



Commission des pratiques équitables Rapport annuel

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



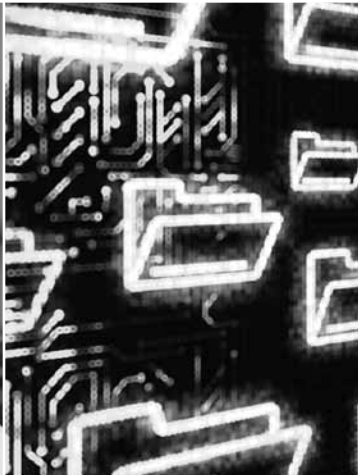


Table des matières

Lettre de la commissaire	1
Commission des pratiques équitables	2
Solutions systémiques	3
Résolution de cas individuels	9
Processus de règlement des plaintes	15
Éducation et rayonnement	24
Budget	25

Also available in English

Commission des pratiques équitables
123, rue Front Ouest
Toronto (Ontario)
M5J 2M2

www.fairpractices.on.ca

Téléphone
416-603-3010
866-258-4383

ATS
416-603-3022
866-680-2035

Télécopieur
416-603-3021
866-545-5357

Lettre de la commissaire

La Commission a pour objectif d'assurer un traitement et des processus équitables aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services qui traitent avec la CSPAAT. Au cours des huit dernières années, les processus de la CSPAAT ont subi d'importants changements afin de répondre à des problèmes systémiques ou récurrents. Les solutions systémiques et les sommaires de cas figurant dans le présent rapport illustrent certains de nos accomplissements en 2011.

Cette année, la Commission a enregistré un certain nombre de succès :

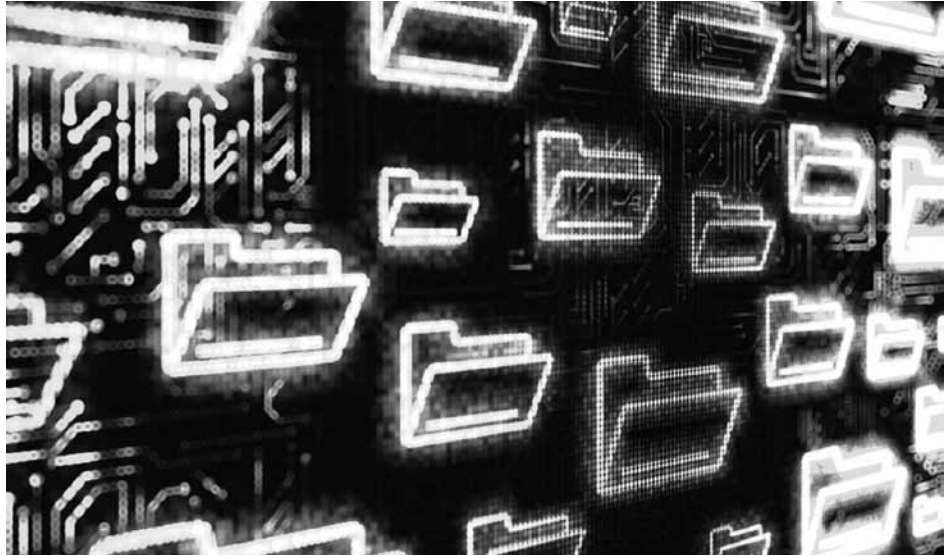
- ▶ Fait sans précédent dans l'histoire de la Commission, les plaintes déposées auprès de notre bureau ont dépassé 2 000. Nous avons ouvert 2 032 dossiers en 2011, ce qui constitue une augmentation de 11 pour 100 par rapport à 2010.
- ▶ Nous avons résolu la plupart des plaintes individuelles en trois jours, notre temps de résolution le plus rapide depuis l'ouverture du bureau.
- ▶ Nous avons envoyé notre premier bulletin électronique à l'automne, en promettant de commencer à accepter les plaintes par courriel au début de 2012.

Cette année, les spécialistes de la Commission ont mené moins d'enquêtes sur des questions d'équité parce que le personnel de la CSPAAT a agi rapidement afin de résoudre les problèmes en premier lieu, ce qui montre l'engagement pris par la CSPAAT d'améliorer la prestation de ses services.

Comme à l'accoutumée, j'aimerais remercier le personnel de la Commission : c'est grâce à son professionnalisme et à son dévouement continus, et à son excellent travail, que nous avons pu atteindre notre objectif avec autant d'efficacité.

— Laura Bradbury, commissaire





**OMBUDSMAN POUR LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ
PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES
ACCIDENTS DU TRAVAIL**

Commission des pratiques équitables

- ▶ Nous défendons le principe de l'équité.
- ▶ Nous nous penchons sur l'équité du point de vue des procédures, des pratiques décisionnelles et de l'uniformité.
- ▶ Nous examinons les plaintes lorsque la CSPAAT n'a pas répondu à la préoccupation.
- ▶ Nous sommes un organisme indépendant de la CSPAAT. La commissaire relève directement du conseil d'administration, l'organe directeur de la CSPAAT.
- ▶ Nous fonctionnons selon une charte qui définit notre mandat et notre pouvoir.
- ▶ Nous menons des enquêtes au besoin.
- ▶ Nous formulons des recommandations qui peuvent consister à demander à la CSPAAT de changer ses procédures, pratiques et lignes directrices.
- ▶ Nous publions des rapports.

Solutions systémiques

La Commission a pour objectif d'assurer un traitement et des processus équitables aux travailleurs blessés et aux employeurs lorsqu'ils traitent avec la CSPAAT.

L'une des façons les plus efficaces pour la Commission d'atteindre cet objectif consiste à repérer les problèmes systémiques ou récurrents à un stade précoce et à y répondre. La Commission examine chaque cas pour voir s'il a une portée plus importante. Nous étudions aussi nos statistiques pour établir si des tendances se dessinent.

Ce modèle proactif nous permet de répondre aux préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes persistants. La commissaire s'entretient régulièrement avec le personnel cadre de la CSPAAT pour répondre à des problèmes d'équité à l'échelle du système. En outre, chaque trimestre, elle communique ses conclusions au conseil d'administration de la CSPAAT.

