

Une enquête montre que les clients de la CPÉ reçoivent un traitement équitable

Les personnes qui contactent la Commission des pratiques équitables reçoivent un traitement équitable. C'est le constat d'une forte majorité (88 %) des personnes qui ont participé récemment à une enquête par téléphone.

La Commission a réalisé l'enquête entre novembre 2005 et mars 2006 pour voir comment les personnes qui la contactent ont pris connaissance de son existence, pour mesurer le degré de satisfaction des clients et, enfin, pour connaître les améliorations que ceux-ci ont dit qu'ils aimeraient voir. Elle a communiqué, aux fins de l'enquête, avec tous les plaignants qui lui avaient téléphoné durant cette période.

La presque totalité (98 %) des personnes sondées ont dit que le personnel de la Commission avait pris le temps d'écouter leurs plaintes. En outre, 80 % ont dit que le personnel connaissait les sujets de leurs plaintes, 87 % ont dit qu'il avait compris

« Je veux simplement dire que je n'ai jamais traité avec un organisme aussi obligeant et aussi professionnel que la CPÉ. »

— Commentaire d'un client

leurs besoins, 99 % ont dit qu'il avait été poli et courtois, et 78 % ont dit qu'il avait été facile de le joindre.

Une forte majorité (84 %) des personnes sondées ont dit qu'elles avaient été à l'aise pour communiquer leurs plaintes à la Commission et 91 % ont dit être sûres que la Commission protégerait leur vie privée.

Suite à la page 4

Message de la commissaire

Ce que les gens et les chiffres révèlent

Nous avons été enchantés de connaître les résultats de l'enquête réalisée auprès de nos clients, car ils montrent que les personnes qui contactent la Commission croient que nous sommes une bonne ressource et que nous fournissons un excellent service. Nous avons l'intention de faire l'enquête périodiquement, pour être sûrs de rester sur la bonne voie.

Nos données statistiques sont également une source utile de renseignements. Notre délai pour résoudre des plaintes a été ramené de 4,6 jours en moyenne au cours des neuf premiers mois de 2005 à 2,9 jours pour les six derniers mois. Nous avons pu écourter le délai malgré la hausse du nombre de plaintes.

Le rapport annuel, qui sera publié cet été, renfermera un ensemble plus complet de données statistiques, de sommaires de cas et de problèmes systémiques. On peut demander à recevoir le rapport par la poste ou le télécharger à partir du site Web de la Commission.

Laura Bradbury

123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2

QUELQUES CHIFFRES

Du 1^{er} octobre au 31 mars 2006

**La Commission a reçu 873 plaintes et demandes de renseignements.
De celles-ci, 63 % étaient de la compétence de la Commission.**

Le délai moyen a été de 2,9 jours.

Les spécialistes de la Commission ont examinés 208 plaintes.

Catégorie « équité »

		9 mois précédents
Retard	37,6 %	37,9 %
Communications	9,4 %	10,9 %
Comportement	4,9 %	5,8 %
Processus décisionnel	11 %	10,6 %

Clients

		9 mois précédents
Travailleurs (de leur propre initiative)	651	75,0 %
Porte-parole de travailleurs, familles, députés, BCT	127	14,5 %
Employeurs, porte-parole d'employeurs	55	6,3 %
Employés de la CSPAAT qui se sont blessés au travail	8	0,9 %
Prestataires de services	10	0,1 %
Personnes anonymes	3	0,3 %
De l'initiative de la Commission	7	0,8 %
Autre	12	1,4 %

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) 118

Renvois à la CSPAAT

De la compétence de la Commission 295

Hors de la compétence de la Commission 57

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

Action requise de la CSPAAT (plainte résolue) 105

Action non requise de la CSPAAT 18

Aucune injustice n'a été constatée 14

On a contacté le plaignant ou examiné son dossier (ou les deux), et on n'a pas constaté une injustice 18

Affaires liées à un droit d'appel (hors de la compétence de la Commission) 124

Affaires en appel ou réexaminées par la CSPAAT 25

Plaintes retirées 2

Les chiffres donnés plus haut se rapportent à 89 % des dossiers qui ont été fermés entre le 1^{er} octobre et le 31 mars 2006. Les autres plaintes (11 %) 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 sommaires de certains cas
- Des passerelles et des ressources
- Les bulletins de la Commission
- Le rapport annuel de la Commission

www.fairpractices.on.ca

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES QUI ONT ÉTÉ RÉSOLUS

Retards pour se faire orienter vers des services spécialisés

La Commission a dit à la CSPAAT que des clients doivent souvent attendre trop longtemps pour obtenir les conseils ou l'aide d'un ergonomiste, avoir recours à un médiateur pour résoudre un différend lié au retour au travail, ou faire enquêter sur leurs demandes d'indemnisation. Elle estime que cela fait retarder les décisions que prennent les agents d'indemnisation de la CSPAAT.

