

**COMMISSION
DES PRATIQUES
ÉQUITABLES**

2020

R A P P O R T A N N U E L

FPC
CPÉ

Un bureau indépendant travaillant pour veiller au respect des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario.



Also available in English

Commission des pratiques équitables
123 Front Street West
Toronto (Ontario) M5J 2M2

www.fairpractices.on.ca
Twitter: @CSPAAT_Ombuds

Numéro de téléphone

416 603-3010
866 258-4383

Télécopieur

416 603-3021
866 545-5357



La mission de la Commission des pratiques équitables

est de favoriser un règlement juste, équitable et rapide des plaintes déposées par les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de services. Elle doit également identifier et recommander des améliorations à apporter à l'ensemble du système des services de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario (CSPAAT).

En menant à bien sa mission, la Commission contribuera à l'atteinte des objectifs établis par la CSPAAT, soit favoriser une transparence accrue, de meilleures relations et de meilleurs services pour les gens qu'elle dessert.

Table des matières

Message du commissaire	2
Un bureau indépendant	3
L'apport de la commission	4
Le processus de traitement des plaintes	5
Le processus de résolution	6
Préoccupations systémiques pour 2020	7
Mises à jour concernant les préoccupations systémiques des précédents rapports annuels	11
Les répercussions de la COVID-19 sur les services de la CSPAAT et les plaintes connexes	12
Résolutions des cas individuels	14
Les chiffres	20

Acronymes utilisés dans ce rapport

CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	LSPAAT	Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail	PNF	Perte non financière
EDSC	Emploi et Développement social Canada	MPOC	Maladie pulmonaire obstructive chronique	RSC	Représentant du service à la clientèle
LIAE	Loi sur l'indemnisation des agents de l'État	PNF	Perte non financière	TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
		PG	Perte de gains		
		PCU	Prestation canadienne d'urgence		

Message du commissaire

L'année 2020 fut une année de transition pour la Commission. Anna Martins, qui faisait partie de la Commission depuis sa création en 2004, a pris sa retraite en tant que commissaire. Je tiens à remercier Anna pour les vingt années ou presque de services exemplaires qu'elle a consacrées à l'organisation et à ses parties prenantes.

J'ai été nommé commissaire pour un mandat de cinq ans par le conseil d'administration de la CSPAAT le 1^{er} novembre 2020, après avoir occupé le poste d'adjoint auprès d'Anna. Je suis honoré de la confiance que le conseil d'administration m'a accordée et je suis heureux de pouvoir contribuer à l'amélioration du service au sein de la CSPAAT.

Les répercussions de la pandémie mondiale ont été dévastatrices. De nombreuses entreprises ont été forcées de fermer temporairement et certaines pourraient ne jamais rouvrir. En Ontario, plus de 20 000 personnes ont contracté la COVID-19 au travail, dont certaines ont tragiquement perdu la vie. Merci à tous les travailleurs essentiels et de première ligne pour leurs sacrifices continus.

En mars, la CSPAAT et la Commission ont toutes deux fait la transition vers des organisations de travail à domicile. La Commission a reçu très peu de plaintes liées à des interruptions de service en raison de cette transition. En fait, les 1832 dossiers ouverts par la Commission en 2020 constituent le total le plus bas depuis 2016 (voir le tableau des dossiers ouverts à la page 21 de ce rapport).

Bien que le nombre de préoccupations soulevées auprès de la Commission ait diminué en 2020, la CSPAAT a tout de même été appelée à régler plus de 300 préoccupations après l'examen de la Commission. Vous pouvez lire des exemples de ces préoccupations dans le rapport qui suit.

Dans l'un de ces cas (à la page 7 du présent rapport), un plaignant a allégué que la CSPAAT ignorait les implications de douzaines de décisions du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), qui invalidait

la pratique de la CSPAAT consistant à réduire les prestations pour la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) liée au travail en fonction des antécédents de tabagisme du travailleur. (Remarque: La CSPAAT a mis fin à cette pratique le 1^{er} septembre 2020, lorsque la Commission a fait part au conseil d'administration de la CSPAAT de ses préoccupations concernant l'examen des décisions du TASPAAT et de cette pratique.)

J'aimerais remercier la présidente de la CSPAAT, Elizabeth Witmer, ainsi que les autres membres du conseil d'administration de la CSPAAT pour leur soutien continu envers la Commission et son mandat. L'engagement indéfectible du conseil à l'égard des principes d'équité permet à la Commission d'assurer une surveillance efficace de la CSPAAT et de ses activités.

Je remercie également le personnel de la CSPAAT, lequel prend le temps, malgré leur horaire chargé, de répondre à nos questions et à nos demandes de renseignements. J'apprécie les efforts que vous déployez pour répondre à la Commission et pour contribuer à résoudre les problèmes que nous soulevons.

Je tiens également à remercier les personnes qui ont contacté la Commission en 2020. J'encourage tous ceux qui ont une plainte à formuler sur la façon dont ils ont été traités par la CSPAAT à nous contacter. Nous comprenons que votre témoignage n'est peut-être pas facile à raconter; un grand nombre de travailleurs blessés qui appellent la Commission souffrent encore de leurs blessures. Je vous assure que nous vous écouterons. Si nous ne sommes pas en mesure de vous aider à résoudre votre plainte, nous vous expliquerons pourquoi et ferons de notre mieux pour vous orienter vers les ressources appropriées pour vous assister.

Pour conclure, j'aimerais remercier le personnel de la Commission pour leur bon travail et leur capacité d'adaptation en 2020. Vous êtes le moteur de l'organisation et vous procurez d'excellents résultats aux employeurs, aux travailleurs et aux fournisseurs de services auxquels la Commission s'adresse.

—Tom Barber, commissaire

Un bureau indépendant

La Commission des pratiques équitables est un bureau indépendant travaillant pour promouvoir et veiller au respect des pratiques équitables de la CSPAAT de l'Ontario. Notre budget d'exploitation pour 2020 était de 1 092 millions de dollars.

En tant qu'ombudsman organisationnel de la CSPAAT, nous:

- écoutons les préoccupations que nous adressent les travailleurs blessés, les employeurs et les fournisseurs de services;
- réglons dès que possible les questions d'équité;
- identifions les préoccupations récurrentes liées aux pratiques équitables et nous les signalons à la CSPAAT tout en recommandant des améliorations.

Nous sommes guidés par trois principes de base:

1

L'impartialité:

nous défendons les pratiques équitables et ne prenons pas parti dans les plaintes.

2

La confidentialité:

toutes les demandes sont confidentielles, à moins d'avoir été explicitement autorisés à divulguer les renseignements ou à en discuter à des tiers.

3

L'indépendance:

nous offrons des services aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services, et nous travaillons de façon indépendante dans l'intérêt de l'équité. Nous relevons directement du conseil d'administration, soit l'organe de direction de la CSPAAT.



L'apport de la commission

1

Établissement de relations

Nous sommes à l'écoute des gens qui nous contactent et nous leur donnons des options pour résoudre leurs problèmes. Nous aidons le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations des gens qu'elle sert. L'expérience démontre que ce type de facilitation informelle contribue à améliorer les relations et donne à toutes les parties concernées de meilleurs outils pour s'attaquer aux futurs problèmes.

2

Règlement de conflits

Notre indépendance envers la CSPAAT nous permet d'examiner les préoccupations sous un jour nouveau et de trouver une solution créative. Notre intervention précoce peut contribuer à empêcher de futures injustices, ainsi que prévenir les dépenses et le temps investit dans des appels formels.

3

Prévention de problèmes

Nous pouvons prévenir les problèmes par notre capacité à faire le suivi des plaintes et à définir les thèmes et les tendances qui se répètent. Nous sommes en mesure d'identifier les préoccupations systémiques et de recommander des changements, dans le but d'éviter que des problèmes similaires se produisent à nouveau.