Voici quelques-uns des problèmes systémiques auxquels la Commission a répondu en 2011.

QUESTIONS COURANTES

Bureau des plaintes relatives à la réintégration au travail

La vérification de l'optimisation des ressources réalisée par KPMG en 2009 pour le programme de réintégration au marché du travail recommandait un processus de règlement des plaintes indépendant pour les travailleurs qui ont des préoccupations au sujet des fournisseurs qui offrent des services de recyclage professionnel.

Depuis 2009, la CSPAAT a réorganisé ses programmes de retour au travail en faisant en sorte que la plupart des processus de réintégration au marché du travail s'effectuent à l'interne. Des précisions sur le nouveau modèle appelé programme de transition professionnelle (TP) se trouvent sur le site Web de la CSPAAT. Ce programme a permis de réduire de façon significative le recours à des fournisseurs externes. Le changement a également nécessité un nouveau processus de règlement des plaintes.

Durant la première moitié de 2011, la commissaire a rencontré régulièrement la directrice de la réintégration au marché du travail, efficacité des programmes et des fournisseurs, afin de discuter des

modèles de règlement des plaintes. En juin, la CSPAAT a annoncé que le bureau des plaintes relatives à la réintégration au travail constituait une nouvelle ressource pour les travailleurs préoccupés au sujet de la qualité des services obtenus auprès de fournisseurs externes dans le cadre de leur programme de réintégration au marché du travail ou de transition professionnelle.

Le processus de règlement des plaintes est présenté sur le site Web de la CSPAAT. Le nouveau bureau traite les plaintes et repère des tendances dans les plaintes au sujet des fournisseurs de services.

La Commission va effectuer un suivi et un examen des activités du bureau en juin 2012.

Retour des appels téléphoniques

Les plaintes au sujet du retour tardif des appels téléphoniques ont augmenté de 15 pour 100 en 2011. En réponse à ce problème récurrent, la CSPAAT a ajouté un nouveau centre, dirigé par une vice-présidente, afin de développer de nouveaux systèmes téléphoniques de pointe qui répondent aux besoins des appelants.

Division des services liés aux maladies professionnelles

La commissaire et le commissaire adjoint ont continué à s'entretenir avec la vice-présidente et directrice de la Division des services liés aux maladies professionnelles. La baisse du nombre de plaintes déposées



auprès de la Commission au sujet des maladies professionnelles s'est poursuivie en 2011.

Travailleurs plus âgés

En 2010, la commissaire a soulevé la question de l'information sur les limites potentielles aux prestations pour les travailleurs qui se blessent à 63 ans ou plus.

L'information a été ajoutée sur le site Web de la CSPAAT en 2011 sous forme d'un document d'appui au processus décisionnel.

La commissaire a également contribué à clarifier la « date de décision » applicable aux travailleurs plus âgés qui peuvent être admissibles à la nouvelle option de transition professionnelle autonome. L'option a été établie dans le cadre des politiques intérimaires de réintégration au travail (1^{er} décembre 2010).

NOUVELLES QUESTIONS

Retards liés aux appels

Pendant toute l'année, la Commission a reçu des plaintes au sujet du temps que cela prend à la Division des appels pour organiser des audiences. Les parties attendent cinq mois environ pour qu'un dossier soit affecté à un commissaire aux appels. Les audiences sont ensuite organisées en fonction de la disponibilité du commissaire aux appels. En conséquence, cela prend parfois un an ou plus pour recevoir une audience et une décision.

La commissaire a signalé la situation au conseil d'administration de la CSPAAT. Lors de sa réunion en décembre, le conseil a demandé de l'information détaillée sur les arriérés et sur les processus d'appel afin de pouvoir évaluer la situation.

Accès aux dossiers d'indemnisation

Un représentant des travailleurs a écrit à la Commission pour exprimer ses préoccupations au sujet des retards enregistrés pour avoir accès aux dossiers d'indemnisation des travailleurs. Ces retards sont problématiques pour les travailleurs qui veulent faire appel d'une décision de la CSPAAT puisqu'ils se voient ainsi dans l'impossibilité d'entamer le processus de contestation. Le représentant a fourni des exemples de cas pour lesquels il y a eu des retards. Celui-ci avait précédemment soulevé cette

« J'apprécie vraiment que vous m'ayez appelé. Personne ne m'a jamais écouté ni parlé de la manière dont vous l'avez fait. »

TRAVAILLEUR BLESSÉ

préoccupation auprès du personnel cadre de la CSPAAT, mais a indiqué à la Commission que le problème se pose de façon continue.

Un spécialiste de la Commission a examiné les dossiers, de même que des plaintes similaires portées à l'attention de celle-ci. L'examen a révélé que dans la majorité des cas, les retards sont survenus au niveau des opérations et non du Service d'accès aux dossiers.

La commissaire et un spécialiste se sont entretenus avec le vice-président concerné. Ils ont abordé des préoccupations systémiques, notamment les retards dans les renvois au Service d'accès aux dossiers, les difficultés liées au formulaire d'accès de la CSPAAT, les diverses étapes du processus d'accès et les cas où des lettres sur la situation d'un dossier n'ont pas été envoyées aux parties concernées. Le vice-président a répondu aux préoccupations spécifiques du représentant des travailleurs et a pris des mesures pour répondre aux préoccupations systémiques plus générales.

En décembre, le vice-président a fait parvenir à la Commission une ébauche du formulaire d'accès révisé. Ce dernier est plus simple et plus facile à comprendre, ce qui devrait contribuer à réduire les retards.

Allocation vestimentaire

La Commission a reçu un certain nombre de plaintes d'une clinique d'aide juridique au sujet d'un changement apporté à une pratique de la CSPAAT concernant les allocations vestimentaires pour les travailleurs admissibles à des appareils fonctionnels conformément à une dérogation de la politique de 2001. La clinique d'aide juridique a aussi soulevé la question auprès du bureau du président de la CSPAAT.

Le 30 mars, la commissaire et un spécialiste se sont entretenus avec le vice-président, Services de santé, pour examiner les antécédents de la dérogation de politique et les raisons à l'origine du problème actuel. À la suite de cette réunion, le bureau du président a indiqué à la commissaire que l'affaire était réglée – la CSPAAT va poursuivre sa pratique actuelle. La clinique d'aide juridique et la Commission sont satisfaites de la réponse.

