



Le point de vue des PME sur l'indemnisation des accidents du travail



Le point de vue des PME sur l'indemnisation des accidents du travail

Andreea Bourgeois, directrice des affaires provinciales, Nouveau-Brunswick
Doug Bruce, vice-président de la recherche
Janine Carmichael, directrice des affaires provinciales, Manitoba
Angela Cloutier, analyste des politiques, Ontario
Marvin Cruz, analyste de la recherche
Bradley George, directeur des affaires provinciales, Terre-Neuve-et-Labrador
François Vincent, analyste des politiques, Québec

©Tous droits réservés
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
4141 rue Yonge
Toronto (Ontario) M2P 2A6

ISBN 978-0-9878958-1-3
Imprimé au Canada

Also published in English under the title: *A Small Business Assessment of Workers' Compensation*

Table des matières

Sommaire.....	ii
Introduction	1
Étude supplémentaire	2
Méthodologie	3
A. Sous-indice du coût des cotisations.....	7
B. Sous-indice de la gestion des réclamations.....	12
C. Sous-indice de la tarification personnalisée	16
D. Sous-indice de la classification et de la cotisation.....	19
E. Sous-indice de la couverture	23
F. Sous-indice de la viabilité financière à long terme	28
G. Service à la clientèle	33
Conclusion et recommandations	36
Références	38
Annexe A : Territoires.....	40
Annexe B : Modes de paiement	44
Annexe C : Résultats du sondage <i>Indemnisation des accidents du travail</i> de la FCEI, par province/territoire.....	45

Sommaire

La question de l'indemnisation des accidents du travail revêt une grande importance pour les petites et moyennes entreprises (PME) du Canada. Cela n'a rien d'étonnant pour les propriétaires d'entreprise qui doivent traiter avec la commission des accidents du travail de leur province. Ces commissions sont financées exclusivement par les cotisations patronales, calculées en fonction de la rémunération des employés. En fait, ces cotisations représentent une taxe sur la masse salariale qui doit être payée à la commission provinciale ou territoriale, que l'entreprise soit rentable ou non.

Les systèmes d'indemnisation des accidents du travail sont complexes. Sans surprise, les propriétaires de petite entreprise identifient les indemnisations des accidents du travail et les normes de santé et de sécurité au travail comme étant les exigences réglementaires provinciales ou territoriales les plus lourdes à gérer. Bien que ce fardeau représente un coût important pour les propriétaires d'entreprise, c'est souvent le régime d'indemnisation des accidents du travail qui supervise les mesures de sécurité en milieu de travail, un aspect essentiel pour les petits entrepreneurs qui se soucient de la sécurité de leur personnel. Par ailleurs, l'indemnisation des accidents du travail offre une protection sans égard à la responsabilité contre les accidents en milieu de travail, et donc contre les incertitudes et les risques associés à un litige. Cette protection, communément appelée « no-fault » (sans égard à la faute), et reconnue comme l'un des « principes Meredith », fait partie intégrante des systèmes d'indemnisation des travailleurs au Canada.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) a entrepris une étude à l'échelle nationale sur toutes les commissions provinciales et territoriales des accidents du travail. Le principal objectif de ce rapport est de fournir, du point de vue des PME, une analyse comparative exhaustive de tous les principaux éléments des commissions des accidents du travail. Cette étude, unique en son genre, comprend 35 indicateurs répartis entre sept grandes composantes : le coût des cotisations, la gestion des réclamations, la tarification personnalisée, la classification et la cotisation, la couverture, la viabilité financière à long terme et le service à la clientèle. Des indices sont accordés pour mesurer et noter les meilleurs et les pires aspects des commissions dans ces sept composantes. À partir de ces notes, un indice global est attribué à chaque commission.

Classement général des indices, commissions d'indemnisation des accidents du travail¹ (10 correspond au meilleur résultat, 0 au pire)

		Indice global	Coût des cotisations	Gestion des réclamations	Tarifification personnalisée	Classification et cotisation	Couverture	Viabilité financière à long terme	Service à la clientèle
Meilleur (10) ↑ ↓ Pire (0)	Î.-P.-É.	6,9	6,5	8,0	3,9	7,9	7,3	10,0	5,5
	N.-B.	6,4	5,0	4,2	8,6	7,7	6,8	10,0	6,4
	C.-B.	6,3	7,6	6,1	9,4	4,9	1,3	8,3	2,5
	N.-É.	5,9	5,8	6,5	7,4	5,8	7,8	2,0	4,2
	Alb.	5,7	8,6	4,8	4,4	3,9	3,6	7,7	3,8
	Sask.	5,6	7,2	5,5	4,0	4,2	3,0	9,4	4,4
	T.-N.-L.	5,2	4,4	5,0	6,7	3,4	5,3	8,2	5,2
	Man.	5,2	7,1	4,0	6,8	2,0	1,7	9,4	2,6
	Qc	4,0	3,1	5,0	1,8	5,0	1,5	4,8	9,4
	Ont.	4,0	6,5	5,3	1,4	3,9	4,4	0,0	1,0

