



Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

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



RAPPORT ANNUUEL 2022

fairpractices.on.ca



**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**

Reconnaissance territoriale.....	2
La mission de la Commission des pratiques équitables	3
Message du commissaire	4



Valeurs

Un bureau indépendant	7
L'apport de la Commission	8



Plaintes

Le processus	11
Les chiffres	12
Problèmes systémiques	18
Nouveaux problèmes systémiques	20



Résolutions

Résolution de cas individuels	
Processus décisionnel	23
Retard.....	26
Communication.....	29



Commission des pratiques équitables

Tél. : 416-603-3010 - 866-258-4383 | Téléc. : 416-603-3021 - 866-545-5357
 @CSPAAT_Ombuds - fairpractices.on.ca



Reconnaissance territoriale

Nous souhaitons commencer en soulignant que le bureau de la Commission se trouve à Toronto, sur le territoire traditionnel de nombreuses Premières Nations, notamment les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendat. Toronto est aujourd'hui le lieu de résidence de nombreux membres de peuples de Premières Nations, Inuits et Métis. Toronto est assujettie au Traité 13 signé avec les Mississaugas de Credit, ainsi qu'aux Traités Williams conclus avec plusieurs bandes Mississaugas et Chippewa.

En faisant cette déclaration,
nous tenons à reconnaître et à
honorer les peuples autochtones
qui ont habité ce territoire et en
ont pris soin depuis le début.

La mission de la Commission des pratiques équitables



Favoriser **un règlement juste, équitable et rapide** des plaintes déposées par les travailleurs, les employeurs, les fournisseurs de services et leurs représentants

Formuler 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.



ACRONYMES UTILISÉS DANS CE RAPPORT

CSPAAT	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
EDSC	Emploi et Développement social Canada
LIAE	Loi sur l'indemnisation des agents de l'État
SMC	Stress mental chronique
SMT	Stress mental traumatique
TASPAAT	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Message du commissaire

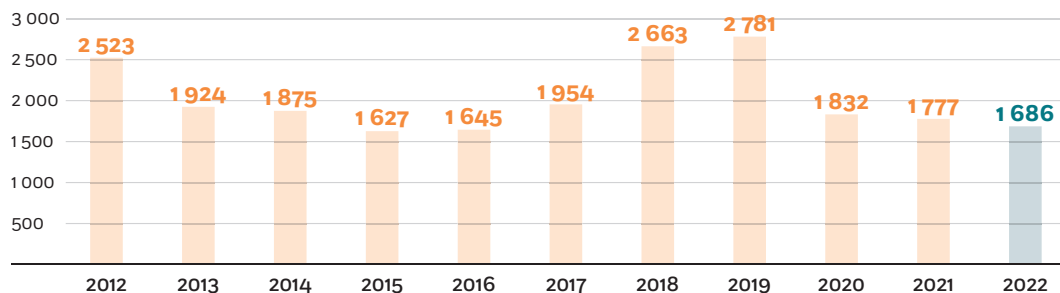


J'ai le plaisir de vous faire part de quelques faits marquants et réalisations de la Commission des pratiques équitables pour 2022.

En tant qu'ombudsman organisationnel de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), nous offrons aux travailleurs, aux employeurs et aux autres intervenants un moyen indépendant et impartial de faire valoir leurs préoccupations et de rechercher des solutions. Il est important d'offrir cette possibilité de résolution des problèmes pour maintenir la confiance du public envers le système d'indemnisation des travailleurs de l'Ontario.

1 686

LE NOMBRE DES DOSSIERS SUR LESQUELS NOUS SOMMES INTERVENUS EN 2022, LE NOMBRE LE PLUS FAIBLE DEPUIS 2016.



DOSSIERS OUVERTS—2012 À 2022

Environ 78 % des problèmes soulevés auprès de la Commission ont été résolus par l'apport de renseignements et l'orientation des requérants vers d'autres services. Le plus souvent, il s'agissait de renvoyer le requérant à la procédure d'examen des problèmes de service et d'intervention de la CSPAAT. En outre, nous renseignons les travailleurs et les employeurs au sujet de la procédure d'appel de la CSPAAT, en plus de les orienter vers des organisations externes susceptibles de leur offrir des conseils juridiques ou d'autres formes d'assistance.

Enfin, le personnel de la Commission fournit des renseignements utiles sur les processus et les politiques de la CSPAAT. En 2022, par exemple, une travailleuse blessée nous a contactés pour se plaindre du fait que la CSPAAT avait omis de tenir compte de ses heures supplémentaires dans le calcul de ses gains moyens à court terme. Nous avons fourni à cette travailleuse blessée des renseignements sur la politique 18-02-02 de la CSPAAT (*Détermination des gains moyens à court terme*) et l'avons orientée vers un chef de service de la CSPAAT. Après sa discussion avec le chef de

Notre objectif est de résoudre les problèmes aussi rapidement et efficacement que possible. Nous sommes essentiellement un moyen gratuit, informel et rapide de résoudre les problèmes.

service, la CSPAAT a recalculé le taux à court terme de la travailleuse blessée, en tenant compte de ses heures supplémentaires volontaires.

Lorsque, après avoir transféré la question à un échelon supérieur de la CSPAAT, une personne demeure insatisfaite, nous la réexaminons pour déterminer s'il existe un problème d'équité. Nous analysons chaque dossier de plainte en fonction de quatre catégories d'équité :

- **Processus décisionnel**
- **Retard**
- **Communication**
- **Comportement**

Dans le cadre de notre examen, nous recueillons tous les renseignements pertinents et, au besoin, nous nous entretenons avec la CSPAAT. Si nous croyons qu'il peut s'agir d'un problème d'équité, nous le soulevons auprès de la CSPAAT et nous cherchons à le résoudre. Notre objectif est de résoudre les problèmes aussi rapidement et efficacement que possible. Nous sommes essentiellement un moyen gratuit, informel et rapide de résoudre les problèmes. **En 2022, la CSPAAT a pris des mesures pour résoudre 273 problèmes que nous lui avons soumis.** Parfois, la résolution consistait simplement à présenter des excuses pour un retard. Cependant, comme vous pourrez le lire dans les exemples de résolution de cas présentés à partir de la page 23 du présent rapport, certaines des solutions auxquelles nous avons contribué en 2022 ont eu un effet positif considérable sur la vie et le rétablissement des personnes concernées.

Comme les années précédentes, la plupart des plaintes que nous avons reçues provenaient de travailleurs blessés ou de leur représentant. **La Commission est également en mesure de répondre aux plaintes des employeurs et des fournisseurs de services.** Nous étudions chaque plainte dans une optique impartiale et conformément aux principes d'équité administrative.

En 2022, nous avons également continué à mettre en évidence les problèmes systémiques. Par exemple, comme vous le lirez à la page 18 du présent rapport, nos enquêtes ont incité la CSPAAT

à apporter des améliorations systémiques à la manière dont elle effectue les paiements aux travailleurs qui vivent à l'étranger.

2022 a également été une année de transition pour la CSPAAT, qui a accueilli un nouveau président du conseil d'administration, Grant Walsh, et un nouveau président-directeur général, Jeff Lang. Les ayant rencontrés tous deux à plusieurs reprises, je sais qu'ils ont à cœur d'améliorer les services de la CSPAAT.

La CSPAAT a témoigné de l'importance qu'elle accorde à l'excellence du service à la clientèle en améliorant récemment son processus de transfert hiérarchique. Les clients de la CSPAAT qui sont insatisfaits des services peuvent maintenant le manifester sur le site Web de la CSPAAT, au moyen d'une messagerie bidirectionnelle ou en composant le numéro principal du service à la clientèle de la CSPAAT. À des fins de responsabilité, la CSPAAT assurera le suivi des questions soulevées par ces canaux. Je crois sincèrement que ces améliorations profiteront aux centaines de milliers de travailleurs blessés et d'employeurs qui ont régulièrement recours aux services de la CSPAAT.

Je tiens à remercier mon personnel pour son dévouement et son professionnalisme au service du public. Je tiens également à remercier les travailleurs blessés, les employeurs, leurs défenseurs et les autres intervenants qui nous ont contactés pour signaler des problèmes et nous faire part de leurs commentaires. Votre apport nous aide à cerner les domaines dans lesquels nous pouvons réellement vous aider.