Secteur des réclamations spécialisées/prestations permanentes

Ce nouveau secteur, qui fait maintenant partie du Programme des maladies professionnelles et des services spécialisés et qui est le plus important à la CSPAAT, a été instauré en mai pour traiter les cas d'avant 1990, les réclamations des employés à la CSPAAT et les cas d'immobilisation à 72 mois. La commissaire a indiqué au conseil de la



CSPAAT en novembre que ce secteur représentait le nombre le plus élevé de plaintes au troisième trimestre et que la Commission avait mené deux fois plus d'enquêtes au sujet des plaintes dans ce secteur que dans les autres secteurs.

Selon la CSPAAT, certains des problèmes sont liés à la formation de nouveaux employés et à un nombre plus important que prévu de demandes de service.

La commissaire et le commissaire adjoint se sont entretenus en décembre avec la vice-présidente afin de discuter des problèmes mis en évidence par les plaintes. La Commission a accepté de fournir des statistiques pour le secteur, qui permettront de repérer les plaintes pour chacun des cas d'avant 1990, après immobilisation et de réclamation des employés afin d'aider à répondre aux problèmes spécifiques dans chaque partie du secteur.

QUESTIONS D'ORDRE OPÉRATIONNEL

Cas reliés à la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État

La Commission a reçu plusieurs plaintes de travailleurs visés par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, tels que des employés des postes, selon lesquelles ils ont obtenu peu d'information sur le processus décisionnel et ont reçu avec retard les décisions d'admissibilité initiales.

La Commission s'est renseignée au sujet de l'information que ces employés avaient reçue sur le processus régi par la Loi. La CSPAAT a fait



remarquer qu'elle gère les réclamations en vertu d'une entente écrite avec le gouvernement fédéral. En vertu de cette entente, la CSPAAT n'est pas habilitée à prendre des décisions d'admissibilité initiale tant qu'elle n'a pas reçu le formulaire 7 contresigné par l'organisme fédéral concerné, ce processus entraînant des retards.

Cependant, la Division de la planification des opérations et de la mise en œuvre a indiqué à la Commission qu'elle allait envoyer un avis général aux agents pour leur rappeler qu'ils sont censés parler avec les travailleurs pour leur expliquer les processus dans les cas régis par la Loi et les informer de l'état de leur réclamation lorsqu'ils contactent la CSPAAT.

Dépôt direct

Plusieurs travailleurs se sont plaints auprès de la Commission de ce que la CSPAAT avait changé la date du versement de leurs prestations lorsqu'ils étaient passés au dépôt direct, ceci ayant entraîné des problèmes au niveau des dispositions prises pour le règlement de leurs factures. La Commission a suggéré que les travailleurs soient informés à l'avance de la possibilité d'un changement de la date du versement des prestations s'ils passaient à un dépôt direct.

La CSPAAT a mis à jour l'information sur son site Web en conséquence. Depuis, la Commission a reçu moins de plaintes à ce sujet.

Résolution de cas individuels

La Commission agit en tant que voix indépendante en faveur de l'équité dans les cas individuels présentés par les travailleurs ou les employeurs. Si la Commission repère un problème d'équité, elle agit rapidement pour le résoudre. La réceptivité croissante du personnel de première ligne et des chefs de service de la CSPAAT nous aide en ce sens.

PLAINTES AU SUJET DU PROCESSUS DÉCISIONNEL

Lignes directrices de pratiques pour l'examen à 72 mois

L'époux d'une travailleuse blessée a appelé la Commission pour exprimer ses préoccupations au sujet du processus décisionnel d'immobilisation à 72 mois. La travailleuse en question recevait des prestations intégrales pour perte de gains depuis septembre 2007 lorsque la CSPAAT a déterminé que la travailleuse ne pouvait pas poursuivre le programme de réintégration au marché du travail en raison d'une blessure au dos survenue alors qu'elle participait au programme. La travailleuse n'a pas eu de nouvelles de la CSPAAT jusqu'en avril 2011, date à laquelle la gestionnaire de cas l'a appelée pour aborder la possibilité qu'elle participe à un programme de transition professionnelle. La travailleuse a expliqué à la gestionnaire de cas qu'elle était physiquement incapable d'envisager de reprendre le programme de réintégration au marché du travail.

La gestionnaire de cas a déterminé que l'incapacité de la travailleuse à participer au programme de réintégration était due à des blessures subies lors d'un accident de voiture en mars 2008. Ainsi, la travailleuse ne bénéficiait plus de prestations pour perte de gains liées à son accident indemnisable. Par conséquent, les prestations de la travailleuse seraient immobilisées à zéro jusqu'à l'âge de 65 ans. La travailleuse ayant contesté cette conclusion, la gestionnaire de cas lui a dit qu'elle réexaminerait la décision si la travailleuse lui remettait des rapports médicaux liés à l'accident de voiture.

La Commission s'est entretenue avec le chef de service au sujet des processus décisionnel et de réexamen, en faisant remarquer que les lignes directrices de pratiques du 1^{er} décembre 2010 et que les circonstances spéciales pour les examens de décision d'immobilisation exigent un

« Aucun mot ne peut exprimer à quel point je suis reconnaissante de vous avoir parlé à un moment si important et si crucial. »

TRAVAILLEUSE BLESSÉE

préavis écrit pour tout changement proposé lorsqu'un travailleur reçoit des prestations intégrales avant la date d'immobilisation, de même qu'une possibilité de fournir toute nouvelle preuve avant qu'une décision ne soit rendue. Le chef de service a convenu que la travailleuse n'avait pas eu la possibilité de soumettre des rapports médicaux liés à l'accident de voiture. Il a demandé à la gestionnaire de cas d'étendre les prestations jusqu'à réception et examen des rapports médicaux.

Processus d'imposition de pénalités aux employeurs

Un représentant d'un employeur a contacté la Commission au sujet de l'équité du processus de la CSPAAT pour le paiement d'une pénalité en fonction de taux de prime prédéterminés. Selon la position de la CSPAAT, l'employeur devait la somme de 19 000 \$ en pénalités et en intérêts courus. L'employeur trouvait injuste que la CSPAAT calcule des intérêts et des pénalités alors que des négociations étaient en cours, d'autant plus que le montant final de paie convenu s'élevait à 152 \$ seulement.

