

Message de la commissaire

Trois grandes réalisations pour la Commission des pratiques équitables en 2006–2007

La Commission des pratiques équitables a publié, en septembre, son rapport annuel portant sur la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007. Les versions française et anglaise du rapport se trouvent à son site Web. Veuillez communiquer avec notre bureau si vous désirez en obtenir un exemplaire imprimé.

Comme nous l'avons indiqué dans le rapport, trois grandes réalisations sont à noter en 2006-2007. La première a été d'avoir travaillé en étroite collaboration avec la nouvelle Division de l'élaboration des programmes, pour relever et tenter de résoudre les problèmes systémiques liés au

fonctionnement de la CSPAAT. Le rapport de 2006-2007 fait état d'un certain nombre de changements de nature procédurale qui visent à écourter les délais, à perfectionner le processus décisionnel et à améliorer les communications. Ces changements montrent que la CSPAAT tient réellement à s'attaquer aux problèmes systémiques. Ils auront de bonnes répercussions sur de nombreux travailleurs, employeurs

et fournisseurs de services.

La deuxième réalisation a été notre enquête sur les procédés reliés à l'indemnisation des maladies du travail. À la suite de l'enquête, j'ai fait 10 recommandations, que la CSPAAT a tout de suite concrétisées. J'ai donc pu dire au conseil d'administration de la CSPAAT que les problèmes que nous avons relevés pendant l'enquête avaient été abordés de manière satisfaisante. Le sommaire de l'enquête se trouve dans le rapport annuel.

Notre troisième importante réalisation a été de réduire de moitié le temps que nous prenons à traiter les plaintes individuelles. Notre personnel a travaillé diligemment pour atteindre cet objectif. Le personnel de premier contact a résolu 92 % des plaintes le jour même qu'elles lui ont été communiquées. À l'échelon des spécialistes, le délai moyen pour fermer les dossiers a été de 9,6 jours cette année. L'an dernier, le délai moyen avait été de 16,2 jours.

Alors qu'elle amorce sa cinquième année d'activité, la Commission organisera des journées portes ouvertes à divers endroits de l'Ontario, pour vous familiariser avec ce qu'elle fait et voir si vous avez des idées qui l'aideraient à améliorer ses services. Veuillez communiquer avec nous si vous voulez que nous allions dans votre municipalité.

Laura Bradbury

COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES

un organisme indépendant veillant à l'équité des pratiques de
la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance
contre les accidents du travail de l'Ontario

Rapport annuel 2006–2007

QUELQUES CHIFFRES

Activités du 1^{er} janvier au 30 septembre 2007

La Commission des pratiques équitables a reçu 1 361 plaintes entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2007. Cela représente une baisse de 8,1 % par rapport à la même période l'an dernier (1 480 plaintes).

La Commission estime que la diminution du nombre de plaintes traduit le travail qu'elle fait avec la Division de l'élaboration des programmes de la CSPAAT afin de résoudre les problèmes systémiques.

Ses spécialistes ont enquêté sur 27 % des plaintes qui sont de sa compétence. Cela représente une hausse de 5 % par rapport à la même période l'an dernier (22 %).

Les travailleurs, leurs porte-parole et leurs familles continuent de déposer la plupart des plaintes (92 %).

Les retards continuent d'être le plus important motif de plainte. Ils ont représenté 41 % des plaintes en 2006-2007, soit une hausse de 4 % par rapport à 2005-2006 (37 %).

Les trois principales plaintes relativement aux retards sont celles-ci :

- le temps qu'il faut attendre pour se faire communiquer une décision;
- le temps qu'il faut attendre pour se faire rappeler après avoir laissé un message par téléphone;
- le temps qu'il faut attendre pour recevoir des prestations d'indemnisation.

Résolution des plaintes : résultats

Conseils donnés aux plaignants	237
Renvoi à la CSPAAT	
De la compétence de la Commission	402
Hors de la compétence de la Commission	106
Enquêtes réalisées par la Commission (dont celles sur des problèmes systémiques)	
Action requise de la CSPAAT (plainte résolue)	172
Action non requise de la CSPAAT	40
Examen du dossier (aucune action n'est requise de la CSPAAT)	25
Aucun manque d'équité n'a été constatée	9
Il y a un droit d'appel (affaires hors de la compétence de la Commission)	178
Affaires réexaminées par la CSPAAT	27
Affaires en cours d'appel par la CSPAAT (affaires hors de la compétence de la Commission)	18

Les chiffres notés plus haut se rapportent à 90 % des dossiers qui ont été fermés entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2007.

