

Commission des pratiques équitables

Bulletin

La Commission des pratiques équitables : une nouvelle ressource pour travailleurs, employeurs et prestataires de services

La Commission des pratiques équitables est le nouvel organisme chargé de défendre les droits des personnes qui traitent avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Indépendante et impartiale, elle aide confidentiellement les travailleurs, les employeurs et les prestataires de services.

Laura Bradbury a été nommée commissaire aux pratiques équitables. Elle a commencé le travail de la Commission le 1^{er} septembre 2003. Pourvue en personnel le 1^{er} décembre 2003, la Commission a commencé à fournir graduellement ses services en janvier 2004. Le 5 avril 2004, ses services étaient offerts partout en Ontario.

La Charte est approuvée par le Conseil d'administration de la CSPAAT

Par une résolution datée du 4 mars 2004, le Conseil d'administration de la CSPAAT a approuvé le document qui définit les règles fondamentales de la Commission, dont son rôle et son mandat, sa compétence pour enquêter sur des plaintes et ses modes de fonctionnement.

La Commission est mandatée pour recevoir et résoudre les plaintes de travailleurs, d'employeurs et de prestataires de services qui disent avoir été lésés par des pratiques de la CSPAAT qu'ils prétendent être inéquitables. Elle a aussi le pouvoir de relever des tendances, des problèmes systémiques et des politiques qui ont un rapport avec les plaintes qu'elle reçoit, et de recommander des améliorations au Conseil d'administration de la CSPAAT. La Commission ne peut pas prendre, ni modifier des décisions. Elle ne peut ni adopter ni modifier des politiques, et elle ne peut pas enquêter sur toute question associée à un droit d'appel.

La Charte se trouve au site Web de la Commission (www.fairpractices.on.ca).

Le rôle de la Commission : veiller à l'équité des procédés de la CSPAAT

La Commission examine et aide à résoudre des plaintes qui ont trait à des affaires courantes se rapportant aux activités de la CSPAAT. Elle emploie les techniques de la facilitation, de la négociation et de la médiation pour résoudre les plaintes équitablement et promptement. La Commission a élaboré des critères pour déterminer si une plainte est liée à un manque d'équité. En voici des exemples :

Retard. La CSPAAT a-t-elle excessivement tardé à prendre une mesure ou une décision ? La partie touchée a-t-elle été informée du retard et des raisons de celui-ci ?

Communication. La décision ou la mesure a-t-elle été communiquée clairement ? Des raisons ont-elles été données aux personnes touchées ? Le personnel de la CSPAAT a-t-il expliqué les motifs de la décision ?

L'art de la Commission, c'est de distinguer entre les questions dont on peut appeler et celles qui ont trait aux procédés de la CSPAAT. Ce qui fait sa force, c'est quelle utilise les plaintes pour l'aider à diagnostiquer des problèmes systémiques.

Comportement. Le personnel de la CSPAAT a-t-il examiné des renseignements avec impartialité et objectivité ? A-t-il laissé échapper des données pertinentes quand il a pris une mesure ou une décision ? Était-il été courtois et professionnel ?

Prise de décisions. L'affaire à trancher est-elle associée à une directive ou à une politique ? Si c'est le cas, la directive ou la politique a-t-elle été observée de façon équitable et uniforme ?

PREMIÈRE ÉDITION DU BULLETIN

Ce numéro d'automne 2004 est la première édition du bulletin semestriel de la Commission. La Commission publiera aussi un rapport annuel, qui paraîtra à son site Web.

Données statistiques et tendances

Modes de résolution des plaintes

Pourvu que votre plainte soit de la compétence de la Commission :

- Nous pouvons vous adresser à une personne compétente au sein de la CSPAAT, si celle-ci n'avait pas eu toute la possibilité d'essayer de résoudre votre plainte. Nous pouvons vous donner des conseils qui vous aideront à discuter de votre affaire avec le personnel de la CSPAAT.
- Nous pouvons nous enquérir auprès de la CSPAAT pour tenter de résoudre votre plainte.
- Nous pouvons enquêter sur des plaintes qui pourraient être liées à un manque d'équité.
- Si la plainte est bien fondée, nous pouvons suggérer des actions ou faire des recommandations à la CSPAAT.
- Nous pouvons relever des problèmes d'ordre systémique, enquêter sur ceux-ci et suggérer ou recommander des améliorations. La commissaire peut, de sa propre initiative, enquêter sur des problèmes d'ordre systémique.