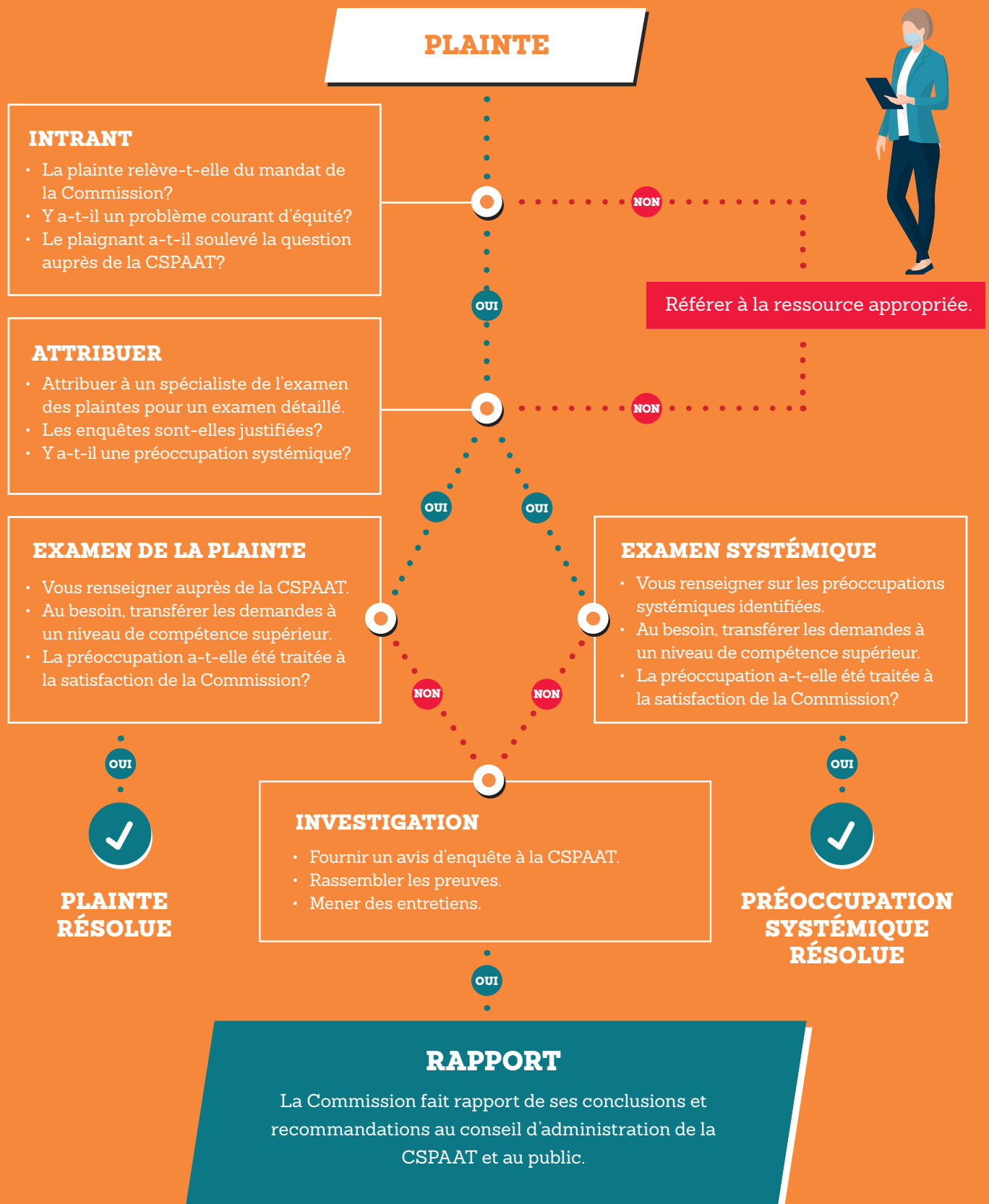
4

Rôle d'agent de changement

En aidant la CSPAAT à comprendre comment résoudre les conflits et améliorer les relations, nous favorisons une culture dans laquelle la CSPAAT est en mesure de s'adapter et répondre aux besoins des gens qu'elle sert.



Le processus de traitement des plaintes



Le processus de résolution

Lorsque la Commission reçoit une plainte ou une demande de renseignements, elle répond de la façon qui convient le mieux à la situation de la personne.

Lorsqu'un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services prend contact avec la Commission, nous ouvrons un dossier. Un plaignant peut soulever plusieurs préoccupations; celles-ci sont toutes ajoutées au dossier.

En général, nous encourageons chaque personne à discuter en premier lieu de leur préoccupation avec un membre du personnel de la CSPAAT qui en est le plus directement responsable. Si cela ne résout pas le problème, nous les encourageons à en discuter avec un chef de service. Ensuite, si le problème n'est toujours pas résolu, nous cherchons à déterminer si une question d'équité est en jeu.

Nous analysons chaque préoccupation soulevée par les travailleurs, les employeurs ou les fournisseurs de services en fonction de quatre catégories d'équité :

Comportement

Le personnel a-t-il fait preuve d'impartialité et d'objectivité lors de l'examen de l'information? Le personnel s'est-il comporté de façon courtoise et professionnelle? Si une personne s'est sentie traitée d'une façon irrespectueuse, la CSPAAT lui a-t-elle répondu de façon juste et respectueuse? Si la CSPAAT a fait une erreur, l'a-t-elle reconnue et l'a-t-elle corrigée?

Communication

La CSPAAT a-t-elle expliqué de façon claire et complète les raisons de sa décision? Les prochaines étapes ou les options ont-elles été expliquées? La personne a-t-elle besoin de renseignements supplémentaires pour comprendre les processus et les politiques de la CSPAAT?

Retard

Y a-t-il eu un retard non raisonnable dans la prise de mesures ou de décision? Si oui, la partie concernée a-t-elle été informée du retard et de la raison de ce retard? A-t-on répondu au courrier ou rappelé la partie concernée dans des délais raisonnables?

Processus décisionnel

La personne concernée par la décision savait-elle que cela se produirait? Est-ce que cette personne a eu la possibilité de faire des commentaires ou la possibilité de corriger ou de répondre aux renseignements fournis? La CSPAAT a-t-elle pris en considération tous renseignements pertinents? Existe-t-il une politique ou une directive qui traite de la question? Si oui, a-t-elle été appliquée de manière cohérente en fonction de cas similaires?

Si nous déterminons qu'il ne s'agit pas d'une question d'équité, nous l'expliquerons au plaignant.

Par ailleurs, si cela semble être une question d'équité, nous contactons la direction de la CSPAAT pour connaître son opinion et discuter des moyens à prendre pour résoudre la question. Si la question demeure non résolue, nous nous adresserons à la haute direction pour discuter des options de résolution.

Finalement, si nous déterminons qu'une plainte ne relève pas du mandat de la Commission, nous la classons dans la catégorie « hors mandat ». Dans un tel cas, nous expliquons notre décision au plaignant et nous le dirigeons vers les ressources appropriées pour obtenir une assistance supplémentaire.

Par la suite, nous communiquerons les résultats au plaignant par téléphone.

Préoccupations systémiques pour 2020

1 La pratique de la CSPAAT consistant à répartir les indemnités pour PNF liée à la MPOC

Au cours de l'été 2019, la Commission a reçu une plainte d'un représentant des travailleurs concernant la pratique de la CSPAAT à répartir les indemnités pour perte non financière (PNF) liée à la MPOC au travail en se fondant sur des antécédents de tabagisme.

Le plaignant a allégué que la CSPAAT ne tenait pas compte des implications plus larges de plus d'une douzaine de décisions de 2018 du TASPAAAT, indiquant « qu'il est maintenant établi, dans la jurisprudence [TASPAAAT] et sur la base de preuves médicales, que la MPOC n'est pas une lésion pouvant être divisée et que la répartition pour le tabagisme préexistant n'est généralement pas disponible ».

i. La réponse de la CSPAAT

La Commission a interrogé le personnel de la CSPAAT concernant son examen et son évaluation des décisions du TASPAAAT sur cette question. La CSPAAT a indiqué à la Commission qu'elle devait faire sa propre analyse des preuves scientifiques et médicales concernant la MPOC avant d'apporter des modifications à sa pratique actuelle. Ils ont également informé la Commission qu'ils étaient sur le point d'obtenir un avis médical d'experts concernant la MPOC. Entre-temps, les décideurs de la CSPAAT continuèrent à répartir les indemnités pour PNF liée à la MPOC en fonction des antécédents de tabagisme.

ii. Les préoccupations de la Commission

Après avoir soigneusement examiné les réponses de la CSPAAT et évalué les preuves disponibles, la Commission a soulevé un certain nombre de préoccupations auprès de la CSPAAT concernant son examen de cette question. Malheureusement, le personnel de la CSPAAT responsable de l'examen de sa pratique de répartition liée à la MPOC n'était pas d'accord avec l'évaluation de la Commission.