La Commission s'est entretenue avec le chef de service et le directeur adjoint concernés pour déterminer si l'employeur avait été suffisamment informé que les pénalités et intérêts s'accumuleraient pendant la période de négociation. Le directeur adjoint a demandé à la chef de service et au spécialiste de la vérification des comptes d'examiner les comptes de l'employeur. À la suite de l'examen et étant donné le faible montant de paie, la CSPAAT a décidé de renoncer à la pénalité de 19 000 \$.

L'employeur était heureux que l'entreprise ne doive pas faire appel.

Réparation d'un fauteuil roulant

Par suite d'une lésion de la moelle épinière subie en 1985, un travailleur se servait d'un fauteuil roulant. Le travailleur a contacté la Commission en janvier au sujet de sérieux retards dans la réparation ou le remplacement de son fauteuil roulant. La CSPAAT lui a donné la réponse suivante :

- ▶ Il devait être évalué par un ergothérapeute avant qu'un nouveau fauteuil roulant puisse être commandé, mais l'ergothérapeute n'était pas disponible.
- ▶ Avant toute décision concernant le fauteuil roulant, la CSPAAT devait installer une plate-forme élévatrice au domicile du travailleur.



Un spécialiste de la Commission a contacté le chef de service qui avait pris des dispositions pour qu'un autre ergothérapeute rencontre le travailleur et a déterminé que les dispositions concernant le fauteuil roulant pouvaient être prises sur-le-champ, sans que cela soit lié à la décision au sujet de la plate-forme élévatrice.

Examens médicaux indépendants

Deux travailleurs se sont plaints auprès de la Commission au sujet de la décision de la CSPAAT de les soumettre à un examen médical indépendant alors que leur dossier renfermait déjà une somme considérable d'information médicale actuelle.

Dans l'un des cas, la CSPAAT a déterminé que le travailleur n'était pas admissible à des prestations pour troubles mentaux, en s'appuyant uniquement sur le rapport de l'examen médical indépendant. Or, les conclusions de ce dernier rapport étaient opposées à celles des autres rapports au dossier. La décision de la CSPAAT ne faisait pas état des raisons pour lesquelles la préférence avait été donnée au rapport de l'examen médical indépendant.

Dans l'autre cas, le travailleur s'est plaint du même traitement non professionnel au cours de l'évaluation. Il s'est également plaint de la décision de la CSPAAT de mettre fin à ses prestations en s'appuyant uniquement sur le rapport de l'examen médical indépendant, sans que les autres renseignements médicaux au dossier ne soient analysés.

La Commission s'est renseignée sur les processus de sélection des examens médicaux indépendants et sur les orientations. Un spécialiste de la Commission s'est entretenu avec le chef de service, le directeur du secteur et le vice-président. La commissaire a parlé à la directrice médicale adjointe des services cliniques. À la suite de cette enquête, le secteur opérationnel de la CSPAAT a stipulé que si une évaluation médicale était requise, on orienterait les travailleurs vers des services sous-traités par la CSPAAT tels que des centres d'évaluation régionaux et des cliniques spécialisées, et non vers des examens médicaux indépendants.

Dans chaque cas examiné par la Commission, la CSPAAT s'est arrangée pour que le travailleur soit réévalué dans une clinique spécialisée de la CSPAAT.

Adaptation en fonction des restrictions de travail

En janvier, un gestionnaire de cas a annoncé à une travailleuse blessée qu'elle était en mesure de reprendre son emploi de conductrice d'équipement lourd malgré une conclusion du centre d'évaluation régional selon laquelle la travailleuse présentait des restrictions permanentes, liées à sa blessure à l'épaule gauche. La travailleuse a remis de l'information détaillée sur ses fonctions afin d'étayer le fait que des modifications devaient être apportées pour qu'elle puisse retravailler. Elle a demandé un examen des fonctions normales du poste.

Son avocat et elle-même n'ayant pas reçu de réponse aux divers appels et courriers, la travailleuse a contacté la Commission. Un spécialiste de la Commission s'est entretenu avec le chef de service, qui a examiné le dossier et demandé au gestionnaire de cas d'appeler la travailleuse afin qu'elle soit orientée vers un spécialiste du retour au travail. La travailleuse et l'employeur ont commencé à travailler avec le spécialiste pour s'assurer que le poste puisse être adapté en fonction de ses restrictions.

PLAINTES AU SUJET DU PROCESSUS DE CONTESTATION

Plainte d'un travailleur : Retard dans la décision

Un travailleur a contacté la Commission au sujet d'un retard important pour recevoir une décision d'un commissaire aux appels. Après enquête de la Commission, le travailleur a reçu une décision. Cependant, le travailleur se demandait pourquoi cela avait pris tout ce temps (depuis

2005) pour qu'une décision de non-admissibilité aux prestations soit rendue, aucune explication n'ayant été donnée.

La Commission a contacté le chef de service qui a accepté d'examiner le dossier et de donner une explication détaillée des différentes étapes du processus de contestation. Le chef de service a reconnu qu'il y avait eu un nombre important de retards dans la résolution finale de la contestation du travailleur, notamment plusieurs renvois à la Division des opérations qui se sont prolongés. Le chef de service a convenu que les retards étaient inacceptables et s'est excusé auprès du travailleur de la part de la Direction des appels et de la CSPAAAT.

Plainte d'un travailleur : Contestation au sujet du transfert des coûts

Le représentant d'un employeur a contacté la Commission au sujet de retards et d'un manque de communication concernant une contestation d'une décision relative à un transfert des coûts.