La CSPAAT a établi des normes grâce auxquelles les agents d'indemnisation sont renseignés sur les sortes de services spécialisés qui existent et le délai qu'il faut prévoir à partir de la prise en charge d'un

dossier. Conformément aux normes, il faut que l'agent d'indemnisation et les parties du lieu de travail soient régulièrement tenus au courant des orientations vers des services spécialisés.

Rajustement des primes avec effet rétroactif

Le porte-parole d'un employeur s'est plaint à la Commission au sujet d'un processus décisionnel lorsque la CSPAAT avait refusé la réclamation de son client. Celui-ci avait demandé un rajustement, avec effet rétroactif, des primes liées au régime de tarification par incidence. Dans cette affaire-ci, la décision d'accorder un abattement de 75 %, dans le cadre du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés, avait été prise six semaines après le délai maxi-

mal de trois ans.

À la suite des réunions qui ont eu lieu entre la commissaire et des cadres supérieurs de la CSPAAT, la CSPAAT a décidé d'ajouter une nouvelle annexe (l'annexe F) au manuel des pratiques et procédures de la Direction des appels. L'annexe comprend des directives que doivent suivre les commissaires aux appels quand ils décident s'ils doivent autoriser ou non un rajustement avec effet rétroactif en raison d'une circonstance exceptionnelle. Cela devrait réduire le nombre d'appels présentés au TSPAAT relativement à cette question.

On trouvera dans le deuxième rapport annuel de la Commission, qui sera publié cet été, un nombre accru de sommaires de cas associés à des problèmes systémiques.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS

De nombreux agents d'indemnisation

Un travailleur ne croyait pas que son programme de réintégration dans le marché du travail (PRMT) lui convînt. Il s'est plaint que rien n'avait été fait à ce sujet, parce que son dossier avait été confié à un trop grand nombre d'agents d'indemnisation. Au cours d'une période de 10 mois, il avait déclaré à six agents d'indemnisation et à ses deux fournisseurs de services du PRMT que ses problèmes physiques et psychologiques allaient en s'aggravant. Il croyait que rien n'était fait pour tenir compte de ses restrictions et que sa dépression s'intensifiait au point qu'il était réduit au désespoir. Il ne pouvait aller à l'école qu'une heure et demie chaque jour et craignait de perdre son indemnité de perte de revenus.

La Commission a appris que le dossier du travailleur venait tout juste d'être confié à un autre agent d'indemnisation, dans un nouveau bureau de district. Les chefs de service de l'ancien et du nouveau bureaux de district ont été d'accord avec la Commission que le responsable des soins infirmiers de l'ancien bureau connaissait le mieux la situation du travailleur et que

le dossier devrait être de nouveau remis à un agent d'indemnisation de ce bureau qui avait de l'expérience.

Le chef de service concerné a communiqué avec le travailleur pour écouter ses préoccupations et lui expliquer les étapes suivantes. La CSPAAT a tout de suite orienté le travailleur vers des services médicaux et lui a dit de cesser son PRMT jusqu'à ce que les résultats de son traitement soient examinés.

Accès à des documents d'enquête

Un travailleur s'est plaint à la Commission lorsqu'un agent d'application des règlements de la CSPAAT avait refusé de lui laisser voir son dossier d'indemnisation, dont les notes, les enregistrements sur bande sonore et les rapports de surveillance de l'enquêteur de la CSPAAT. Le travailleur avait obtenu une décision préliminaire selon laquelle ses prestations indemnitaires seraient suspendues. La décision avait été fondée sur l'information fournie par l'enquêteur. Le travailleur voulait voir cette information afin de pouvoir agir avant la prise d'une décision définitive relativement à ses prestations.

Le travailleur n'a obtenu le rapport d'enquête qu'après la décision définitive de l'agent d'application des règlements, laquelle confirma la suspension des prestations indemnitaires. Lorsqu'il a reçu le rapport, il a constaté que bien des parties n'y étaient pas. Il a écrit à l'agent huit fois entre novembre et mars, dans le but d'obtenir l'information manquante.

