

Message de la commissaire

La Commission publie son deuxième rapport annuel



La Commission des pratiques équitables a publié son deuxième rapport annuel le 18 août 2006. Le rapport porte sur l'année budgétaire allant du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006.

Comme je l'ai dit dans le rapport, la Commission étant un organisme à vocation impartiale, qui fonctionne séparément de la CSPAAT, elle est en situation de relever les problèmes systémiques et de recommander des solutions.

Voici les problèmes systémiques qu'elle a aidé à résoudre en 2005-2006 :

- rendre plus cohérente la façon dont les décisions sont prises relativement au réexamen de l'indemnité de perte de revenus à la fin du 72^e mois d'indemnisation;
- informer les survivants d'un âge avancé lorsque les prestations indemnitaires sont diminuées;
- clarifier la question de la détermination des revenus des jeunes travailleurs;
- accélérer les décisions reliées à un stress causé par l'exposition à une situation traumatique;
- établir les principes directeurs dont les commissaires aux appels doivent tenir compte lorsqu'ils examinent les demandes de rajustement des primes avec effet rétroactif (tarification par incidence);
- clarifier les règles concernant l'accès au dossier des travailleurs par les

employeurs auxquels les coûts ont été transférés.

Plusieurs de ces problèmes préoccupent depuis longtemps les travailleurs et les employeurs. Leur résolution montre que la Commission joue un bon rôle pour aider la CSPAAT à améliorer l'équité de ses services.

La Commission a distribué 515 exemplaires du rapport : 300 à des intéressés de l'extérieur; 102 aux députés provinciaux et 113 au personnel et au centre d'information de la CSPAAT.

Le rapport a été publié en français et en anglais. Il se trouve au site Web de la Commission. Le personnel de la CSPAAT peut aussi en obtenir un exemplaire au moyen du réseau CONNEX.

Le rapport a été bien accueilli de la CSPAAT et des parties intéressées. Je vous invite à me communiquer vos points de vue.

Laura Bradbury

123, rue Front Ouest
Toronto ON M5J 2M2

QUELQUES CHIFFRES

Du 1^{er} janvier au 30 septembre 2006

La Commission des pratiques équitables a reçu 1 480 plaintes entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2006, soit une hausse de 30 % par rapport à la même période l'an dernier (1 143 plaintes).

Elle reçoit actuellement en moyenne 44 plaintes par semaine. L'an dernier, elle en recevait en moyenne 32 par semaine.

Ses spécialistes ont enquêté sur 22 % des plaintes qui sont de sa compétence. Comme l'an dernier, la plupart des plaintes (91 %) ont été adressées par des travailleurs, des porte-parole de travailleurs et des membres des familles de travailleurs.

Il a fallu en moyenne 2,9 jours pour clore les dossiers. Pour ce qui est des cas ayant nécessité l'intervention d'un spécialiste, le délai moyen a été 9,1 jours.

Les retards demeurent le problème le plus grave. Ils représentent 37 % des plaintes.

Voici les trois principaux retards :

- prendre une première décision relativement aux demandes d'indemnisation;
- rappeler les personnes qui ont laissé un message téléphonique;
- rembourser les dépenses autorisées.

La plupart des plaintes sont résolues individuellement, mais certaines montrent qu'il existe des problèmes plus larges, que l'on pourrait qualifier de systémiques.

Résolution des plaintes : résultats

Conseils donnés aux plaignants 230

Renvoi à la CSPAAT

De la compétence de la Commission 478

Hors de la compétence de la Commission 131

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

Action requise de la CSPAAT (plainte résolue) 197

Action non requise de la CSPAAT 29

Aucune action requise après l'examen du dossier 14

Plaintes où aucune injustice n'a été constatée 22

Affaires pour lesquelles il y a un droit d'appel (hors de la compétence de la Commission) 197

Affaires réexaminées par la CSPAAT 18

Affaires en cours d'appel par la CSPAAT (hors de la compétence de la Commission) 18

Les chiffres donnés plus haut se rapportent à 91 % des dossiers qui ont été fermés entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2006. Les autres plaintes (9 %) 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.

