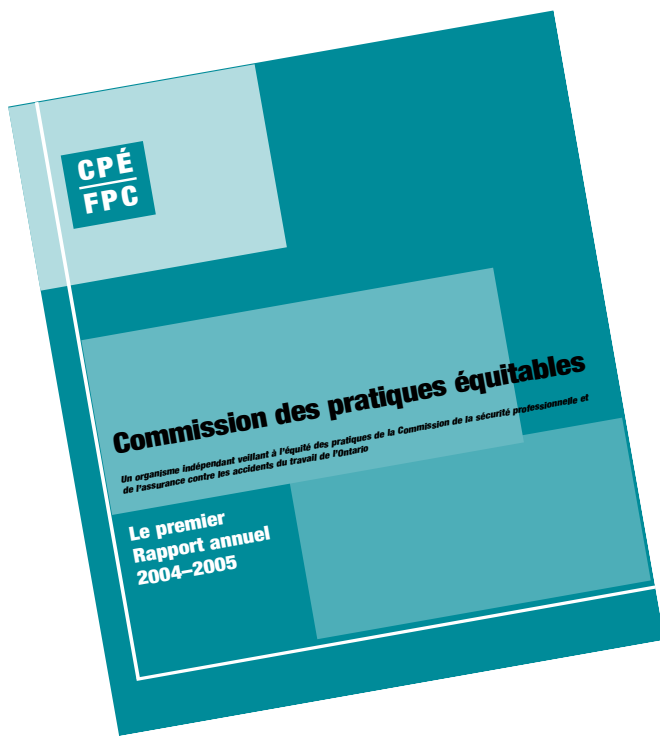


Message de la commissaire

Premier rapport annuel de la Commission



La Commission a publié, en août 2005, son premier rapport annuel, qui porte sur les 15 premiers mois de son existence, soit de janvier 2004 à avril 2005, et sur une année complète de service à ceux et celles qui sont touchés de près ou de loin par l'indemnisation des accidents et des maladies du travail en Ontario.

Le rapport se veut un exposé détaillé et complet du rôle et des activités de la Commission, pour que le public et la clientèle de la Commission les comprennent bien.

Il décrit la méthode utilisée pour enquêter sur les plaintes et tâcher de les résoudre. On y trouve aussi un exposé des interventions importantes de la Commission, un examen des problèmes jugés systémiques et, enfin, un résumé de plusieurs cas.

Le rapport a été envoyé par la poste au ministre du Travail, aux conseillers des travailleurs et des employeurs, à 120 groupes intéressés et aux porte-parole des clients de la CSPAAT. Il a été remis à la bibliothèque de l'Assemblée législative, à celle de la CSPAAT et à celle du Tribunal de la SPAAT. Il a aussi été mis au site Web de la Commission.

Le rapport a été bien accueilli de tous les groupes. Nous aimerions recevoir vos points de vue et commentaires, que vous pouvez nous transmettre par écrit ou par téléphone (voir les coordonnées de la Commission, à la page 2).

Laura Bradbury

123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2

QUELQUES CHIFFRES

Du 1^{er} janvier au 30 septembre 2005

**La Commission a reçu 1 143 plaintes.
Des plaintes reçues, 64 % étaient de la
compétence de la Commission.**

Le délai moyen a été de 4,6 jours.

**Les spécialistes de la Commission se sont penchés
sur 320 plaintes.**

Catégorie « équité »

Retard	37,9 %
Communications	10,9 %
Comportement	5,8 %
Processus décisionnel	10,6 %

Clients

Travailleurs (de leur propre initiative)	888	77,7 %
Porte-parole de travailleurs, familles, députés, BCT	165	14,4 %
Employeurs, porte-parole d'employeurs	60	5,2 %
Employés de la CSPAAT qui se sont blessés au travail	11	1 %
Prestataires de services	4	0,3 %
Personnes anonymes	4	0,3 %
De l'initiative de la Commission	2	0,2 %
Autre	9	0,8 %

La Gazette de la CPÉ est publiée deux fois par année par la Commission des pratiques équitables, un bureau indépendant chargé de garantir des pratiques équitables au sein de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario.

