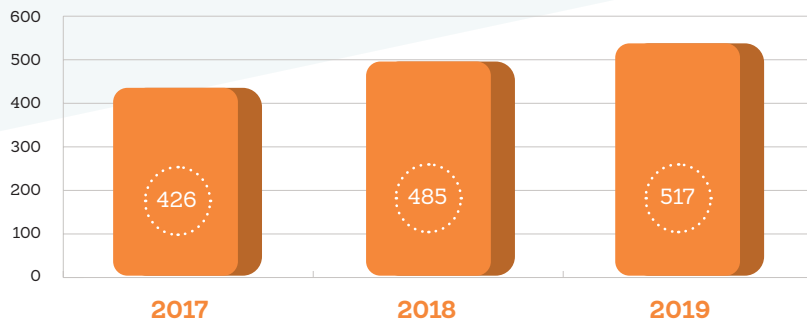
## Les chiffres sur trois ans

### Dossiers ouverts



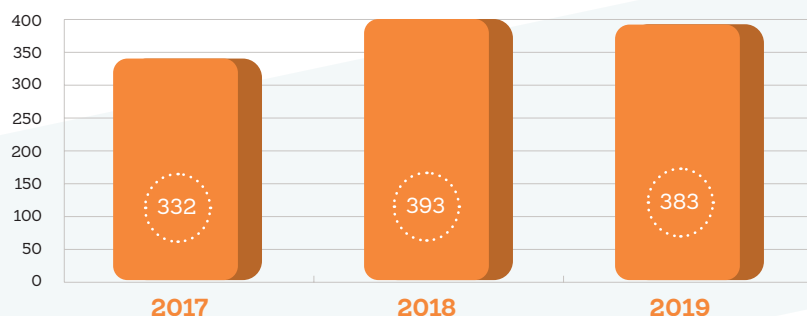
La Commission a reçu **2781** plaintes en 2019, par rapport à **2663** en 2018.

### Enquêtes effectuées par des spécialistes

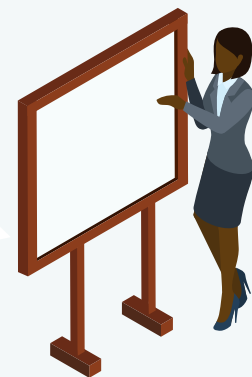


Des spécialistes mènent une enquête lorsque nous identifions une préoccupation potentielle d'équité et lorsque le plaignant n'a pas été en mesure de résoudre la question directement avec la CSPAAT. La plupart des plaintes portaient sur **les retards (238)** et **le processus décisionnel (148)**.

### Questions que la CSPAAT a dû traiter



Le nombre de questions d'équité qui a nécessité une intervention de la CSPAAT a légèrement diminué en 2019. La plupart des plaintes portaient sur les retards (190) et le processus décisionnel (100). **La Commission a résolu la plupart des plaintes en quatre jours.**



## Questions d'équité par catégorie

Catégorie d'équité	2017	2018	2019
Retard	35%	39%	35%
Processus décisionnel	28%	21%	25%
Communication	18%	18%	21%
Comportement	5%	7%	6%
Hors mandat	14%	15%	13%


## Classement des 10 plaintes les plus fréquentes par sujet

2019	Sujet	2018
1	Prestations	1
2	Soins de santé	2
3	Retour au travail	4
4	Procédure d'appel	5
5	Perte non financière	3
6	Transition professionnelle	7
7	Invalidité psychotraumatique	9
8	Par rapport aux gains	12
9	Questions concernant l'évaluation de l'employeur	11
10	Invalidité permanente	10



Un bureau indépendant travaillant pour veiller au respect des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario

123, rue Front Ouest  
Toronto, ON  
M5J 2M2

**No de tél** 416 603-3010 or 1 866 258-4383  
**fairpractices.on.ca**  
 @CSPAAT\_Ombuds