Merci également au conseil d'administration de la CSPAAT pour le soutien continu qu'il apporte à la Commission et à notre travail.

Enfin, je remercie le personnel de la CSPAAT, qui prend le temps de répondre à nos questions et à nos demandes. Merci de nous aider à résoudre les questions d'équité que nous vous soumettons.

Au plaisir de continuer notre travail en 2023 et au-delà.



Tom Barber
Commissaire

A photograph of a paramedic in an orange uniform with a Star of Life patch, attending to a patient on a stretcher. The paramedic is looking down at the patient with a focused expression. The background shows a clinical setting with medical equipment. The word "VALEURS" is overlaid in large white capital letters, with a small orange horizontal line underneath it.

VALEURS

Un bureau indépendant

La Commission des pratiques équitables est un bureau indépendant travaillant pour promouvoir les pratiques équitables et veiller à leur respect au sein de la CSPAAT de l'Ontario.



1 122 000 \$

NOTRE BUDGET D'EXPLOITATION POUR 2022.

EN TANT QU'OMBUDSMAN ORGANISATIONNEL DE LA CSPAAT, NOUS :



Sommes à l'écoute

des gens qui nous contactent et nous leur donnons des options pour résoudre leurs problèmes.



Offrons

un moyen informel gratuit pour résoudre rapidement les problèmes liés aux services.



Relevons

les problèmes récurrents et nous les signalons à la CSPAAT tout en recommandant des améliorations.

NOUS SOMMES GUIDÉS PAR TROIS PRINCIPES DE BASE :



L'impartialité

Nous prônons l'équité et évitons de prendre parti dans les plaintes.



La confidentialité

Toutes les demandes sont confidentielles, à moins que nous ayons l'autorisation explicite de divulguer les renseignements ou d'en discuter avec des tiers.



L'indépendance

Nous offrons des services aux travailleurs blessés, aux employeurs, aux fournisseurs de services et à leurs représentants, 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

Responsabiliser et surveiller

Indépendante de la CSPAAT, la Commission a la liberté d'examiner les problèmes sous un jour nouveau et de trouver des solutions. Nous recueillons des renseignements et appliquons les principes d'équité administrative à notre analyse des problèmes. Nous aidons le conseil d'administration dans sa gouvernance de la CSPAAT en rendant compte des préoccupations soulevées par les personnes servies par la CSPAAT et en relevant les tendances.



2

Promouvoir l'équité

En mettant l'accent sur les principes de l'équité administrative, nous favorisons une culture qui encourage la confiance du public envers la CSPAAT. Nous pouvons servir de ressource au personnel de la CSPAAT sur les questions d'équité et fournir une analyse impartiale pour aider à améliorer les services.

Notre intervention précoce peut aider à éviter de futures injustices, en plus d'éviter d'investir du temps et de l'argent dans les procédures d'appel.



Résoudre les problèmes

Nous aidons le personnel de la CSPAAT à comprendre les préoccupations et les frustrations des personnes qu'il sert. L'expérience a montré 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. Notre intervention précoce peut aider à éviter de futures injustices, en plus d'éviter d'investir du temps et de l'argent dans les procédures d'appel.



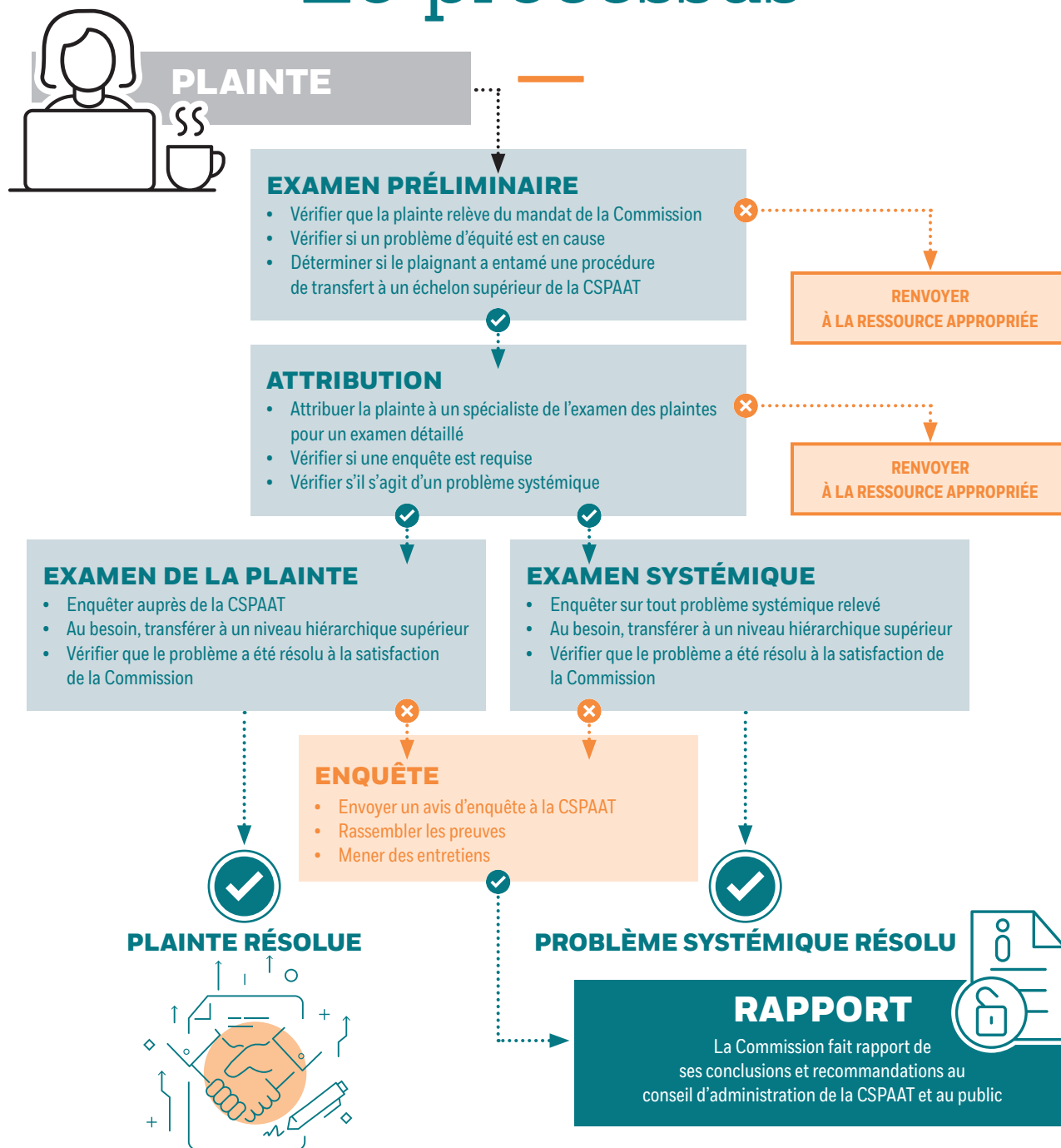
Améliorer les services

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 de relever les problèmes systémiques et de recommander des changements, dans le but d'éviter que des problèmes semblables se produisent à nouveau. La CSPAAT peut ainsi s'adapter et répondre aux besoins des personnes qu'elle sert.

