



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 ANNUEL 2024

fairpractices.on.ca

Reconnaissance territoriale

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 assujettie au Traité 13 signé avec les Mississaugas de Credit, ainsi qu'aux Traités Williams conclus avec plusieurs bandes Mississaugas et Chippewa.

Nous reconnaissons et honorons les peuples autochtones qui ont habité ce territoire et en ont pris soin depuis le début.

Table des matières

Message du commissaire	2
Principes directeurs.....	4
L'apport de la Commission.....	5
Le processus de règlement des plaintes	6
Les chiffres.....	7
Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système	10
Résolution de cas individuels	15



Fair Practices
Commission

Commission des
pratiques équitables

Commission des pratiques équitables

Tél. 416-603-3010 - 866-258-4383
fairpractices.on.ca

Message du commissaire

Ronan O'Leary

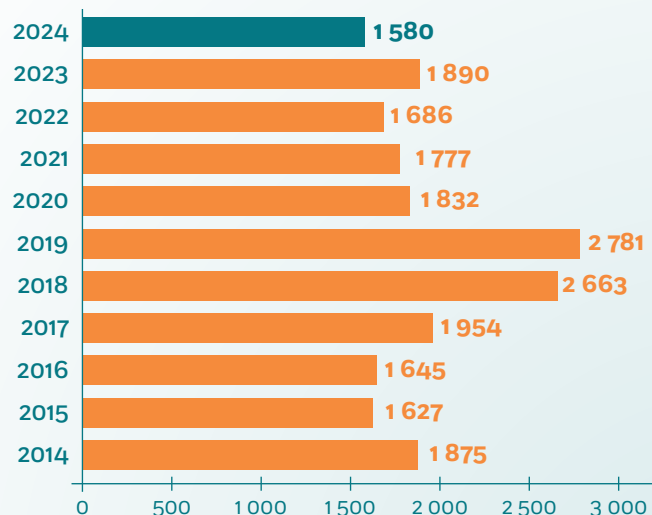
J'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de la Commission des pratiques équitables 2024.

En tant qu'ombudsmans de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), nous offrons aux travailleurs et aux employeurs un moyen indépendant et impartial de faire valoir leurs préoccupations. Nous visons à résoudre les problèmes rapidement et efficacement; ce type de règlement informel des différends est pratique et bénéfique tant pour le plaignant que pour la CSPAAT et contribue à maintenir la confiance du public dans le système d'indemnisation des travailleurs de l'Ontario.

L'un de nos objectifs pour 2024 était de creuser davantage pour trouver les causes profondes des plaintes déposées auprès de la Commission. À cette fin, nous avons augmenté la fréquence de nos réunions avec la direction de la CSPAAT pour discuter des problèmes systémiques et des améliorations potentielles à apporter à l'ensemble du service. Je rencontre également le président-directeur général et le directeur de l'exploitation chaque trimestre.

J'ai le plaisir d'annoncer que l'année 2024 a été marquée par le plus faible nombre de plaintes reçues depuis plus de dix ans. En examinant le nombre d'enquêtes menées auprès de la CSPAAT et le nombre de préoccupations en matière d'équité cernées dans le cadre de ces enquêtes, on peut constater que ces chiffres sont également à leur plus bas niveau depuis plus d'une décennie. Le nombre de plaintes suggère que les services de la CSPAAT s'améliorent et que son processus de résolution des plaintes fonctionne efficacement.

À partir de la page 10, nous avons inclus des exemples de problèmes systémiques mis en évidence en 2024. Par exemple, nous avons relevé un écart entre la pratique et la politique de la CSPAAT en ce qui concerne la manière dont elle recouvre les trop-perçus de la caisse pour perte de revenu de retraite des travailleurs.



PLAINTES REÇUES – DE 2014 À 2024

Le traitement des plaintes individuelles demeure un élément fondamental de notre travail, car les répercussions sur le plaignant peuvent être considérables.

Le traitement des plaintes individuelles demeure un élément fondamental de notre travail, car les répercussions sur le plaignant peuvent être considérables. Si une demande n'est pas traitée correctement, la santé et le revenu d'un travailleur blessé peuvent être affectés, et les coûts d'exploitation d'un employeur peuvent être affectés négativement. À partir de la page 15, nous avons inclus plusieurs exemples de ce type, y compris un cas où nous avons aidé à localiser des séquences vidéo qui ont conduit au réexamen de la décision initiale d'admissibilité.

J'aimerais remercier le conseil d'administration de la CSPAAT, et particulièrement Grant Walsh, son président, pour son soutien indéfectible envers le travail de la Commission. Je tiens également à remercier le personnel de première ligne de la CSPAAT pour l'aide inestimable apportée à la résolution des problèmes soulevés par la Commission.

Enfin, je remercie sincèrement le personnel de la Commission, qui a maintenu non seulement le même niveau élevé de service, mais aussi le même niveau de compassion et d'empathie lorsque nous avons dû relever ensemble des défis imprévus en matière de personnel en 2024.

—Ronan O'Leary, commissaire

La mission de la Commission des pratiques équitables

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.

Principes directeurs

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.

En tant qu'ombudsmans, nous sommes guidés par quatre principes de base :



1

L'impartialité

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



2

L'indépendance

Nous travaillons de façon indépendante au service des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de service. Nous relevons du conseil d'administration, l'organe de direction de la CSPAAT, par l'intermédiaire de son comité d'excellence du service.



3

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.



4

La crédibilité

Nous procédons aux examens des plaintes de manière objective, approfondie et fondée sur les faits. Nous appliquons les principes d'équité administrative¹ dans notre analyse et nous nous efforçons de recommander des solutions équitables.

¹ Pour en savoir plus sur les principes de l'équité administrative, consultez le guide **L'équité en tête**, rédigé par le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires.

L'apport de la Commission

Voici quelques exemples de la manière dont nous apportons de la valeur à nos différentes parties prenantes.

1 Le public : travailleurs, employeurs et fournisseurs de services

- Nous offrons un moyen gratuit et informel de résoudre rapidement les problèmes liés aux services qui n'ont pas été résolus par le processus de règlement des plaintes de la CSPAAT.
- Notre indépendance et notre expertise des pratiques et des politiques de la CSPAAT nous permettent de jeter un regard neuf sur les préoccupations et d'évaluer si la CSPAAT a agi de manière équitable.
- Nous contribuons à améliorer le service de manière plus générale en mettant en évidence les problèmes systémiques et en recommandant des améliorations à l'ensemble du service.
- Nous aidons les gens à comprendre le système et les orientons vers les ressources appropriées dans les situations où notre intervention ne serait pas opportune.