La blessure est survenue en juin 2007. Un an après, le représentant de l'employeur a été avisé que 100 pour 100 des coûts de l'accident étaient transférés à un autre employeur mentionné à l'annexe I. Le représentant de l'employeur n'en a plus eu bruit jusqu'à ce qu'un commissaire aux appels lui téléphone en octobre 2011 pour organiser une audience sur le transfert des coûts. Le commissaire aux appels a confirmé que l'autre employeur avait déposé la contestation dans le délai de six mois, mais n'a



« Un très gros merci. Maintenant, je n'ai pas l'impression que l'on m'ignore. »

TRAVAILLEUSE BLESSÉE

pas décidé d'aller de l'avant jusqu'au début 2011, soit trois ans après le transfert des coûts et quatre ans après la blessure. Le premier employeur a pensé qu'il était désavantagé par ce retard et par le manque de préavis. Il avait perdu de vue les témoins et n'était pas en possession de toutes les pièces nécessaires pour la contestation.

La Commission a contacté la directrice générale de la Direction des appels qui a répondu par écrit aux préoccupations du représentant de l'employeur. La directrice générale a confirmé que la CSPAAT permet aux parties concernées de « mettre en suspens » leur contestation dans le délai de six mois. En revanche, il n'y a pas de limite de temps pour soumettre le formulaire de contestation, qui déclenche la participation de la Direction des appels.

La directrice générale a convenu que des changements pouvaient être apportés pour s'assurer que les autres parties soient informées le plus tôt possible d'une contestation potentielle dans un cas de transfert des coûts. Elle s'est entretenue avec le personnel cadre de l'unité du transfert des coûts et annoncé la mise en place d'une nouvelle procédure pour s'assurer que la partie non contestatrice soit notifiée à deux reprises : lorsqu'un employeur avise la CSPAAT de son intention de contester et lorsque le formulaire de contestation est retourné, confirmant l'intention de poursuivre la contestation.

La directrice générale a également demandé aux commissaires aux appels qui traitent des contestations du transfert des coûts d'examiner les dossiers qu'on leur a attribués et de s'assurer que toutes les parties intéressées reçoivent toutes les soumissions et preuves.



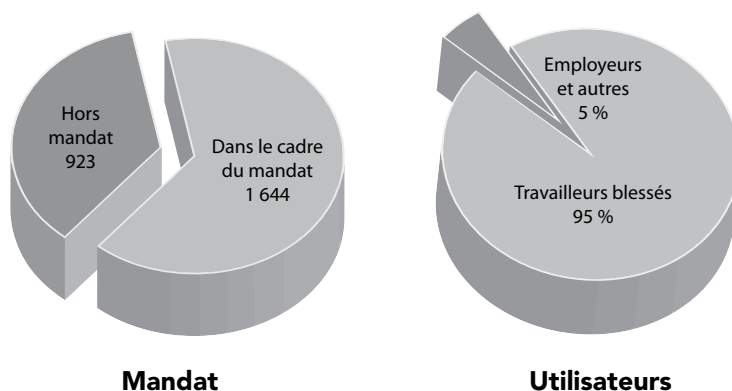
Processus de règlement des plaintes

NOTRE MANDAT

Lorsqu'une personne contacte la Commission pour déposer une plainte, la première étape consiste à déterminer si la plainte entre dans le cadre de notre mandat. Environ deux tiers des plaintes relèvent de notre compétence.

LES UTILISATEURS

La plupart des plaintes déposées auprès de la Commission viennent de travailleurs blessés et de leurs représentants.



NOS SERVICES

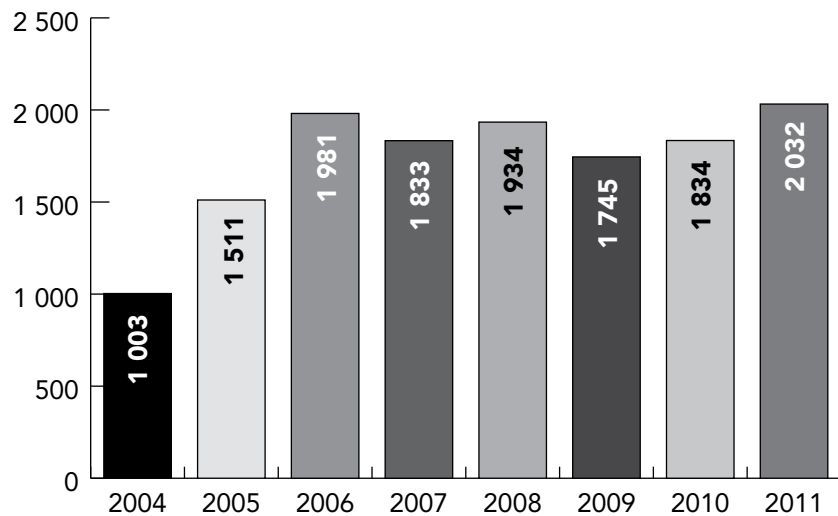
Si une plainte entre dans le cadre de notre mandat, la prochaine étape consiste à déterminer la nature du service requis. Nous pouvons :

- ▶ préparer les appelants en vue de la prochaine étape à suivre auprès de la CSPAAT, par exemple une contestation
- ▶ référer les appelants à l'employé pertinent de la CSPAAT pour démarrer le processus de règlement des plaintes
- ▶ mener une enquête auprès de la CSPAAT au sujet d'une plainte et parvenir à une résolution rapide
- ▶ examiner les problèmes d'équité non résolus et mener d'autres enquêtes
- ▶ repérer les problèmes plus généraux ou systémiques afin de prendre des mesures plus approfondies

SUIVI

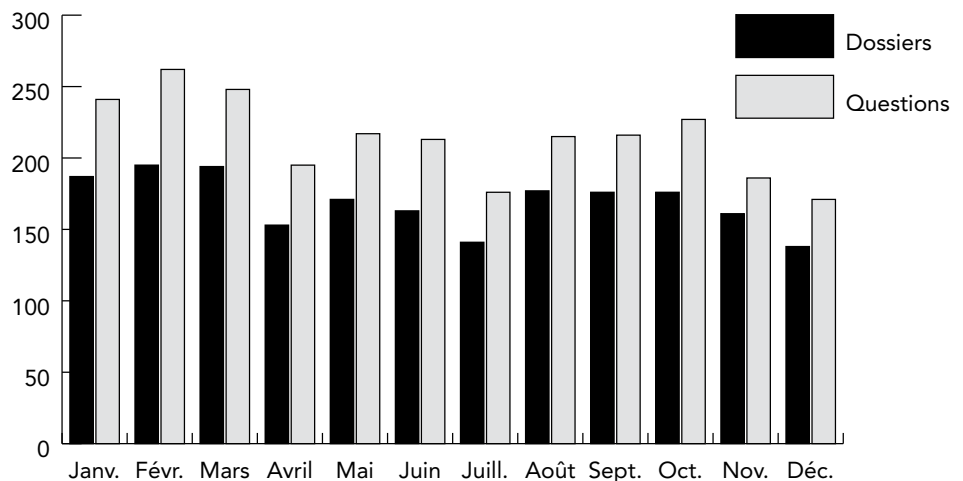
Pour la première fois, les plaintes déposées auprès de la Commission ont dépassé les 2 000. Nous avons ouvert 2 032 dossiers en 2011, comparativement à 1 834 en 2010, ce qui représente une augmentation de 11 pour 100.