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

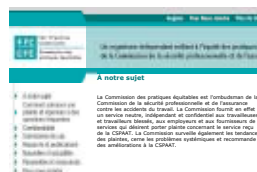
Téléphone : 416 603-3010 ou
1 866 258-4383

ATS : 416 603-3022 ou
1 866 680-2035

Télécopieur : 416 603-3021 ou
1 866 545-5357

www.fairpractices.on.ca

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
- Les numéros de la Gazette de la CPÉ
- Le rapport annuel

www.fairpractices.on.ca

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES QUI ONT ÉTÉ RÉSOLUS

Enquêtes sur la satisfaction des clients

Une spécialiste de la Commission a rencontré, le 13 avril, la vice-présidente des services de santé pour examiner la plainte qu'un médecin avait adressée au sujet de la façon dont un de ses patients avait été traité à plusieurs Centres d'évaluation régionaux (CÉR) de Toronto. La vice-présidente des services de santé et la directrice des services cliniques ont téléphoné au médecin pour discuter de cette affaire.

En septembre, la CSPAAT a communiqué à la Commission les changements qui avaient été faits. Elle lui a dit que les nouveaux contrats obligeront les CÉR à réaliser des enquêtes sur le degré de satisfaction des travailleurs.

La vice-présidente veillera, dans le cadre de ces enquêtes, à ce que les travailleurs sachent comment et où ils peuvent adresser des plaintes se rapportant à une évaluation ou à la CSPAAT.

La Commission et le médecin ont été satisfaits des résultats.

Amélioration du formulaire de participation

Le porte-parole d'un employeur s'est plaint que la CSPAAT n'eût pas remis un avis d'appel à l'employeur, bien que celui-ci eût envoyé à la CSPAAT, plusieurs mois auparavant, le formulaire indiquant qu'il souhaitait participer à l'audience d'appel. L'audience a donc eu lieu sans la présence de l'employeur.

La commissaire a étudié l'affaire et rencontré le directeur par intérim de la Direction des appels et le directeur général de la CSPAAT.

D'abord, le formulaire n'indique pas ce que seraient les conséquences lorsqu'un travailleur ou un employeur ne remet pas le formulaire à la CSPAAT. Les conséquences sont pourtant graves, car la partie qui ne remet pas le formulaire ne reçoit généralement pas un avis l'informant qu'une procédure d'appel a été engagée. Or, le formulaire qu'emploie

le TSPAAT indique clairement quelles sont les conséquences d'une telle omission.

Deuxièmement, la Direction des appels ne fait pas de suivi pour vérifier si les travailleurs ou les employeurs sont informés lorsqu'il y a un appel.

Pour résoudre ces problèmes, la CSPAAT a mis à son site Web un avis pour informer les travailleurs et les employeurs qu'ils ont le droit de participer aux procédures de contestation et d'appel, et les informer de l'importance de remplir le formulaire de participation et de le remettre à la CSPAAT.

La CSPAAT a révisé le formulaire pour que travailleurs et employeurs sachent bien ce que pourraient être les conséquences de ne pas remettre le formulaire.

Elle a aussi rédigé une lettre que doit utiliser la Direction des appels pour dire aux parties qu'une procédure d'appel a été engagée et qu'elles ont une autre chance d'envoyer le formulaire si elles ne l'ont pas déjà fait.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS

Consultations dentaires retardées

La Commission a reçu deux plaintes quant à des décisions qui tardaient à être prises parce que les rapports de consultation dentaire accusaient un retard de trois mois ou même plus.

Le 9 août, un spécialiste de la Commission a rencontré le directeur des services dentaires et la directrice des services cliniques pour faire le point sur les consultations dentaires qui étaient en retard et examiner les mesures prises pour éliminer l'arriéré.

La directrice des services cliniques a confirmé qu'il y avait, le 30 juin, un arriéré de 177 consultations. Le directeur des services dentaires a examiné les mesures prises pour supprimer l'arriéré avant la fin de 2006. Les mesures comprenaient le recours aux services de

dentistes-conseils, la rationalisation du procédé d'orientation vers des dentistes et la formation des agents d'indemnisation en ce qui concerne les questions dentaires dans certains secteurs professionnels.

La CSPAAT a dit que les mesures avaient porté leurs fruits et qu'il n'y avait plus de consultations dentaires en retard.

Avis remis à une travailleuse pour l'informer de la suspension de son indemnité

Une travailleuse devait subir une évaluation à un Centre d'évaluation régional, mais avait laissé un message à son agent d'indemnisation pour lui dire qu'elle n'y serait pas à cause d'une urgence familiale. L'agent a suspendu l'indemnité de perte de revenus de la travailleuse, parce que celle-ci n'était pas venue à l'évaluation. Ce n'est

que plusieurs jours plus tard que la travailleuse a reçu un avis officiel l'informant qu'elle était obligée de justifier son absence.