La Commission de l'Île-du-Prince-Édouard reçoit la note globale la plus élevée, soit 6,9 sur 10, suivie des commissions du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique (6,4 et 6,3 respectivement). Les commissions de l'Ontario et du Québec reçoivent la plus faible note, soit 4,0. Ces résultats suggèrent que toutes les commissions ont donc du travail à faire pour améliorer leur performance du point de vue des petites entreprises. Les sept sous-indices donnent des informations plus détaillées sur les résultats globaux. En se fondant sur ces conclusions, ce rapport présente aux commissions des accidents du travail des orientations qui visent à améliorer le service offert aux petites entreprises.

Remerciements

Nous tenons à remercier particulièrement Judith Andrew pour sa précieuse contribution à la présente étude. Ses analyses, ses recommandations et sa grande expérience du système des accidents du travail de l'Ontario, au nom de la FCEI, ont grandement aidé l'équipe de recherche.

Nous souhaitons également remercier François Vaillancourt, professeur à l'Université de Montréal, pour ses commentaires. En outre, l'aide fournie par Ha Yoon Chung, Aaron Ip, Byung Suk Kim et Jen Kim lors de la collecte des données des différentes commissions des accidents du travail nous a été précieuse.

¹ Étant donné que la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon et celle des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut servent une clientèle restreinte, elles ne sont pas prises en compte dans la comparaison. Veuillez consulter l'Annexe pour voir les résultats de l'analyse de ces deux commissions effectuée selon la même méthodologie et les mêmes indicateurs que ceux utilisés pour comparer les commissions provinciales.

Introduction

En 2010, la FCEI a publié sa deuxième étude majeure qui a examiné la réglementation gouvernementale et son incidence sur les entreprises canadiennes. Cette recherche a démontré que se conformer à la réglementation, et aux formalités administratives qui s'y rattachent, est un fardeau qui coûte aux entreprises canadiennes la somme ahurissante de 30 milliards de dollars par année. Interrogés sur les règlements provinciaux ou territoriaux les plus lourds à gérer, les propriétaires de petite entreprise identifient ceux qui portent sur l'indemnisation des accidents du travail et sur la santé et la sécurité au travail.

En plus du nombre important de règlements associés à l'indemnisation des accidents du travail, on a assisté à une transformation considérable de l'environnement politique dans son ensemble, de l'expansion de la couverture à la gestion des passifs non capitalisés.

Étant donné le rôle important joué par l'indemnisation des accidents du travail dans le secteur des PME, la FCEI a décidé d'entreprendre une étude exhaustive des commissions des accidents du travail à l'échelle du pays.

Le point de vue des PME sur l'indemnisation des accidents du travail propose une étude approfondie des systèmes d'indemnisation des accidents du travail au Canada du point de vue des propriétaires de petite entreprise. Cet examen est axé sur sept composantes majeures pour les propriétaires et tient compte de 35 indicateurs visant à établir les meilleures et les pires pratiques.

Il s'agit d'une étude importante qui devrait servir d'outil privilégié pour les responsables des commissions des accidents du travail ainsi que pour les gouvernements afin de favoriser l'amélioration du système d'indemnisation des accidents du travail pour les petites entreprises. La FCEI présente cette étude dans l'objectif que les décideurs l'utiliseront pour déterminer et appliquer les changements à apporter, et ce, dans le meilleur intérêt des propriétaires de petite entreprise et de leurs employés.

Aperçu de l'indemnisation des accidents du travail

L'indemnisation des accidents du travail est un système selon lequel les travailleurs accidentés renoncent à leur droit de poursuivre en contrepartie de prestations d'indemnisation. Lorsque ce système a été instauré au Canada, il y a près d'un siècle, il se fondait sur les cinq principes fondamentaux suivants, qui sont toujours en place aujourd'hui.