LES CHIFFRES SUR HUIT ANS



QUESTIONS PAR DOSSIER

En 2011, la Commission a noté 2 567 questions, soit une moyenne de 1,3 question par dossier, ce qui représente une augmentation de 12 pour 100 par rapport à 2010, date à laquelle la Commission avait noté 2 286 questions.

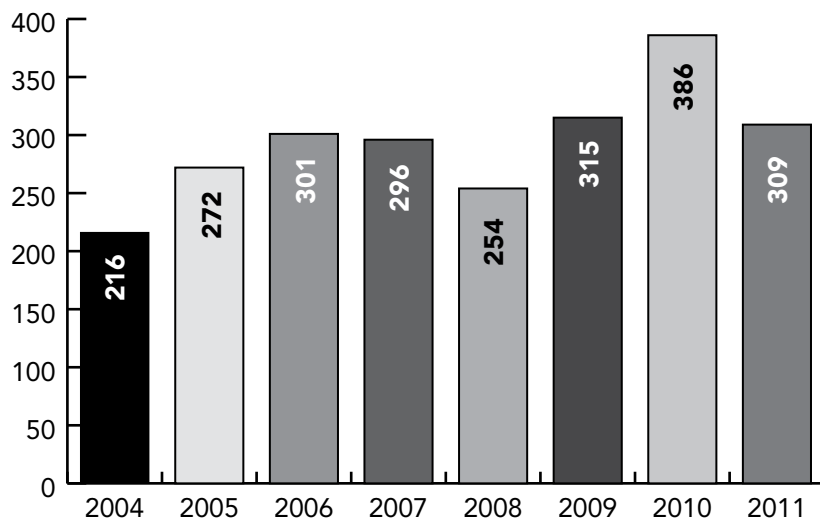


Un dossier contient souvent plus d'une question. Par exemple, si selon une travailleuse, le gestionnaire de cas a manqué de courtoisie lorsqu'elle s'est plainte que personne ne l'ait rappelée, ce dossier comporterait deux questions.

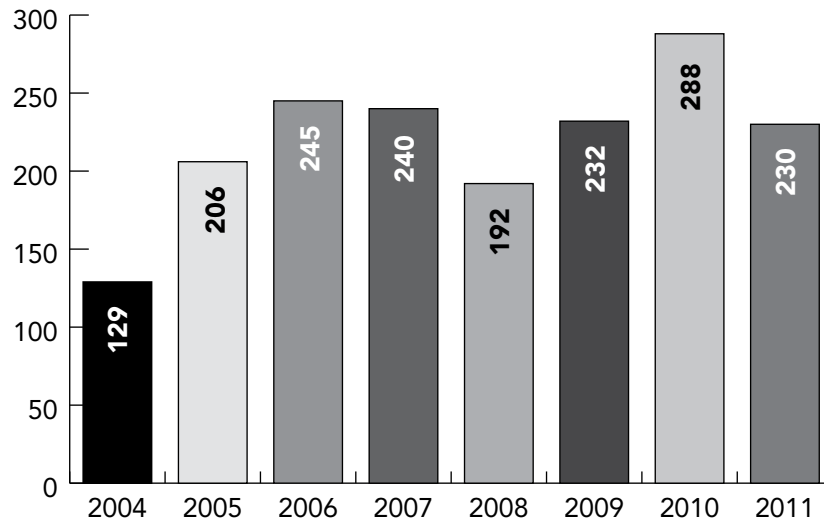
ENQUÊTES

La Commission mène une enquête lorsqu'une préoccupation potentielle d'équité est repérée et que le plaignant n'a pas réussi à résoudre la question directement avec la CSPAAT.

Cette année, les enquêtes de la Commission au sujet de questions d'équité ont diminué de 20 pour 100 par rapport à l'année précédente. Nous avons mené 309 enquêtes en 2011, comparativement à 386 en 2010. Cependant, le graphique qui suit montre que l'année 2010 a été exceptionnelle.



Pour mesurer le travail accompli par la Commission, on peut aussi regarder le nombre de questions qui ont nécessité une action quelconque de la CSPAAT en réponse à une préoccupation d'équité donnée.



Dans l'ensemble, la CSPAAT arrive mieux à résoudre les questions d'équité en premier lieu. De plus, lorsque la Commission intervient, la CSPAAT prend rapidement des mesures. La Commission a résolu la plupart des plaintes en trois jours.



SUJET DES PLAINTES

Le palmarès des dix plaintes les plus fréquentes, par sujet :

2011		2010
1	Prestations	1
2	Soins de santé	2
3	Procédure d'appel	4
4	Réintégration au travail	–
5	Retour au travail	5
6	Perte non financière	6
7	Réintégration au marché du travail	3
8	Évaluation de l'employeur	8
9	Invalidité permanente	9
10	Base salariale	–

CATÉGORIES D'ÉQUITÉ

La Commission divise l'information sur les questions d'équité en quatre catégories : le retard, la communication, le processus décisionnel et le comportement. Nous faisons le suivi des statistiques dans ces catégories afin de repérer les tendances de plaintes.