PLAINTES



Le processus



Les chiffres

PLAINTES ADRESSÉES À LA COMMISSION EN 2022



QUI A CONTACTÉ LA COMMISSION EN 2022



Moyenne de
8 JOURS

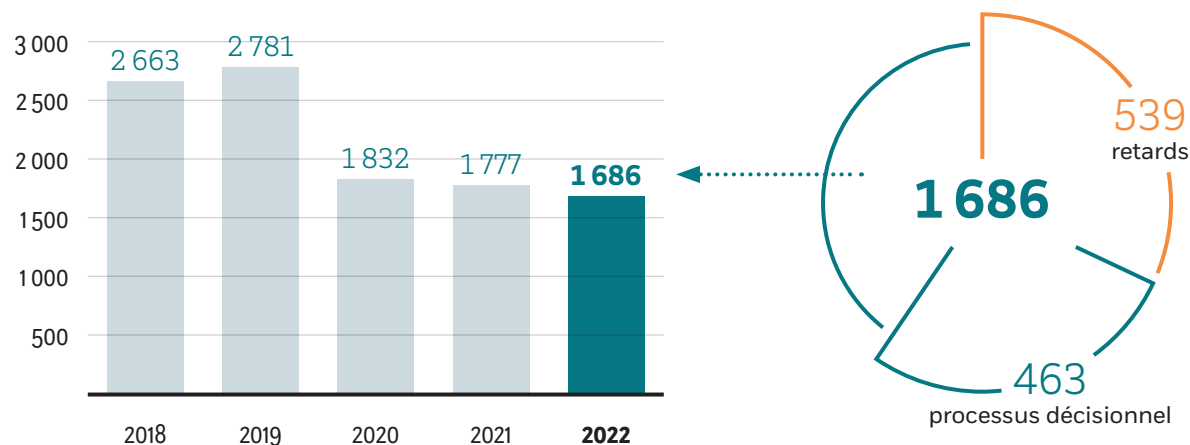


à la Commission pour
résoudre les plaintes en 2022.

Les chiffres sur 5 ans

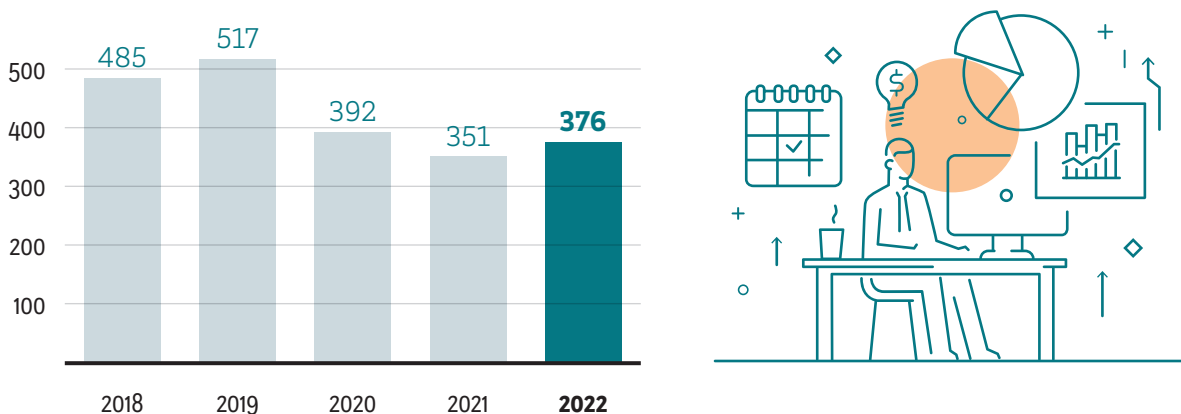
DOSSIERS OUVERTS

Lorsqu'un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services prend contact avec la Commission, un dossier est ouvert. Il arrive souvent qu'un plaignant soulève plusieurs préoccupations en communiquant avec la Commission. La Commission a reçu **1 686 plaintes en 2022**, contre **1 777 en 2021**. En 2022, la plupart des plaintes portaient sur les **retards (539)** et le **processus décisionnel (463)**.



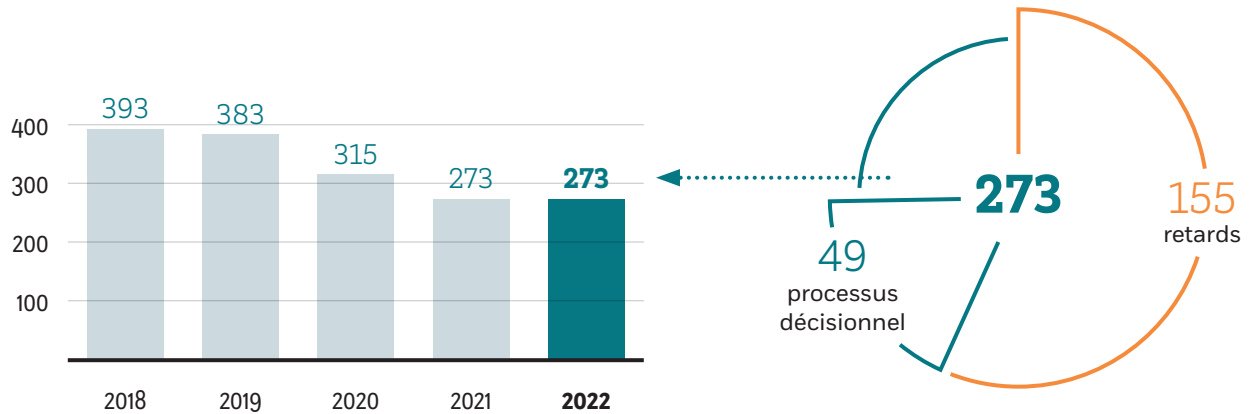
ENQUÊTES MENÉES PAR DES SPÉCIALISTES DE L'EXAMEN DES PLAINTES

Les spécialistes de l'examen des plaintes mènent des enquêtes lorsque la Commission relève un éventuel problème d'équité que le plaignant n'a pas réussi à résoudre directement avec la CSPAAAT.

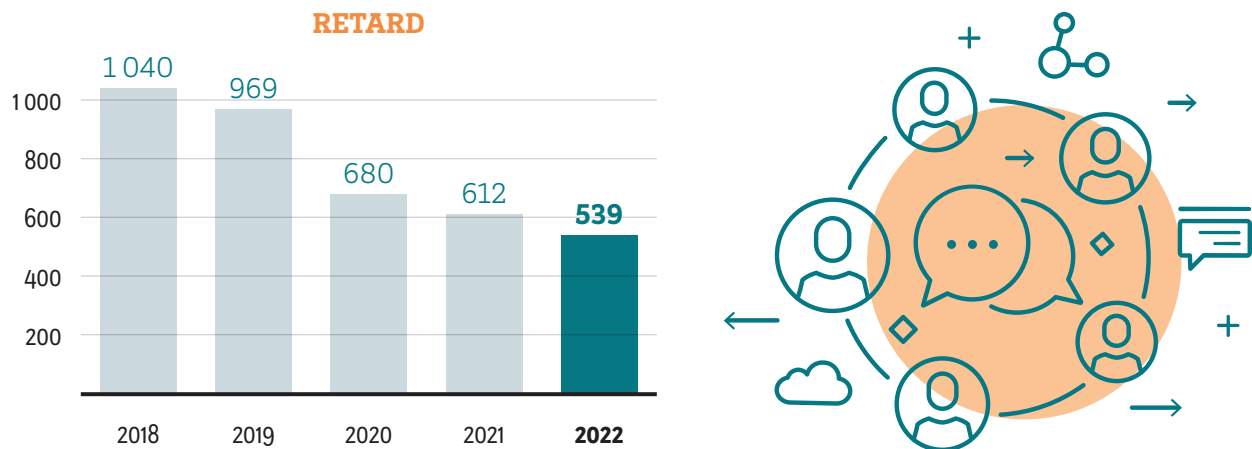


QUESTIONS QUE LA CSPAAT A DÛ TRAITER

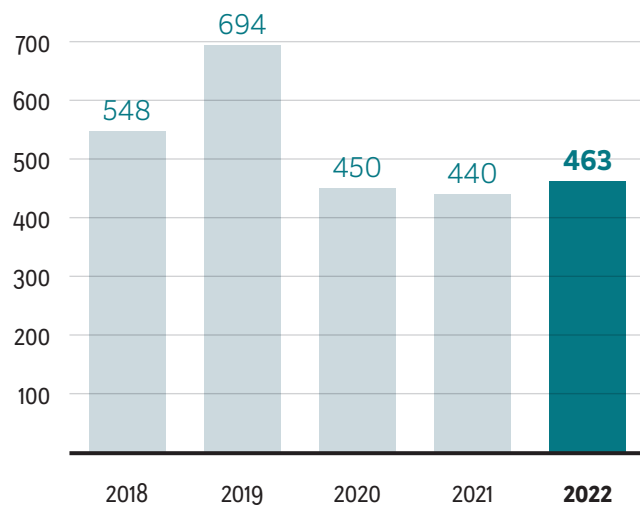
Lorsqu'un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services prend contact avec la Commission, un dossier est ouvert. Il arrive souvent qu'un plaignant soulève plusieurs préoccupations en communiquant avec la Commission. En 2022, le nombre de problèmes d'équité qui ont nécessité une intervention de la CSPAAT a été le même qu'en 2021. La plupart des plaintes portaient sur les **retards (155)** et le **processus décisionnel (49)**.