RETOUR EN ARRIÈRE

Modification des pratiques de la CSPAAT

Dans le cadre du rapport annuel 2009 de la Commission, nous avons fait état d'une plainte reçue du représentant d'un important employeur. Le représentant a fait part de ses préoccupations quant au fait que les décideurs de la CSPAAT appliquaient une pratique établie depuis longtemps par la CSPAAT plutôt que les décisions récentes du TASPAAAT sur l'interprétation appropriée de l'article 43 de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (LSPAAT). Le commissaire de l'époque a examiné les préoccupations de l'employeur avec le directeur général des opérations de la CSPAAT. À la suite de cela, la CSPAAT a adopté une nouvelle pratique qui correspond à l'interprétation de l'article 43 de l'accord de la LSPAAT.

Le travail de la Commission sur cette question a été interrompu lorsque la Commission a été contrainte de fermer ses bureaux physiques en raison de la pandémie de COVID-19. Compte tenu de ce retard, la Commission a décidé de contourner son processus habituel de recours hiérarchique et de porter cette question à l'attention du conseil d'administration de la CSPAAT. Dans son résumé portant sur cette question à l'intention de la Commission, la Commission a souligné plusieurs préoccupations relatives à l'équité, y compris la rapidité et la rigueur de l'examen de la CSPAAT, de même que des préoccupations relatives à l'équité du processus décisionnel provisoire de la CSPAAT.

Préoccupations systémiques pour 2020

iii. La CSPAAT passe à l'action

Pour faire suite à de nouvelles discussions portant sur les préoccupations de la Commission avec la haute direction de la CSPAAT, la CSPAAT a décidé de cesser sa pratique de répartition des indemnités pour PNF liée à la MPOC le 1er septembre 2020.

La CSPAAT a indiqué à la Commission qu'une décision sur l'application rétroactive de cette modification aux pratiques serait prise au début de 2021, lorsqu'elle aura reçu les résultats de son examen scientifique concernant la MPOC.

iv. Mise à jour

Au mois d'avril 2021, la CSPAAT a annoncé qu'elle ne procéderait plus à la réduction des indemnités pour PNF, et ce, pour la plupart des personnes ayant présenté des demandes de prestations liées à la MPOC. La CSPAAT a également annoncé en avril 2021 qu'elle examinerait à nouveau toutes les décisions visant à réduire l'indemnité pour PNF liée à la MPOC due au tabagisme à compter du 20 avril 2016 ou après cette date, c'est-à-dire la date à laquelle la CSPAAT a publié la décision numéro 1884/07. Cette décision a analysé les «deux sources distinctes et factuellement incompatibles» des décisions du TASPAAAT sur la divisibilité de la MPOC et a par conséquent conclu à la non-divisibilité de la MPOC.

2

Retard dans le traitement des demandes de prestations d'invalidité econdaire

En 2020, la Commission a reçu plusieurs plaintes de travailleurs blessés qui étaient en attente d'une décision sur leurs demandes d'admissibilité à des invalidités attribuables à un traumatisme psychique ou attribuables à la douleur chronique.

Selon deux politiques de la CSPAAT —*Invalidité attribuable à un traumatisme*

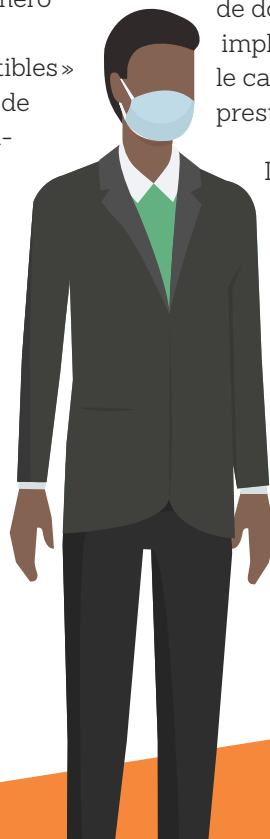
psychique (15-04-02) et *Invalidité attribuable à la douleur chronique* (15-04-03) —un travailleur peut être admissible à des prestations pour une invalidité attribuable à un traumatisme psychique ou attribuable à la douleur chronique lorsque l'invalidité survient à la suite d'un accident du travail.

L'objectif de la CSPAAT pour l'examen de ces demandes de prestations est de 28 jours ouvrables. Cependant, la Commission a constaté que dans certains cas, les travailleurs attendaient près de quatre mois avant que ces décisions ne soient prises. Le personnel de la CSPAAT a indiqué à la Commission que l'équipe chargée de l'admissibilité secondaire responsable de l'examen de ces demandes de prestations était surchargée et n'avait donc pas été en mesure d'atteindre son objectif de 28 jours.

À la fin de 2020, un directeur a indiqué à la Commission qu'ils avaient un inventaire d'environ 1400 demandes de prestations en attente de révision. La CSPAAT a indiqué que des gestionnaires de cas supplémentaires avaient été affectés au règlement de ces demandes de prestations. La CSPAAT s'est également assurée de donner la priorité aux demandes de prestations impliquant des difficultés financières, soit dans le cas où un travailleur pourrait avoir droit à des prestations pour perte de gains (PG).

La CSPAAT est également à mettre au point une formation pour permettre aux gestionnaires de cas qui ne sont pas chargés de l'admissibilité secondaire de prendre des décisions sur certaines questions qui sont actuellement soumises à l'équipe chargée de l'admissibilité secondaire. La CSPAAT prévoit que cela devrait permettre de réduire le nombre de renvois que reçoit l'équipe chargée de l'admissibilité secondaire.

La Commission ne cesse de surveiller les progrès réalisés par la CSPAAT pour combler les retards dans ce domaine.



3 Un problème a entraîné un acheminement erroné de la correspondance pour de nombreuses demandes de prestations

Un représentant des travailleurs a contacté la Commission pour se plaindre que le bureau du président n'avait pas répondu à ses lettres datant du mois de juillet ou du mois d'août 2020. Dans ces lettres, le représentant expliquait que dans certains cas, il ne recevait pas certaines correspondances, alors que dans d'autres cas, il recevait plusieurs copies de ce qui était essentiellement la même lettre.

La Commission a discuté avec un directeur de la CSPAAT, lequel a confirmé que la CSPAAT était au courant du problème et prenait des mesures pour l'examiner.

Finalement, la CSPAAT a découvert une erreur de système qui amenait son fournisseur de services à mettre des copies physiques de la même lettre d'une demande de prestations dans une seule enveloppe plutôt que de séparer les lettres et de les poster à chaque partie du lieu de travail.

Un correctif a été pleinement mis en œuvre le 21 septembre 2020. À ce moment, la CSPAAT a déterminé que le risque d'atteinte à la vie privée était faible, puisque les correspondances incorrectement acheminées auraient été des informations dont le destinataire aurait reçu une copie.

4 Des retards à la Division des services d'appel

Un représentant s'est plaint à la Commission que plusieurs demandes d'appel de clients avaient été retardées à la Division des services d'appel de la CSPAAT.

La Commission s'est entretenue avec un gestionnaire principal de la Division des services d'appel, lequel lui a expliqué que leur engagement de service consiste à traiter 80 % des demandes d'appel dans un délai de six mois. Bien qu'en 2019, 90 % des demandes d'appel aient

été traitées dans ce délai, au moment de notre enquête, la Division des services d'appel ne traitait que 75 % des demandes d'appel à ce rythme.

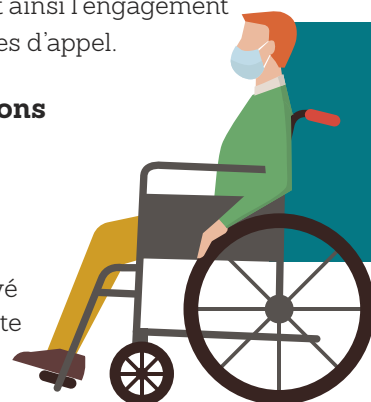
Le gestionnaire principal de la Division des services d'appel a expliqué à la Commission qu'il prévoyait recruter davantage de commissaires aux appels, afin de traiter l'inventaire des demandes prêtes à être assignées. À titre de mesure provisoire, la CSPAAT a recruté des commissaires aux appels à la retraite sous contrat et a offert des heures supplémentaires à ses commissaires aux appels actuels, afin de réduire cet inventaire.

Par conséquent, à la fin du mois de juin 2020, 87 % des demandes d'appel étaient résolues dans les six mois suivant l'enregistrement, dépassant ainsi l'engagement de service de la Division des services d'appel.