Catégorie d'équité	2011		2010	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Retard	890	35 %	817	36 %
Communication	316	12 %	165	7 %
Processus décisionnel	282	11 %	361	16 %
Comportement	156	6 %	132	6 %
Hors mandat	923	36 %	811	35 %
Total	2 567		2 286	

« Je suppose que vous recevez de nombreuses plaintes et jamais de compliments. J'aimerais vous dire à quel point j'apprécie le travail de votre bureau et l'aide que vous m'avez fournie. »

TRAVAILLEUR BLESSÉ

Retard

Les questions de retard constituent toujours le nombre le plus élevé de plaintes. Le nombre total de plaintes au sujet du retard a diminué en 2011 (35 pour 100 de toutes les plaintes reçues), ce qui représente une baisse par rapport à 36 pour 100 en 2010.

Toutefois, les plaintes au sujet du retard dans le processus décisionnel sont devenues l'une des principales préoccupations en 2011 et sont passées à 224, soit une augmentation de 39 pour 100 par rapport à 2010. Les retards relatifs au retour des appels ont augmenté de 15 pour 100 en 2011 pour atteindre 253 plaintes, comparativement à 220 en 2010.

Communication

La Commission a reçu 316 plaintes au sujet de questions de communication, principalement au sujet d'une communication non existante ou peu claire. La catégorie comprend le défaut de produire des lettres de décision ou de fournir des motifs pour les décisions. Ceci représente une augmentation importante par rapport à 165 plaintes reçues en 2010.

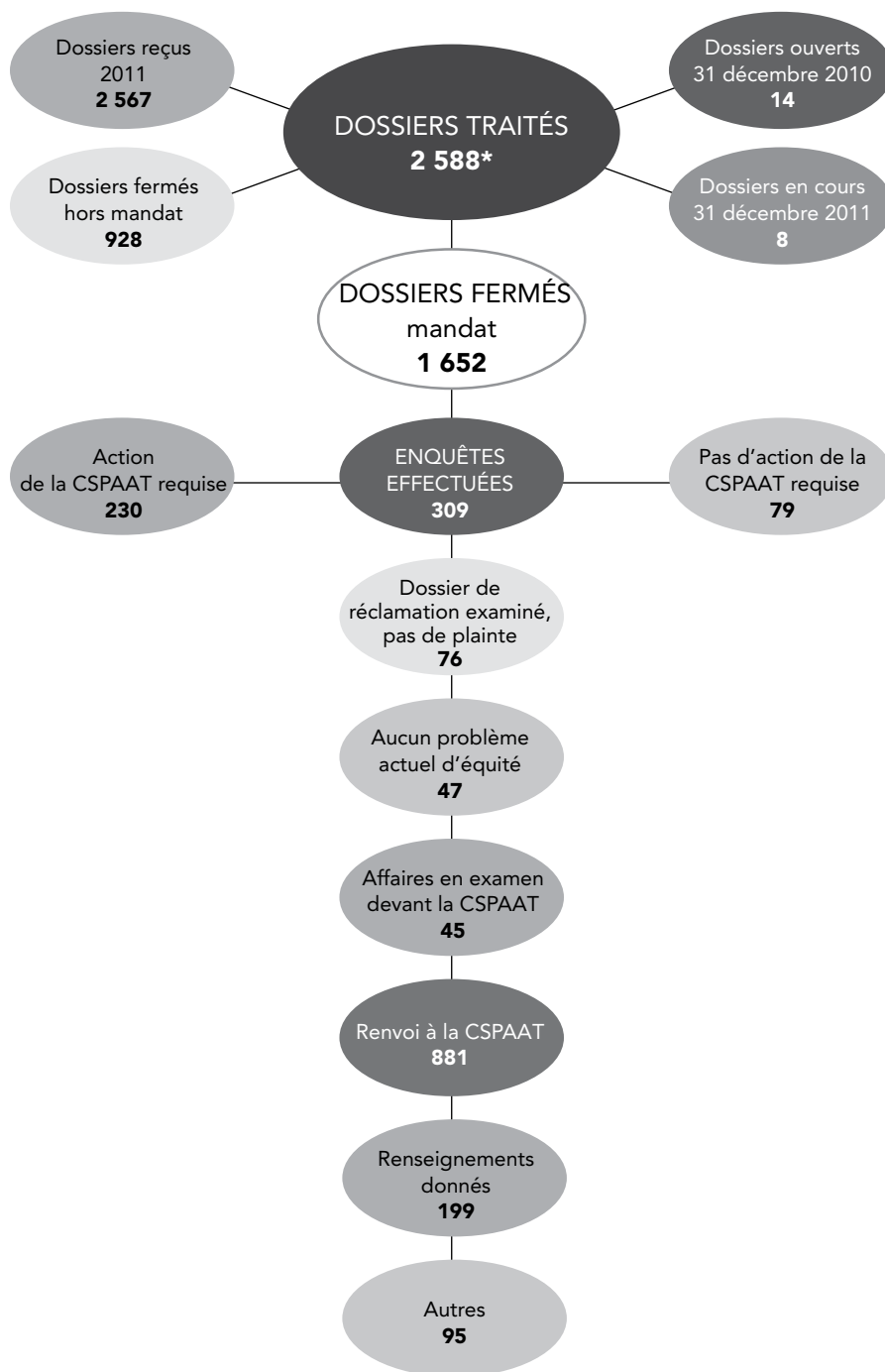
Processus décisionnel

La Commission a reçu 282 plaintes au sujet du processus décisionnel, ce qui constitue une baisse de 22 pour 100 par rapport à 2010. Parmi ces plaintes, 58 étaient reliées à des décisions arbitraires et 84, à une communication insuffisante sur une décision prise ou à une prise de décision incomplète.

Comportement

Parmi les plaintes au sujet du comportement d'employés de la CSPAAT, mentionnons un comportement non professionnel et des commentaires critiques. Le pourcentage de plaintes est demeuré le même en 2010 (6 pour 100), mais leur nombre a augmenté à 156 en 2011, comparativement à 132 en 2010.