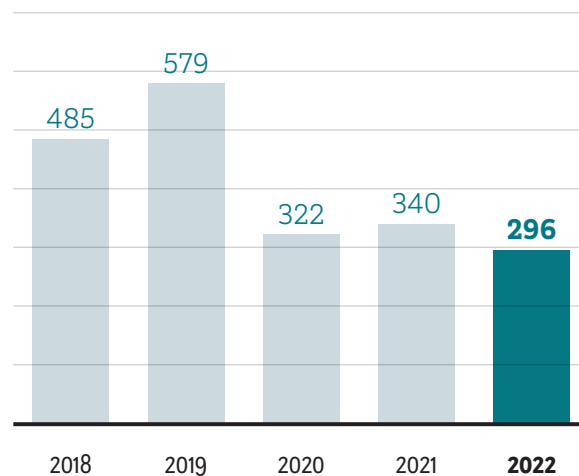
DOSSIERS OUVERTS PAR CATÉGORIE D'ÉQUITÉ



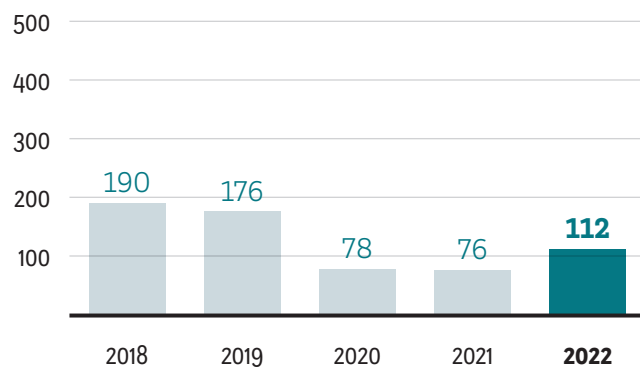
PROCESSUS DÉCISIONNEL



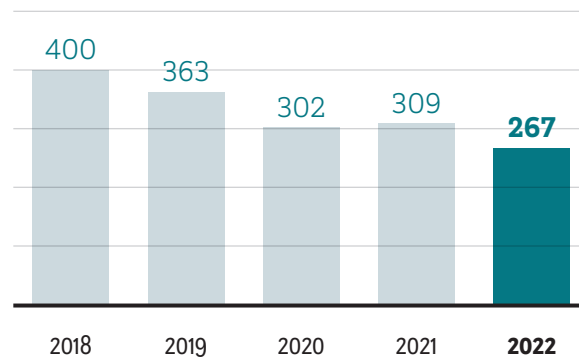
COMMUNICATION



COMPORTEMENT



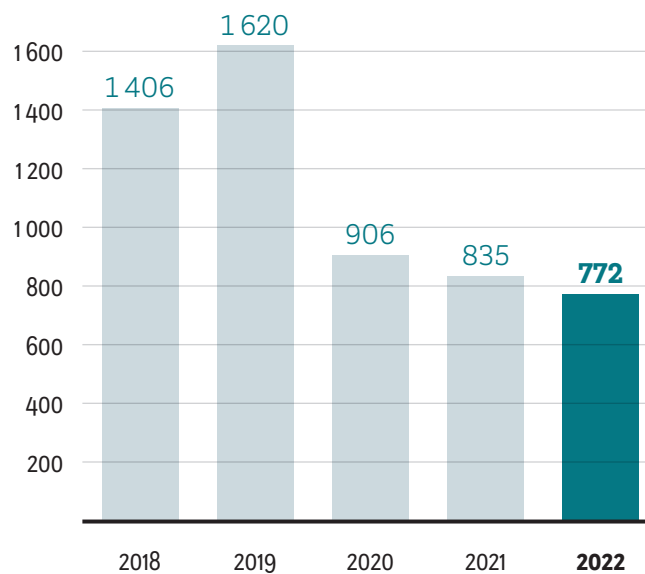
HORS MANDAT



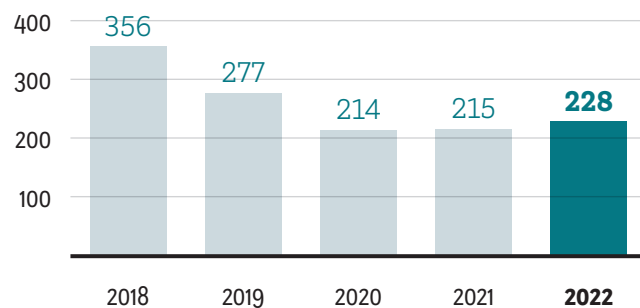
LES 5 PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTES PAR SUJET



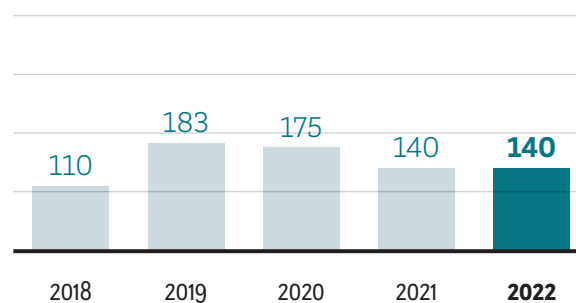
PRESTATIONS



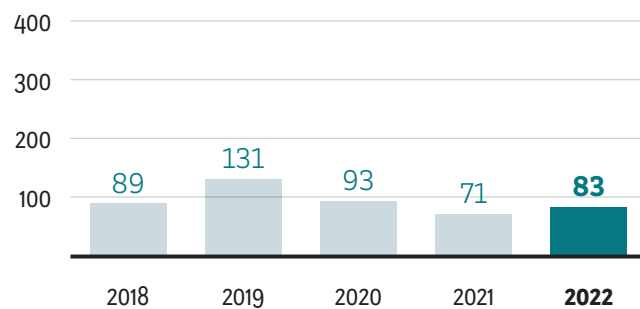
SOINS DE SANTÉ



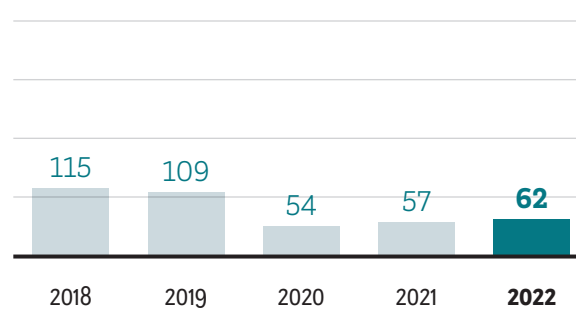
RETOUR AU TRAVAIL



PROCÉDURE D'APPEL



PERTE NON FINANCIÈRE



Problèmes systémiques

1 RETARDS DANS LES DÉCISIONS D'ADMISSIBILITÉ POUR LES EMPLOYÉS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Dans son [Rapport annuel de 2021](#) (voir p. 12), la Commission a soulevé des préoccupations au sujet des retards dans les décisions d'admissibilité de la CSPAAT relativement à certaines demandes d'employés du gouvernement fédéral.



En vertu d'un accord avec le ministre fédéral du Travail, la CSPAAT administre les demandes d'indemnisation des employés fédéraux couverts par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* (LIAE). Avant que la CSPAAT puisse statuer sur une demande d'indemnisation, l'accord exige que la CSPAAT confirme le statut d'emploi de la personne qui a déposé une plainte auprès d'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Concrètement, cela signifie qu'EDSC doit contresigner l'Avis de lésion ou de maladie (employeur) (soit le Formulaire 7 de la CSPAAT) avant que la CSPAAT puisse statuer sur la demande.

Le personnel de la CSPAAT a reconnu que la question des retards dans l'envoi des Formulaires 7 contresignés est un problème de longue date, connu de tous. En outre, l'analyse des données effectuée par la CSPAAT a confirmé que, dans certains cas, les employeurs fédéraux tardaient considérablement à signaler les incidents professionnels et à renvoyer le Formulaire 7 contresigné.