5 Retards dans les décisions d'admissibilité pour les employés du gouvernement fédéral

Au mois d'octobre 2020, un employé du gouvernement fédéral à la retraite s'est plaint à la Commission que la CSPAAT n'avait toujours pas pris une décision quant à l'admissibilité de sa demande de prestations pour un stress chronique datant de février 2019.

En vertu d'un accord avec le ministre fédéral du Travail, la CSPAAT administre les demandes d'indemnisation pour les employés fédéraux couverts par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE). Avant que la CSPAAT puisse statuer sur la demande d'indemnisation d'un employé fédéral, l'accord exige que la CSPAAT confirme le statut d'emploi de l'employé auprès d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), lequel agit en tant que représentant du ministre. En pratique, cela signifie que EDSC doit contresigner l'*Avis de lésion ou de maladie (employeur)* (c.-à-d. le formulaire 7 de la CSPAAT) avant que la CSPAAT ne puisse procéder à l'examen de la demande.



Préoccupations systémiques pour 2020

En vertu de la politique sur les *obligations initiales de l'employeur en matière de déclaration d'accident* (15-01-02), la CSPAAT doit recevoir le rapport d'accident complet de l'employeur dans les sept jours ouvrables, suivant la date à laquelle l'employeur a pris connaissance de l'obligation de déclaration. Les employeurs qui ne respectent pas leurs obligations en matière de déclaration peuvent se voir imposer des pénalités pour déclaration tardive. Toutefois, la CSPAAT a exercé son pouvoir discrétionnaire pour exempter les employeurs fédéraux des pénalités pour déclaration tardive en raison des retards inhérents au processus de contresignature obligatoire d'EDSC.

Dans ce cas, la CSPAAT a écrit à EDSC au mois de mars 2019 pour lui demander un formulaire 7 contresigné. Selon l'accord entre le ministre du Travail et la CSPAAT, EDSC doit « faire de son mieux » pour répondre dans les 72 heures aux demandes d'information nécessaires au traitement d'une demande d'indemnisation de la CSPAAT. Cependant, EDSC n'a pas répondu et la CSPAAT n'a pas fait de suivi.

Au mois de juin 2019, la CSPAAT a informé le travailleur qu'elle ne pouvait pas statuer sur sa demande sans le formulaire 7 contresigné et que sa demande serait « mise en suspens » jusqu'à la réception du formulaire 7 contresigné.

Au mois d'août 2020, le travailleur a communiqué de nouveau avec la CSPAAT, laquelle a entrepris d'autres démarches pour demander le formulaire 7 contresigné. Néanmoins, l'arbitrage est resté en suspens. Un gestionnaire de la CSPAAT a dit au travailleur qu'il ne pouvait rien faire de plus pour obliger son employeur à soumettre le formulaire.

Frustré, le travailleur a appelé la Commission en octobre 2020. Il a dit à la Commission qu'il luttait contre un cancer de stade IV et que le retard le bouleversait.

Après une enquête plus approfondie de la Commission, un gestionnaire de la CSPAAT a confirmé que la question des retards

dans la remise des formulaires 7 contresignés est un problème bien connu et de longue date. Des efforts supplémentaires par le personnel de la CSPAAT pour qu'EDSC fournisse le formulaire 7 contresigné pour cette demande, y compris des efforts par les services juridiques de la CSPAAT ont été infructueux.

Finalement, la CSPAAT a fait parvenir un avis écrit à EDSC indiquant qu'il statuerait sur la demande sans le

Au nom du travailleur et en mon nom personnel, je vous remercie de votre implication. Vous avez été une excellente ressource et la Commission des pratiques équitables (CPE) est tellement agréable.

—Représentant des travailleurs

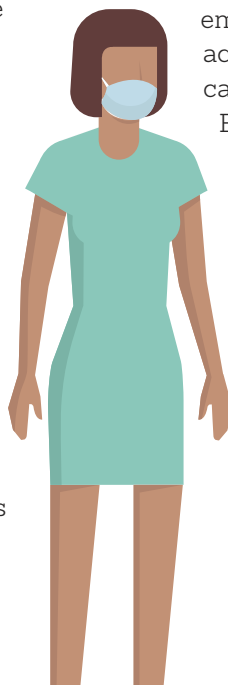
formulaire 7 contresigné s'il n'était pas reçu avant le 15 décembre 2020. Puisque le formulaire 7 contresigné n'avait pas été reçu, la CSPAAT a procédé au règlement de la demande du travailleur sans celui-ci.

La Commission a discuté des implications systémiques potentielles de cette plainte avec une directrice générale de la CSPAAT. Elle a également reconnu les retards historiques subis par le personnel de la CSPAAT

dans la réception des informations d'EDSC et des employeurs fédéraux. La directrice générale a accepté de recueillir des données sur les retards causés par l'absence d'un formulaire 7 contresigné.

Elle a également précisé que dans des cas exceptionnels, compte tenu du bien-fondé et l'équité du cas, la CSPAAT a le pouvoir discrétionnaire de traiter les demandes sans formulaire 7 contresigné. Enfin, la directrice générale s'est engagée à examiner la formation donnée au personnel de la CSPAAT sur la façon de gérer ces retards.

La Commission continue de recevoir des mises à jour sur les mesures que la CSPAAT prend pour régler ce problème.



Mises à jour concernant les préoccupations systémiques des précédents rapports annuels

1 Examen de la CSPAAT des dossiers d'indemnisation contenant des notes sur le comportement perturbateur

En 2017, la Commission a signalé des problèmes avec le processus de la CSPAAT pour imposer des restrictions de contact avec les travailleurs blessés pour lesquels elle jugeait que leur comportement était inapproprié, inacceptable ou menaçant. Pour de plus amples informations, voir la page 19 du rapport annuel 2017 et le suivi à la page 13 du rapport annuel 2019) de la Commission. En réponse, la CSPAAT a procédé à un examen de son approche et a pris certaines mesures, y compris la mise à jour du protocole d'évaluation des menaces, en plus de revoir les questions relatives à l'adaptation en milieu de travail pour les travailleurs blessés avec des besoins particuliers.

En février 2019, la CSPAAT a terminé son examen de toutes les demandes de prestations avec restrictions de contact. Pendant ce temps, tout au long de l'année 2019 et 2020, la CSPAAT a poursuivi son examen des demandes de prestations avec des notes concernant des comportements perturbateurs, sans restriction de contact.

À la fin de 2020, la CSPAAT a signalé à la Commission qu'elle avait terminé l'examen de plus de 15 000 dossiers de demande de prestations et qu'il en restait environ 365. La CSPAAT avait prévu compléter ce projet d'ici la fin de 2020; elle prévoit maintenant que le personnel sera en mesure de terminer l'examen des dossiers de demande de prestations qui lui reste d'ici le 31 mars 2021.

2 Augmentation du nombre de plaintes concernant le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAT

Dans le rapport annuel 2019 de la Commission (voir page 9), nous indiquons avoir reçu un nombre croissant de plaintes de travailleurs qui se sont sentis lésés par le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAT.

La Commission a reçu 14 plaintes concernant des restrictions de contact au quatrième trimestre de 2019, soit une augmentation de 250 % par rapport à la même période en 2018, et le plus grand nombre de ces trois dernières années pour un même trimestre. Toutefois, cette tendance ne s'est pas poursuivie au même niveau en 2020. La Commission n'a reçu que sept plaintes concernant des restrictions de contact au cours des deux premiers trimestres de 2020.

Nous continuerons à examiner au cas par cas les plaintes des intervenants de la CSPAAT qui se sentent injustement traités par le processus d'avertissement et de restriction de la CSPAAT.



Les répercussions de la COVID-19 sur les services de la CSPAAT et les plaintes connexes

La Commission a reçu très peu de plaintes concernant les interruptions de service liées à la transition de la CSPAAT vers une organisation de type travail à domicile. Lorsque des plaintes ont été reçues, la CSPAAT a généralement pris des mesures rapides pour les résoudre.

Dans l'un de ces cas, un travailleur s'est plaint à la Commission que la CSPAAT avait mis fin à ses prestations pour PG sans préavis ni explication avant le confinement de l'Ontario en raison de la COVID-19. Bien que le travailleur ait laissé plusieurs messages aux gestionnaires de la CSPAAT, il n'a reçu aucune réponse.