Commission des pratiques équitables
123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2
Téléphone : 416 603-3010 ou
1 866 258-4383
ATS : 416 603-3022 ou
1 866 680-2035
Télécopieur : 416 603-3021 ou
1 866 545-5357
www.fairpractices.on.ca

Résolution des plaintes : résultats

Conseils donnés aux plaignants (aucune autre action n'a été requise) 110

Renvois à la CSPAAT

De la compétence de la Commission 373

Hors de la compétence de la Commission 94

Enquêtes réalisées par la Commission (dont celles sur des problèmes systémiques)

Action requise de la CSPAAT (plainte résolue) 121

Action non requise de la CSPAAT 49

Aucune injustice n'a été constatée 25

On a contacté le plaignant ou examiné son dossier (ou les deux), et on n'a pas constaté une injustice 8

Affaires liées à un droit d'appel (hors de la compétence de la Commission) 115

Affaires en appel ou réexaminées par la CSPAAT 27

Plaintes retirées 2

Les chiffres donnés plus haut se rapportent à 81 % des dossiers qui ont été fermés entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2005. Les autres plaintes (19 %) sont celles qui sont en appel devant le TSPAAT, qui ne se rapportent pas à la CSPAAT ou qui ont été retirées par les plaignants..

Ce qu'on trouve au site Web de la Commission :

- La marche à suivre et le formulaire pour déposer une plainte
- Des résumés de certains cas pris en charge par la Commission
- Des liens et des ressources

www.fairpractices.on.ca

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES QUI ONT ÉTÉ RÉSOLUS

Prestations versées aux survivants

Une veuve qui touche des prestations d'indemnisation de survivant n'avait pas été informée que ses prestations seraient beaucoup réduites quand son enfant cadet aurait 19 ans. Le directeur par intérim s'est penché sur le problème et a voulu être sûr que les prestataires dans une situation semblable seront informés lorsqu'un changement est prévu à leurs prestations.

Le directeur a informé la Commission, en août, qu'il était en train d'obtenir une liste de toutes les familles dans une situation semblable, et que la CSPAAAT enverrait une lettre aux familles un an avant qu'un enfant cadet ait 19 ans, pour les informer que leurs prestations allaient baisser au 19e anniversaire de leur enfant cadet.

Examen de l'indemnité de perte de revenus au 72^e mois d'invalidité

La porte-parole d'un travailleur s'est plainte de la façon dont la CSPAAAT avait déterminé, au 72^e mois d'invalidité, le montant définitif de l'indemnité de perte future de revenus. Le travailleur se remettait d'une chirurgie et était entièrement invalide après 72 mois. La porte-parole était d'avis que le travailleur devrait avoir droit à la totalité de l'indemnité de perte de revenus jusqu'à son « rétablissement médical maximum », lorsque son aptitude au travail serait de nouveau déterminée. N'ayant informé ni le travailleur ni sa porte-parole,

l'agente des normes d'emploi a examiné, puis modifié l'« activité professionnelle convenable » du travailleur, le jugeant capable de gagner un revenu d'emploi supérieur à celui qu'il touchait avant son opération chirurgicale, ce qui eut pour effet de réduire énormément l'indemnité de perte de revenus.

La porte-parole a dit qu'elle avait fait part de l'iniquité de la décision au directeur de l'exploitation. Celui-ci lui a dit qu'il examinerait l'affaire. La Commission ayant déjà reçu une plainte de ce genre, elle a demandé au directeur si la CSPAAAT avait l'intention d'examiner les préoccupations du travailleur et de déterminer s'il y avait là un problème systémique.

Le directeur a enquêté sur les plaintes et découvert que certains services de la CSPAAAT n'observaient pas les règles énoncées dans la note qui leur avait été communiquée relativement à l'examen du 72^e mois, et ne comprenaient pas les obligations qui incombent à la CSPAAAT aux termes de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Le directeur a remis une note à tous les chefs de service, pour qu'ils revoient, avec leur équipe, les règles à observer relativement au dernier examen des prestations, qui a lieu 72 mois après l'accident professionnel.

Le directeur a également mis en place un procédé pour qu'il obtienne et examine

les rapports des deux prochains trimestres, de manière à garantir que les règles sont observées quand le personnel prend des décisions définitives relativement à l'indemnité de perte de revenus.