1. Indemnisation sans égard à la responsabilité : Les victimes d'accidents du travail sont indemnisées sans égard à la responsabilité. Le travailleur et l'employeur renoncent au droit de poursuivre en justice. Il n'y a pas de dispute à propos de la responsabilité d'un accident. La responsabilité n'a pas d'importance et l'indemnisation devient l'objectif.

2. Responsabilité collective : Les employeurs se partagent le coût du régime d'indemnisation. Les employeurs cotisent à un fonds commun. La responsabilité financière devient leur responsabilité collective.
3. Sécurité du paiement : Un fonds est établi pour garantir que l'argent nécessaire à l'indemnisation sera disponible. Les travailleurs accidentés sont assurés d'une indemnisation rapide et de prestations futures.
4. Juridiction exclusive : Les demandes d'indemnisation sont adressées uniquement à la commission des accidents du travail. La commission décide en dernier ressort de toutes les demandes. La commission n'est liée par aucun précédent juridique; elle a le pouvoir et l'autorité de juger chaque cas selon ses mérites.
5. Commission indépendante : La commission est autonome et apolitique. La commission est financièrement indépendante du gouvernement ou de tout groupe d'intérêt. L'administration du régime est axée sur les besoins de ses clients employeurs et travailleurs, dispensant ses services avec efficacité et impartialité.

Étude supplémentaire

Bien qu'un grand nombre d'études portant sur des aspects précis des systèmes d'indemnisation des accidents du travail (par exemple, le financement, la tarification personnalisée, la couverture) au Canada et ailleurs dans le monde aient déjà été publiées, un tel examen exhaustif n'avait jamais été entrepris auparavant pour notre pays.

Voici une liste de quelques études sur l'indemnisation des accidents du travail, tant au Canada que dans d'autres pays :

- ▶ Dans *Comparative Review of Workers' Compensation Systems* (1998), Perrin et Thorau comparent de manière exhaustive les systèmes d'indemnisation des accidents du travail de la Colombie-Britannique à ceux des autres provinces et à celui du Yukon, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, de la Suède et de l'Allemagne, ainsi qu'à ceux de plusieurs États des États-Unis. L'étude est axée sur les questions de responsabilité, de tarification personnalisée et de retour au travail. Selon cette étude, toutes les commissions examinées misent sur la prévention, la réadaptation et le retour au travail dans le but de limiter les coûts. Au Canada, par exemple, la tarification personnalisée est utilisée pour réduire le nombre de demandes d'indemnisation et les coûts, tandis que l'Australie limite les coûts médicaux en restreignant la couverture et sa durée.
- ▶ Dans *Accounting for Performance* (2006), Sheila Ellwood et Daphne Rixon comparent le système d'indemnisation des accidents du travail du Canada à celui du Royaume-Uni. Selon cette étude, le gouvernement canadien joue le rôle de principal organisme de réglementation, tandis que le gouvernement britannique joue principalement un rôle de bailleur de fonds. L'étude conclut aussi que, pour avoir un système

d'indemnisation des accidents du travail efficace, la coopération des employeurs et des syndicats est nécessaire.

- ▶ Dans *Experience Rating, Work Injuries and Benefit Costs: Some New Evidence* (2006), Michele Campolieti, Douglas Hyatt et Terry Thomason écrivent que la tarification personnalisée a une grande incidence sur la fréquence des invalidités de courte durée et sur les coûts des soins de santé. De plus, ils démontrent que les programmes de tarification personnalisée n'ont aucun rapport avec l'augmentation du coût moyen par demande d'indemnisation. Par conséquent, une baisse du nombre de demandes ne compense pas nécessairement une hausse des coûts de ces demandes.
- ▶ Dans un rapport *Issue Briefing* (2010), l'Institute for Work & Health compare l'indemnisation des accidents du travail du Canada à celle de l'État de Californie, qui a mis en place un système concurrentiel, contrairement au Canada, où un système public est en place. L'étude conclut qu'au Canada, une plus grande part des prestations d'indemnisation est versée aux travailleurs sous forme de prestations de remplacement de salaire et que, dans le système canadien, les coûts pour les employeurs sont plus faibles et plus stables que dans le marché concurrentiel de la Californie. Cela est dû au fait que les coûts de prestation des soins de santé y sont plus élevés et au rôle joué par les assureurs privés dans l'indemnisation des accidents du travail.