À la fin de 2022, la CSPAAT a rencontré EDSC pour discuter de la possibilité de renégocier l'accord de niveau de service lié à la LIAE. Dans l'intervalle, la CSPAAT mise sur les relations qu'elle a nouées au sein d'EDSC pour faire avancer les demandes pour lesquelles l'obtention d'un Formulaire 7 contresigné a pris beaucoup de retard.

2 LA CSPAAT TERMINE LA MODERNISATION DE SON PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES ANONYMES

Dans notre [Rapport annuel 2021](#) (voir p. 15), nous avons expliqué les mesures prises par la CSPAAT pour moderniser son processus de traitement des demandes anonymes.

Le processus de traitement des demandes anonymes de la CSPAAT concerne les demandes qui suscitent de graves préoccupations de sécurité. Dans de tels cas, la CSPAAT retire de tous les documents le nom de ses employés affectés au dossier, et ni le travailleur ni son représentant ne peuvent contacter la CSPAAT par téléphone ou communiquer directement avec l'équipe du traitement des demandes.

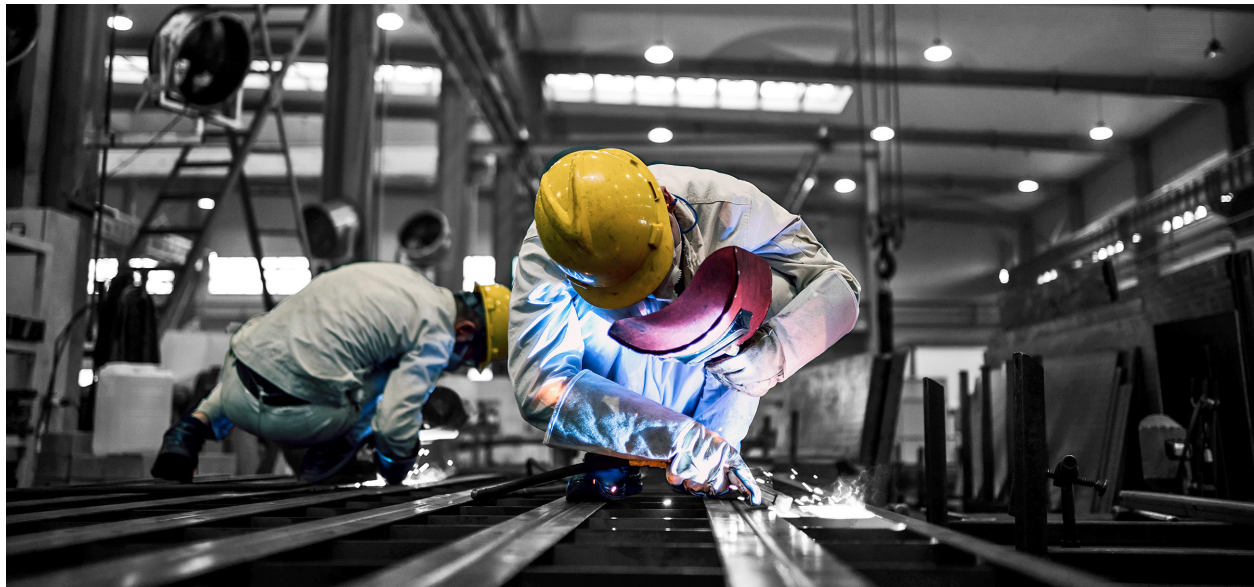
Autrefois, ces demandes étaient traitées sur papier, sans passer par le logiciel de gestion des demandes de la CSPAAT. La CSPAAT exigeait également que toutes les communications se fassent par l'entremise du bureau de la sécurité de la CSPAAT. Cependant, les plaignants nous signalaient souvent que la CSPAAT ne répondait pas aux courriers envoyés au moyen de ce processus.



La représentante d'un travailleur blessé dont la demande est étudiée par l'équipe de traitement des demandes anonymes s'est dite heureuse des améliorations. Elle affirme pouvoir désormais bénéficier du même niveau de service que pour ses demandes sans restriction.

En 2022, par exemple, la représentante d'un travailleur nous a contactés pour nous faire part de ses difficultés à communiquer avec la CSPAAT en raison des restrictions de sécurité de son client. Elle a envoyé des lettres par télécopieur et par la poste au bureau de la sécurité de la CSPAAT, puis appelé la CSPAAT pour confirmer leur réception. Quelques semaines plus tard, elle a reçu une lettre de l'équipe de traitement des demandes anonymes de la CSPAAT, lui indiquant n'avoir reçu aucune correspondance de sa part. La lettre l'invitait à soumettre des documents au moyen de l'outil de téléversement de documents de la CSPAAT. La représentante a contacté la Commission pour faciliter la communication entre elle et l'équipe de traitement des demandes anonymes.

Au début de 2022, la CSPAAT a commencé à téléverser les demandes anonymes dans son système de traitement des demandes, de sorte que le personnel de la CSPAAT puisse profiter des rappels du système et d'autres fonctions de traitement des demandes. Grâce à ces améliorations, les travailleurs soumis à des restrictions et leurs représentants peuvent maintenant profiter des initiatives de modernisation du traitement des demandes de la CSPAAT, notamment l'outil de téléversement de documents. En outre, la CSPAAT a passé en revue tous les dossiers de demande actuellement confiés à l'équipe de traitement des demandes anonymes afin de vérifier s'ils demeurent correctement affectés.



Nouveaux problèmes systémiques

1 PROCESSUS DE PAIEMENT À L'ÉTRANGER DE LA CSPAAT

Lorsque des travailleurs agricoles étrangers se blessent ou tombent malades dans le cadre de leur travail en Ontario, ils ont droit aux prestations et aux services de la CSPAAT, comme tout Ontarien couvert par la CSPAAT. La CSPAAT est tenue d'aider les travailleurs à se rétablir et à reprendre le travail, qu'ils soient en Ontario ou dans leur pays d'origine.

Vers la fin de 2021, la Commission a reçu deux plaintes de travailleurs agricoles étrangers qui étaient rentrés en Jamaïque. Tous deux se plaignaient de retards dans la réception du remboursement préalablement approuvé de leurs frais de voyage liés aux soins de santé.

Après avoir fait enquête auprès de l'équipe de traitement des demandes, de l'équipe de paiement de frais de soins de santé et de l'équipe de trésorerie, la CSPAAT a finalement pu envoyer l'argent aux travailleurs par virement bancaire.

La CSPAAT a reconnu que l'envoi de paiements à l'étranger était un problème de longue date et qu'elle ne disposait d'aucun processus cohérent et fiable pour effectuer ces versements. La CSPAAT a expliqué que les règles de prévention de la fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent entraînent souvent des retards et que ces règles peuvent varier d'un pays à l'autre et d'une banque à l'autre.

Le nouveau président-directeur général de la CSPAAT s'est engagé à résoudre ce problème et la CSPAAT a pris un certain nombre de mesures pour améliorer ses processus. En enquêtant sur la question, nous avons

également appris que la collaboration entre les différentes équipes qui participent au processus de paiement à l'étranger s'est améliorée et que les virements bancaires se font désormais plus rapidement. La Commission continue de recueillir des renseignements sur les améliorations apportées au processus par la CSPAAT et de suivre l'évolution de la situation.





2 LA CSPAAT REVOIT SON APPROCHE DU TRAITEMENT DES DEMANDES RELATIVES AU STRESS MENTAL

Le représentant d'un travailleur s'est plaint de l'incohérence manifestée par la CSPAAT au moment de statuer sur les demandes relatives au stress mental en vertu de ses politiques sur le **stress mental traumatique (SMT)** et sur le **stress mental chronique (SMC)**.

Le représentant a donné plusieurs exemples de demandes de ses clients sur lesquelles la CSPAAT a statué uniquement compte tenu de la politique sur le SMT. Dans chacun de ces cas, il a demandé à la CSPAAT de statuer sur la demande en tenant également compte de la politique sur le SMC. Après un examen approfondi et un nouveau processus décisionnel, la CSPAAT a accepté la demande, ou rendu une décision refusant la demande en vertu de la politique sur le SMC, donnant ainsi au représentant la possibilité de faire appel de la décision. Toutefois, le représentant s'est plaint qu'on ait négligé sa préoccupation au sujet d'une pratique de la CSPAAT qu'il considère comme systémique.