La Gazette de la CPÉ est publiée 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

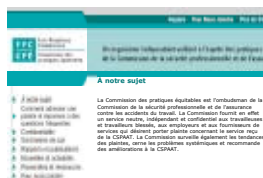
Téléphone : 416 603-3010 ou
1 866 258-4383

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
- Le rapport annuel
- Les numéros de la Gazette de la CPÉ
- Des liens et des ressources

www.fairpractices.on.ca

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Mesures prises pour améliorer le service téléphonique

La Commission a rencontré, en juillet, le directeur du centre d'appels de la CSPAAT pour voir où en étaient les plans du nouveau système téléphonique.

Grâce au nouveau système, les personnes qui appellent la CSPAAT obtiennent un meilleur service de deux façons. Premièrement, les appels sont mis en file et répondus dans l'ordre dans lequel ils ont été reçus, ce qui écourte l'attente. Deuxièmement, le centre d'appels a désormais accès à des fichiers de réclamation imagés, ce qui l'aide à répondre aux questions des clients. Cette dernière amélioration avait été recommandée par la commissaire.

Ces mesures devraient réduire le nombre d'appels que reçoivent les agents d'indemnisation et améliorer le degré de satisfaction générale en ce qui concerne le service téléphonique de la CSPAAT.

La Commission a tenu, le 2 octobre, une réunion d'information avec le nouveau personnel du centre d'appels. En se fondant sur son expérience, elle a discuté avec lui des questions liées à l'équité dont il pourrait être saisi.

Nouveau procédé pour les dossiers que les commissaires aux appels renvoient à la Division des opérations

La Commission a soulevé la question des retards qui ont lieu

lorsque les commissaires aux appels renvoient des dossiers à la Division des opérations. Environ 600 dossiers (sur 10 000 appels) sont renvoyés à la Division chaque année.

La procédure d'appel ne peut se poursuivre tant que la Division des opérations n'a pas fait l'action requise. La Division de l'élaboration des programmes a constaté que le personnel n'avait pas de règles pour assurer le suivi des affaires qui lui sont renvoyées. C'est la raison pour laquelle le traitement de certaines affaires était excessivement retardé.

Un nouveau procédé a été instauré en mai 2007. Il sera réexaminé en novembre 2007.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS

Processus décisionnel : réintégration dans le marché du travail

Un travailleur en était à la deuxième année d'un plan de réintégration dans le marché du travail qui était d'une durée de quatre ans, lorsqu'un agent d'indemnisation, nouvellement affecté à son dossier, a recalculé ses revenus à long terme. Étant donné que les revenus recalculés étaient beaucoup moins élevés que les revenus sur lesquels était fondé le plan de réintégration dans le marché du travail, l'agent d'indemnisation a déterminé que la CSPAAT ne pouvait plus parrainer le plan et a ordonné au fournisseur de services d'élaborer un nouveau plan, fondé sur le nouveau calcul des revenus.

Bouleversé par cela, le travailleur s'est plaint à la Commission des lourds effets, à la fois économiques et émotionnels, que cette décision avait sur lui. Il trouvait aussi que le procédé était injuste. La Commission ne pouvait pas établir si la décision avait

été correcte ou non. Elle a pu toutefois communiquer avec la chef de service pour voir quel avait été le processus décisionnel. La chef de service a examiné le procédé avec l'agent et réuni des renseignements supplémentaires. Le plan a été réinstauré lorsque le travailleur et l'employeur ont fourni à la CSPAAT des renseignements supplémentaires au sujet des revenus.

La chef de service a dit à la Commission qu'une nouvelle règle avait été instaurée depuis que cette affaire avait été portée à l'attention de la CSPAAT. Avant que puisse être élaboré un plan de réintégration dans le marché du travail, il faut dorénavant que les revenus à long terme soient calculés.

Retard : problème résolu

Le porte-parole d'une travailleuse a communiqué avec la Commission, parce que la CSPAAT tardait à décider si la travailleuse avait droit à une indemnisation pour son invalidité de nature psychologique. L'état de sa cliente se détériorait rapidement et le

porte-parole a demandé l'aide de la Commission.