2 Le conseil d'administration de la CSPAAT

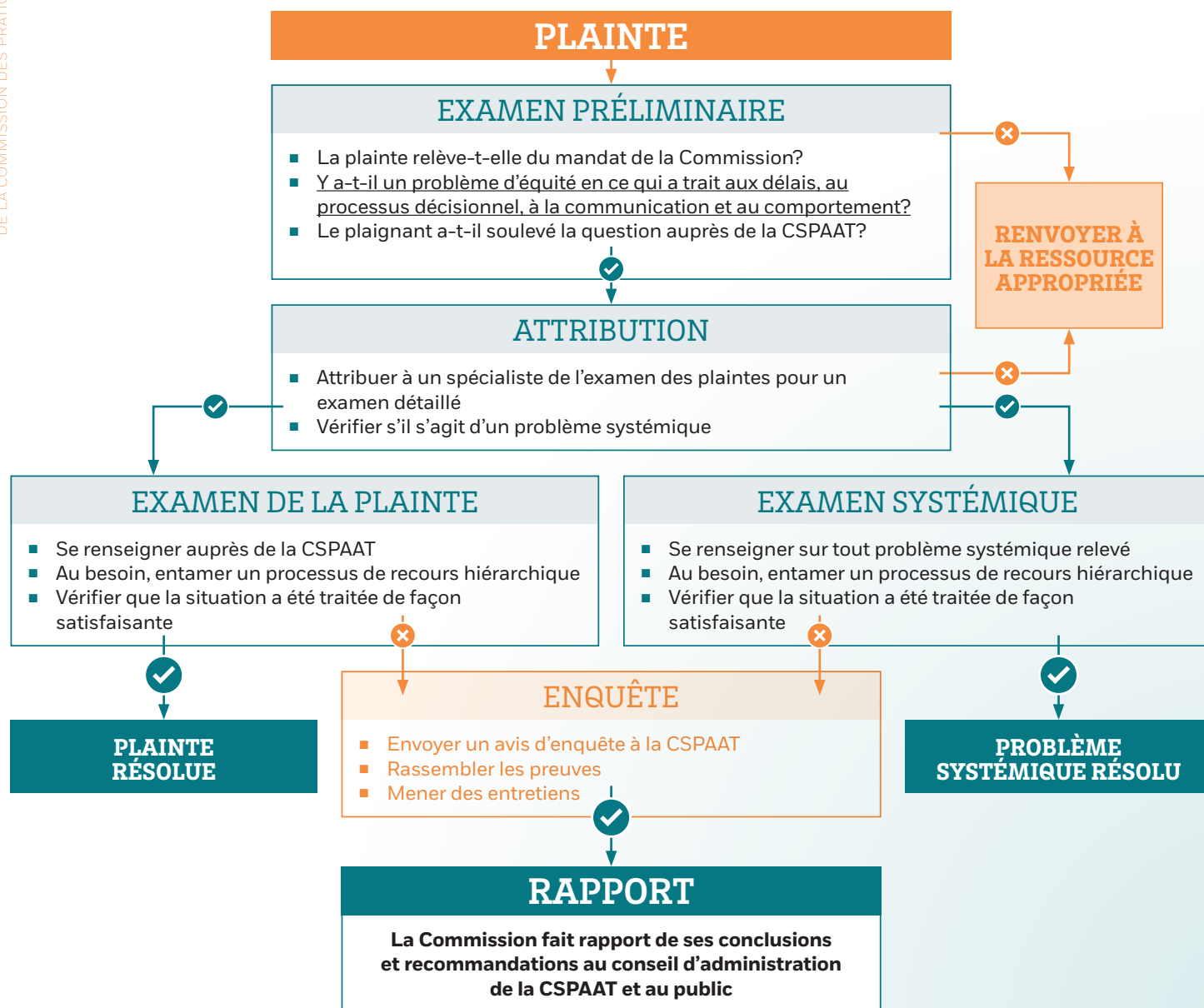
- Nous fournissons au conseil une voix indépendante sur les préoccupations soulevées par les personnes desservies par la CSPAAT.
- Nous jouons également le rôle de système d'alerte précoce en relevant les tendances et les problèmes systémiques avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.



3 La CSPAAT

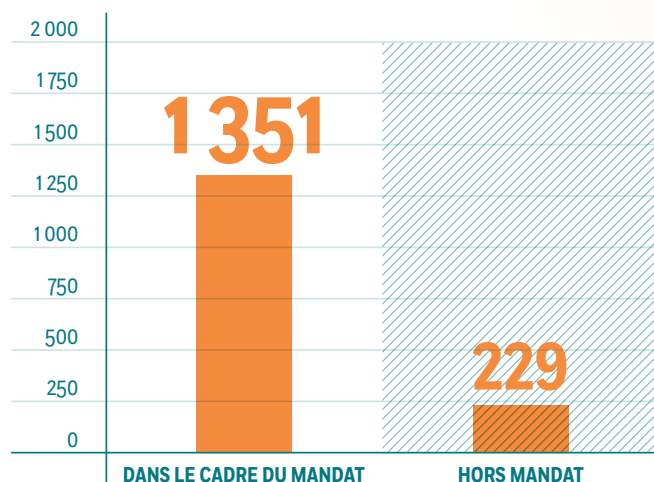
- Nous désamorçons souvent les questions litigieuses et aidons la CSPAAT à comprendre les problèmes des personnes qu'elle sert, tout en cherchant des solutions pratiques.
- Nous contribuons à renforcer la confiance du public dans la CSPAAT et ses relations avec elle en résolvant les problèmes rapidement et de manière informelle.
- Nous aidons à cerner les points problématiques, les lacunes dans les processus ou les équipes qui travaillent en vase clos, afin que la CSPAAT puisse prendre des décisions plus éclairées sur la manière d'allouer ses ressources.

Le processus de règlement des plaintes



Les chiffres

Plaintes adressées à la commission en 2024

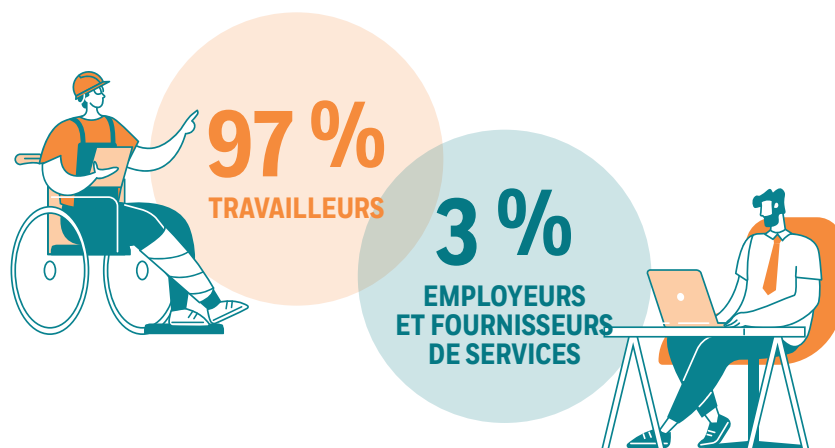


NOTRE BUDGET D'EXPLOITATION POUR 2024 ÉTAIT DE

**1,187
million
de
dollars**



Qui a contacté la Commission en 2024



EN 2024, IL A FALLU EN MOYENNE

8 jours

à la Commission pour
résoudre les plaintes.



