

RAPPORT ANNUEL

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

20 25

FPC
CPÉ

Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

fairpractices.on.ca

RECONNAISSANCE
TERRITORIALE

Le bureau de la Commission se trouve à Toronto, sur le territoire traditionnel de nombreuses Premières Nations, notamment les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendat. Toronto est assujettie au Traité 13 signé avec les Mississaugas de Credit, ainsi qu'aux Traités Williams conclus avec plusieurs bandes Mississaugas et Chippewa.

Nous reconnaissons et honorons les peuples autochtones qui ont habité ce territoire et en ont pris soin depuis des temps immémoriaux.

FPC
CPÉ

Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

Commission des pratiques
équitables

Tél. : 416-603-3010 ou 1-866-258-4383
fairpractices.on.ca

Also available in English

Table des matières

Message du commissaire.....	2
Principes directeurs.....	4
L'apport de la Commission.....	5
Le processus de règlement des plaintes	6
Les chiffres.....	7
Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système	10
Résolution de cas individuels	14



LA MISSION DE LA COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES

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 repérer 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.

Message du commissaire

Ronan O'Leary



Il va sans dire que 2025 a été une année extrêmement difficile pour tous à la CSPAAT en raison de l'interruption de travail de mai à juillet, dont les effets ont par ailleurs été fortement ressentis par les travailleurs et les employeurs qui se fient à la CSPAAT. Ces défis se traduisent par une augmentation des plaintes cette année par rapport à 2024, parallèlement à une augmentation des préoccupations en matière d'équité relevées lors de l'examen des plaintes.

Nous avons poursuivi le traitement des plaintes pendant l'interruption de travail – notre équipe ne faisant pas partie de l'unité de négociation –, mais nous nous sommes concentrés sur les questions les plus graves et les plus urgentes, étant donné la capacité limitée de la CSPAAT à répondre aux demandes. Nous avons également utilisé de notre pouvoir discrétionnaire, contournant occasionnellement l'obligation, pour les plaignants, de transmettre d'abord leurs préoccupations si nous pouvions résoudre rapidement un problème. Nous avons constaté une augmentation des

plaintes après la fin de l'interruption de travail, mais elle s'est graduellement atténuée dans les mois suivants.

Le présent rapport met en lumière certaines des plaintes que nous avons résolues cette année. Par exemple, nous avons réussi à aider un travailleur à obtenir une décision d'admissibilité initiale à faire une demande pour stress mental après neuf mois d'attente (voir p. 17). Dans un autre cas, nous avons pu résoudre la plainte d'un chiropraticien concernant un litige pour paiement après qu'il eut reçu des renseignements inexacts pendant l'interruption de travail (p. 19).

Nous avons également continué de travailler avec la CSPAAT pour résoudre dès le début des problèmes systémiques émergents et pour nous attaquer aux causes profondes des plaintes faites auprès de la Commission. Je suis heureux d'annoncer que la CSPAAT a entièrement résolu un problème systémique cerné en 2024, qui concernait un écart entre les pratiques et les politiques de la CSPAAT pour la récupération de versements excédentaires de son indemnité pour perte de revenu de retraite (p. 10).

Un autre problème systémique de l'année dernière concernait la gestion par la CSPAAT des comportements difficiles de ses clients, le nombre élevé de plaintes concernant les restrictions de communication persistant tout au long de 2025 (voir p. 11). Pour des raisons d'équité et des enjeux entourant le processus décisionnel relatif aux demandes, la CSPAAT a cessé d'utiliser des restrictions de communication qui exigeaient que

Table des matières

→ Message du commissaire

Principes directeurs

L'apport de la Commission

Le processus de règlement des plaintes

Les chiffres

Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

Résolution de cas individuels

toutes les communications se fassent par l'intermédiaire d'un représentant. D'autres améliorations des processus de la CSPAAT sont en cours et d'autres mises à jour sont prévues en 2026.

Je remercie sincèrement les membres du personnel de la CSPAAT, en particulier les équipes de gestion des cas, pour leur excellente collaboration continue dans la résolution des problèmes que nous soulevons.

Je tiens également à exprimer ma gratitude au personnel de la Commission pour son professionnalisme et sa patience, jour après jour, en dépit d'un travail souvent très difficile.

J'aimerais conclure en vous citant les propos du juge en chef de l'Ontario, l'honorable Michael H. Tulloch, sur l'importance d'une surveillance indépendante, que j'ai eu le privilège d'entendre en 2025 lors d'un événement marquant le 50^e anniversaire du Bureau de l'ombudsman de l'Ontario :

La surveillance n'est pas une marque de méfiance, c'est une marque de maturité démocratique. C'est ainsi que les institutions font preuve de respect à l'égard des personnes qu'elles servent, en s'ouvrant à l'examen, en apprenant des erreurs et en s'efforçant de faire mieux.

Ce qui distingue l'approche de l'ombudsman est sa combinaison de rigueur et d'humilité. Le Bureau de l'ombudsman écoute beaucoup, examine attentivement et se concentre sur les recours pratiques. Sa voix est ferme sur le principe, mais constructive quant au ton, elle est persuasive, car mesurée. Il ne vise pas la victoire, mais l'amélioration... Il encourage les institutions à considérer les plaintes non pas comme des fardeaux, mais comme des occasions de réflexion et de réforme.

Exercer cette fonction est un privilège, et je continuerai de faire de mon mieux pour promouvoir l'équité pour les travailleurs et les employeurs qui dépendent de la CSPAAT.

Ronan O'Leary, commissaire



La surveillance n'est pas une marque de méfiance, c'est une marque de maturité démocratique. C'est ainsi que les institutions font preuve de respect à l'égard des personnes qu'elles servent, en s'ouvrant à l'examen, en apprenant des erreurs et en s'efforçant de faire mieux.



Principes directeurs

Conformément à l'article 176.1 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la Commission des pratiques équitables est l'ombudsman de la CSPAAT et, à ce titre, doit enquêter sur les plaintes et formuler des recommandations. Le mandat complet de la Commission est énoncé dans sa *charte*, approuvée par le conseil d'administration de la CSPAAT.

En tant qu'ombudsmans, nous sommes guidés par quatre principes de base :

1



L'impartialité

Nous prônons l'équité et évitons de prendre parti dans les plaintes.

2



L'indépendance

Nous travaillons de façon indépendante au service des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de service. Nous relevons du conseil d'administration, l'organe de direction de la CSPAAT, par l'intermédiaire de son comité d'excellence du service.

3



La confidentialité

Toutes les plaintes sont confidentielles, à moins que nous ayons l'autorisation explicite de divulguer les renseignements ou d'en discuter avec des tiers.

4



La crédibilité

Nous examinons les plaintes de manière objective, approfondie et fondée sur les faits. Nous appliquons les principes d'équité administrative¹ dans notre analyse et nous nous efforçons de recommander des solutions équitables.

¹ Pour en savoir plus sur les principes de l'équité administrative, consultez le guide *L'équité en tête*, rédigé par le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires.