La marche à suivre pour déposer une plainte se trouve au site Web de la Commission. Y sont décrites les étapes qu'il est recommandé d'observer lorsqu'on veut déposer une plainte à la Commission. Si la question est complexe, il est conseillé de décrire la plainte par écrit, au moyen du questionnaire qui se trouve au site Web de la Commission.

Nombre de plaintes jusqu'à présent

- À la fin de septembre 2004, la Commission avait reçu 706 plaintes.
- Le délai moyen est de sept jours.
- Cinquante-six pour cent (56 %) des plaintes étaient de la compétence de la Commission. Les autres plaintes n'étaient pas de sa compétence. Elles ont donc été renvoyées à la CSPAAT ou à un autre organisme habilité à les traiter.

Renvois

Des affaires sont renvoyées à la Commission de divers endroits.

En voici quelques exemples :

- Ombudsman de l'Ontario
- Cliniques d'aide juridique
- Porte-parole d'employeurs
- Bureau des conseillers des travailleurs
- Syndicats
- Personnel de la CSPAAT
- Internet
- Bureau de membres de l'Assemblée législative de l'Ontario

Résultats

De tous les dossiers que la Commission avait fermés à la fin de septembre 2004, 86 % ont été traités comme suit :

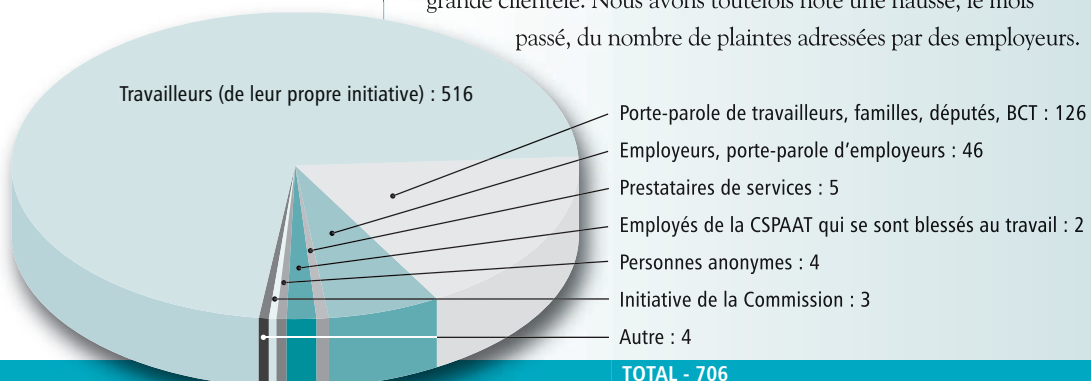
• Conseils donnés au plaignant (Aucune autre action n'a été requise de la Commission.)	24
• Renvois à la CSPAAT (agents d'indemnisation, gestionnaires des comptes, chefs de service, directeurs) (de la compétence de la Commission)	244
(hors de la compétence de la Commission)	82
• Enquêtes réalisées par la Commission (dont les enquêtes sur des problèmes systémiques)	
- Action requise de la CSPAAT (plainte résolue)	63
- Action non requise de la CSPAAT	25
• Enquête de la Commission sur des problèmes systémiques	1
- Plainte justifiée; suggestions adoptées par la CSPAAT	
• Plaintes non liées à une affaire courante	7
• Affaires liées à un droit d'appel (hors de la compétence de la Commission)	86
• Affaire en appel ou réexaminée par la CSPAAT (hors de la compétence de la Commission)	46
• Plaintes retirées	7

Bilan des autres 14 % des plaintes :

- Renvoi à l'ombudsman de l'Ontario
- Plainte retirée par le plaignant
- En appel devant le Tribunal de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TSPAAT)

Clients

La Commission offre ses services aux travailleurs, aux employeurs et aux prestataires de services. Les travailleurs qui s'adressent à nous de leur propre initiative représentent pour l'instant notre plus grande clientèle. Nous avons toutefois noté une hausse, le mois passé, du nombre de plaintes adressées par des employeurs.