Les chiffres sur cinq ans

PLAINTES REÇUES

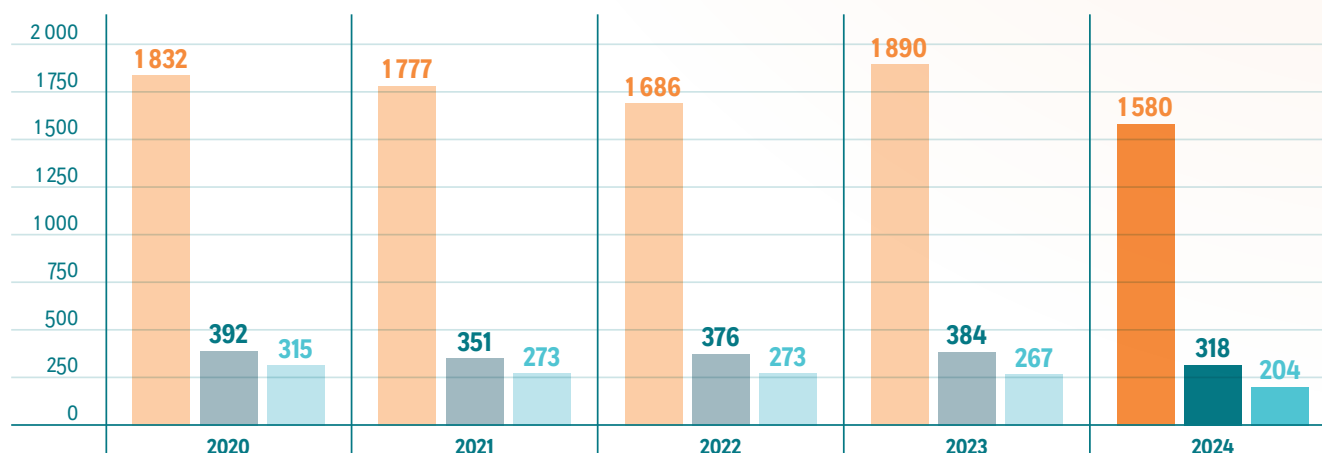
La Commission a reçu 1 580 plaintes² en 2024, soit une baisse de 16 % par rapport à 2023 et de 10 % par rapport à la moyenne sur cinq ans de 1 753 plaintes.

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 pu résoudre directement avec la CSPAAT.

PROBLÈMES NÉCESSITANT UNE ACTION DE LA CSPAAT

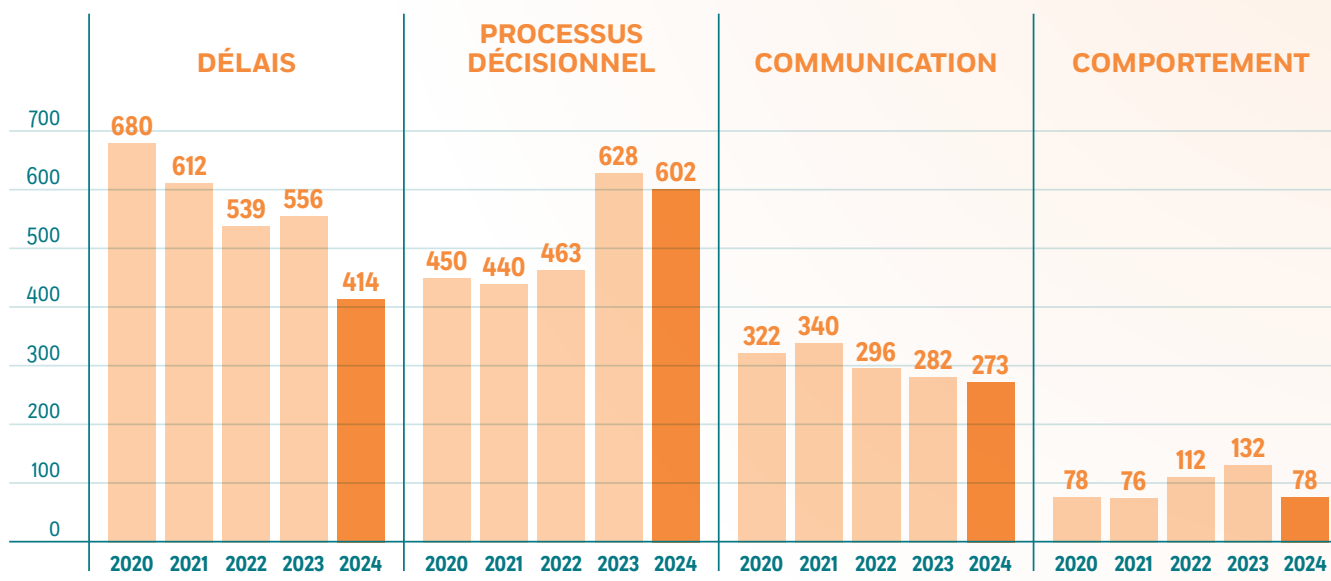
Nos enquêtes nous ont permis de cerner 204 problèmes d'équité sur lesquels la CSPAAT a pu travailler. La plupart des plaintes portaient sur les **délais (93)** et le **processus décisionnel (63)**.



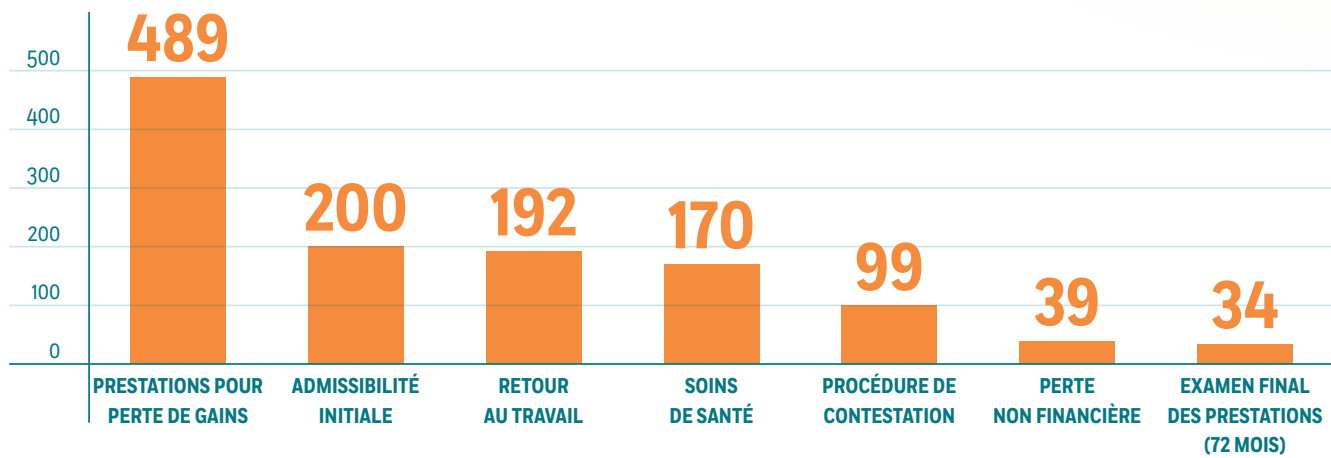
La Commission a reçu **1 580 plaintes** en 2024, soit une **baisse de 16 %** par rapport à 2023.