L'apport de la Commission

Voici notre apport à l'endroit de nos intervenants :

1

Le public : travailleurs, employeurs et fournisseurs de services

- Nous offrons un moyen gratuit et informel de résoudre rapidement les problèmes liés aux services qui n'ont pas été résolus par le processus de règlement des plaintes de la CSPAAT.
- Notre indépendance et notre expertise des pratiques et des politiques de la CSPAAT nous permettent de jeter un regard neuf sur les préoccupations et d'évaluer si la CSPAAT a agi de manière équitable.
- Nous contribuons à améliorer le service de manière plus générale en mettant en évidence les problèmes systémiques et en recommandant des améliorations à l'ensemble du service.
- Nous aidons les gens à comprendre le système et les orientons vers les ressources appropriées dans les situations où notre intervention ne serait pas opportune.

2

Le conseil d'administration de la CSPAAT

- Nous fournissons au conseil une voix indépendante sur les préoccupations soulevées par les personnes desservies par la CSPAAT.
- Nous jouons également le rôle de système d'alerte précoce en relevant les tendances et les problèmes systémiques avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.

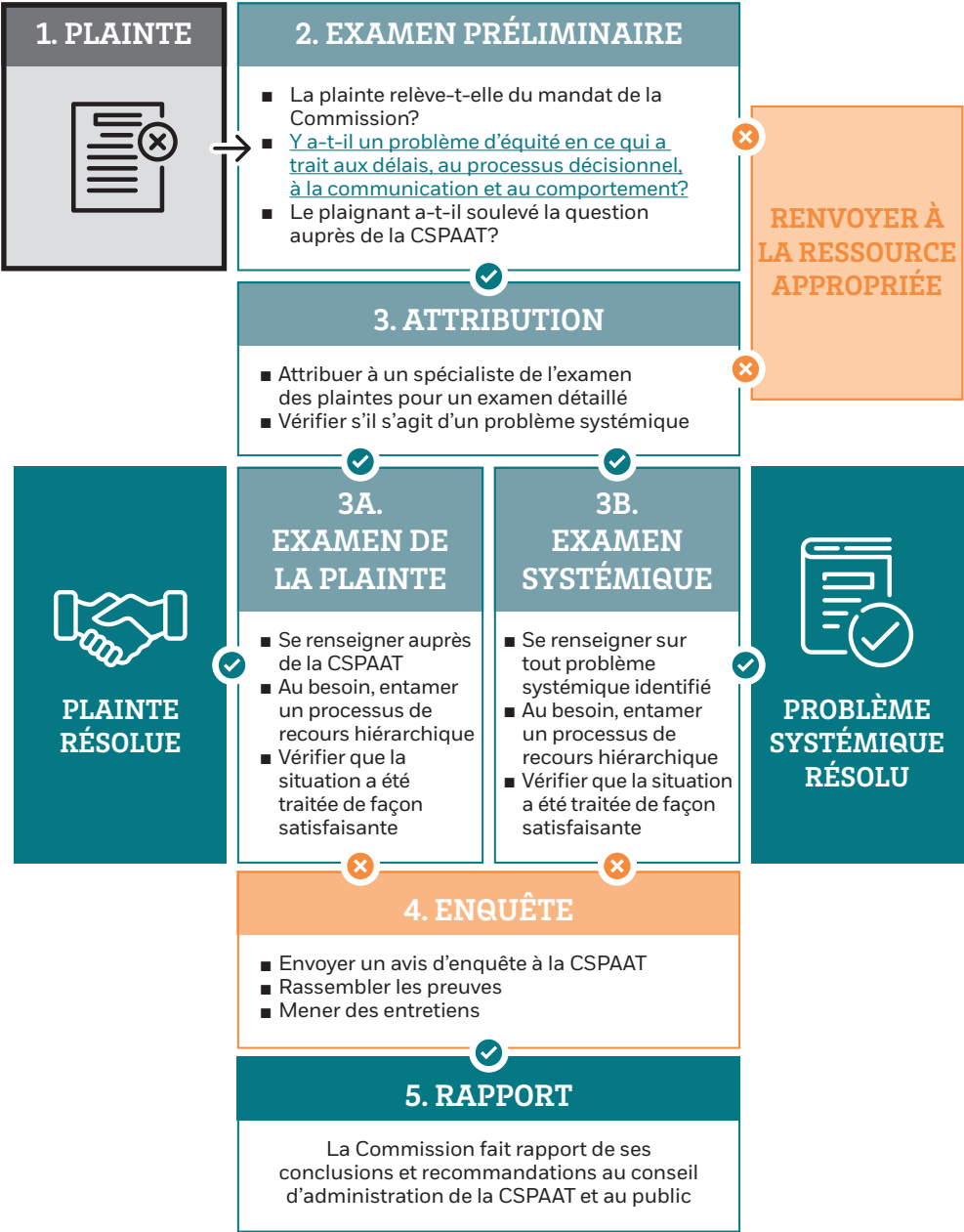
3

La CSPAAT

- Nous désamorçons souvent les questions litigieuses et aidons la CSPAAT à comprendre les problèmes des personnes qu'elle sert, tout en cherchant des solutions pratiques.
- Nous contribuons à renforcer la confiance du public envers la CSPAAT et ses relations avec elle en résolvant les problèmes rapidement et de manière informelle.
- Nous aidons à cerner les points problématiques, les lacunes dans les processus ou les équipes qui travaillent en vase clos, afin que la CSPAAT puisse prendre des décisions bien éclairées sur la manière d'allouer ses ressources.



Le processus de règlement des plaintes



- Table des matières
- Message du commissaire
- Principes directeurs
- L'apport de la Commission
- Le processus de règlement des plaintes
- Les chiffres
- Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système
- Résolution de cas individuels

NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR QUE LA COMMISSION RÉSOLVE UNE PLAINTÉ EN 2025

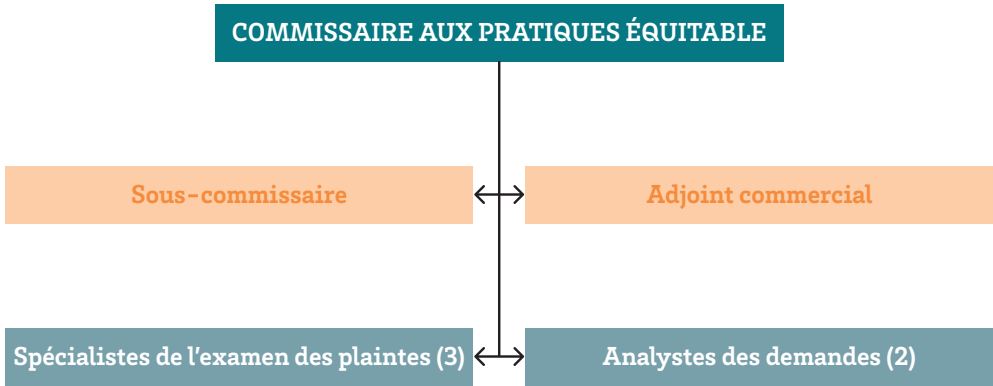


NOTRE BUDGET D'EXPLOITATION POUR 2025 ÉTAIT DE

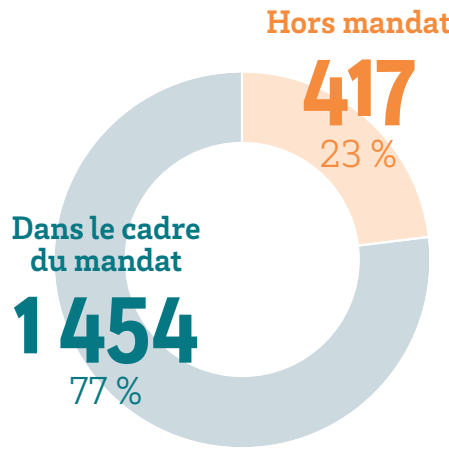
1,213 million \$

Les chiffres

Organigramme



Plaintes adressées à la Commission en 2025



Qui a contacté la Commission en 2025

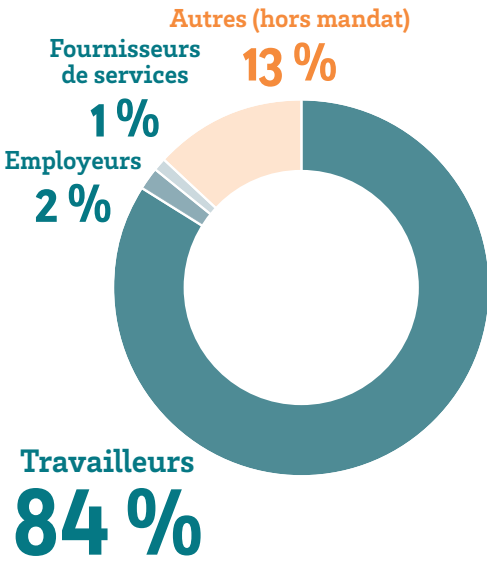


Table des matières

Message du commissaire

Principes directeurs

L'apport de la Commission

Le processus de règlement des plaintes

→ Les chiffres

Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

Résolution de cas individuels



Le nombre de problèmes d'équité relevés en 2025 était supérieur de 14 % à celui de 2024, mais inférieur de 7 % à la moyenne quinquennale.



Les chiffres sur cinq ans

PLAINTES REÇUES

La Commission a reçu **1 871 plaintes**² en 2025, une augmentation de **18 %** par rapport à 2024 et de **6 %** par rapport à la moyenne quinquennale de 1 761. Il convient toutefois de noter que nous avons reçu beaucoup de plaintes concernant l'interruption de travail, qui ne relevaient pas de notre mandat.

PLAINTES DANS LE CADRE DE NOTRE MANDAT

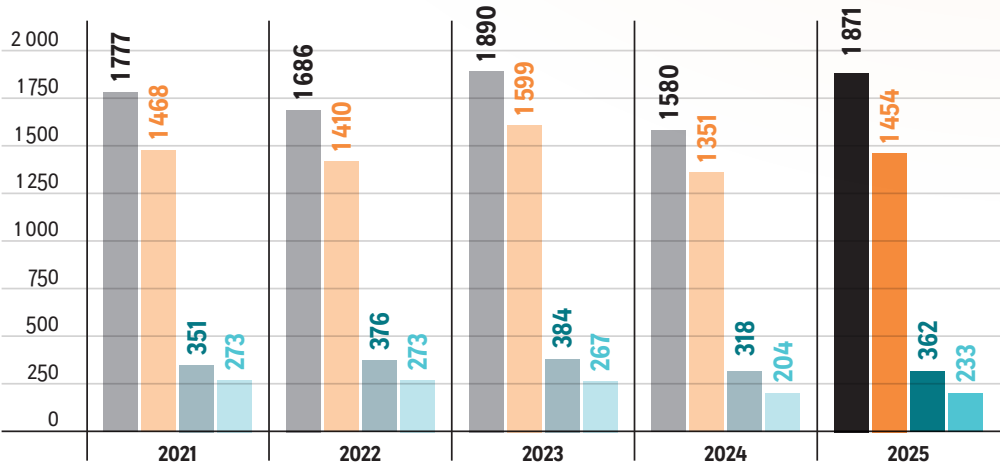
En 2025, les plaintes relevant du mandat de la Commission (1 454) ont augmenté de **8 %** par rapport à 2024 et correspondaient à la moyenne quinquennale de 1 456.

ENQUÊTES MENÉES PAR DES SPÉCIALISTES DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Les spécialistes de l'examen des plaintes mènent des enquêtes lorsque la Commission relève un éventuel problème d'équité que le plaignant n'a pas pu résoudre directement avec la CSPAAAT.

PROBLÈMES NÉCESSITANT UNE ACTION DE LA CSPAAAT

Nos enquêtes nous ont permis de cerner 233 problèmes d'équité sur lesquels la CSPAAAT a pu travailler. La plupart des plaintes portaient sur les **délais (148)** et le **processus décisionnel (39)**. Le nombre de problèmes d'équité relevés en 2025 était supérieur de 14 % à celui de 2024, mais inférieur de 7 % à la moyenne quinquennale de 250.



² Lorsqu'un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services prend contact avec la Commission, un dossier est ouvert. Il arrive parfois qu'un plaignant soulève plusieurs préoccupations en communiquant avec la Commission. Nous classons chaque préoccupation en tant que plainte. En moyenne, nous avons enregistré 1,1 problème/plainte par dossier en 2025.