La Commission a constaté que le porte-parole avait tardé à remettre à la CSPAAT, pour appuyer la demande d'indemnisation, des renseignements sur l'état psychologique de la travailleuse. Toutefois, lorsque le porte-parole a remis les rapports à la CSPAAT, celle-ci avait tardé à obtenir une consultation psychologique sur la question de l'aptitude au travail. Elle avait aussi tardé à rendre sa décision après avoir reçu l'évaluation psychologique.

Après l'intervention de la Commission, la chef de service de la CSPAAT a organisé une conférence le jour suivant. Étaient présents à la conférence la chef de service, le médecin-conseil, l'infirmière chargée du dossier et l'agent d'indemnisation. Ces personnes ont réexaminé tous les renseignements médicaux et décidé d'autoriser la demande d'indemnisation.

Douze réunions informatives sur l'équité pour le personnel de la CSPAAT

La Commission organise des réunions informatives sur l'équité des services de la CSPAAT. Ces réunions visent à sensibiliser le personnel de la CSPAAT qui prend des décisions et celui qui est régulièrement en rapport avec des travailleurs et des employeurs.

Les réunions servent à relever les problèmes potentiels reliés à l'équité et les meilleures façons de les résoudre.

Les spécialistes de la Commission ont prévu 12 réunions de ce genre entre août et décembre 2007. Les réunions sont destinées aux nouveaux agents d'indemnisation et au nouveau personnel du centre d'appels, ainsi qu'aux enquêteurs de la CSPAAT et à leurs chefs de service.

Une personne qui a pris part à une réunion a fait les commentaires suivants : « Il est très émouvant de voir que nos décisions se répercutent sur les moyens d'existence des clients – pas seulement leurs moyens financiers, mais aussi l'estime qu'ils ont d'eux-mêmes. »

Notons aussi que la Commission a rencontré le personnel de la Direction de l'apprentissage et du perfectionnement de la CSPAAT, pour lui donner ses idées sur les programmes de formation qu'elle est en train de réorganiser. Les principes de l'équité font désormais partie intégrante des programmes de formation.

RÉSUMÉ DE QUELQUES CAS *suite*

Communications : explication remise par écrit à un employeur

La CSPAAT a ordonné à un employeur de lui payer les primes qui étaient dues, faute de quoi elle prendrait des mesures pour recouvrer cette somme.

L'employeur lui a écrit pour qu'elle lui explique comment elle avait fait son calcul, car ses dossiers n'indiquaient pas qu'il lui devait des primes.

La CSPAAT a transmis la demande de l'employeur au chef de la comptabilité, qui a appelé l'employeur pour lui expliquer pourquoi il devait des primes. L'employeur ne comprenait toujours pas le raisonnement du chef de la comptabilité. Il lui a donc demandé de lui remettre son explication par écrit.

L'employeur a demandé l'aide de la Commission après avoir attendu plusieurs mois sans recevoir une réponse de la CSPAAT.

La Commission s'est renseignée auprès du chef de la comptabilité et du chef de service.

Le chef de service a fait un examen complet du compte de l'employeur et constaté que la CSPAAT avait fait une erreur de nature administrative. Il a donc décidé de supprimer les frais pour paiements tardifs et les intérêts qui s'étaient accumulés depuis l'erreur. Il a envoyé à l'employeur une lettre dans laquelle il a expliqué en détail ce qui avait été fait pour réexaminer son compte, ainsi que la somme qui était encore due et la somme portée au crédit de son compte. Il a lui aussi présenté ses excuses pour les inconvénients et la confusion que l'erreur de la CSPAAT aurait pu lui avoir causés.

L'employeur ayant reçu une explication par écrit, il pourra décider s'il en appellera de la décision de la CSPAAT.

Commentaires de quelques clients

« Je ne sais pas par où commencer pour vous remercier de toute votre aide. Vous avez été formidables. »

– Personne blessée au travail

« Nous voulons simplement vous remercier de nouveau de votre aide. La CSPAAT m'a appelé aujourd'hui pour me dire que la demande avait été décidée. »

– Porte-parole d'un travailleur

« Vous êtes le bureau qui m'a vraiment aidé. »

– Personne blessée au travail

« Je sens que la CPÉ est sensible à ce que nous vivons et veille à ce que nous soyons traités équitablement. »

– Personne blessée au travail

« Je vous remercie de votre temps et de votre savoir-faire : vous avez beaucoup contribué à notre activité. »

– Lors d'une rencontre de prise de contact

Appelez-nous si vous voulez que nous rencontrions votre groupe ou votre communauté.

**416 603-3010
1 866 258-43830
ATS 416 603-3022
1 866 680-2035**