² Lorsqu'un travailleur, un employeur ou un fournisseur de services prend contact avec la Commission, un dossier est ouvert. Il arrive parfois qu'un plaignant soulève plusieurs préoccupations en communiquant avec la Commission. Nous classons chaque préoccupation en tant que plainte. En moyenne, nous avons enregistré 1,1 problème/plainte par dossier en 2024.

Plaintes par catégorie d'équité



Sujets ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2024



Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système

La Commission vise à cerner les problèmes systémiques à un stade précoce, avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.

Au moment d'examiner chaque plainte, nous envisageons les implications plus larges qu'elle peut avoir. Nous étudions aussi nos statistiques en matière de plaintes afin de déceler les tendances. En outre, le commissaire et son personnel rencontrent régulièrement la direction de la CSPAAT pour discuter des problèmes d'équité qui touchent l'ensemble du système. Le commissaire fait également rapport au conseil d'administration de la CSPAAT chaque trimestre.

Cette section présente des exemples de problèmes systémiques qui ont été résolus en 2024 ou qui sont en cours de résolution.

1 Incohérences dans le traitement des demandes de réexamen par la CSPAAT

Un représentant des travailleurs a porté quatre cas à notre attention, soulignant les problèmes liés au traitement des demandes de réexamen par la CSPAAT³. Les problèmes suivants ont été identifiés :

- **Marquer les demandes comme résolues de façon prématurée**

Les représentants du service à la clientèle marquaient parfois les demandes comme résolues au lieu de les transmettre à un décideur, ce qui a entraîné des retards et des difficultés dans le traitement des demandes de réexamen.

- **Exiger inutilement des formulaires de préparation à la procédure d'appel**

Les représentants du service à la clientèle exigeaient parfois ces formulaires pour des demandes de réexamen alors qu'ils n'étaient pas nécessaires.

Après s'être entretenu avec un directeur du service à la clientèle, le représentant nous a dit qu'il était satisfait que la CSPAAT prenne des mesures pour répondre à ses préoccupations.

Après avoir reçu une autre plainte semblable, nous nous sommes renseignés sur la manière dont la CSPAAT traitait

³ En vertu de l'**art. 121 de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail**, la CSPAAT dispose d'un large pouvoir discrétionnaire pour réexaminer une décision et peut le faire à tout moment si elle le juge souhaitable. Avant de faire appel, un travailleur ou un employeur peut demander à la CSPAAT de réexaminer une décision s'il dispose de nouvelles informations qu'il souhaite que la CSPAAT prenne en compte.

Table des matières	Message du commissaire	Principes directeurs	L'apport de la Commission	Le processus de règlement des plaintes	Les chiffres	Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système	Résolution de cas individuels
--------------------	------------------------	----------------------	---------------------------	--	--------------	---	-------------------------------

ce problème. Le directeur a expliqué que ces problèmes provenaient des demandes de réexamen dans la file d'attente des demandes (non attribuées) dans le système. Auparavant, une équipe spécialisée était chargée de traiter cette file d'attente, mais ce travail a récemment été pris en charge par un plus grand nombre de personnes. Le directeur a déclaré que cela pouvait avoir entraîné des incohérences dans la manière dont les activités de réexamen de la file d'attente étaient traitées.

Le directeur a indiqué que la formation de mise à niveau sur la file d'attente des demandes appartenant au système a été achevée en avril 2024. S'il n'est pas clair qu'un réexamen est demandé, le personnel du service à la clientèle est encouragé à demander à un décideur d'examiner la situation. Le directeur a confirmé qu'un formulaire de préparation à la procédure d'appel n'était pas nécessaire pour les demandes de réexamen, et un rappel a été fait sur la procédure à suivre. Des mesures supplémentaires ont été prises, notamment une vérification de la gestion de ces activités et un accompagnement si nécessaire.

Le directeur a confirmé qu'un formulaire de préparation à la procédure d'appel n'était **pas nécessaire pour les demandes de réexamen**, et un rappel a été fait sur la procédure à suivre.

2 Écart entre la pratique et la politique – indemnité pour perte de revenu de retraite

À la fin de l'année 2023, un travailleur s'est plaint à la Commission qu'il avait du mal à comprendre l'impact d'un trop-perçu passé sur son indemnité pour perte de revenu de retraite (PRR). Grâce à une série de demandes de renseignements en 2024, nous avons appris que la pratique de la CSPAAT n'était pas conforme à sa politique lorsqu'il s'agit de recouvrer des dettes sur le compte d'indemnité pour PRR d'un travailleur.

À titre d'informaton, l'indemnité pour PRR permet de remplacer les revenus de retraite perdus à la suite d'un accident du travail. Un travailleur blessé a droit à l'indemnité pour PRR s'il perçoit des indemnités pour perte de gains pendant plus d'un an. La CSPAAT met de côté un montant supplémentaire égal à 5 % de chaque paiement

ultérieur au titre de la perte de gains. Le travailleur a également la possibilité de verser une cotisation supplémentaire de 5 % sur ses indemnités de perte de gains. La CSPAAT place cet argent dans un fonds d'investissement pour la retraite du travailleur. À l'âge de 65 ans, les indemnités pour PRR sont versées à la plupart des travailleurs sous la forme d'un montant forfaitaire, tandis que les autres reçoivent une rente.

La politique de la CSPAAT en matière d'indemnité pour perte de revenus de retraite (18-03-07) stipule que la Commission peut « recouvrer une dette [trop-perçu] reliée à l'indemnisation à même un compte relatif à l'indemnité pour PRR **uniquement lorsque cette indemnité est payable** » [souligné par l'auteur].

Table des matières	Message du commissaire	Principes directeurs	L'apport de la Commission	Le processus de règlement des plaintes	Les chiffres	Problèmes et améliorations dans l'ensemble du système	Résolution de cas individuels
--------------------	------------------------	----------------------	---------------------------	--	--------------	---	-------------------------------

Nos enquêtes nous ont appris que la CSPAAT avait pour pratique de recouvrer les trop-perçus/rajustements dès qu'elle les découvrait.