La Commission s'est entretenue avec un gestionnaire de la CSPAAT à la mi-avril, lequel a indiqué que la gestionnaire de cas affectée à la demande de prestations venait d'être affectée au travail à domicile et qu'elle communiquerait avec le travailleur et l'employeur.

Lorsque la gestionnaire de cas s'est entretenue avec les parties du lieu de travail, elle a accordé des prestations rétroactives et continues pour PG.

1 La CSPAAT passe à un processus d'accès numérique afin de permettre la poursuite des demandes d'appel

Le processus d'accès de la CSPAAT qui permet aux parties du lieu de travail d'accéder aux informations du dossier de demande d'indemnisation est une partie importante du processus d'appel. Pourtant, au cours des premières étapes de la transition de la CSPAAT vers une organisation de type travail à domicile, plusieurs représentants ont dit à la Commission que le processus d'accès de la CSPAAT avait été mis en attente.

La direction de la CSPAAT a informé la Commission que le processus d'accès, qui repose traditionnellement sur des documents imprimés, était en attente en attendant que la CSPAAT trouve une solution numérique.

Au moment de l'enquête de la Commission, la CSPAAT mettait à l'essai un processus d'accès numérique par

courriel sécurisé. Peu de temps après, le processus a été déployé à tous les intervenants. On a également indiqué à la Commission que l'équipe chargée de l'accès à l'information de la CSPAAT travaillait en étroite collaboration avec la Division des services d'appel, afin de classer par ordre de priorité les demandes d'accès aux dossiers pour lesquels des audiences étaient à venir.

i. La CSPAAT prend du retard dans le traitement des demandes d'accès

En septembre 2020, un représentant des travailleurs a fait part de ses préoccupations concernant des problèmes d'accès à de multiples dossiers de demandes de prestations. Il a tenté d'aborder ces préoccupations avec un gestionnaire de la CSPAAT, mais n'a reçu aucune réponse.

Au moment de l'enquête de la Commission, l'inventaire des demandes d'accès était d'environ 8 000.

Normalement, la CSPAAT traite les demandes d'accès dans un délai de 21 jours, mais le délai était plutôt de 10 semaines à l'automne 2020.

La CSPAAT a informé la Commission des mesures qu'elle prenait pour régler le retard dans le traitement des demandes d'accès. Cela comprenait la mobilisation de ressources en personnel supplémentaires et le maintien de la priorité des demandes d'accès pour les demandes de prestations dont la date d'appel est à venir.

En ce qui concerne les demandes de prestations particulières que le représentant a portées à l'attention de la Commission : dans certains cas, une copie de la demande de prestations a été envoyée de nouveau par voie électronique, tandis que dans d'autres cas, la Commission a découvert que la demande n'avait pas été transmise à la zone d'accès de la CSPAAT, même si le représentant avait soumis un formulaire d'intention d'objection des mois auparavant.

En temps voulu, la Commission a travaillé avec le personnel de la CSPAAT et le représentant des travailleurs pour résoudre toutes les préoccupations en suspens.



ii. La CSPAAT améliore le processus d'accès numérique

À la fin de 2020, la CSPAAT est passée à un processus de partage de fichiers pour fournir un accès numérique aux dossiers de demandes de prestations, au lieu de fournir des documents par courriel.

La Commission a ainsi reçu des commentaires positifs de la part des intervenants sur ce nouveau processus.

2 La CSPAAT veille à ce que les travailleurs migrants diagnostiqués avec la COVID-19 puissent avoir accès à ses services

La Commission a enquêté de sa propre initiative sur la réaction de la CSPAAT aux éclosions de COVID-19 signalées parmi la population de travailleurs migrants de l'Ontario.

En réponse, la CSPAAT a confirmé qu'elle avait pris plusieurs mesures: premièrement, elle avait fondé un groupe de travail avec le ministère du Travail pour aborder la question. Deuxièmement, elle avait affecté un responsable des parties prenantes pour travailler avec les employeurs, les consulats et les intervenants communautaires, afin de régler les problèmes liés à la déclaration des demandes de prestations. Troisièmement, l'organisation avait contacté les employeurs chez qui des éclosions de COVID-19 avaient été signalées, mais qui n'avaient pas présenté de demandes de prestations correspondantes à la CSPAAT, afin de leur rappeler leurs obligations en matière de déclaration. Finalement, la CSPAAT a indiqué qu'elle continuerait de surveiller la conformité et qu'elle ferait un suivi auprès de certains employeurs, au besoin.

Dans un cas particulier impliquant une ferme qui avait connu une importante éclosion de COVID-19, la CSPAAT a travaillé avec l'employeur pour mettre en place une ligne téléphonique permettant aux travailleurs migrants de parler avec des représentants du service à la clientèle hispanophones, de déposer des demandes de prestations

auprès de la CSPAAT et de compléter les processus d'admission. De plus, la CSPAAT a prévu répéter ce processus avec d'autres grands employeurs du secteur.

La CSPAAT a également pris des dispositions pour s'assurer que les travailleurs migrants qui n'étaient pas en mesure de travailler en raison de la COVID-19 seraient tout de même rémunérés, en demandant aux employeurs de continuer à rémunérer les travailleurs et en remboursant ensuite directement les employeurs.

Par la suite, la CSPAAT a mis à jour son site Web pour fournir des informations supplémentaires en espagnol sur la COVID-19, ainsi que sur ses programmes et services destinés aux employeurs et aux travailleurs.

3 Une employeuse se plaint des frais exigés pour l'utilisation d'une carte de crédit pour le paiement des primes

Malgré les fermetures dues à la COVID-19 et le report des primes de l'employeur par la CSPAAT, une employeuse était toujours déterminée à payer ses primes. Puisque la CSPAAT avait temporairement cessé d'accepter les chèques et que la banque de l'employeur était fermée, elle a utilisé le service de paiement en ligne de la CSPAAT et payé les primes par carte de crédit. Toutefois, au moment du paiement, elle n'a pas remarqué les frais de traitement de 1,75 % qui avaient été ajoutés par le portail de paiement en ligne.

La Commission a examiné le processus de la CSPAAT et a noté plusieurs avertissements concernant les frais associés au processus de paiement en ligne. La Commission a recommandé de mettre les avertissements davantage en évidence et d'inclure un rappel sur l'écran final avec une estimation des frais.

La CSPAAT a également accepté de faire annuler les frais de carte de crédit de l'employeuse (y compris les frais connexes) et a accepté un chèque sans pénalité ni intérêt à recevoir de l'employeuse.

Résolutions des cas individuels

Comportement

1 Une travailleuse se plaint d'avoir été « intimidée et abusée » par le personnel de la CSPAAT

Une travailleuse blessée s'est plainte à la Commission qu'elle n'avait pas reçu de réponse à sa lettre de plainte concernant son gestionnaire de cas. La lettre décrivait deux appels téléphoniques récents au cours desquels elle s'est sentie « intimidée et abusée » par son gestionnaire de cas. La travailleuse a indiqué à la Commission qu'elle avait à peine mangé ou dormi pendant trois jours à la suite de chaque appel.

À la demande de la Commission, la travailleuse a fait part de ses préoccupations en laissant un message vocal à une gestionnaire. Une fois de plus, elle n'a reçu aucune réponse.

La Commission a contacté la gestionnaire, qui a indiqué qu'elle n'avait pas reçu le message vocal et que la lettre de la travailleuse blessée n'avait pas été portée à son attention.

À la demande de la Commission, la gestionnaire a écouté l'enregistrement des appels téléphoniques, examiné la lettre de la travailleuse et constaté que celle-ci avait été traitée de manière inappropriée. La gestionnaire s'est excusée auprès de la travailleuse et a assigné un nouveau gestionnaire de cas. De plus, la gestionnaire a indiqué qu'elle utiliserait cette plainte comme une opportunité d'assistance professionnelle pour permettre au personnel de s'améliorer.



Communication

1 Une travailleuse contrariée par une révision injustifiée de ses prestations

Un représentant des travailleurs s'est plaint à la Commission du fait que la CSPAAT avait procédé à une révision des prestations de sa cliente après l'examen final des prestations de la travailleuse, et ce, sans fondement suffisant.

Je vous remercie d'avoir pris le temps de discuter avec moi la veille de Noël et de m'avoir aidé.

—Travailleuse

L'article 44 de la LSPAAT stipule que la CSPAAT ne peut revoir les paiements de prestations d'un travailleur plus de 72 mois après la date de la lésion, sauf dans des circonstances limitées (p. ex. si le travailleur subit une détérioration importante de son état entraînant une nouvelle détermination du degré de sa déficience permanente).