Dans sa plainte auprès de la Commission, il souligne qu'en tant que représentant d'expérience, il sait qu'au besoin, il peut demander une décision en vertu de

la politique de la CMS. Il craint toutefois que les travailleurs non représentés ne soient pas au courant de la politique sur le SMC.

Lors de l'examen de la plainte, le personnel de la Commission a pris en considération la législation, les politiques et les documents d'orientation internes pertinents. Aucune directive ne semble indiquer au personnel de renseigner les travailleurs sur les deux différentes politiques ou leur expliquer dans quelles circonstances les décideurs devraient prendre en compte à la fois la politique sur le SMC et celle sur le SMT au moment de statuer sur les demandes.

Le personnel de la Commission s'est entretenu avec une directrice du programme pour blessure psychologique. Elle a expliqué que le représentant lui avait déjà fait part de ses préoccupations et, après mûre réflexion, elle a décidé qu'à l'avenir, si la CSPAAT devait refuser une demande en vertu de la politique sur le SMT ou le SMC, elle devrait ensuite statuer sur la demande en vertu de l'autre politique. Signalant que la politique sur le SMC n'était généralement prise en compte que pour les demandes concernant les situations de stress mental cumulatif, elle a toutefois reconnu qu'elle pourrait également s'appliquer à des demandes liées à une situation ponctuelle.



Politique concernant
le stress mental
traumatique

CLIQUEZ-ICI



Politique concernant
le stress mental
chronique

CLIQUEZ-ICI



Politique concernant le trouble
de stress post-traumatique pour
les premiers intervenants et autres
travailleurs désignés

CLIQUEZ-ICI



¹ Politiques 15-03-02 (*stress mental traumatique*) et 15-03-14 (*stress mental chronique*). Il existe une politique distincte pour les premiers intervenants — voir la Politique 15-03-13 — *Trouble de stress post-traumatique pour les premiers intervenants et autres travailleurs désignés*.



Résolution de cas individuels

1 GRÂCE À UN NOUVEL AVIS MÉDICAL, UN TRAVAILLEUR BLESSÉ PEUT BÉNÉFICIER DE PRESTATIONS ET DE TRAITEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Un travailleur blessé s'est plaint que la CSPAAT n'avait pas correctement pris en compte la politique 15-02-03 (troubles préexistants) au moment de déterminer que sa lésion au bas du dos s'était résolue sans lésion permanente. Bien qu'il ait déjà souffert d'une lésion au dos, celle-ci ne l'avait pas empêché de travailler dans le passé. Toutefois, au moment de la décision, il n'était pas en mesure d'exercer l'emploi qu'il occupait avant sa blessure et, par conséquent, son employeur l'avait licencié.



Il a porté son problème à l'attention d'un chef de service et du bureau du président. Après nouvel examen, la CSPAAT a confirmé sa décision. Toutefois, le travailleur a trouvé la lettre de décision confuse et souligné qu'elle n'analysait pas clairement en quoi la politique s'appliquait à son cas.

En examinant la plainte, nous avons noté que la politique et les directives internes de la CSPAAT encadrent la manière d'aborder ces décisions, imposant notamment l'obtention d'un avis clinique pour distinguer la contribution d'un accident du travail et celle de troubles préexistants à une infirmité permanente.

Lorsque nous avons fait part de cette information à un chef de service, celui-ci a accepté de solliciter un avis médical sur ce dossier. L'avis médical a confirmé l'existence d'une infirmité permanente liée au travail, ce qui a conduit le gestionnaire de cas à revenir sur sa décision précédente.

Par conséquent, la CSPAAT a rétabli les prestations pour perte de gains (PG) du travailleur et l'a envoyé dans une clinique spécialisée de la CSPAAT pour y recevoir d'autres traitements.



2 EMPLOYEUR TROUVÉ COUPABLE DE NE PAS AVOIR RESPECTÉ SON OBLIGATION DE RENGAGEMENT

Un travailleur s'est plaint du refus de la CSPAAT de prendre les mesures nécessaires après que son employeur a refusé de lui redonner son emploi et l'a licencié. Le gestionnaire de cas et le chef de service lui ont dit qu'il s'agissait d'une question d'emploi entre lui et l'employeur, étant donné que la CSPAAT avait déterminé qu'il s'était complètement rétabli de sa lésion professionnelle.

Dans certaines conditions, l'employeur est tenu de réengager un travailleur qui a été incapable de travailler en raison d'une lésion ou d'une maladie professionnelle². La CSPAAT peut se pencher sur les circonstances entourant un licenciement pour déterminer s'il s'agit d'une violation de l'obligation de rengagement. D'après la date de la blessure, l'obligation de rengagement semblait toujours en vigueur au moment du licenciement.

La Commission s'est renseignée auprès d'un chef de service de la CSPAAT à propos de l'application des politiques de rengagement de la CSPAAT à cette demande. À la suite de cette discussion, le chef de service a renvoyé la demande à l'équipe de réembauche de la CSPAAT.

Donnant priorité à la demande, l'équipe de réembauche a déterminé que l'employeur n'avait pas respecté ses obligations de rengagement. Le travailleur a reçu des prestations pour PG rétroactives, remontant à la date de licenciement, et la CSPAAT a infligé une amende à l'employeur.

3 PRESTATIONS POUR PG RECALCULÉES POUR BIEN TENIR COMPTE DES PÉRIODES SANS RÉMUNÉRATION

En décembre, un travailleur blessé s'est plaint que la CSPAAT avait incorrectement calculé ses prestations pour PG, ce qui lui avait causé des difficultés financières.

Lorsque la CSPAAT détermine les gains moyens à long terme d'un travailleur qui occupe un emploi permanent, elle soustrait du calcul les périodes non rémunérées (semaines, ou mois dans certains cas) qui ne font pas partie du calendrier d'emploi normal.

Avant son accident, le travailleur s'était absenté du travail pour cause de maladie et de congé de paternité. Il estimait que la CSPAAT n'avait pas correctement tenu compte de ces périodes non rémunérées dans le calcul de son taux de gains à long terme.

Nous avons d'abord orienté le travailleur vers un chef de service de la CSPAAT. Le travailleur nous est toutefois revenu, en affirmant que le chef de service lui avait confirmé l'exactitude du taux de gains à long terme.

À l'examen du dossier de demande, nous avons constaté que l'employeur avait fourni à la CSPAAT une liste de quarts de travail que le travailleur avait manqués en raison de ses absences non rémunérées. La CSPAAT n'avait donc pas déduit toute la période sans rémunération, mais uniquement les jours où il s'était absenté du travail.

Nous nous sommes informés auprès de la CSPAAT afin de bien comprendre cette pratique d'exclusion des périodes sans rémunération dans le calcul du taux de gains.

À la suite de notre enquête, la CSPAAT a revu ses calculs et augmenté le taux de gains moyens à long terme du travailleur. Le travailleur a reçu un chèque au montant dû en fonction du taux recalculé, qu'il a qualifié de « miracle de Noël ».

² Pour de plus amples renseignements, voir la [politique 19-02-09—Obligations de rengagement](#)

Lorsque nous avons signalé cette situation au chef de service, il a reconnu le problème d'équité et pris des mesures immédiates pour y remédier.

4 APRÈS UN EXAMEN APPROFONDI, LA CSPAAT ACCEPTE DE METTRE EN ŒUVRE UNE DÉCISION DU TASPAAAT

Un travailleur s'est plaint du refus de la CSPAAT de mettre en œuvre une décision du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), rendue en 2020, qui lui accordait une admissibilité continue pour un siège de lésion en particulier.

Comme c'est souvent le cas, après avoir autorisé l'admissibilité continue pour un siège de lésion, le TASPAAT a renvoyé l'affaire à la CSPAAT pour qu'elle détermine la nature et la durée des prestations découlant de sa décision.

Lorsque l'équipe de mise en œuvre des appels de la CSPAAT s'est de nouveau penchée sur le dossier, elle a déterminé, d'après le rapport d'un spécialiste rédigé en 2009, que la lésion du travailleur s'était résorbée cette année-là.

Le travailleur s'est plaint à un chef de service, qui lui a dit qu'il pouvait faire appel de la décision.