Nous nous sommes renseignés auprès de l'équipe chargée des politiques opérationnelles de la CSPAAT sur les éventuelles implications systémiques. Nous avons été informés que lorsque des cotisations volontaires sont versées pour PRR, l'indemnité est traitée comme une fiducie et que les fonds ne doivent pas être touchés avant l'âge de 65 ans. L'équipe chargée des politiques a confirmé que, dans certains cas de trop-perçu ou de rajustement au titre de la perte de revenus, la CSPAAT avait retiré prématurément des fonds de la caisse pour PRR. Cette pratique n'est pas conforme à la version de la politique en matière d'indemnité pour perte de revenus de retraite en vigueur depuis 2018.

La CSPAAT a créé un groupe de travail qui s'est réuni régulièrement en 2024 pour trouver des solutions.

La CSPAAT estime que 1 100 à 1 200 personnes pourraient être concernées. Dans un premier temps, la CSPAAT accordera la priorité à un paiement correctif des indemnités pour PRR pour environ 240 travailleurs concernés âgés de plus de 65 ans qui ont quitté le système de la CSPAAT. Pour les autres, la CSPAAT reversera l'argent sur les comptes pour PRR avec des intérêts. La grande majorité d'entre eux doivent recevoir des sommes comprises entre 20 et 100 dollars, tandis que d'autres recevront des sommes plus importantes.

La CSPAAT met également en place les mesures nécessaires pour éviter que ce problème ne se reproduise à l'avenir. Nous continuons à recevoir des mises à jour sur les progrès réalisés.

La CSPAAT estime que **1 100 à 1 200 personnes** pourraient être concernées.

3 Les restrictions de communication entraînent la confusion

En 2024, nous avons constaté une importante augmentation des plaintes des travailleurs concernant les restrictions de communication. Nous avons reçu 31 plaintes, contre 11 en 2023 et 13 en 2022.

Nous avons notamment constaté une augmentation des plaintes liées à des restrictions interdisant à une personne toute forme de communication directe avec la CSPAAT, toute communication devant passer par l'intermédiaire d'un représentant.

À titre d'information, la CSPAAT peut émettre un avertissement ou restreindre la façon dont une personne peut communiquer avec la CSPAAT si elle adopte un comportement abusif ou menaçant.

- La première étape consiste souvent à envoyer à la personne un avertissement écrit concernant son comportement.
- La CSPAAT peut lui interdire de se rendre en personne dans ses bureaux.
- Elle peut également interdire à une personne de téléphoner et exiger qu'elle communique uniquement par écrit.
- Une option plus restrictive consiste à exiger qu'une personne communique avec la CSPAAT uniquement par l'intermédiaire d'un représentant.

Nous avons toutefois constaté une augmentation des cas où les **restrictions de communication entraînent une confusion et des incohérences** dans la manière dont ces demandes sont traitées par le personnel de la CSPAAT.

- L'option la plus restrictive est la gestion anonyme des demandes, où l'identité de tous les membres du personnel reste confidentielle et où toutes les communications se font par écrit. Selon les directives internes de la CSPAAT, cette mesure s'applique aux cas où une personne a « fait preuve d'un comportement extrême qui pose un risque pour la santé et la sécurité des employés de la CSPAAT ».

La Commission reconnaît que les comportements abusifs ou menaçants doivent être pris au sérieux et que, dans certains cas, la CSPAAT doit mettre en œuvre des restrictions pour gérer ces comportements.

Nous avons toutefois constaté une augmentation des cas où les restrictions de communication entraînent une confusion et des incohérences dans la manière dont ces demandes sont traitées par le personnel de la CSPAAT.

Comme indiqué ci-dessus, les restrictions imposant à une personne de communiquer par l'intermédiaire d'un représentant ont fait l'objet de plaintes auprès de la Commission, en particulier lorsque les travailleurs ne peuvent ou ne veulent pas faire appel à un représentant. Les possibilités de représentation juridique gratuite sont extrêmement limitées et impliquent souvent des délais d'attente de plusieurs mois.

Voici quelques exemples de problèmes que nous avons observés :

- Des travailleurs n'ont pas reçu de préavis pour trouver un représentant; la restriction prend effet immédiatement. La lettre décrivant la restriction est envoyée par courrier ordinaire, de sorte qu'ils ne sont

souvent pas au courant de la nature de la restriction et de sa justification au moment où elle prend effet, et ils ne peuvent pas appeler la CSPAAT pour obtenir des précisions.

- La manière dont une demande doit être traitée si un travailleur ne peut ou ne veut pas se faire représenter n'est pas claire. L'équipe de sécurité de la CSPAAT nous a informés qu'il ne doit y avoir aucun contact direct avec un travailleur une fois que la restriction est en vigueur. Il devient alors impossible de statuer sur la demande. Nous avons observé que, par conséquent, l'équipe des opérations ne respecte pas systématiquement la restriction lorsqu'elle tente de poursuivre le traitement de la demande.
- Nous avons également constaté des incohérences quant à la question de savoir si la CSPAAT traitera le formulaire d'intention d'objection d'un travailleur pour entamer une procédure d'appel. Dans un cas, l'équipe des opérations a refusé de traiter un formulaire d'intention d'objection jusqu'à ce que nous transmettions la question à un directeur principal, tandis qu'un autre travailleur ayant une restriction semblable a vu sa contestation traitée et a été autorisé à participer à l'audience devant le commissaire aux appels.

La CSPAAT a mis en place un groupe de travail chargé d'examiner la manière dont elle traite les comportements difficiles de ses clients. Nous avons également porté la question à l'attention du directeur général des opérations, qui nous a assuré qu'il donnerait la priorité à la résolution de ces problèmes. Nous continuons à recevoir des mises à jour sur les progrès réalisés.

4 Une erreur dans l'outil de niveau de service a été découverte à la suite d'enquêtes sur les retards de décision

Au début de l'année 2024, la Commission a reçu plusieurs plaintes de travailleurs concernant des retards de décision après que leur demande a été transmise à l'équipe chargée de rendre une décision sur le droit à l'invalidité attribuable à un traumatisme psychique.

Dans un cas, le représentant d'un travailleur a été informé que la décision pourrait prendre de 14 à 16 semaines en raison d'un arriéré. Un autre travailleur s'est plaint à la Commission qu'il attendait une décision depuis plus de neuf semaines.



Au cours de nos enquêtes, la CSPAAT nous a indiqué que cette équipe particulière avait légèrement dépassé son objectif de 35 jours pour statuer sur ces demandes en raison d'un nombre élevé de renvois au cours du premier trimestre de 2024. La CSPAAT a également expliqué que les renvois reçus peuvent être classés par ordre de priorité en fonction de plusieurs facteurs, notamment d'une perte de gains ou de difficultés financières, de sorte que certaines demandes peuvent être traitées rapidement tandis que d'autres ne respectent pas l'objectif des 35 jours.

La CSPAAT a par la suite indiqué que cinq employés supplémentaires avaient été affectés à l'équipe pour atténuer la pression.