Sommaire de quelques affaires

Quelques plaintes qui ont été résolues

Comportement

À la suite d'une enquête de la Commission, des excuses ont été présentées par écrit au plaignant. Entre autres, un directeur a garanti au plaignant que l'agent d'indemnisation avait été rendu conscient du problème (l'agent avait fait des commentaires inappropriés dans ses communications orales et écrites). Le directeur a également chargé le chef de service d'enseigner à tous ses agents d'indemnisation à communiquer correctement.

Communication

Un employeur s'est plaint que la CSPAAT tardait à traiter son objection à une décision relative à la demande d'indemnisation d'un travailleur. La Commission a constaté qu'il n'y avait pas eu de pratique inéquitable de la part de la CSPAAT. L'employeur, semble-t-il, n'avait pas très bien compris ce qu'est un « avis d'objection ». Le chef de service de la CSPAAT a offert de contacter l'employeur pour être certain qu'il comprenait bien la marche à suivre pour contester une décision. Il lui a remis des renseignements au sujet du Bureau des conseillers des employeurs, pour qu'il puisse y obtenir des conseils en matière d'appel ou des services de représentation. La Commission a suggéré à la CSPAAT de clarifier et de décrire plus en détail la marche à suivre pour présenter une objection.

« On m'a dit que vous savez vraiment bien aider les gens, et j'ai besoin d'aide. »

Processus décisionnel

Une clinique d'aide juridique a communiqué avec la Commission pour lui faire savoir que quatre clients attendaient déjà depuis longtemps pour obtenir une consultation psychiatrique. Dans une affaire, après l'intervention d'un spécialiste de la Commission, la consultation psychologique a eu lieu et le travailleur a obtenu des prestations indemnitaires avec effet rétroactif sur une période de deux ans. Dans une autre affaire, l'agent d'indemnisation

Ces affaires et plusieurs autres sont décrites plus en détail au site Web de la Commission. De nouvelles affaires y sont ajoutées régulièrement.

a déterminé qu'il y avait suffisamment de renseignements dans le dossier du travailleur pour qu'une décision soit prise sans la nécessité d'une consultation psychologique. Bien que la décision ait été négative, le porte-parole était heureux qu'une décision eût enfin été prise et que le travailleur pourrait interjeter appel.

Les quatre plaignants ont été informés que la commissaire enquêtait sur des problèmes systémiques liés aux consultations psychologiques.

Retards

Un travailleur grièvement blessé a contacté la Commission pour se plaindre qu'il attendait depuis longtemps que des modifications soient apportées à sa maison. Après avoir enquêté, la Commission a constaté que le personnel de la Direction des blessures graves de la CSPAAT venait de subir de grands changements et que la Direction était en train de recruter de nouveaux employés. La CSPAAT a reconnu que ces changements avaient dégradé le niveau des services qu'obtiennent les travailleurs grièvement blessés. Dans cette affaire-ci, la CSPAAT a pris des arrangements pour qu'un consultant en autonomie se rende chez le travailleur pour y planifier l'installation d'un fauteuil monte-escalier et voir si d'autres modifications s'imposaient.

Exemples de problèmes systémiques

La plupart des problèmes systémiques sont résolus au palier de la haute direction, et plusieurs sont toujours à l'étude. C'est pourquoi la Commission n'a pas encore fait de recommandations officielles au Conseil d'administration. Les exemples suivants montrent quelques affaires qui reviennent souvent à l'attention de la Commission.

Consultations psychologiques

La commissaire a discuté avec le chef de l'exploitation et le vice-président (services de santé) des plaintes qui lui sont adressées parce qu'il faut attendre excessivement longtemps pour obtenir le rapport d'une consultation psychologique. La CSPAAT a pris plusieurs mesures

importantes pour éliminer l'arriéré de travail et réduire les risques d'un nouvel arriéré à l'avenir. La Commission fait un suivi.