La Commission a rencontré les chefs du Service des poursuites et du Service de l'application des règlements. Ceux-ci ont accepté de réécrire la lettre remise aux travailleurs à la fin d'une enquête et lorsqu'une décision préliminaire est prise de suspendre des prestations indemnitaires. Il sera clairement dit, dans la nouvelle lettre, comment les travailleurs peuvent participer au procédé. Les chefs de service ont également accepté que les travailleurs aient automatiquement accès au rapport d'enquête qui les concerne.

En outre, le chef du Service des poursuites a dit qu'il réexaminerait et réviserait s'il le faut les méthodes d'enquête.

On trouvera un nombre accru de sommaires au site Web de la Commission (www.fairpractices.on.ca).

Une enquête montre que les clients de la CPÉ reçoivent un traitement équitable

Suite de la page 3

En outre, 84 % ont reçu leur information par téléphone. De ce nombre, 85 % ont trouvé l'information utile et 95 % l'ont trouvée facile à comprendre. Parmi les personnes qui ont eu affaire à des spécialistes de la Commission, 83 % ont dit être satisfaites du temps que cela a pris.

Un peu moins de 40 % des personnes sondées ont été orientées vers d'autres organismes. De celles-ci, 62 % ont dit que cela leur a été utile.

Notons que 95 % des personnes sondées ont dit qu'elles appelleraient de nouveau la Commission si elles avaient le même genre de plainte et 96 % ont dit qu'elles recommanderaient ses services à des personnes confrontées à une situation semblable à la leur.

Les personnes sondées ont dit avoir pris

connaissance de la Commission principalement par l'entremise de porte-parole des travailleurs (21 %) ou du personnel de la CSPAAT (20 %), ou par Internet (17 %).

Seules quelques personnes ont fait des commentaires ou des suggestions qui pourraient mener à des améliorations. Entre autres, il a été suggéré que la Commission fasse mieux connaître ses services et précise mieux les délais de réponse standard.

La Commission a conçu l'enquête avec l'aide de la Direction de la recherche et de l'évaluation de la CSPAAT. Un total de 173 personnes ont été sondées. De ce nombre, 76 % ont pu faire résoudre leur cas à l'étape d'accueil (leur premier contact avec la Commission) et 24 % ont eu des cas dont se sont occupés des spécialistes de la Commission.

À la fin de l'enquête, la Commission a demandé aux personnes sondées si elles avaient des derniers commentaires. Voici ce que certaines ont dit :

« Chapeau ! »

« Lorsque j'ai joint la CPÉ, j'ai enfin eu l'impression que quelqu'un m'écoutait et montrait de l'intérêt. Elle m'a tout expliqué en détail, même si mon anglais n'était pas très bon. »

« Très étonné de voir la quantité d'information que la CPÉ peut fournir. »

Êtes-vous sur notre liste d'adresses ?

Dites-nous si vous voulez recevoir par la poste nos bulletins et nos rapports annuels.

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

RAYONNEMENT

Salon de l'information à Thunder Bay

Mary Carl, la spécialiste de la Commission des pratiques équitables qui travaille à Thunder Bay, a participé au Salon d'information pour les travailleurs blessés de Thunder Bay. Le Groupe de soutien aux travailleurs blessés de Thunder Bay et de son district a parrainé le salon, qui a coïncidé avec le Jour de deuil (le 28 avril).

Le salon comprenait des ateliers et des rencontres en tête-à-tête avec des travailleurs et travailleuses qui avaient besoin de conseils. De nombreux travailleurs et porte-parole de travailleurs sont venus au kiosque de la Commission pour en savoir plus sur ses services et discuter des problèmes qu'ils ont eus avec la CSPAAT.

Journée portes ouvertes à Sault Ste. Marie

La commissaire, Laura Bradbury, et les spécialistes Mary Carl et Tom Irvine ont organisé à Sault Ste. Marie, le 16 mai, une journée portes ouvertes suivie d'entrevues avec des travailleurs et des employeurs qui avaient des plaintes à communiquer.

Des membres de la communauté sont venus à la journée portes ouvertes pour se familiariser davantage avec les services de la Commission. Certains ont communiqué leurs préoccupations en ce qui concerne l'équité des services ou du traitement qu'ils obtiennent de la CSPAAT.

La journée portes ouvertes avait été annoncée à l'avance par les stations de radio et les journaux de Sault Ste. Marie. Des invitations avaient été remises aux groupes de travailleurs, d'employeurs et de fournisseurs de services de la région.