Dans ce cas, la travailleuse n'a pas subi une détérioration importante de son état. Au contraire, un commissaire aux appels a permis une hausse du degré d'invalidité de la travailleuse, lorsque celui-ci a fait appel de la décision initiale de la CSPAAT. Le représentant a indiqué à la CSPAAT que la travailleuse était terriblement bouleversée par l'incertitude causée par la révision de ses prestations.

Le représentant de la travailleuse a porté l'affaire à un niveau supérieur en écrivant à un directeur de la CSPAAT. Néanmoins, il n'a reçu aucune réponse. Après une enquête

plus poussée, le directeur a dit à la Commission que la lettre n'avait pas été portée à son attention.

Pour faire suite à l'enquête de la Commission, le directeur a consulté les équipes des services juridiques et des politiques de la CSPAAT. Par la suite, il a été déterminé que les prestations de la travailleuse n'auraient pas dû être examinées. Le directeur s'est engagé à donner au personnel responsable de la demande de prestations une formation sur les prescriptions d'une loi relative à l'examen des prestations après une période de 72 mois. Il a également rappelé à son équipe que les lettres adressées à son attention devaient lui être signalées.

La CSPAAT a présenté ses excuses au représentant de la travailleuse et a retiré la lettre concernant l'examen des prestations de la travailleuse du dossier de demande.

2 L'explication concernant le paiement rassure le travailleur

Un travailleur blessé a appelé la Commission puisqu'il ne comprenait pas la façon dont la CSPAAT avait calculé ses prestations à la suite de l'application d'une décision d'appel. Plus précisément, le travailleur avait reçu 19 chèques totalisant 88 000 \$, et ce, sans aucune explication. Pourtant, il croyait qu'on lui devait 15 000 \$ de plus.

Lorsque le travailleur a demandé des éclaircissements, il a reçu un dossier de 29 pages composé essentiellement de notes de service. Toutefois, il a indiqué qu'il ne pouvait tout simplement pas « faire le calcul ». Il a effectué un suivi et a parlé avec plusieurs membres du personnel de la CSPAAT, mais personne n'a pu lui fournir une explication satisfaisante, laissant ainsi le travailleur frustré.

Pour faire suite aux demandes de la Commission, la CSPAAT a fait parvenir une brève explication de versement de neuf pages au travailleur, qu'il a compris et qui l'a mis à l'aise.

Finalement, il n'y a pas eu de manque à gagner dans les versements au travailleur. En fait, la CSPAAT a

découvert qu'il y avait eu un versement de 14 000 \$ en trop. Toutefois, comme il s'agissait d'une erreur administrative, la CSPAAT a indiqué que le versement en trop était « irrécupérable ».

Merci beaucoup. Vous responsabilisez les gens et vous m'avez donné de l'espoir.

—Travailleur

3 Aucune réponse aux demandes de renseignements d'un travailleur concernant les prestations pour PG

Un travailleur blessé a contacté la Commission, car la CSPAAT n'avait pas répondu à sa correspondance concernant les prestations pour perte de gains (PG). L'employeur du travailleur l'a licencié à la fin du mois de mars puisqu'il ne pouvait plus lui offrir de tâches modifiées.

Bien que le travailleur ait fait avec succès une demande pour obtenir la prestation canadienne d'urgence (PCU), un avocat lui a conseillé de faire un suivi auprès de la CSPAAT concernant son droit à d'autres prestations pour PG. Le travailleur a écrit deux fois à la CSPAAT et a laissé un message vocal à un gestionnaire, mais n'a reçu aucune réponse.

Lorsque la Commission a contacté la CSPAAT, le gestionnaire de cas a immédiatement communiqué avec le travailleur et l'employeur pour obtenir des détails sur la mise à pied. Le lendemain, le gestionnaire de cas a accordé rétroactivement environ quatre mois de prestations pour PG.

Résolutions des cas individuels

4 Les restrictions de contact d'un travailleur sont modifiées après que celui-ci eut présenté des excuses pour sa conduite

Un travailleur blessé a contacté la Commission pour se plaindre que les restrictions qui l'empêchaient de téléphoner au personnel de la CSPAAT ou de se rendre dans les bureaux de la CSPAAT nuisaient à sa capacité d'accéder à diverses prestations de soins de santé.

La restriction de contact du travailleur était en place depuis plusieurs années et, en 2019, le bureau du député provincial du travailleur a soumis une lettre d'excuses écrite à la main par le travailleur et une demande de retrait de la restriction de contact. Toutefois, le travailleur n'a reçu aucune réponse.

Suite à des demandes de renseignements, le service de la sécurité de la CSPAAT a indiqué à la Commission qu'elle n'avait reçu aucune lettre d'excuse. Le chef des services de la sécurité a examiné la demande de prestations et a décidé que le travailleur serait autorisé à communiquer de nouveau avec la CSPAAT par téléphone, bien qu'il ne soit toujours pas autorisé à se rendre en personne dans un bureau de la CSPAAT.

Retard

1 Une demande de prestations se retrouve prise dans un délai bureaucratique entre deux équipes

Une représentante des travailleurs a contacté la Commission au sujet d'un retard dans l'évaluation d'une indemnité pour PNF. Une décision du commissaire aux appels de février 2019 avait ordonné à la CSPAAT de prendre des décisions sur les déficiences permanentes pour des zones de blessure supplémentaires. Près

d'un an plus tard, la travailleuse attendait toujours une évaluation pour PNF concernant une dernière condition.

Lorsque la représentante a fait part de ses préoccupations, un gestionnaire pour PNF a indiqué que la dernière déficience devait être évaluée séparément des autres et qu'elle serait évaluée lorsque le gestionnaire de cas aurait transmis le dossier à l'équipe chargée des déficiences permanentes. Pourtant, la représentante craignait que l'examen ne soit placé au bas de la file d'attente.

J'aurais aimé vous avoir connu plus tôt.

—Travailleur

La Commission a noté que la demande de prestations n'avait aucun responsable de cas attribué. Par conséquent, personne n'avait effectué le renvoi nécessaire à l'équipe chargée des déficiences permanentes.

Pour faire suite à une demande de renseignements de la Commission, un gestionnaire pour PNF a informé un directeur des règlements de la nécessité d'un renvoi et a accepté d'évaluer la déficience permanente de la travailleuse sur une base prioritaire dès réception du renvoi.

Une semaine après la demande initiale de la Commission, la CSPAAT a évalué la PNF pour déficience permanente de la travailleuse et la représentante a reçu une lettre de décision peu de temps après.

2 Appel accéléré pour une travailleuse en proie à des difficultés financières

Une travailleuse s'est plainte à la Commission d'un retard dans l'audition de son appel.

En avril 2020, le représentant de la travailleuse a demandé un appel accéléré, puisque la travailleuse éprouvait de graves difficultés financières. Lorsque

la travailleuse a fait un suivi au début du mois de mai, le personnel de la CSPAAT lui a assuré qu'une décision serait rendue à la mi-mai. Toutefois, en juin, un gestionnaire de la CSPAAT a dit au représentant de la travailleuse que sa demande d'appel accéléré n'avait pas été portée à l'attention du gestionnaire de cas.

Pour faire suite aux demandes de renseignements de la Commission, la demande de prestations a été transmise à la Division des services d'appel et affectée en priorité.

À la mi-juin 2020, un commissaire aux appels a statué en faveur de la travailleuse. Par conséquent, la travailleuse a reçu 50 000 \$ en prestations rétroactives pour PG, ainsi que le droit continu aux prestations pour PG.

3 Long délai pour déterminer les autorisations d'indemnités pour PG

Un travailleur blessé s'est plaint de ne pas avoir reçu de prestations pour PG, et ce, malgré le fait qu'il n'a pas été en mesure de retourner au travail en raison de ses blessures et de la pandémie de COVID-19. Il a indiqué à la Commission qu'il avait écrit à la CSPAAT à de nombreuses reprises et qu'il avait essayé de parler à son gestionnaire de cas et à sa directrice, mais que personne ne lui avait répondu.

Pour faire suite aux demandes de la Commission, la CSPAAT a examiné la demande de prestations du travailleur et a déterminé que ce dernier aurait dû recevoir des prestations pour PG de février à septembre 2020, puisque son employeur n'avait pas été en mesure de lui offrir des tâches modifiées pendant cette période. Cependant, comme l'employeur avait continué à rémunérer le travailleur pendant son arrêt de travail, l'employeur a reçu 20 000 \$. Le travailleur a par la suite demandé à son employeur de rétablir les crédits de maladie et de vacances qu'il avait utilisés pendant cette période.