En examinant la demande, nous avons noté que la décision de mise en œuvre rendue par la CSPAAT en 2020 semblait être essentiellement la même que sa décision initiale, à savoir que la lésion du travailleur s'était résorbée en 2009 sans aucune déficience persistante. Dans sa décision d'admissibilité continue, le TASPAAT mentionnait des renseignements médicaux datant de 2017 et de 2018.

Lorsque nous avons signalé cette situation au chef de service, il a reconnu le problème d'équité et pris des mesures immédiates pour y remédier. Il a renvoyé la demande à l'équipe d'indemnité pour perte non financière (PNF), lui enjoignant de la traiter immédiatement, et, peu de temps après, la CSPAAT a accordé au travailleur une indemnité pour déficience permanente.

5 LA CSPAAT ACCEPTE DE PAYER LA FACTURE TARDIVE D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES

Le bureau d'un psychologue s'est plaint du refus de la CSPAAT de reconnaître qu'elle était autorisée à payer une facture tardive. Une personne à l'emploi du bureau nous a affirmé avoir tenté de soumettre la facture dans les délais prescrits et avoir eu l'impression que la Commission avait reçu la facture, puisque le bureau avait reçu un paiement. En fait, ce paiement avait trait à une précédente série de traitements.

Se rendant compte de l'erreur, le bureau du psychologue a renvoyé la facture à la CSPAAT, en lui expliquant la situation. Toutefois, le personnel de la CSPAAT a déclaré qu'il n'avait aucun pouvoir discrétionnaire, en vertu du paragraphe 33(4) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*³, l'autorisant à payer la facture tardive. Le bureau du psychologue a signalé à la CSPAAT, verbalement et par écrit, que ce paragraphe de la Loi lui accordait en fait le pouvoir discrétionnaire voulu.

Nous avons orienté le bureau du psychologue vers un chef de service, mais celui-ci n'a pas rendu ses appels.

Lorsque nous avons fait enquête et exposé les préoccupations du fournisseur de services, le chef de service a reconnu que la loi donnait effectivement à la CSPAAT le pouvoir discrétionnaire de payer les factures tardives, et il a décidé de régler la facture sans aucune pénalité.



³ **Pénalité en cas de facturation tardive** – 33(4) Si elle ne reçoit aucune facture relativement aux soins de santé dans le délai qu'elle fixe, la Commission peut réduire le montant payable à l'égard des soins de santé selon le pourcentage qu'elle estime approprié à titre de pénalité.

Résolution de cas individuels

Retard

1 LA CSPAAT ACCÉLÈRE L'ORIENTATION VERS UNE CLINIQUE SPÉCIALISÉE

Dix mois après qu'un travailleur se soit blessé lors d'un accident de la route lié à son travail, son gestionnaire de cas a remarqué qu'on ne lui avait pas demandé de choisir, soit de demander des prestations à la CSPAAT, soit d'intenter une action contre une tierce partie potentiellement responsable de l'incident.⁴ À l'époque, le travailleur faisait encore l'objet d'évaluations médicales et suivait un plan de travail modifié.

La CSPAAT a mis la demande en suspens pendant que le travailleur réfléchissait à ses options, et toute activité entourant la demande a été suspendue. Deux mois plus tard, le travailleur a confirmé son intention de continuer à demander des prestations à la CSPAAT. Il a laissé plusieurs messages au gestionnaire de cas, mais n'a reçu aucune réponse.



Le travailleur avait de plus en plus de mal à gérer ses tâches professionnelles modifiées et la CSPAAT n'avait pas encore suivi les recommandations de traitement formulées par la clinique spécialisée avant la mise en suspens de sa demande. Le travailleur a tenté de transférer sa plainte à un échelon supérieur, mais, sous les ordres du chef de service, le gestionnaire de cas a répondu en son nom. Le gestionnaire de cas a transmis la demande à un spécialiste du retour au travail, mais aucune action n'a suivi les recommandations formulées pour le traitement du travailleur.

L'employeur s'est alors plaint au nom du travailleur, et le chef de service s'est engagé à confier le dossier à un gestionnaire de cas. Au bout de deux semaines, le travailleur n'ayant toujours pas reçu de nouvelles du gestionnaire de cas, il a contacté la Commission.

Lorsque la Commission a fait enquête, le chef de service a reconnu que la CSPAAT aurait dû aiguiller le travailleur vers une clinique spécialisée pour une évaluation plus approfondie après que le travailleur a confirmé qu'il continuerait de demander des prestations auprès de la CSPAAT. Compte tenu de la longue interruption du traitement du travailleur, la CSPAAT a facilité un renvoi immédiat vers une clinique spécialisée afin de préciser le traitement approprié et d'étudier la question de savoir si l'infirmité du travailleur pouvait être qualifiée de permanente.

⁴ En vertu de l'article 30 de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et de la Politique 15-01-05 de la CSPAAT – *Droits d'action contre un tiers*, les travailleurs susceptibles d'avoir des droits concomitants doivent choisir, soit de demander les prestations, soit d'intenter une action contre une personne à l'égard de la lésion ou de la maladie, et aviser la CSPAAT de leur choix.



2 UN PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DE DÉCISION AVANCE APRÈS AVOIR ÉTÉ RETARDÉ

Un travailleur s'est plaint du retard dans la mise en œuvre d'une décision rendue en novembre 2021 par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, qui lui avait accordé le droit de demander des prestations à la CSPAAT pour un accident de la route lié au travail, survenu en 2013.

Le travailleur n'avait pas été en mesure de reprendre le travail de mineur qu'il effectuait avant sa blessure, mais la CSPAAT a déterminé qu'il pouvait reprendre une certaine forme de travail. La CSPAAT devait donc lui trouver un poste convenable, puis calculer ses prestations pour PG.

Le travailleur avait déjà transféré sa plainte à un échelon supérieur, mais la CSPAAT n'avait toujours pas rendu sa décision. Il nous a donc contactés en septembre 2022. En enquêtant, nous avons découvert que l'équipe de traitement des demandes avait envoyé une demande de consultation à l'équipe du retour au travail en juin 2022, mais que la demande était toujours en suspens.

Le chef de service de l'équipe du retour au travail a reconnu que la consultation avait pris du retard, s'est excusé de ce retard et s'est engagé à donner une réponse dans un délai d'une semaine. Une fois cette étape franchie, le gestionnaire de cas a pu formuler la décision relative aux prestations partielles pour PG. **La CSPAAT a finalement déterminé que le travailleur avait droit à environ 361 000 dollars de prestations pour PG.**



3 LE RECOURS D'UNE TRAVAILLEUSE SE POURSUIT APRÈS UNE LONGUE ATTENTE

Une travailleuse nous a contactés pour se plaindre des retards de la procédure d'appel de la CSPAAT. Elle nous a affirmé avoir tenté de faire part de son problème à un chef de service. Un représentant du service à la clientèle lui a cependant demandé de plutôt laisser un message vocal à l'intention du gestionnaire de cas.

La travailleuse nous a dit avoir demandé au représentant du service à la clientèle les coordonnées du « bureau de l'ombudsman » (soit la Commission des pratiques équitables) et avoir plutôt obtenu le numéro de téléphone du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, qui l'a renvoyée à la Commission.

En nous renseignant auprès d'un chef de service de la CSPAAT, nous avons appris que la CSPAAT avait omis d'acheminer l'appel de la travailleuse à la Division des services d'appel quatre mois plus tôt, après avoir refusé de réexaminer le dossier de la travailleuse.

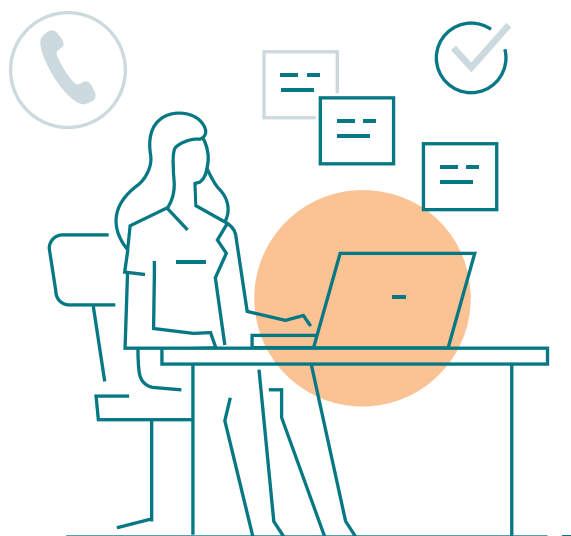
Le chef de service a présenté ses excuses à la travailleuse et transmis le dossier en priorité à la Division des services d'appel, qui a planifié une audience pour le mois suivant.