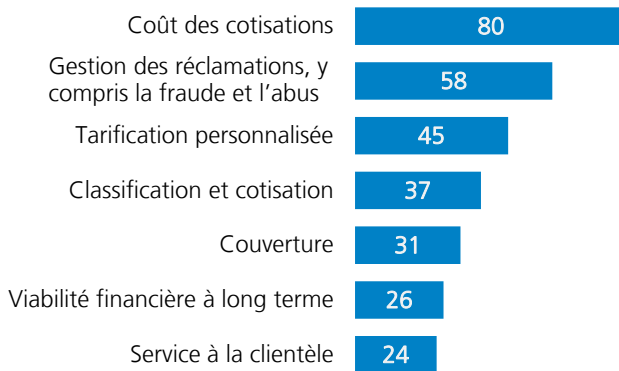
Méthodologie

L'indice d'indemnisation des accidents du travail pour les petites entreprises a été élaboré dans le but de permettre une comparaison exhaustive des indicateurs qui déterminent la force ou la faiblesse d'un système d'indemnisation des accidents du travail. Il permet d'établir un classement général, du point de vue d'un propriétaire de petite entreprise, fondé sur sept grandes composantes du système (par la suite désignées par le terme « sous-indices ») :

- A. Coût des cotisations (neuf indicateurs)
- B. Gestion des réclamations (six indicateurs)
- C. Tarification personnalisée (trois indicateurs)
- D. Classification et cotisation (cinq indicateurs)
- E. Couverture (quatre indicateurs)
- F. Viabilité financière à long terme (deux indicateurs)
- G. Service à la clientèle (six indicateurs)

Figure 1

Quelles devraient être les priorités de la FCEI en ce qui concerne ses initiatives auprès de la commission d'indemnisation des accidents du travail? (% de réponses)



Source : FCEI, Point de vue : Indemnisation des accidents du travail, basé sur 10 954 réponses, juin 2010.

Chaque sous-indice est conçu pour noter chaque système d'indemnisation des accidents du travail sur une échelle de 0 (pire) à 10 (meilleur). En tout, à l'intérieur des sept sous-indices, se trouvent 35 indicateurs. Les sept sous-indices ne sont pas pondérés également. Leur pondération est fondée sur les résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail*, mené par la FCEI en 2010 (voir la Figure 1 et l'Annexe C), dans lequel les propriétaires d'entreprise ont été interrogés sur le niveau de priorité accordé à chacune des composantes du système d'indemnisation des accidents du travail. Ces résultats ont servi à pondérer les sept sous-indices² de la manière suivante :

- A. Coût des cotisations — 27 %
- B. Gestion des réclamations — 19 %
- C. Tarification personnalisée — 15 %
- D. Classification et cotisation — 12 %
- E. Couverture — 10 %
- F. Viabilité financière à long terme — 9 %
- G. Service à la clientèle — 8 %

Comment lire les tableaux

Les tableaux de chaque section exposent les données utilisées pour calculer chacun des sous-indices. Pour chaque indicateur scalaire, la commission ayant le meilleur indicateur (le plus bas ou le plus élevé, selon l'indicateur) obtient la note maximale de 10, tandis que celle affichant le moins bon résultat obtient une note de 0. Toutes les autres notes sont établies d'après l'échelle formée par ces deux valeurs. La valeur attribuée à chaque indicateur est présentée dans la cellule et la note figure entre parenthèses en dessous.

Lorsqu'un indicateur reçoit une note plus faible pour une valeur plus élevée ou une note plus élevée pour une valeur plus faible (par exemple, dans le cas des cotisations pour un regroupement précis de secteurs d'activité), la formule utilisée est :

$$10 - ((x - \text{min}) / (\text{max} - \text{min})) * 10$$

Lorsqu'un indicateur reçoit une note plus faible pour une valeur moins élevée ou une meilleure note pour une valeur plus élevée (par exemple, la durée de la période d'attente), la formule utilisée est :

$$(x - \text{min}) / (\text{max} - \text{min}) * 10$$

Où x = la note à calculer

Min et max correspondent au minimum et au maximum de la fourchette d'indicateurs.

Par exemple : les cotisations payées en 2010 dans le secteur du transport : camionnage général (montant par tranche de 100 \$ de gains assurables).

La Commission du Manitoba obtient une note de 10, car sa cotisation est de 3,20 \$, tandis que la Commission du Québec obtient une note de 0, car sa cotisation est de 7,96 \$. La Saskatchewan, classée au deuxième rang avec une cotisation de 3,26 \$, reçoit la note de 9,9.

² La formule utilisée est la suivante : $(100 * x) / 301$, où x est la note du sondage individuel et 301, la somme des notes de tous les sondages.