Table des matières

Message du commissaire

Principes directeurs

L'apport de la Commission

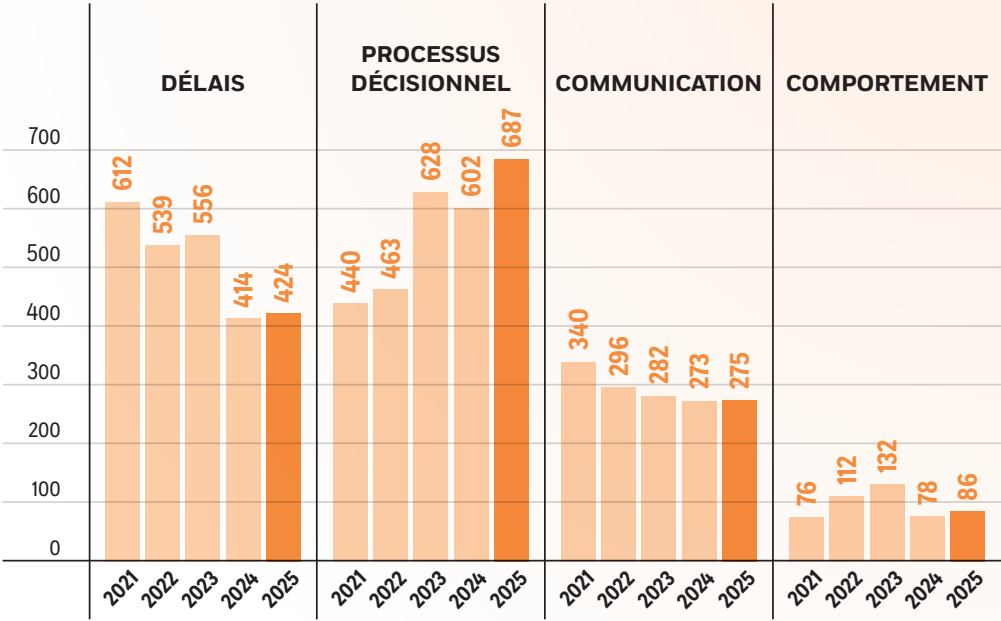
Le processus de règlement des plaintes

→ Les chiffres

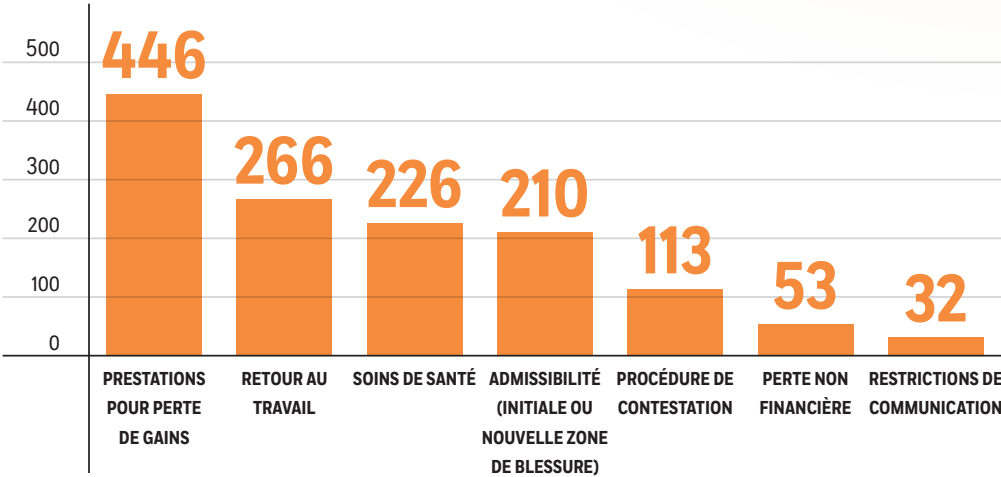
Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

Résolution de cas individuels

Plaintes par catégorie d'équité



Sujets ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2025





Au milieu de 2025, la CSPAAT nous a informés qu'elle s'était attaquée à la cause profonde pour éviter que cette situation ne se reproduise. La CSPAAT s'est ensuite concentrée sur la résolution des demandes concernées.



Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

Un élément clé de notre mission consiste à relever les améliorations aux services de la CSPAAT dans l'ensemble du système. Notre objectif est de nous attaquer aux causes profondes des plaintes et de cerner rapidement les problèmes, avant qu'ils s'amplifient.

Au moment d'examiner chaque plainte, nous envisageons les implications plus larges qu'elle peut avoir. Nous étudions aussi nos statistiques en matière de plaintes afin de déceler les tendances. Le commissaire et le personnel rencontrent régulièrement la direction de la CSPAAT au sujet des questions d'équité à l'échelle du système, et le commissaire présente des rapports trimestriels au conseil d'administration de la CSPAAT.

Cette section présente des exemples de problèmes systémiques qui ont été résolus en 2025 ou qui sont en cours de résolution.

1 Écart entre les pratiques et les politiques : prestation pour perte de revenu de retraite

Le [Rapport annuel 2024](#) de la Commission (p. 11) soulignait un problème dans la façon dont la CSPAAT recouvrait les versements excédentaires des cotisations des travailleurs pour perte de revenu de retraite (PRR) volontaire. Selon la [politique en matière d'indemnité pour perte de revenu de retraite de la CSPAAT \(18-03-07\)](#),³ ces versements excédentaires ne devraient être recouverts qu'au moment du règlement du compte, lorsqu'une personne atteint l'âge de 65 ans ou qu'elle décède. La CSPAAT récupère ces sommes immédiatement.

Lors de nos premières enquêtes, les équipes de la politique opérationnelle et du

paiement de la CSPAAT ont confirmé que leur pratique ne correspondait pas à la version actuelle de la politique sur les indemnités pour perte de revenu de retraite, en vigueur depuis 2018. La CSPAAT a mis sur pied un groupe de travail qui s'est réuni régulièrement en 2024 et 2025 pour trouver des solutions.

Au milieu de 2025, la CSPAAT nous a informés qu'elle s'était attaquée à la cause profonde pour éviter que cette situation ne se reproduise. La CSPAAT s'est ensuite concentrée sur la résolution des demandes concernées.

³ À titre informatif, l'indemnité pour PRR permet de remplacer les revenus de retraite perdus à la suite d'une lésion professionnelle. Un travailleur blessé a droit à l'indemnité pour PRR s'il perçoit des indemnités pour perte de gains pendant plus d'un an. La CSPAAT met de côté un montant supplémentaire égal à 5 % de chaque paiement ultérieur au titre de la perte de gains. Le travailleur a également la possibilité de verser une cotisation supplémentaire de 5 % sur ses indemnités de perte de gains. La CSPAAT place ces cotisations dans un fonds d'investissement pour la retraite du travailleur. Les indemnités pour PRR sont versées à la plupart des travailleurs sous la forme d'un montant forfaitaire lorsqu'ils atteignent 65 ans, tandis que les autres reçoivent une rente.



En examinant les plaintes, nous avons observé que certaines restrictions créaient des obstacles importants pour les travailleurs qui les empêchaient parfois d'accéder aux services ou de faire avancer leurs demandes.



La CSPAAT nous a informés en janvier 2026 que ces travaux étaient terminés. Environ 1 200 personnes ont été touchées, dont 300 avaient réglé des comptes pour lesquels des indemnités pour PRR avaient déjà été versées. Dans un premier temps, la CSPAAT a remboursé ces personnes en leur versant des paiements pour PRR correctifs et a envoyé des lettres pour en expliquer la raison. Pour les 900 autres personnes

qui sont toujours inscrites au système, la CSPAAT a apporté les correctifs appropriés à leurs comptes pour PRR, qui figureront dans leur prochain relevé annuel de PRR. La CSPAAT a indiqué que la plupart des personnes devaient moins de 100 \$.

La Commission est heureuse de déclarer ce problème résolu.

2 | Préoccupations continues en matière d'équité causées par les restrictions de communication

En 2024 et tout au long de 2025⁴, nous avons relevé un nombre croissant de plaintes liées aux restrictions de communication imposées par la CSPAAT aux personnes dont le comportement était considéré comme abusif ou perturbateur. Ces restrictions comprenaient l'interdiction des visites en personne ou des appels téléphoniques, l'obligation pour toute communication de passer par un représentant et, en cas de graves préoccupations en matière de sécurité, la gestion des demandes par du personnel anonyme.