Appels retardés

Plusieurs travailleurs se sont plaints d'avoir eu à patienter trop longtemps pour que leur demande d'appel soit traitée. Dans un cas, la Commission a constaté que l'attente avait été particulièrement longue pour obtenir et examiner des renseignements médicaux. La Commission a conclu que les retards auraient pu être évités si la CSPAAT avait fait un bon suivi et si elle avait eu une méthode efficace de résoudre les problèmes dès qu'ils surviennent. La Commission a rencontré le directeur et les directeurs adjoints du secteur pour discuter de cette affaire et examiner des façons d'éviter le plus possible que ce genre de chose se répète.

« Je vous remercie beaucoup de m'avoir aidé, car je ne savais plus vers où me tourner. »

Le directeur a pris un certain nombre de mesures, y compris des excuses qu'il a présentées par écrit au travailleur. Il lui a aussi fait part des mesures particulières que le secteur avait prises dans le but d'améliorer le traitement des demandes d'indemnisation, dont l'élaboration d'un protocole en ce qui concerne le suivi des demandes de renseignements médicaux. Enfin, le travailleur a été invité à faire des suggestions.

Information au sujet des services d'interprétation

Au nom de ses clients, une clinique d'aide juridique a écrit à la Commission pour lui dire que les lettres de la CSPAAT qui ont trait aux évaluations des pertes non financières et au choix d'un médecin ne comprennent pas une note disant que l'on peut obtenir des services d'interprétation. La commissaire a soulevé la question avec la CSPAAT et les lettres ont maintenant une note disant clairement aux travailleurs que des services d'interprétation sont offerts et leur expliquant comment les obtenir.

Énoncé de mission

La Commission des pratiques équitables a pour mission de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes qu'adressent des travailleurs, des employeurs et des prestataires de services. Elle a aussi pour mission de relever des lacunes et de recommander des améliorations aux services que fournit la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Pour mener à bien sa mission, la Commission aidera la CSPAAT à atteindre les objectifs établis afin de favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services.

POUR JOINDRE LA COMMISSION

On peut joindre la Commission par téléphone, par télécopieur ou par la poste. Pour des raisons de confidentialité, on ne peut pas la joindre par courrier électronique.

Téléphone : (416) 603-3010
 Appels sans frais : 1 866 258-4383
 ATS : (416) 603-3022
 ATS (appels sans frais) : 1 866 680-2035
 Télécopieur : (416) 603-3021
 Télécopieur (appels sans frais) : 1 866 545-5357

Ce bulletin est disponible au site Web de la Commission (www.fairpractices.on.ca).

Si vous préférez de recevoir le bulletin par courrier électronique, veuillez nous communiquer votre demande.

ANIMATION EXTÉRIEURE

Si votre organisme désire se familiariser davantage avec la Commission des pratiques équitables, notre personnel pourra animer une réunion d'information ou une réunion éducative. Il vous montrera comment déposer une plainte et vous dira ce qu'il peut faire pour vous aider à résoudre des problèmes. Vous pouvez aussi obtenir des brochures et d'autres outils. Pour en savoir plus, communiquez avec :

Lalita Kulkarni au (416) 603-3017 ou au 1 866 258-4383 (appels sans frais)

LE PERSONNEL DE LA COMMISSION

Commissaire

Laura Bradbury

Spécialistes des pratiques équitables

Tom Irvine

Marie Metcalfe

Mary Carl (Thunder Bay)

Spécialistes externes à temps partiel

Susan Copeland

Mary Ferrari

Janice Sandomirsky

Service de l'accueil

Anna Martins (coordonnatrice de l'accueil)

Amal Abboud-Hewitt (analyste bilingue)

Adjointe administrative

Lalita Kulkarni

L'une de nos spécialistes, Mary Carl, travaille à Thunder Bay pour garantir l'accès à nos services dans le territoire nord de la province. Les nouvelles demandes de services sont d'abord acheminées au Service de l'accueil, situé à Toronto. Notre bureau n'est pas au même endroit que le bureau principal de la CSPAAT. Nous pouvons ainsi maintenir des relations distantes avec la CSPAAT. Nos services sont offerts en anglais et en français, et nous pouvons obtenir les services d'un interprète dans une langue autre que le français.

COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES

123, rue Front Ouest

Toronto (Ontario) M5J 2M2