Lors de notre examen de cette question plus générale, nous avons découvert que l'outil de niveau de service de la CSPAAT pour le personnel du service à la clientèle suggérait que les délais étaient beaucoup plus longs. Cet outil a été créé pour aider le personnel de première ligne à répondre aux demandes du public concernant les délais de prise de décision, en utilisant des données récentes pour éclairer les délais actuels.

Après de plus amples recherches, la CSPAAT a découvert que l'algorithme utilisé pour extraire les données n'était pas à jour et qu'il entraînait l'affichage de renseignements erronés pour le personnel du service à la clientèle. Cette erreur touche de nombreux types de décisions au-delà de celles mentionnées ci-dessus.

La CSPAAT a fait appel à son équipe informatique et fournit à la Commission des mises à jour régulières sur les progrès réalisés dans la résolution de ce problème. Nous continuons également à surveiller les éventuels retards dans le traitement de l'admissibilité à l'invalidité attribuable à un traumatisme psychique.

La CSPAAT a fait appel à son équipe informatique et **fournit à la Commission des mises à jour régulières** sur les progrès réalisés dans la résolution de ce problème.

Résolution de cas individuels

Les résumés de cette section mettent en évidence les types de problèmes d'équité que la Commission peut aider à résoudre.

1 La CSPAAT présente ses excuses à une travailleuse pour un appel téléphonique mal mené

Une travailleuse s'est plainte du comportement d'un spécialiste du retour au travail de la CSPAAT lors d'un appel téléphonique.

La travailleuse a raconté qu'on lui avait parlé sur un ton dur et que l'appel s'était brusquement terminé avant qu'elle n'ait eu la possibilité de s'exprimer pleinement. Lorsqu'elle a parlé de l'incident avec un gestionnaire, elle a été informée que la conduite du personnel était une affaire interne et que, en tout état de cause, sa demande était passée à une autre étape et serait donc confiée à un nouveau spécialiste du retour au travail.

La travailleuse a déclaré à la Commission qu'elle estimait que ses préoccupations n'avaient pas été prises au sérieux et qu'elle demandait des excuses.

Dans son compte rendu de l'appel, le spécialiste du retour au travail a indiqué qu'il a mis fin à l'appel parce que la travailleuse argumentait et l'interrompait, ce qui l'empêchait de fournir une explication claire.

Lors de notre première demande de renseignements, la gestionnaire a confirmé que l'enregistrement des appels n'avait pas encore été examiné. Nous avons recommandé que l'appel soit extrait du système parce que le récit de l'appel par la travailleuse différait du compte rendu.

L'enregistrement de l'appel a montré que la travailleuse



n'avait pas eu d'arguments et qu'elle avait eu peu d'occasions de s'exprimer avant que le spécialiste du retour au travail de la CSPAAT ne mette brusquement fin à l'appel dans les trois minutes qui ont suivi. Nous avons fait part de ces observations à la gestionnaire.

Après un examen plus approfondi, la gestionnaire a reconnu que l'appel n'avait pas été traité de manière appropriée. Elle s'est excusée auprès de la travailleuse et lui a assuré que des mesures correctives, y compris l'encadrement et la formation du personnel, étaient mises en œuvre.

La travailleuse a finalement été satisfaite de la manière dont la CSPAAT a géré la situation et a remercié la Commission de l'avoir aidée à résoudre ses préoccupations.

2 Un secouriste se plaint de l'examen final rétroactif des prestations

Le représentant associatif d'un travailleur blessé s'est plaint que la CSPAAT avait injustement entrepris des efforts de retour au travail alors que la période d'examen de ses prestations pour perte de gains était déjà expirée.

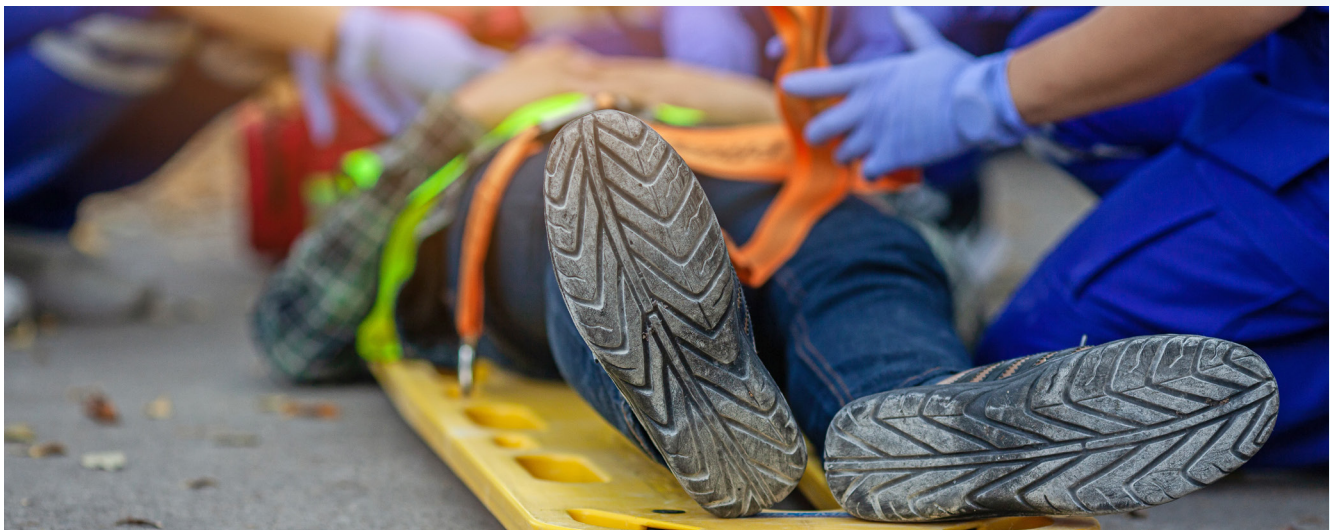
Le travailleur, un secouriste, a été gravement blessé en 2014 lorsqu'une explosion a provoqué l'effondrement du mur d'un bâtiment sur lui. Il n'avait plus de signes vitaux et souffrait de plus de 40 fractures et de multiples lésions internes. Il a dû subir plus de 25 interventions chirurgicales et a gardé des problèmes de vision et d'audition ainsi que des cicatrices au visage. La CSPAAT l'a également jugé admissible à une indemnité pour le syndrome de stress post-traumatique.

Le travailleur percevait des prestations pour perte de gains et s'était vu accorder une indemnité pour perte non économique de 34 % en reconnaissance de ses déficiences permanentes.

Conformément à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, la politique de la CSPAAT exige un examen final des prestations pour perte de gains d'un travailleur après six ans, après quoi les prestations ne peuvent plus être réexaminées. La Loi autorise une prolongation de deux ans au maximum si le travailleur fait toujours l'objet de traitement médical. La période d'examen peut également être prolongée si le travailleur participe à un programme de transition professionnelle.

Après l'examen final, la Loi autorise la CSPAAT à rouvrir le dossier et à réexaminer les prestations pour perte de gains seulement dans certaines circonstances exceptionnelles. Une exception est notamment prévue si le travailleur subit une détérioration importante de son état.