Un directeur de la CSPAAT a présenté ses excuses au travailleur pour le long délai

4 Retard dans le traitement d'une demande de prestations pour stress chronique

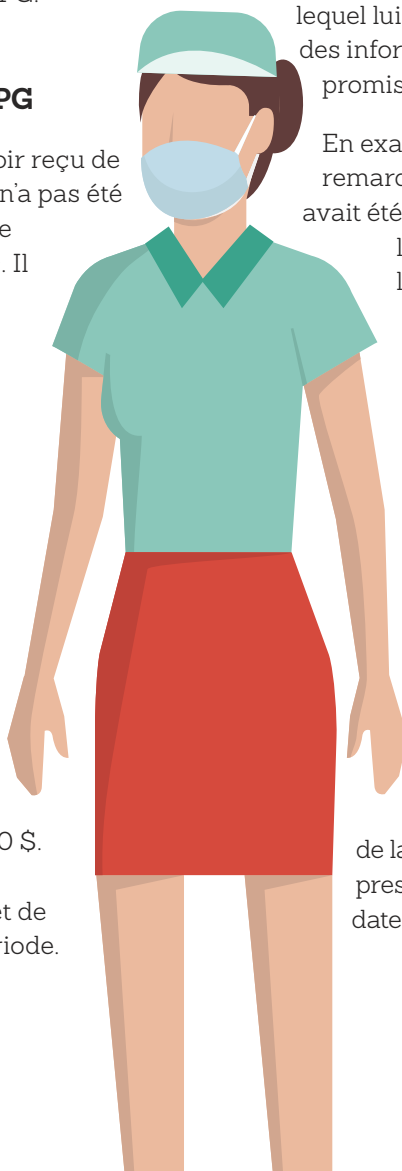
Une travailleuse blessée s'est plainte à la Commission que la CSPAAT n'avait pas pris de décision sur son admissibilité à la suite de sa demande de prestations de décembre 2019, pour stress chronique lié au harcèlement sur son lieu de travail.

Elle a discuté avec un gestionnaire en février 2020, lequel lui a indiqué que la CSPAAT attendait des informations de l'employeur et lui a promis une décision pour la fin mai.

En examinant le dossier, la Commission a remarqué que la demande de prestations avait été transmise à l'Unité des enquêtes de la CSPAAT en mai. Cependant, la travailleuse n'en avait pas été informée.

Pour faire suite à la demande de la Commission, le gestionnaire de cas a contacté la travailleuse pour lui expliquer les raisons de l'intervention de l'Unité des enquêtes. L'enquêteur a également pris des mesures immédiates pour obtenir d'autres déclarations de la travailleuse et d'autres témoins.

En août, le gestionnaire de cas a autorisé la demande de prestations pour stress chronique de la travailleuse et a versé des prestations pour PG rétroactivement à la date de sa mise à pied.



Résolutions des cas individuels

Processus décisionnel

1 Décision d'admissibilité renversée à la suite d'un examen plus approfondi

Un représentant des travailleurs s'est plaint à la Commission que la CSPAAT ne lui avait pas fourni de réponses satisfaisantes aux préoccupations qu'il avait soulevées concernant une décision d'admissibilité pour la blessure au bras de son client.

La CSPAAT avait refusé l'admissibilité aux prestations parce qu'elle avait déterminé que le diagnostic du travailleur était incompatible avec le mécanisme de blessure. À la suite du refus initial, le représentant a fait une présentation détaillée à un gestionnaire de la CSPAAT, soulignant les failles du processus d'arbitrage. Il s'est toutefois plaint que la décision de réexamen a rejeté ses préoccupations sans explication.

Merci beaucoup pour votre aide. J'ai appelé le gestionnaire et les prestations sont en route.

—Travailleur

La Commission a fait part des préoccupations du représentant à la gestionnaire. À la suite de son examen, la gestionnaire a soumis la demande de prestations à un médecin consultant pour obtenir une opinion sur la compatibilité du diagnostic avec le mécanisme de la blessure.

Environ une semaine plus tard, après réception de l'expertise médicale, le refus a été renversé et le travailleur a été reconnu admissible à des prestations pour sa blessure au bras.

2 La CSPAAT rend une décision d'admissibilité sur une zone de blessure non abordée auparavant

Une représentante des travailleurs a indiqué à la Commission que la CSPAAT avait refusé de rendre une décision concernant la demande de prestations de son client pour une affection de l'épaule.

Le travailleur a été blessé en 2012 et la CSPAAT a reconnu le droit à des prestations pour les blessures au dos et au genou de celui-ci. Pourtant, bien que la blessure à l'épaule ait été signalée à la CSPAAT, la lettre de décision de la CSPAAT n'en faisait pas mention.

La représentante des travailleurs a communiqué avec un gestionnaire de la CSPAAT, lequel lui a indiqué qu'une décision serait prise dans les deux prochaines semaines.

Au lieu de cela, la décision antérieure a été postée une deuxième fois et la condition de l'épaule est restée sans réponse. Entre-temps, le gestionnaire ne répondait pas aux appels téléphoniques de suivi de la représentante.

La Commission a communiqué avec un gestionnaire, lequel a examiné le dossier de la demande de prestations et a reconnu qu'une décision sur le droit aux prestations pour l'affection de l'épaule du travailleur était nécessaire. Une décision rejetant l'admissibilité pour l'affection de l'épaule a été rendue peu de temps après, permettant ainsi au représentant d'entamer la procédure d'appel.



3 Mise en œuvre incomplète de la décision du TASPAAAT

Un représentant des travailleurs s'est plaint à la Commission que la mise en œuvre par la CSPAAT d'une décision du TASPAAAT était incomplète.

Au mois de juin 2019, le TASPAAAT a conclu que le travailleur avait droit à des prestations intégrales pour PG, et ce, pour une période d'environ un an et demi, ainsi qu'à des prestations pour des maux de tête continus et une incapacité psychotraumatique.

Au mois de novembre 2019, le représentant a fourni à la CSPAAT les informations nécessaires à la mise en œuvre de la décision du TASPAAAT. La CSPAAT a mis en œuvre la décision sept mois plus tard et a versé au travailleur des prestations pour PG. Cependant, la mise en œuvre n'a pas abordé les maux de tête du travailleur ou son droit à une invalidité psychotraumatique.

J'apprécie vraiment votre temps et vos efforts. Cela a été d'une grande aide. C'est merveilleux.

—Travailleur

Le représentant du travailleur a rapidement déposé une intention d'objection à la décision de mise en œuvre de la CSPAAT, ainsi qu'une lettre demandant la mise en œuvre de l'autre partie de la décision du TASPAAAT. N'ayant reçu aucune réponse, il a écrit à un directeur de la CSPAAT en septembre 2020, puis a contacté la Commission en novembre. Les enquêtes de la Commission ont mené à une action sur la demande de prestations: la CSPAAT a demandé des renseignements médicaux supplémentaires et a transmis la demande à son équipe chargée des déficiences permanentes pour une évaluation pour PNF, ainsi qu'à son équipe pour invalidité attribuable à un traumatisme psychique et invalidité attribuable à la douleur chronique.

Au mois de février 2021, le travailleur a reçu une indemnité pour PNF. Au moment de la rédaction du présent rapport, la demande de prestations du travailleur était toujours en cours d'examen par l'équipe pour invalidité attribuable à un traumatisme psychique et invalidité attribuable à la douleur chronique de la CSPAAT.

4 Nouvelles informations médicales non prises en compte lors d'un nouvel examen

Un représentant des travailleurs a soulevé une préoccupation auprès de la Commission concernant une récente décision d'un nouvel examen qui n'avait pas tenu compte de renseignements médicaux pertinents.

Un agent d'admissibilité de la CSPAAT a rejeté la demande de prestations du travailleur pour une blessure à l'épaule. De nouveaux renseignements médicaux ont

été fournis par la suite à la CSPAAT, de sorte que le représentant a demandé un nouvel examen de la décision. La décision a toutefois été maintenue, sous prétexte qu'aucune nouvelle information n'avait été reçue.