Le travailleur a reçu la totalité de l'indemnité de perte de revenus et la maintiendra jusqu'à ce que la CSPAAAT détermine le revenu d'emploi qu'il pourrait gagner une fois au « rétablissement médical maximum ».

Employeurs « à transfert de coûts »

Le porte-parole d'un employeur « à transfert de coûts » s'est plaint d'une décision de la CSPAAAT, qui lui avait refusé l'accès au dossier d'un employé de son client. Il craignait que l'employeur ne puisse pas participer à la procédure d'appel de façon significative s'il n'avait pas accès au dossier du travailleur. Il a demandé à la Commission de faire le clair.

La Commission a discuté de cette affaire avec la directrice des services juridiques et le directeur services généraux, qui lui ont dit que la CSPAAAT était en train de réexaminer et de réviser ses politiques sur l'accès aux dossiers. De nouvelles politiques, qui renferment des dispositions autorisant l'accès au dossier d'un travailleur par un employeur à transfert de coûts, attendent d'être approuvées par le comité de direction. Les politiques devraient entrer en vigueur le 3 janvier 2006.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS

Renvoi tardif à la Direction des appels

Le porte-parole d'un travailleur s'est plaint que la CSPAAAT tardait depuis quatre mois à renvoyer le dossier de son client à la Direction des appels. Quand elle a examiné le dossier, la Commission a constaté que de nouveaux renseignements médicaux avaient été annexés au formulaire d'objection, ce qui a incité l'agente d'indemnisation à tenir compte d'autres possibilités d'indemnisation relativement aux questions mises en appel.

Un retard de quatre mois peut avoir d'importantes conséquences pour un travailleur qui attend d'interjeter appel d'une décision qui ne lui est pas avantageuse. Toutefois, du point de vue de la Commission, il n'y a rien qui soit intrinsèquement injuste dans un processus nécessitant un réexamen après l'obtention de nouveaux renseignements médicaux, pourvu que tout soit mis en œuvre pour résoudre rapidement les questions en litige.

Dans cette affaire-ci, il semble que tout a été mis en œuvre pour obtenir et exa-

miner les renseignements nécessaires à la décision. La Commission a constaté ce qui suit : l'information a été recueillie sans retard; la nouvelle information a été examinée promptement; les parties touchées (le travailleur et son porte-parole) étaient tenus au courant de l'évolution du dossier. Aucun retard n'a été observé relativement aux renvois internes.

La Commission a refusé d'examiner la plainte plus en détail.

Suite à la page 4

RAYONNEMENT

Réunion avec la Fédération du travail de l'Ontario

La Commission des pratiques équitables a participé, le 30 septembre dernier, à une conférence de trois jours organisée par la Fédération du travail de l'Ontario. La con-

férence avait pour sujet la CSPAAT et la santé-sécurité au travail. La commissaire Laura Bradbury et les spécialistes Mary Carl et Tom Irvine ont fait le point sur le rôle et la mission de la Commission, et le genre de plaintes associées à des cas particuliers ou à des problèmes systémiques

que la Commission avait reçues durant sa première année d'existence.

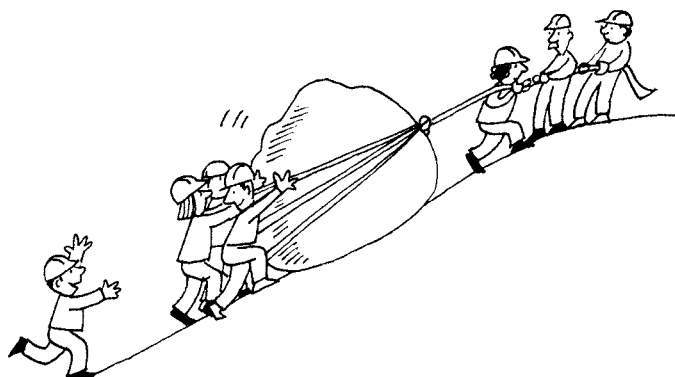
Les représentantes et représentants syndicaux (plus de 150) ont apprécié d'avoir eu cette occasion de voir comment eux et la Commission peuvent collaborer avec la CSPAAT pour tâcher de résoudre des problèmes se rapportant au processus d'indemnisation et

à l'équité.