Dans ce cas, le travailleur faisait encore l'objet de traitement médical au bout de six ans, en 2020, de sorte





J'ai senti que vous étiez là pour m'aider à naviguer dans le système. [...] J'avais vraiment besoin que quelqu'un écoute mon histoire.



— LE TRAVAILLEUR

que l'examen final a été reporté de deux ans. Toutefois, la CSPAAT a négligé de procéder à l'examen final en 2022.

En février 2023, la CSPAAT a augmenté de 3 % les indemnités pour pertes non économiques du travailleur afin de tenir compte de sa déficience psychologique permanente.

En septembre 2023, la CSPAAT a lancé la planification du retour au travail auprès du travailleur et de l'employeur. Les deux parties s'y sont opposées.

L'employeur a souligné que le travailleur avait déjà essayé de reprendre le travail à trois reprises, sans succès. Il a déclaré que la CSPAAT n'avait pas fourni d'information montrant qu'il y avait eu un changement conséquent dans l'état de santé du travailleur.

Le représentant du travailleur a soutenu que la CSPAAT n'était pas autorisée à entamer le processus de retour au travail parce qu'elle aurait déjà dû terminer l'examen final d'indemnités pour perte de gains.

En réponse, la CSPAAT a émis une lettre de décision en novembre 2023, effectuant rétroactivement l'examen final qui aurait dû avoir lieu 18 mois plus tôt. Dans la même lettre, la CSPAAT a expliqué que l'aggravation de l'état du travailleur lui permettait de rouvrir l'examen de son

indemnité pour perte de gain et de commencer à étudier les possibilités de retour au travail.

Le représentant s'est plaint à la Commission qu'il était injuste que la CSPAAT utilise l'aggravation de l'état du travailleur pour justifier son retour au travail à ce stade de la demande.

Nous avons demandé des précisions sur quelques points concernant le fondement législatif du traitement de la demande. La CSPAAT a déclaré qu'elle aurait dû procéder à l'examen final des prestations en 2022, mais que cela n'a finalement rien changé, car l'aggravation ultérieure de l'état du travailleur permettait un nouvel examen de ses prestations.

Comme nous avons encore des questions en suspens, nous avons transmis nos demandes à un directeur principal. Il a examiné la demande dans son ensemble et a déterminé qu'il était peu probable que le travailleur réussisse à reprendre le travail. Il a noté que le travailleur n'avait plus que trois ans avant l'âge de la retraite et que les renseignements médicaux de 2022, date à laquelle l'examen final des prestations aurait dû être effectué, indiquaient que le travailleur était complètement invalide. Dans ces circonstances, le directeur a déterminé qu'il n'était pas approprié de réexaminer les prestations pour perte de gains du travailleur.

3 L'employeur s'inquiète des retards dans l'examen d'une vidéo

La représentante d'un employeur s'est plainte auprès de la Commission du retard pris par la CSPAAT dans l'examen d'une preuve en vidéo essentielle liée à une demande d'indemnisation autorisée pour un travailleur. L'employeur a contesté la version des faits du travailleur et a donc envoyé par courrier à la CSPAAT une clé USB contenant des images de vidéosurveillance de l'incident afin d'étayer sa position.

Les renseignements de suivi ont montré que la CSPAAT avait reçu le courrier trois semaines auparavant. La représentante a indiqué que lorsqu'elle a fait part de ses préoccupations à un gestionnaire, celui-ci lui a répondu qu'il attendait toujours que la vidéo soit ajoutée à la demande. La représentante s'est dite frustrée par le délai excessif et mécontente que l'on n'ait pas essayé de localiser la clé USB.

Lors de nos premières recherches, nous avons contacté l'équipe de gestion des dossiers des demandes, qui a

donné la priorité à la recherche de la preuve manquante. D'abord infructueuse, la recherche a permis de retrouver la clé USB lorsque la représentante de l'employeur a fourni le numéro de suivi du courrier. La clé se trouvait dans une enveloppe non marquée, qui avait été retirée de l'emballage de livraison, ce qui la rendait difficile à repérer. Une fois la clé localisée, son contenu a été téléchargé dans le dossier de demande d'indemnisation, un mois après sa remise à la CSPAAT.

À la suite d'une nouvelle enquête, le gestionnaire de l'agent d'admissibilité a donné la priorité à l'examen de la pièce. Après avoir examiné la séquence vidéo, l'agent a annulé la décision initiale d'admissibilité.

La représentante de l'employeur s'est déclarée satisfaite de la résolution, reconnaissant l'intervention de la Commission pour localiser la preuve et garantir un examen rapide.



J'apprécie tout ce que vous avez fait pour tout expliquer... Je comprends un peu mieux maintenant.



4 Les prestations sont rétablies pour une travailleuse après que la CSPAAT a manqué d'appliquer la politique des récidives

Une travailleuse s'est plainte, car six mois après que la CSPAAT a accepté la récidive d'une blessure liée au travail dans sa demande, un nouveau gestionnaire de cas a annulé la décision sans raison apparente.

La politique des récidives de la CSPAAT (15-02-05) stipule qu'un travailleur peut avoir droit à des prestations en cas de récidive d'une blessure s'il subit une détérioration importante qui ne résulte pas d'un nouvel incident et qui est compatible avec la blessure initiale sur le plan clinique.

La décision initiale sur la récidive a tenu compte de la politique, comme indiqué ci-dessus, et a déterminé que la travailleuse avait droit à d'autres prestations. Le nouveau gestionnaire de cas a par la suite annulé cette décision partant du principe que la travailleuse s'était déjà remise de sa blessure et qu'aucun nouvel incident ne s'était produit.

Lorsque la travailleuse s'est plainte auprès d'un gestionnaire, elle a été orientée vers la procédure d'appel.

Après avoir examiné les décisions, nous avons constaté que la décision de réexamen n'avait pas comporté l'examen de nouveaux renseignements et qu'elle n'avait pas non plus tenu compte de la politique des récidives (15-02-05) dans son analyse.

À la suite de nos demandes, un gestionnaire a examiné la demande et a déterminé que le droit à la récidive devait être rétabli et que le paiement devait être ajusté rétroactivement. Le gestionnaire a également assigné de manière proactive la demande à un nouveau gestionnaire de cas.

5 La CSPAAT accepte une nouvelle zone de blessure pour un travailleur âgé

Un manutentionnaire de colis à temps partiel de 70 ans travaillant pour une société de livraison s'est plaint à la Commission que la CSPAAT lui avait demandé de reprendre le travail avant de comprendre toute l'étendue de sa blessure. La CSPAAT a mis fin à ses indemnités pour perte de gains après avoir décidé qu'une offre de travail modifié de la part de l'employeur était convenable.