Bien que la CSPAAT ait le devoir de protéger la santé et la sécurité de son personnel, elle a également le devoir de fournir des services au public. En examinant les plaintes, nous avons observé que certaines restrictions créaient des obstacles importants pour les travailleurs qui les empêchaient parfois d'accéder aux services ou de faire avancer leurs demandes.

Nous avons fait état de ces préoccupations dans le [rapport annuel](#) de l'année dernière (p. 12), et la CSPAAT a mis sur pied un groupe de travail pour examiner son approche de la gestion des comportements difficiles. Néanmoins, la Commission a continué de suivre la question de près et de faire part de ses préoccupations à la CSPAAT tout au long

de 2025. Des cas particuliers ont fait l'objet de discussions directes avec l'équipe de la sécurité, le cas échéant, et le Commissaire a eu des entretiens réguliers avec la haute direction de la CSPAAT au sujet de nos préoccupations générales.

Les travailleurs tenus de communiquer par l'entremise d'un représentant étaient souvent confrontés à un processus déroutant et difficile. Même si le représentant peut être un ami ou un membre de la famille, ce ne sont pas tous les travailleurs qui connaissent quelqu'un qui souhaite ou qui est en mesure de prendre la responsabilité de toutes les communications avec la CSPAAT en leur nom.

Des restrictions plus strictes obligeaient d'autres travailleurs à communiquer par l'entremise d'un représentant autorisé, comme un avocat ou un parajuriste. Toutefois, bon nombre d'entre eux n'étaient pas admissibles à une représentation juridique gratuite ou, s'ils l'étaient, devaient subir une période d'attente. La Commission a souligné le potentiel obstacle financier pour les travailleurs et le coût effectivement imposé pour obtenir leurs droits légaux. Nous avons également remarqué que les restrictions pouvaient prolonger involontairement la demande et en augmenter le prix.

⁴ En 2025, nous avons reçu 32 plaintes concernant les restrictions de communication. En 2024, nous en avons reçu 31. Ces chiffres sont respectivement de 11 et 13 en 2023 et 2022.



Un élément clé d'un processus équitable est que la personne concernée soit en mesure de participer pleinement à toute décision la concernant et de recevoir des motifs clairs.



Une pratique particulièrement préoccupante s'était développée : la CSPAAT refusait de traiter les formulaires Intention de contester ou les formulaires de préparation à une contestation remplis par le travailleur plutôt que par un représentant, empêchant ainsi certains travailleurs d'exercer leur droit d'appel prévu par la loi. Lorsque la CSPAAT a maintenu sa position en réponse à nos demandes initiales, le commissaire a soulevé la question auprès du chef de l'exploitation et du président-directeur général. Ils ont convenu que la CSPAAT avait la responsabilité juridique de traiter les appels et ils ont veillé à ce qu'une directive à ce sujet soit transmise au personnel quelques jours plus tard.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, un groupe de travail de la CSPAAT a examiné ces questions plus vastes tout au long de 2025. Bien que le processus ait été naturellement retardé en raison de l'interruption de travail, la CSPAAT nous a fait part de ses conclusions initiales et des prochaines étapes en octobre 2025. Plus important encore, la CSPAAT a décidé de cesser immédiatement d'exiger que des communications se fassent uniquement par un représentant et a commencé à travailler à la réduction des restrictions existantes d'ici le début de 2026.

Toute l'année, nous avons reçu un nombre croissant de plaintes au sujet de restrictions de communication, ce qui a soulevé d'autres préoccupations en matière d'équité.

Par exemple, dans un cas, le représentant d'un travailleur s'est plaint d'avoir reçu une réponse vague à une demande de suppression d'une restriction. La lettre de restriction initiale précisait que la CSPAAT peut supprimer la restriction après deux ans si le travailleur en respecte les modalités. Le travailleur a obtempéré pendant près de quatre ans. Son représentant a donc demandé la levée de la restriction. Après sept semaines, la CSPAAT a répondu par une lettre de deux phrases refusant la demande parce que le représentant n'avait fourni

aucun renseignement démontrant que la restriction pouvait être retirée en toute sécurité. Toutefois, la lettre initiale ne mentionnait pas cette exigence et la nouvelle lettre ne précisait pas non plus le type de renseignements qui y répondrait.

Un élément clé d'un processus équitable est que la personne concernée soit en mesure de participer pleinement à toute décision la concernant et de recevoir des motifs clairs. Dans le cas présent, le travailleur n'a pas bénéficié d'un processus équitable, car la CSPAAT a imposé de nouvelles exigences à la fin du processus et ne les a pas clairement expliquées. À la suite de nos enquêtes, la restriction a finalement été levée après que le travailleur ait présenté une lettre confirmant qu'il avait lu le [Code de comportement](#) de la CSPAAT et qu'il s'était engagé à le respecter. Cela dit, la réponse à cette lettre s'est fait attendre pendant deux mois.

Voici d'autres préoccupations que nous avons relevées :

- **Contournement des avertissements**
La pratique antérieure consistant à émettre des avertissements écrits avant d'imposer des restrictions est contournée plus fréquemment.
- **Inconstance des messages**
Certaines lettres invitent les personnes à appeler la CSPAAT, même lorsqu'il existe une restriction téléphonique.
- **Durée**
Toutes les restrictions demeurent généralement en vigueur pendant au moins deux ans, quelle que soit la nature du problème.
- **Procédure de retrait**
Les critères permettant de déterminer s'il existe un risque permanent pour la santé et la sécurité du personnel sont flous.

Nous avons continué de faire part de nos observations à la haute direction de la CSPAAT, qui a reconnu qu'il y avait des possibilités d'amélioration. Elle devrait terminer son examen élargi des processus de sécurité de la CSPAAT au début de 2026.



Pour les plaintes que nous avons examinées, nous avons remarqué une tendance : parfois, les tâches liées aux documents sont marquées comme terminées sans que les mesures ou les réponses nécessaires aient été réellement prises.



3 | Processus de traitement des documents reçus de la CSPAAAT

Un autre domaine où nous avons relevé des possibilités d'amélioration est la façon dont la CSPAAAT traite la correspondance et les documents entrants. Tout au long de 2025, nous avons constaté de nombreux cas où des plaignants n'ont pas reçu de réponse après avoir soumis des documents qui en exigeaient une.

Bien que cet enjeu ne soit pas nécessairement nouveau, nous nous efforçons de plus en plus de découvrir la cause profonde des plaintes à la Commission, plutôt que de simplement résoudre la question. La compréhension des causes profondes sous-tend notre mission de déterminer les améliorations à apporter aux services de la CSPAAAT à l'échelle du système.

Dans cette optique, nous avons observé qu'un facteur contribuant à de nombreuses plaintes concernait la façon dont la CSPAAAT traitait les documents et la correspondance entrants.