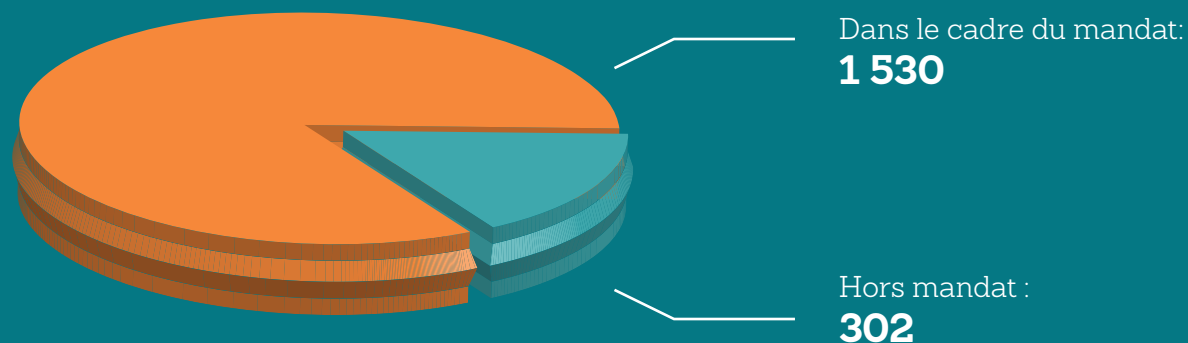
Le représentant a appelé un gestionnaire de la CSPAAT pour discuter de ses préoccupations, mais il n'a pas reçu de retour d'appel.

La Commission a demandé des renseignements à un gestionnaire de la CSPAAT, lequel a indiqué que le refus de la demande pour un nouvel examen semblait avoir été fondé uniquement sur le formulaire d'objection, alors que les nouveaux renseignements médicaux avaient peut-être été ignorés.

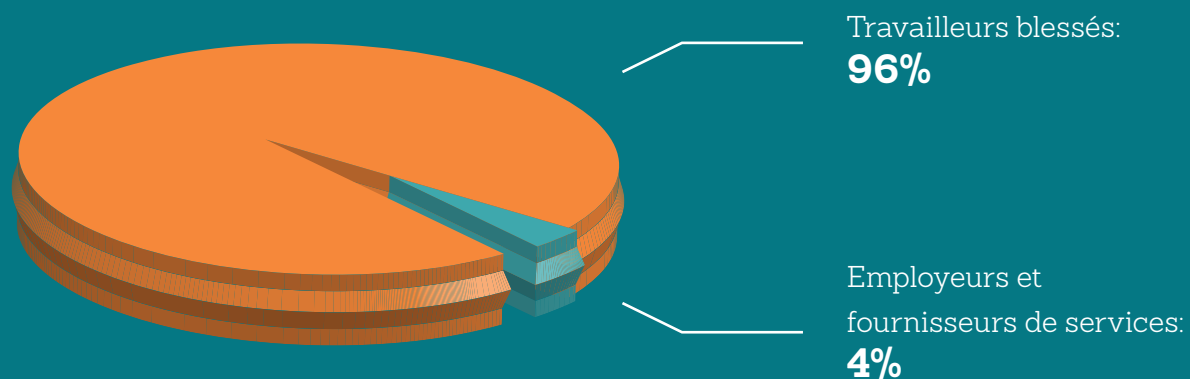
À la suite d'un examen plus approfondi et d'un deuxième examen, le travailleur a reçu des indemnités pour sa blessure à l'épaule.

Les chiffres

Plaintes adressées à la Commission en 2020

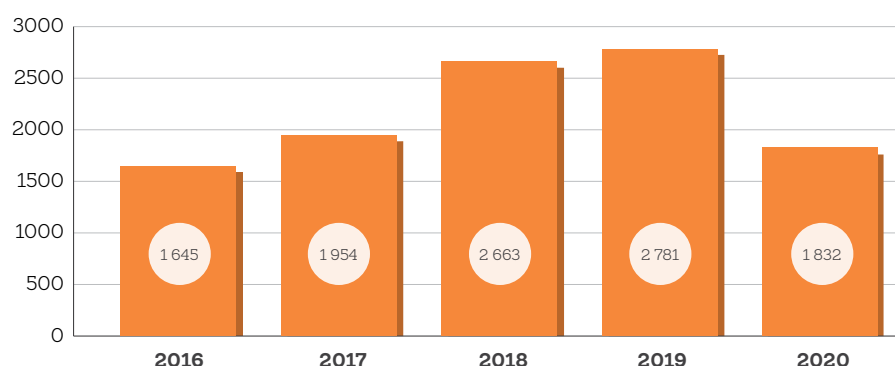


Qui a contacté la Commission en 2020



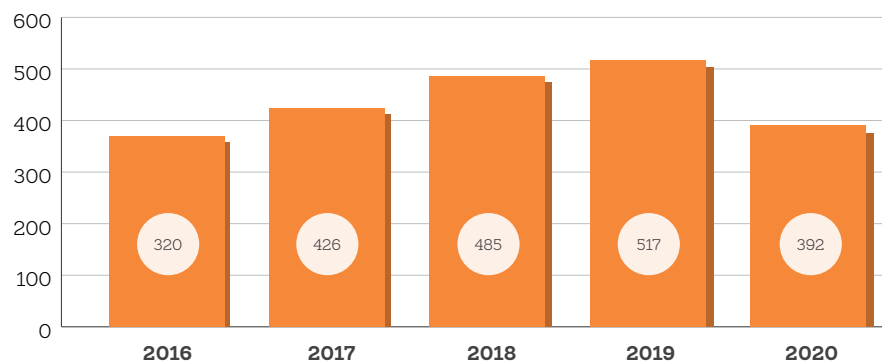
Les chiffres sur 5 ans

Dossiers ouverts



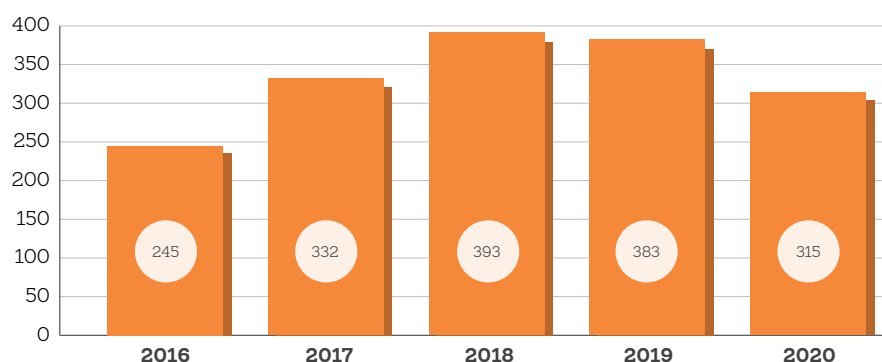
La Commission a reçu **1832** plaintes en 2020, par rapport à **2781** en 2019. La plupart des plaintes en 2020 portaient sur les **retards (680)** et le **processus décisionnel (450)**.

Enquêtes effectuées par des spécialistes



Les spécialistes mènent une enquête lorsque la Commission identifie un problème potentiel d'équité que le plaignant n'a pas réussi à résoudre directement avec la CSPAAT.

Questions que la CSPAAT a dû traiter



Le nombre de questions d'équité qui a nécessité une intervention de la CSPAAT a continué de diminuer en 2020. La plupart des plaintes portaient sur les **retards (203)** et le **processus décisionnel (54)**.

Les chiffres

Préoccupations ouvertes par catégorie d'équité

Année	2016	2017	2018	2019	2020
Comportement	68	92	190	176	78
Communication	317	364	485	579	322
Retard	467	684	1 040	969	680
Processus décisionnel	556	542	548	694	450
Hors mandat	232	272	400	363	302

Classement des 5 plaintes les plus fréquentes par sujet

Domaine	2016	2017	2018	2019	2020
Prestations	736	957	1 406	1 620	906
Soins de santé	195	251	356	277	214
Retour au travail	40	114	110	183	175
Procédure d'appel	122	95	89	131	93
Perte non financière	49	55	115	109	54



Infographique:
en 2020, il a fallu en moyenne cinq jours à la
Commission pour résoudre les plaintes.





Un bureau indépendant travaillant pour veiller au respect des pratiques équitables de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario

123 Front Street West
Toronto (Ontario) M5J 2M2

Numéro de téléphone : 416 603-3010 ou 1 866 258-4383

Site Web : www.fairpractices.on.ca

 @CSPAAT_Ombuds