Journée portes ouvertes à Sarnia

La commissaire Laura Bradbury et les spécialistes Mary Carl et Tom Irvine étaient à Sarnia, le 5 octobre, pour y organiser une journée portes ouvertes, suivie d'entretiens avec des travailleurs et des employeurs qui avaient des plaintes à communiquer. La journée a été organisée pour donner aux participants la possibilité de se familiariser davantage avec les services de la Commission, et de communiquer leurs préoccupations en ce qui concerne l'équité des services ou du traitement qu'ils obtiennent de la CSPAAT.

La Commission prévoit organiser d'autres journées portes ouvertes au printemps 2006, à Sault Ste. Marie et ailleurs dans le Nord ontarien.



La Commission a utilisé plusieurs dessins pour améliorer ses communications. On voit dans ce dessin-ci que tout le monde coopère pour améliorer le régime d'indemnisation.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS *suite de la page 3*

Envoi tardif des formulaires d'objection

Le porte-parole d'une travailleuse s'est adressé à la Commission parce qu'il n'avait pas reçu un formulaire d'objection après avoir appelé l'agent d'indemnisation et après lui avoir envoyé de nombreuses lettres de rappel au cours d'une période de 10 mois. Il avait également écrit deux fois à la chef de service. N'ayant pas reçu de réponse de celle-ci, il a contacté la Commission.

La Commission a examiné le dossier de la travailleuse. Les lettres du porte-parole se trouvaient dans le dossier, mais dans la chemise marquée « à classer ». La chef de service lui a dit qu'elle n'avait pas connaissance des lettres. Elle a dit qu'elle les lirait tout de suite et s'excuserait du retard auprès du porte-parole.

La Commission a fait un suivi quelques jours plus tard et constaté que l'agent d'indemnisation avait envoyé le formulaire au porte-parole, et qu'il avait en même temps renvoyé l'affaire à la Direction des appels après avoir lu les lettres d'objection très détaillées qui se trouvaient dans le dossier. La chef de service a écrit une lettre au porte-parole et à la travailleuse pour

s'excuser du retard.

Puisqu'il s'agissait d'une de plusieurs plaintes se rapportant à un retard qui avait eu lieu parce que des chefs de service n'avaient pas reçu le courrier qui leur était destiné, la commissaire a soulevé le problème auprès d'un palier supérieur de la CSPAAT. Celle-ci a entrepris de réexaminer le système de traitement du courrier, pour qu'il soit certain que les chefs de service reçoivent leur correspondance.

Exécution tardive d'une décision du commissaire aux appels

Une travailleuse a contacté la Commission parce qu'une demande présentée par le commissaire aux appels tardait à être honorée. La Commission a noté que quatre mois s'étaient écoulés depuis que le commissaire aux appels avait demandé au Service d'indemnisation d'obtenir des renseignements médicaux supplémentaires.

Le retard était dû principalement à une charge de travail excessive. L'agente d'indemnisation a dit qu'elle attendait toujours le rapport d'un médecin et une copie de l'acte de naissance de la travailleuse.

L'examen du dossier a révélé que la CSPAAT avait en fait reçu le rapport mé-

dical trois mois plus tôt. Le rapport avait toutefois été annexé à de la correspondance que le porte-parole de la travailleuse avait transmise par télécopieur, et n'avait pas été classé séparément. L'agente d'indemnisation a reconnu ne pas avoir vu le rapport. Elle a accepté d'examiner le rapport sans tarder et de communiquer les résultats à la travailleuse dans un délai d'au plus une semaine.

La nécessité d'obtenir l'acte de naissance de la travailleuse pour traiter une demande d'indemnité de perte non financière repose sur une règle s'appliquant aux demandes présentées depuis 2002. La Commission a noté que cette demande-ci avait été présentée avant 2002. L'agente d'indemnisation a reconnu son erreur et a tout de suite fait traiter la demande.

Lorsque la Commission a examiné le dossier une semaine plus tard, elle a vu que l'agente d'indemnisation avait fait un compte rendu à la travailleuse et à son porte-parole, et qu'elle avait remis la nouvelle information médicale au médecin-conseil. En outre, des dispositions avaient été prises pour déterminer le montant de l'indemnité de perte non financière.