En ce qui concerne le processus, lorsqu'un document est envoyé à la CSPAAAT, il est téléversé dans le système de gestion des cas de la CSPAAAT et une tâche connexe est créée à des fins de suivi du travail.

Si la demande est gérée activement, le gestionnaire de cas détermine la mesure requise, puis indique que la tâche est terminée. Il peut s'agir de répondre à la lettre, de transmettre l'activité à un autre membre de l'équipe ou simplement de la classer à titre informatif.

Dans le cas des demandes non attribuées, les tâches associées aux documents reçus sont habituellement traitées par les représentants du service à la clientèle,

qui marquent généralement les tâches comme terminées après acheminement des activités vers d'autres fonctions, selon la nature du document.

Pour les plaintes que nous avons examinées, nous avons remarqué une tendance : parfois, les tâches liées aux documents sont marquées comme terminées sans que les mesures ou les réponses nécessaires aient été réellement prises.

À la fin de 2025, nous avons présenté une trentaine d'exemples de ce problème à la CSPAAAT. Pour ces cas, les répercussions comprenaient des retards dans l'approbation des soins de santé, des retards dans le réexamen des décisions et le traitement des appels, et des plaintes restées sans réponse (pour un exemple précis, voir le sommaire de cas à la page 15).

Après avoir examiné les exemples, la CSPAAAT a indiqué qu'il y avait plusieurs erreurs humaines. Toutefois, elle a également reconnu la possibilité d'ajuster les processus pour s'assurer que les documents entrants sont traités de manière appropriée. Les équipes de gestion de cas et du service à la clientèle examinent actuellement cette question et fourniront d'autres mises à jour à la Commission.

La CSPAAAT reçoit des dizaines de milliers de documents chaque jour. Nous reconnaissons donc que tout changement apporté aux processus connexes nécessiterait un examen attentif. Pendant que la CSPAAAT passe en revue ses processus, nous continuons de surveiller la situation pour trouver d'autres exemples.



Merci d'avoir pris le temps de me parler. J'apprécie vraiment votre sollicitude et votre aide, les seules qu'on m'ait témoignées ces dernières années concernant ma blessure.



—Une travailleuse

Résolution de cas individuels

Les résumés de cette section mettent en évidence les types de problèmes d'équité que la Commission a résolus en 2025.

1

Prestations pour perte de gains accordées à une infirmière durant la phase aiguë de sa blessure

Une infirmière, qui s'était blessée à l'épaule en repositionnant un patient, s'est plainte à la Commission qu'on lui avait refusé des prestations pour perte de gains pendant ses deux journées d'absence en raison de sa blessure. Elle ne connaissait pas le processus de la CSPAAAT, car il s'agissait de sa première demande.

Elle a expliqué qu'elle a pris congé le lendemain de sa blessure en espérant qu'elle irait mieux. Comme elle n'allait pas mieux, elle a consulté un médecin le lendemain. L'employeur a offert à la travailleuse des tâches modifiées pour son quart de travail le soir même, mais elle les a refusées, en se fiant à l'avis du médecin reçu plus tôt dans la journée. Elle a repris ses fonctions modifiées le lendemain et ses fonctions complètes quelques jours plus tard.

La CSPAAAT a refusé son admissibilité aux prestations pour perte de gains pour la première journée parce que la travailleuse n'avait pas consulté un médecin. Une perte de gains lui a été refusée pour la deuxième journée, au motif qu'aucune preuve médicale ne démontrait qu'elle était incapable d'effectuer des tâches modifiées.

Lorsqu'elle a fait part de ses préoccupations à un chef de service, on lui a dit que le

gestionnaire de cas avait pris la bonne décision.

Dans sa plainte à la Commission, la travailleuse a expliqué qu'elle n'avait pas saisi l'étendue de sa blessure dès le début. Elle a ajouté qu'elle avait dû attendre cinq heures avant de voir un médecin, qu'elle ressentait toujours de l'enflure et de la douleur et qu'elle a refusé de travailler en se fiant à l'avis du médecin.

Nous avons demandé si la politique de la CSPAAAT exigeait qu'un travailleur consulte un médecin le jour d'une blessure. Le chef de service a reconnu que ce n'est pas le cas et a déclaré qu'il peut être approprié pour un travailleur d'attendre et de voir si les symptômes persistent avant de consulter un médecin. Après avoir examiné la demande plus en détail, le chef de service a déterminé que les réponses de la travailleuse étaient raisonnables, étant donné qu'elle se trouvait toujours dans la période juste après la phase aiguë de sa blessure.

La CSPAAAT a finalement réexaminé sa décision et a autorisé des prestations pour perte de gains pour les deux jours en question.



Merci beaucoup
de votre aide et
de votre patience
envers moi.

Je ne saurais trop
exprimer ma
gratitude.



—Une travailleuse

2 | Demandes répétées du formulaire de préparation à une contestation laissées sans réponse

Un représentant des travailleurs s'est plaint d'avoir essayé d'obtenir un formulaire de préparation à une contestation pendant neuf mois après avoir déposé un formulaire Intention de contester et une nouvelle preuve médicale aux fins d'examen.

Il a écrit quatre fois à la CSPAAT pour demander le formulaire de préparation à une contestation. En réponse à sa dernière lettre, il a reçu un message vocal d'un chef de service lui assurant que les renseignements supplémentaires seraient examinés et que le formulaire de préparation à une contestation serait envoyé. Le chef de service a confié cette tâche à un membre du personnel, qui n'y a pas donné suite.

Dans les mois qui ont suivi, le représentant des employés a envoyé six autres lettres, dont une adressée à un chef de service. Chaque lettre est restée sans réponse, et celle adressée à un chef de service n'a été portée à l'attention d'aucun chef de service.

Frustré, le représentant a demandé l'aide de la Commission des pratiques équitables en juin 2025.

Malgré l'interruption de travail, nous avons demandé au chef de service d'accorder la priorité à la question en raison du mauvais service que le travailleur avait reçu. Dans la semaine suivant notre enquête, le chef de service s'est assuré que la décision de réexamen était finalisée, qu'une copie de la demande avait été envoyée au travailleur et que le formulaire de préparation à une contestation avait été envoyé. Ces mesures ont permis de faire progresser la contestation.

Nous continuons aussi d'assurer un suivi auprès de la CSPAAT au sujet de la procédure de réponse à la correspondance, car nous trouvons très préoccupant qu'une demande relativement simple soit restée sans réponse, alors que le représentant a envoyé 10 demandes écrites (voir p. 13 pour de plus amples détails).

3 | Une travailleuse âgée se voit refuser le remplacement d'un appareil auditif

Une travailleuse de 80 ans dont la demande pour perte auditive due au bruit en milieu de travail avait été acceptée s'est plainte que la CSPAAT avait refusé sa demande de remplacement d'appareils auditifs. Elle a déclaré à la Commission que les appareils auditifs qu'elle avait reçus l'année précédente n'étaient jamais bien ajustés ni efficaces, et qu'elle ne les portait donc pas. Toutefois, comme elle travaillait encore à temps partiel, elle a expliqué que ses difficultés auditives avaient maintenant une incidence sur sa capacité à travailler.