La demande avait été initialement acceptée pour une entorse du bas du dos. Toutefois, à la suite d'une IRM et d'une évaluation dans une clinique spécialisée de la CSPAAT, le travailleur a reçu un diagnostic professionnel de compression d'une racine nerveuse en raison d'une hernie discale dans le bas du dos. Une infirmière-conseil de la

CSPAAT a autorisé la poursuite du traitement de la blessure, mais il est apparu que le gestionnaire de cas n'avait pas pris en compte le diagnostic actualisé de la clinique spécialisée quant aux indemnités pour perte de gains.

Lorsque le travailleur s'est plaint auprès d'un gestionnaire, il a été orienté vers la procédure d'appel.

Après que nous avons soulevé la question auprès d'un gestionnaire, la CSPAAT a examiné le nouveau diagnostic professionnel et a reconnu la nouvelle zone de blessure. La CSPAAT a accordé des indemnités pour perte de gains pour la période précédant le moment où le travailleur a été en mesure de reprendre ses fonctions habituelles.

6 Long délai dans la mise en œuvre de la décision d'appel concernant un travailleur âgé

Le représentant syndical d'un travailleur blessé de 88 ans s'est plaint d'un retard dans l'application d'une décision du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Le Tribunal a estimé que les deux demandes d'indemnisation du travailleur pour blessures au bas du dos devaient être fusionnées parce que la blessure de la deuxième demande était une récidive de la première blessure.

Pour mettre en œuvre la décision, la CSPAAT a dû calculer les prestations que le travailleur devait recevoir et compenser les montants qu'il avait déjà reçus. La situation a été compliquée par le fait que les deux demandes du travailleur étaient couvertes par des versions différentes de l'actuelle *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. En plus des prestations rétroactives, la décision du Tribunal signifiait que le travailleur commencerait à recevoir une prestation mensuelle continue. Tout ceci a été suspendu pendant que la CSPAAT calculait le montant dû au travailleur.

Le représentant s'est plaint à la Commission que, bien que la décision ait été rendue sept mois plus tôt, la CSPAAT ne cessait de dire à la famille du travailleur que la mise en œuvre était en cours, sans fournir de date définitive pour la fin de la mise en œuvre. Il a fait part de ses préoccupations à un gestionnaire et a reçu une réponse semblable.

Au cours de nos enquêtes, un gestionnaire a reconnu qu'il y avait eu un retard de la part de la CSPAAT lorsque la décision du Tribunal a été reçue la première fois. Il a également expliqué que la CSPAAT a dû refaire ses calculs parce qu'elle a découvert une erreur dans ses calculs initiaux. Il a indiqué que la CSPAAT travaillait activement à la mise en œuvre, mais que les calculs étaient complexes et que le travail était effectué par plusieurs équipes différentes.

Nous avons suivi le dossier pendant deux semaines supplémentaires, mais les progrès semblant limités,

nous avons transmis nos questions à un directeur. Le directeur nous a dit qu'il avait dû consulter l'équipe des politiques opérationnelles de la CSPAAT pour obtenir des conseils sur la manière de calculer les intérêts sur les prestations rétroactives.

Lors d'enquêtes ultérieures, nous avons été informés que la CSPAAT avait découvert par la suite d'autres erreurs dans ses nouveaux calculs, qui ont dû être corrigées.

En fin de compte, la CSPAAT a pleinement mis en œuvre la décision d'appel neuf mois après qu'elle a été rendue, ce qui s'est traduit par le versement au travailleur de 279 000 \$ de prestations rétroactives, y compris les intérêts, et de prestations de retraite mensuelles permanentes.



De tous les fonctionnaires avec lesquels j'ai eu affaire, vous avez été le meilleur. Vous avez été l'interlocuteur le plus professionnel, minutieux et à l'écoute.



— LE REPRÉSENTANT DU TRAVAILLEUR

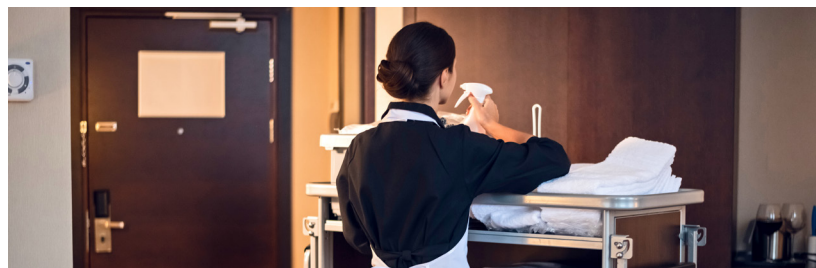
7 La CSPAAT réexamine sa décision en raison de l'absence de preuves de la part de l'employeur

Une travailleuse blessée, dont l'anglais était limité et qui avait besoin d'un traducteur, s'est plainte auprès de la Commission que la CSPAAT avait mis fin prématurément à ses indemnités pour perte de gains.

La travailleuse, préposée aux chambres dans un hôtel, a vu sa demande acceptée pour une cheville fracturée après une chute. Lors d'une réunion pour un retour au travail avec son employeur et la CSPAAT, il a été décidé mutuellement qu'elle pourrait reprendre des tâches légères.

Dans les semaines qui ont suivi la réunion, l'employeur n'avait pas de quarts de travail disponibles avec des tâches légères. Deux mois après la réunion, cependant, l'employeur a informé la CSPAAT que la travailleuse avait refusé une offre de tâches légères la semaine précédente parce qu'elle voulait d'abord terminer son plan de physiothérapie. La CSPAAT a mis fin rétroactivement aux indemnités pour perte de gains de la travailleuse.

La travailleuse a repris des tâches légères deux semaines plus tard, mais a contesté la décision antérieure de mettre fin à ses indemnités pour perte de gains. Elle a maintenu qu'elle était disponible pour des tâches légères immédiatement après la réunion pour le retour au travail. La travailleuse a tenté d'expliquer la situation à son gestionnaire de cas, oralement et par écrit, en soulignant



que lorsqu'elle a finalement repris des tâches légères, elle suivait toujours une physiothérapie.

Lors de notre enquête, un gestionnaire a noté que l'employeur n'avait pas été en mesure de fournir des documents prouvant qu'il avait proposé à la travailleuse d'effectuer des tâches légères. En conséquence, le bénéfice du doute a été accordé à la travailleuse qui a reçu des indemnités pour perte de gains pour la période de trois semaines de litige.

Comme la travailleuse avait d'autres questions concernant ses indemnités, nous avons également fait remarquer au gestionnaire que les lettres de décision relatives à la demande avaient été envoyées à la travailleuse en anglais, alors qu'elle avait demandé une traduction dans le formulaire 6 initial (Avis de lésion ou de maladie [travailleuse ou travailleur]). Il a immédiatement accepté de faire traduire les lettres de décision dans la langue maternelle de l'intéressée.



Merci d'avoir fait tout votre possible pour résoudre mes problèmes, d'avoir travaillé si dur et d'avoir pris mes difficultés au sérieux.





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**

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

fairpractices.on.ca