DÉTAILS SUR LA RÉOLUTION DES PLAINTES



* comprend 7 dossiers réouverts

CAS REÇUS, PAR SECTEUR

Secteur CSPAAT	Cas reçus	Cas fermés *Enquêtes spécialisées			
		Mandat	*	Hors mandat	Total
Programme des maladies professionnelles et des services spécialisés/ Services des prestations permanentes	278	218	(61)	64	282
Construction et transport (Toronto)	208	149	(32)	60	209
Ottawa /Kingston	198	149	(16)	50	199
Hamilton/St. Catharines (industrie métallurgique primaire)	188	125	(35)	65	190
Industriel (Toronto)	168	109	(22)	60	169
Toronto/Services/Soins de santé	165	109	(12)	56	165
Admissibilité initiale	137	82	(8)	55	137
Kitchener/Guelph/Agriculture	129	86	(14)	45	131
Services gouvernementaux (Toronto)	122	84	(10)	40	124
London	89	54	(4)	38	92
Programme des maladies professionnelles et des services spécialisés/ Services des lésions graves	86	60	(15)	26	86
Sudbury/North Bay/Timmins/Industrie minière	75	45	(7)	29	74
Services d'entreprise/Appels	71	61	(18)	10	71
Thunder Bay/SSM/Foresterie, pâtes et papier	71	44	(8)	27	71
Windsor	71	49	(8)	22	71
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant	54	44	(12)	12	56
Centre des services aux employeurs	42	25	(3)	17	42
Programme des spécialistes de la transition professionnelle	39	25	(4)	14	39
Programme de déficience permanente	30	20	(2)	9	29
Admissibilité secondaire	27	19	(-)	8	27
Programme de retour au travail	14	12	(-)	2	14
Services d'entreprise/Services aux entreprises	13	12	(1)	1	13

Secteur CSPAAT	Cas reçus	Cas fermés *Enquêtes spécialisées			
		Mandat	*	Hors mandat	Total
Services d'entreprise/Vérifications des employeurs	8	6	(3)	2	8
Services d'entreprise/Traitement centralisé des demandes	7	7	(2)	-	7
Services d'entreprise/Recouvrement	7	2	(-)	5	7
Services d'entreprise/Services de réglementation	4	3	(-)	1	4
Finances/Trésorerie	4	3	(1)	1	4
Services de santé/Efficacité des programmes et des fournisseurs	4	4	(3)	-	4
Services d'entreprise/Services juridiques	3	2	(1)	1	3
Services de santé/Services cliniques	3	2	(2)	-	2
Direction/Services juridiques	2	2	(2)	-	2
Direction/Bureau du président	2	2	(-)	-	2
Services de santé/Gestion des services de santé	2	1	(1)	1	2
Prévention/Collaboration au sein du système	2	1	(-)	1	2
Direction/Bureau du président du conseil	1	1	(-)	-	1
Services d'entreprise/Bureau de l'expérience de la clientèle	1	1	(1)	-	1
Finances/Services de prévention	1	1	(-)	-	1
Services de santé/Pratique professionnelle	1	1	(-)	-	1
Prévention/Normes de prévention	1	-	(-)	1	1
Bureau des plaintes liées à la réintégration au travail	1	1	(-)	-	1
Services de réglementation/Conformité	1	-	(-)	1	1
Sans objet pour la CSPAAT	63	-	(-)	63	63
Indéterminé	150	31	(1)	117	148
TASPAAT	24	-	(-)	24	24
Total	2 567	1 652	(309)	928	2 580

Éducation et rayonnement

L'ÉDUCATION et la formation continuent à représenter une partie importante du travail de la Commission. En 2011, la Commission a offert huit ateliers de sensibilisation à l'équité au personnel de la CSPAAT : cinq pour les nouveaux agents d'admissibilité, deux pour les commis aux demandes de renseignements téléphoniques et un pour les nouveaux spécialistes de la vérification des comptes.

RAYONNEMENT

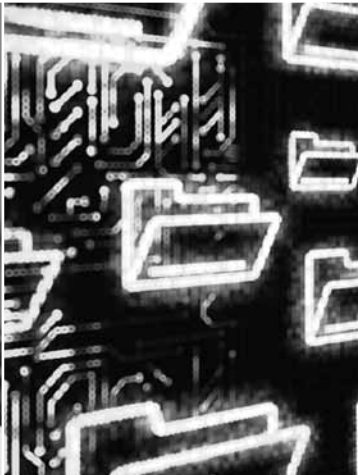
- ▶ La Commission a publié son premier bulletin électronique à l'automne, et nous avons annoncé que nous allions commencer à accepter de recevoir les plaintes par courriel au début de 2012.
- ▶ En mars, la commissaire s'est entretenue avec le personnel de la clinique d'aide juridique Injured Workers' Consultants.
- ▶ En novembre, le commissaire adjoint a présenté deux ateliers à la conférence du Ontario Network of Injured Workers Groups.
- ▶ En juin, septembre et novembre, la commissaire s'est entretenue par téléconférence avec le groupe de travail sur l'équité. Le groupe se compose de personnel cadre responsable des pratiques équitables dans des commissions des accidents du travail de tout le Canada.
- ▶ En mai, la commissaire a participé à la conférence du Forum canadien des ombudsmans à Vancouver, de même qu'à un atelier sur les secrets de programmes de l'ombudsman réussis.



Budget

Description	Budget 2012	Réel 2011	Budget 2011
Salaires, permanents	660 233	569 001	657 902
Salaires, intérimaires	127 211	81 160	132 369
Total des salaires	787 444	650 161	790 271
Avantages sociaux	98 223	83 322	88 728
Total salaires et avantages sociaux	885 667	733 483	878 999
Équipement et entretien	32 680	14 565	25 000
Communications verbales et écrites	33 600	18 685	33 600
Publications et envois postaux	24 600	2 770	31 200
Frais de location	3 600	–	3 600
Déplacements	65 000	6 123	69 000
Fournitures et services	47 600	16 594	48 600
Formation du personnel	24 000	5 660	27 000
Services spécialisés	–	89	–
Autres frais d'exploitation	30 600	66	30 600
Dépréciation et amortissement		29 000	
Total dépenses hors salaires	261 680	93 552	268 600
Total frais d'exploitation	1 147 347	827 035	1 147 599

La Commission a volontairement diminué ses dépenses dans certains domaines conformément aux nouvelles lignes directrices du gouvernement. La Commission a également réduit ses dépenses en personnel à temps partiel (intérimaire). En outre, un poste a été vacant en 2011.



2011

Commission des pratiques équitables Rapport annuel
www.fairpractices.on.ca