La travailleuse et son audiologiste ont soumis une demande de remplacement

en août 2025. Huit semaines plus tard, sa demande a été refusée au motif qu'elle ne répondait pas aux critères de remplacement énoncés dans la [Politique sur les appareils auditifs \(17-07-04\)](#) ou dans les directives sur le [remplacement de prothèses auditives](#). La politique stipule que la CSPAAT remplace normalement les appareils auditifs après cinq ans, mais qu'elle peut envisager d'avancer le remplacement dans certaines circonstances, comme un changement des exigences cliniques du travailleur ou des problèmes d'ajustement.

La travailleuse a indiqué qu'elle avait appelé le service à la clientèle de la CSPAAT pour



Merci du temps et des efforts consacrés à votre examen et des commentaires approfondis sur cette question.



—Une travailleuse

exprimer ses préoccupations au sujet de la décision, mais qu'on lui avait dit qu'elle pourrait en appeler. Nous n'avons pas demandé à la travailleuse de transmettre ses préoccupations à un chef de service en raison de son âge et de ses difficultés auditives.

Nous avons demandé des éclaircissements sur plusieurs points, car nous ne savions pas avec précision si la demande avait été examinée de près. La signature sur la lettre indiquait qu'elle avait été écrite par un stagiaire d'été, mais aucun nom n'a été

fourni. De plus, le formulaire de demande de remplacement indiquait que des problèmes d'ajustement touchaient les premiers appareils auditifs, et un audiogramme récent semblait montrer une détérioration de son audition.

La chef de service a dit qu'elle demanderait à l'audiologiste de la CSPAAT d'appeler l'audiologiste de la travailleuse afin qu'il puisse clarifier ses besoins. La CSPAAT a par la suite reconsidéré sa décision et autorisé le remplacement des appareils auditifs.

4 | Un représentant d'un travailleur se plaint du retard de l'examen final des prestations

Le représentant d'un travailleur s'est plaint à la Commission que la CSPAAT refusait de procéder à un examen final des prestations pour perte de gains dans le cadre de la demande de son client, même si le délai prévu par la loi était expiré.

Conformément à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la politique de la CSPAAT exige un examen final des prestations pour perte de gains d'un travailleur après six ans. La Loi autorise une prolongation de deux ans au maximum si le travailleur fait toujours l'objet de traitement médical. La période d'examen peut également être prolongée si le travailleur participe à un programme de transition professionnelle. Après l'examen final, la Loi autorise la CSPAAT à réexaminer les prestations pour perte de gains seulement dans certaines circonstances exceptionnelles.

En l'espèce, le travailleur était un secouriste dont la demande pour trouble de stress post-traumatique avait été acceptée, et dont l'incident remontait à novembre 2016. La CSPAAT a reporté l'examen final des prestations de novembre 2022 pour des

raisons de traitement, accordant ainsi deux ans supplémentaires. En novembre 2024, le représentant du travailleur a écrit à la CSPAAT, lui demandant de terminer l'examen final des prestations en se fondant sur le fait que la période prévue par la loi pour l'examen des prestations pour perte de gains était expirée.

Au cours d'appels téléphoniques subséquents, un chef de service de la CSPAAT a informé le représentant que la CSPAAT ne pourrait pas effectuer l'examen final des prestations tant qu'elle n'aurait pas pris une décision sur l'indemnité pour perte non financière du travailleur en raison de sa déficience permanente.

Après que le représentant eut communiqué avec la Commission, nous nous sommes renseignés auprès de la CSPAAT, car il n'était pas évident qu'une décision d'indemnité pour perte non financière en suspens faisait partie des exceptions qui permettaient le report de l'examen final des prestations. Le chef de service a maintenu que la décision relative à la perte non financière doit être prise en premier, mais dit qu'elle serait prise bientôt.

Nous avons demandé à la CSPAAT de préciser l'article de la loi ou de la politique

Table des matières

Message du commissaire

Principes directeurs

L'apport de la Commission

Le processus de règlement des plaintes

Les chiffres

Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

→ Résolution de cas individuels



J'apprécie tout ce que vous avez fait pour résoudre ce problème, [...] le chef de service dit qu'une décision sera prise dans les dix jours ouvrables.



—Une travailleuse

sur lequel elle appuyait sa position. Après avoir consulté un directeur, le chef de service a reconnu que la décision pour perte non financière n'est pas nécessaire et que l'examen final des prestations sera effectué en priorité.

Deux semaines plus tard, le représentant nous a contactés pour confirmer l'achèvement de l'examen final des prestations et remercier la Commission de son aide.

5 | Un rapport d'enquête en souffrance entraîne des retards dans le règlement d'une demande pour stress mental

Un enseignant s'est plaint d'un retard dans la décision initiale d'admissibilité concernant sa demande pour stress mental lié au harcèlement en milieu de travail et au racisme.

En vertu de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#), les employeurs sont tenus d'enquêter sur les plaintes relatives au harcèlement en milieu de travail. La CSPAAT demande régulièrement les rapports d'enquête qui en découlent dans le cadre de son processus de collecte de preuves.

Ici, la CSPAAT avait demandé le rapport à l'employeur à de nombreuses reprises, tant par écrit que par téléphone. Pendant l'interruption de travail de la CSPAAT, un chef de service a continué de demander le rapport à l'employeur, mais sans succès.

Lorsque le travailleur a transmis ses préoccupations à un chef de service, on lui a dit que la CSPAAT poursuivait ses efforts pour obtenir le rapport d'enquête, mais qu'elle

n'était pas en mesure de fournir un échéancier définitif ou des détails sur les prochaines étapes.

Au moment où il a communiqué avec la Commission, sa demande était en suspens depuis environ neuf mois et il faisait un suivi mensuel auprès de la CSPAAT pour obtenir des mises à jour. Il a déclaré à la Commission que ce retard avait une incidence sur sa santé mentale et qu'il avait besoin de soins urgents.

Nous avons demandé si la CSPAAT avait des options pour obliger l'employeur à fournir le rapport ou si un enquêteur interne de la CSPAAT pouvait recueillir les preuves nécessaires. Une chef de service a plutôt déterminé qu'une décision pouvait être prise en fonction des preuves déjà en possession de la CSPAAT. Elle a souligné que l'employeur n'avait fourni aucune preuve pour refuser la demande. La semaine suivante, la CSPAAT a accepté la demande, accordant au travailleur des soins de santé et des prestations pour perte de gains.

6 | Un travailleur se plaint du recouvrement d'un versement excédentaire imprévu

Un travailleur s'est plaint à la Commission du recouvrement par la CSPAAT d'un versement excédentaire lié à sa classification à titre d'entrepreneur dépendant plutôt que d'employé.