Initialement, le processus d'appel devait être un sous-indice et avoir une pondération de 17 %. Toutefois, en raison de l'absence de données comparables pour toutes les commissions, il ne se trouve pas dans l'indice final. La pondération des sept sous-indices conservés a donc été modifiée en conséquence.

Il y a deux types d'indicateurs : les indicateurs scalaires et les indicateurs binaires. Un indicateur scalaire a une valeur comprise entre 0 et 10, tandis qu'un indicateur binaire a une valeur de 0 ou 10. Par exemple, une commission peut, ou non, permettre le versement en ligne des cotisations pour l'indemnisation des accidents du travail. Nous reconnaissons que la combinaison d'indicateurs scalaires et binaires ayant la même pondération à l'intérieur d'un sous-indice peut poser problème, car la valeur extrême attribuée par l'indicateur binaire peut grandement influencer les résultats. Cependant, l'importance que revêtent les indicateurs binaires pour les petites entreprises justifie l'attribution d'une valeur extrême.

L'indice d'indemnisation des accidents du travail pour les petites entreprises de la FCEI vise plutôt à servir d'indice comparatif que d'indice absolu. Chaque indicateur scalaire est classé par rapport à la fourchette de l'indicateur dans d'autres provinces. L'évaluation s'échelonne entre 0 et 10, 0 représentant le moins bon résultat parmi les commissions et 10, le meilleur résultat. L'évaluation des commissions par rapport à la meilleure d'entre elles permet d'obtenir des résultats fractionnaires sensibles à la fourchette des écarts et donne ainsi une idée plus précise de la performance relative.

Les renseignements collectés par la FCEI dans le cadre du projet se fondent sur les données et les taux comparables les plus récents obtenus auprès des commissions jusqu'à la fin de 2010. Les dates précises pour chaque indicateur sont mentionnées dans les tableaux 1 à 7.

Tableau 1 : Sous-indice du coût des cotisations (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A1. Fréquence des réclamations avec perte de temps — en %	2,35 % (5,1)	1,55 % (8,5)	3,33 % (0,9)	3,54 % (0,0)	1,20 % (10,0)	2,02 % (6,5)	1,29 % (9,6)	2,33 % (5,2)	1,33 % (9,4)	2,07 % (6,3)
A2. Pourcentage des demandeurs de retour au travail après 90 jours — en %	79,9 % (8,7)	82,3 % (10,0)	78,2 % (7,8)	79,9 % (8,7)	79,8 % (8,7)	77,7 % (7,6)	Sans objet ¹	Sans objet ¹	Sans objet ¹	72,3 % (4,7)
A3. Frais administratifs par tranche de 100 \$ de masse salariale	0,36 \$ (5,3)	0,22 \$ (10,0)	0,28 \$ (8,0)	0,32 \$ (6,7)	0,32 \$ (6,7)	0,27 \$ (8,3)	0,30 \$ (7,3)	0,35 \$ (5,7)	0,45 \$ (2,3)	0,52 \$ (0,0)
A4.1 Camionnage général — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	4,85 \$ (6,5)	4,35 \$ (7,6)	3,26 \$ (9,9)	3,20 \$ ² (10,0)	5,79 \$ (4,6)	7,96 \$ (0,0)	4,82 \$ (6,6)	4,69 \$ (6,9)	5,20 \$ (5,8)	5,28 \$ (5,6)
A4.2 Ateliers d'usinage — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	2,49 \$ (5,7)	1,51 \$ (10,0)	2,45 \$ (5,9)	3,12 \$ ³ (2,9)	2,50 \$ (5,7)	3,50 \$ (1,3)	3,79 \$ (0,0)	2,61 \$ (5,2)	3,15 \$ (2,8)	3,55 \$ (1,1)
A4.3 Restauration — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	1,03 \$ (9,5)	1,09 \$ (9,1)	0,97 \$ (9,9)	0,95 \$ ⁴ (10,0)	1,65 \$ (5,5)	2,37 \$ (0,8)	1,87 \$ (4,0)	1,74 \$ (4,9)	1,29 \$ (7,8)	2,49 \$ (0,0)
A4.4 Entreprises d'aménagement paysager — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	2,59 \$ (9,6)	2,36 \$ (10,0)	2,42 \$ (9,9)	2,42 \$ ⁵ (9,9)	4,31 \$ (6,5)	8,01 \$ (0,0)	2,38 \$ (10,0)	2,85 \$ (9,1)	3,44 \$ (8,1)	3,67 \$ (7,7)
A4.5 Magasins généraux — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	0,72 \$ (8,9)	1,13 \$ (7,2)	1,13 \$ (7,2)	0,45 \$ ⁶ (10,0)	1,40 \$ (6,1)	2,86 \$ (0,0)	2,29 \$ (2,5)	1,90 \$ (4,1)	0,90 \$ (8,2)	1,84 \$ (4,3)
A5. Variation du pourcentage total du taux de cotisation moyen, 2001–2010	-10,0 % (9,3)	7,3 % (5,2)	5,4 % (5,7)	5,6 % (5,6)	7,9 % (5,1)	15,5 % (3,3)	29,8 % (0,0)	6,3 % (5,5)	-1,8 % (7,4)	-13,1 % (10,0)
Note globale	7,6	8,6	7,2	7,1	6,5	3,1	5,0	5,8	6,5	4,4