4 LE PLAN DE TRAITEMENT D'UNE PSYCHOLOGUE EST APPROUVÉ ET SES FACTURES SONT PAYÉES

Une psychologue s'est plainte à la Commission que la CSPAAT ne lui avait pas indiqué si elle comptait approuver un plan de traitement qu'elle avait soumis deux mois plus tôt. En outre, elle s'est plainte que la CSPAAT avait omis de payer certaines de ses factures précédentes. Elle a poursuivi le traitement, mais déclaré que l'incertitude quant à la prise en charge du traitement en cours par la CSPAAT causait de la souffrance à la travailleuse.

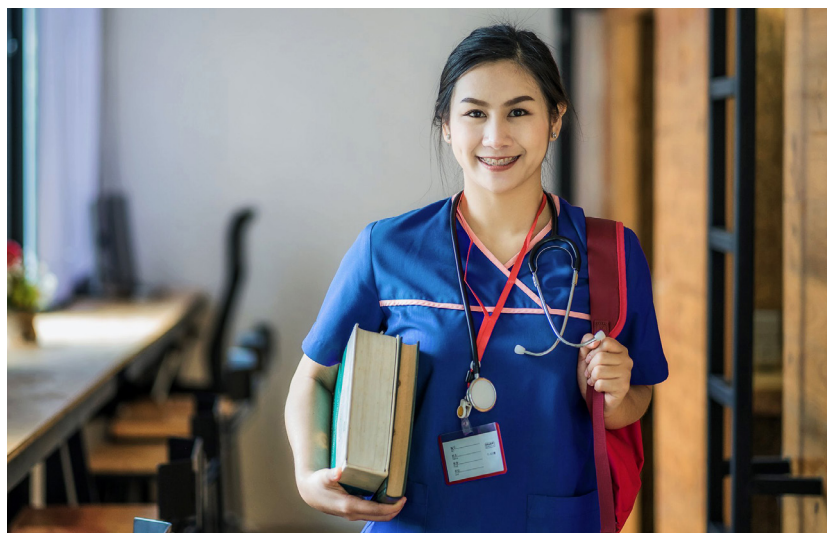
Elle a affirmé avoir laissé des messages vocaux à l'intention du gestionnaire de cas et du chef de service, mais n'avoir reçu aucune réaction de leur part.

Nous avons porté ces problèmes à l'attention d'un chef de service et, dès le lendemain, une infirmière consultante a examiné et approuvé le plan de traitement. Les factures impayées ont également été réglées peu de temps après.



« Merci de m'avoir écoutée. Merci pour votre empathie. »

—Une travailleuse



Résolution de cas individuels

Communication

1

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE N'ARRIVE PAS À METTRE UN TRAVAILLEUR EN CONTACT AVEC LE CHEF DE SERVICE

Un travailleur qui était sans revenu en attente d'une décision sur les prestations pour PG s'est plaint que le personnel de la CSPAAT ne répondait pas à ses messages.

Le travailleur utilisait la messagerie bidirectionnelle de la CSPAAT pour connaître l'état de sa demande. En deux semaines, il a envoyé six messages. En réponse, plusieurs représentants du service à la clientèle lui ont assuré que le gestionnaire de cas le contacterait dans un délai de deux jours ouvrables, ou que son problème avait été transmis à une chef de service qui l'appellerait dans un délai d'un jour ouvrable. Le travailleur n'a reçu aucun appel de la CSPAAT.

En examinant le relevé des communications entre le travailleur et la CSPAAT, ainsi que les protocoles de transfert hiérarchique de la CSPAAT, nous avons détecté des problèmes d'équité à la fois personnels et systémiques.



En enquêtant sur la situation précise du travailleur, nous avons appris que la chef de service, croyant à tort que les demandes transfert à un échelon supérieur provenaient de l'employeur, avait demandé au gestionnaire de cas de s'adresser à l'employeur plutôt qu'au travailleur. À la suite de notre enquête, la CSPAAT a rendu sa décision sur la perte de gains dans un délai de deux semaines et accordé des prestations pour PG rétroactives au travailleur.

En ce qui concerne le problème systémique, l'équipe de gestion des problèmes de la CSPAAT a reconnu que les représentants du service à la clientèle n'avaient aucun protocole à suivre dans les cas où un problème était transmis à un chef de service, mais restait sans réponse. En décembre 2022, la CSPAAT a lancé un nouveau processus de suivi et de résolution de tous les dossiers transférés à un échelon de service supérieur.

« J'ignore si vous savez à quel point votre bureau est important. Vous faites du bon travail et je vous en suis très reconnaissant. »

—Un travailleur

2 LA CSPAAT RETROUVE UN RAPPORT MÉDICAL MANQUANT, DE SORTE QUE L'APPEL PUISSE AVOIR LIEU

Un travailleur blessé s'est plaint à la Commission que la CSPAAT n'avait pas fait suffisamment d'efforts pour retrouver un rapport médical manquant dont il avait besoin pour son appel.

Face à l'insistance du précédent représentant du travailleur, la CSPAAT a envoyé des demandes de rapport médical à différents hôpitaux, sans succès. Comme plusieurs cliniques spécialisées avaient évalué le travailleur, une certaine confusion régnait quant à l'endroit où adresser la demande.

La Commission a demandé à un chef de service de la CSPAAT s'il avait tenté de contourner le service des archives de l'hôpital et de contacter directement la clinique au sujet du rapport manquant.

Après un appel direct à la clinique, le personnel de la CSPAAT a reçu le rapport manquant le jour même, et la CSPAAT a donné priorité au réexamen de sa décision précédente.



3 LA COMMISSION MET LA FAMILLE D'UN TRAVAILLEUR AGRICOLE DÉCÉDÉ EN CONTACT AVEC LA CSPAAT



Une famille du Vietnam a envoyé un courriel à la Commission parce qu'elle avait du mal à s'y retrouver dans le système d'indemnisation des travailleurs de l'Ontario après le décès du père lors d'un accident survenu dans un établissement agricole ontarien.

En examinant le dossier de demande, nous avons constaté qu'une conseillère d'intervention en situation de crise de la CSPAAT avait tenté en vain de joindre un autre membre de la famille qui vivait en Ontario.

Nous avons réussi à mettre la famille en contact avec la conseillère d'intervention en situation de crise afin qu'elle puisse lui envoyer les documents nécessaires pour faire avancer la demande de prestations au survivant.

4 UN TRAVAILLEUR LAISSÉ DANS L'IGNORANCE TANDIS QUE LA CSPAAT RÉEXAMINE DEUX FOIS SON ADMISSIBILITÉ

Un travailleur s'est plaint à la Commission de retards et de communications contradictoires dans le traitement de sa demande. Il a déclaré être sans revenus depuis plus de deux mois, vivre à crédit et avoir été forcé de cesser ses traitements de physiothérapie approuvés parce qu'il n'avait pas les moyens de payer l'essence pour se rendre à ses rendez-vous.

D'après les renseignements recueillis au cours de nos enquêtes, la CSPAAT a réexaminé à deux reprises sa propre décision d'admissibilité, ce qui a entraîné des retards dans le versement des prestations pour PG. Selon le travailleur, un des aspects les plus frustrants de son expérience a été l'absence de communication proactive de la part de la CSPAAT.

Une chef de service de la CSPAAT a reconnu que le travailleur avait reçu un service très médiocre, et elle a fait traiter le paiement en urgence après la décision de réexamen de la CSPAAT. Nous avons effectué un suivi auprès du travailleur pour confirmer qu'il avait finalement reçu son chèque de prestations pour PG.



« Vous m'avez aidée et orientée dans la bonne direction. Je vous remercie, j'avais besoin qu'on m'écoute. Je me sens mieux. C'est très important pour moi. »

—Une travailleuse



Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

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

Tél. : 416-603-3010 ou 1-866-258-4383

 @CSPAAT_Ombuds

fairpractices.on.ca