Au début de la demande, la CSPAAT a classé le travailleur comme un employé et l'a payé en fonction de ses gains dans les quatre semaines précédant la blessure⁵. Le travailleur a parlé à un chef de service

⁵ [Détermination des gains moyens à court terme \(18-02-02\)](#)

[Table des matières](#)
[Message du commissaire](#)
[Principes directeurs](#)
[L'apport de la Commission](#)
[Le processus de règlement des plaintes](#)
[Les chiffres](#)
[Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système](#)
[→ Résolution de cas individuels](#)


Je vous remercie sincèrement intervention. Vous avez un contact direct avec le chef de service que je n'ai pas du tout. Je suis prudemment optimiste.



—Un travailleur

pour s'assurer que les heures supplémentaires étaient incluses dans le taux de rémunération, et le chef de service a confirmé qu'il était payé correctement.

Après 12 semaines, la CSPAAT a dû revoir le taux de rémunération à long terme du travailleur. D'autres renseignements sur les gains fournis par le travailleur laissaient entendre qu'il aurait dû être classé comme un entrepreneur dépendant plutôt que comme un employé. Comme la base salariale d'un entrepreneur dépendant se fonde sur le revenu net de l'entreprise sur une période plus longue, des renseignements fiscaux plus détaillés sont généralement nécessaires⁶.

Dans l'attente de ces renseignements fiscaux supplémentaires, la CSPAAT a continué de payer le travailleur au taux à court terme sans l'informer de la possibilité d'un versement excédentaire, même si les renseignements sur les gains versés au dossier laissaient entendre que c'était probablement le cas. Plusieurs mois se sont écoulés avant que le travailleur ne retourne les renseignements fiscaux demandés, après quoi la CSPAAT a recalculé sa base salariale et a calculé un versement excédentaire important.

La section pertinente de la politique [Remboursement des dettes reliées à l'indemnisation \(18-01-04\)](#) stipule que la CSPAAT tentera de recouvrer un versement excédentaire s'il résulte d'une « erreur de traitement lorsque le débiteur [...] aurait dû en avoir une connaissance raisonnable. » La lettre informant le travailleur du

versement excédentaire ne faisait pas référence à cette politique ni n'expliquait pourquoi il aurait raisonnablement dû être au courant de l'erreur. Les décisions relatives aux versements excédentaires ne peuvent faire l'objet d'appel.

Lors de nos premières demandes de renseignements, un chef de service a expliqué que la dette avait été jugée recouvrable parce que le travailleur aurait dû savoir qu'il était payé en trop en fonction de l'historique de ses gains.

Nous avons ensuite parlé à un directeur pour clarifier l'erreur de traitement sous-jacente qui a donné lieu au versement excédentaire. Sans comprendre la nature de l'erreur, il n'a pas été possible d'évaluer si le travailleur aurait dû en avoir connaissance.

Après avoir examiné le cas, le directeur a convenu que la CSPAAT n'avait pas clairement expliqué au travailleur quels renseignements supplémentaires sur les gains étaient nécessaires, pourquoi ils étaient nécessaires, ni que ces renseignements pouvaient diminuer notablement son taux de rémunération et entraîner une dette envers la CSPAAT. Le directeur a également convenu que la lettre relative au versement excédentaire adressée au travailleur n'était pas suffisamment claire dans ses explications et aurait dû faire référence à la politique de remboursement des dettes reliées à l'indemnisation. La CSPAAT a décidé de rendre la totalité du versement excédentaire du travailleur non recouvrable.

⁶ [Détermination des gains moyens – Cas exceptionnels \(18-02-08\)](#)



Merci pour votre aide [...] elle a été très efficace et je l'apprécie vraiment.



—Représentante de l'employeur

7

Plaintes d'employeurs

En 2025, nous avons reçu 33 plaintes d'employeurs, qui concernaient surtout des demandes plutôt que des comptes employeurs (primes, enregistrements, etc.). En voici des exemples :

- Le représentant d'un employeur s'est plaint de ne pas avoir pu consulter ou télécharger des documents sur le portail en ligne de la CSPAAT. Le service à la clientèle de la CSPAAT a créé trois billets de TI pour régler le problème, mais celui-ci n'a pas été résolu. Lorsque le représentant tentait d'exposer ses préoccupations, il était dirigé vers un chef de service de l'équipe des TI, mais le rôle de cette personne ne lui permettait pas de parler au public. Nous avons fait une demande auprès de l'équipe des TI, qui s'est assurée que la priorité serait accordée à cette question et que l'équipe appropriée

informait régulièrement le représentant de l'employeur. Le représentant a ensuite confirmé que le problème avait été réglé et nous a remerciés de notre aide.

- Un grand organisme de soins de santé s'est plaint de ne pas avoir reçu de lettres de décision envoyées par la poste pour 19 demandes distinctes. Malgré l'envoi de télécopies de suivi demandant le renvoi des lettres, beaucoup sont restées sans réponse. Nous nous sommes renseignés auprès d'un chef de service, qui s'est assuré que toutes les lettres en souffrance étaient envoyées, que les processus d'envoi appropriés étaient renforcés auprès du personnel et qu'aucun problème technique ne touchait le processus d'envoi. Nous avons également mis l'employeur en contact avec l'équipe appropriée afin qu'il puisse recevoir les lettres de décision par courriel sécurisé à l'avenir.

8

Préoccupations de fournisseurs de services

Nous acceptons également les plaintes de fournisseurs de services comme des physiothérapeutes, des psychologues, des chiropraticiens, etc. En 2025, nous avons reçu neuf plaintes de fournisseurs de services. Voici deux exemples de problèmes que nous avons contribué à résoudre en 2025 :

- Durant l'interruption de travail, un chiropraticien a été informé verbalement par un membre du personnel muté qu'il était autorisé à prodiguer des soins pour deux zones de blessure plutôt qu'une. Après l'interruption de travail, un chef de service lui a dit qu'il ne serait payé que pour une seule zone de blessure, puisque c'était celle pour laquelle la demande avait été approuvée. Nous avons mis le fournisseur de services en contact avec une directrice, qui a examiné la demande

de plus près et a confirmé que le chiropraticien avait reçu des renseignements erronés durant l'interruption de travail. Par conséquent, elle a approuvé le paiement des deux blessures à titre exceptionnel.

- Une clinique de physiothérapie s'est plainte qu'un expert clinique de la CSPAAT ait été impoli lors d'un appel concernant une prolongation de traitement. Comme la clinique n'était pas certaine du processus d'indexation; nous avons facilité un appel avec une chef de service. Avant de contacter la clinique, la chef de service a écouté l'enregistrement de l'appel. Elle a convenu que l'expert clinique aurait pu mieux gérer l'appel et y avait mis fin brusquement. La chef de service a appelé la clinique pour s'excuser et l'a avisée qu'un encadrement et une rétroaction seraient fournis afin de résoudre la plainte à la satisfaction de la clinique.



Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

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

Tél. : 416-603-3010 ou 1-866-258-4383

fairpractices.on.ca