La Commission a communiqué avec le chef de service pour lui dire que la travailleuse trouvait qu'il était injuste que son indemnité eût été suspendue sans qu'elle en eût été informée en bonne et due forme.

Après avoir examiné le dossier, le chef de service et l'agent d'indemnisation ont convenu que la date de la suspension de l'indemnité aurait dû coïncider avec la date de l'avis informant la travailleuse qu'elle devait justifier son absence à l'évaluation. L'indemnité a été ajustée en conséquence.

La travailleuse et la Commission ont été satisfaites des résultats.

Suite à la page 4

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS

Choix concernant la cotisation au fonds de retraite

Un travailleur a communiqué avec la Commission lorsque la CSPAAT a mis fin à son indemnité de perte de revenus sans lui avoir donné un préavis. Le travailleur avait obtenu l'indemnité durant près de 12 mois.

Toutes les personnes qui obtiennent une indemnité de perte de revenus durant 12 mois reçoivent une lettre leur indiquant qu'elles ont le choix de cotiser 5 % du montant de leur indemnité à un fonds de retraite, qui sert à financer la pension que leur verse la CSPAAT quand elles atteignent 65 ans.

Lorsque le travailleur n'a plus reçu ses prestations bimensuelles, il a appelé son agente d'indemnisation, qui lui a dit qu'il ne recevrait pas ses prestations tant qu'il n'aurait pas remis le formulaire indiquant s'il voulait ou non cotiser 5 % de son indemnité à un fonds de retraite.

Le travailleur ne voulait pas cotiser au fonds de retraite, et rien dans la lettre qu'il avait reçue n'indiquait qu'il devait

remettre le formulaire à la CSPAAT. Il y était dit que le choix « non » serait choisi pour lui s'il ne faisait pas lui-même un choix, ce qui veut dire qu'un montant représentant 5 % de son indemnité ne serait pas cotiser au fonds de retraite.

Le travailleur a appelé le chef de service, qui a confirmé que son indemnité de perte de revenus ne pourrait pas continuer tant que la CSPAAT n'aura pas reçu le formulaire.

La Commission a communiqué avec la directrice des services d'élaboration des programmes et des systèmes. La directrice lui a dit que dans une telle situation, c'est-à-dire lorsqu'un travailleur ne retourne pas le formulaire, l'agent d'indemnisation doit indiquer un « non » dans le système de paiement pour que l'indemnité puisse continuer à être versée au travailleur. Si celui-ci décide plus tard de cotiser au fonds de retraite, sa cotisation de 5 % commence le jour où il fait connaître sa décision à la CSPAAT.

La directrice a envoyé une note au personnel de première ligne pour lui rappeler la marche à suivre et éviter que cela ne se reproduise.

RAYONNEMENT

La commissaire Laura Bradbury a rencontré, le 19 septembre, le personnel du Bureau des conseillers des employeurs pour faire le point sur le travail de la Commission et examiner des problèmes systémiques relevés par les employeurs. La commissaire et un spécialiste de la Commission ont également présenté un atelier lors de la conférence des employeurs de catégorie 2, qui a eu lieu le 27 septembre.

La commissaire rencontrera le personnel du Bureau des conseillers des travailleurs le 29 novembre.

Journées portes ouvertes et rencontres individuelles

Les 3 et 4 octobre, deux spécialistes de la Commission, Mary Carl et Tom Irvine, ont organisé des journées portes ouvertes et des rencontres individuelles à Ear Falls et à Red Lake.

Des journées portes ouvertes et des rencontres individuelles sont prévues pour le printemps et l'automne 2007. Leurs dates et leurs lieux seront indiqués au site Web de la Commission des pratiques équitables.

Les principales plaintes adressées à la Commission

- Les plaignants veulent que leur cas soit examiné sans délai excessif.
- Ils veulent avoir le sentiment d'être respectés et d'être écoutés.
- Ils veulent que la CSPAAT réponde à leurs appels téléphoniques, à leurs lettres et à leurs courriels.
- Ils veulent que la question de leur reprise du travail soit étudiée équitablement.
- Ils veulent savoir comment leur indemnité de perte de revenus est calculée.

Commentaires de trois clients

« Je ne m'attendais pas à être rappelé tout de suite. C'est fantastique. »

« La Commission fait du bon travail. C'est la meilleure chose qui soit arrivée à la CSPAAT depuis cinq ans. »

« Grâce à l'intervention [de la Commission], les circonstances qui ont retardé mon appel ont été mises de côté et nous allons de l'avant. »