Note : A2 – données de 2008. A1, A3 – données de 2009. A4.1, A4.2, A4.3, A4.4, A4.5 – données de 2010.

1. Le pourcentage des demandeurs de retour au travail après 90 jours n'est pas compris dans l'examen, car il est probable que la période d'attente dissuade certains employés de participer au système d'indemnisation des accidents du travail. Cela peut avoir une incidence sur le pourcentage de travailleurs faisant une demande d'indemnisation. Par conséquent, aucune note n'a été accordée.
2. Nouveau taux définitif pour le camionnage.
3. Nouveau taux définitif pour les usines de transformation des métaux.
4. Nouveau taux définitif pour la restauration.
5. Nouveau taux définitif pour les entreprises d'aménagement paysager.
6. Nouveau taux définitif pour la vente au détail, n. c. a. (non classé ailleurs).

A. Sous-indice du coût des cotisations

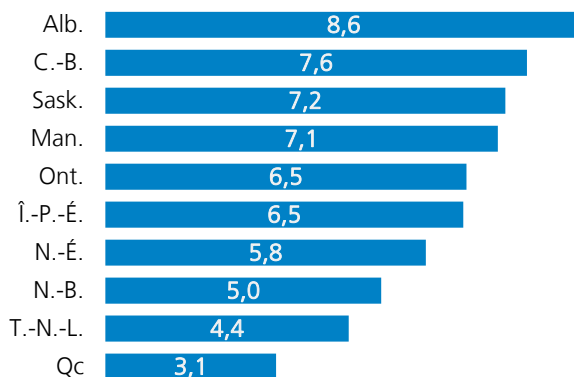
L'impact des cotisations versées aux commissions des accidents du travail sur les petites entreprises est considérable. Lorsque les taux sont élevés, il est difficile pour les propriétaires de petite entreprise d'augmenter les salaires des employés, d'investir dans leur entreprise et de créer des emplois. Tous les indicateurs décrits dans cette section sont liés aux facteurs qui influent sur les cotisations.

Plus la période d'indemnisation des travailleurs accidentés est longue, plus le coût pour le système est élevé, ce qui pousse la commission à augmenter les cotisations. Par ailleurs, bien des commissions imposent des cotisations élevées non seulement pour couvrir les coûts de leur système, mais aussi pour maîtriser les passifs non capitalisés.

En comparant les notes finales, on constate que l'Ouest canadien mène le classement national pour ce sous-indice et la Commission de l'Alberta offre la meilleure performance globale pour ce qui est du maintien de ses cotisations à un bas niveau (voir la Figure 2 et le Tableau 1). Elle n'est pas sous-capitalisée et ses taux sont généralement parmi les plus bas au pays. Les commissions de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan suivent de près. Quant à la Commission du Québec, elle obtient la pire note, ses cotisations étant extrêmement élevées par rapport à celles des autres commissions.

Figure 2

Sous-indice du coût des cotisations



Source : calculs de la FCEI, voir le Tableau 1.

A1 Fréquence des réclamations avec perte de temps

Une réclamation avec perte de temps se produit lorsqu'un employé est accidenté ou tombe malade dans le cadre de son travail, ce qui entraîne son absence du travail après la journée de l'accident, une perte de salaire ou une invalidité permanente. La fréquence de ces réclamations représente le nombre de nouvelles réclamations avec perte de temps pour les employeurs tenus de cotiser, par tranche de 100 travailleurs. Le coût assumé par le régime d'indemnisation des accidents du travail augmente avec la fréquence.

La Commission de l'Ontario, avec une note de 1,2, détient la fréquence des réclamations avec perte de temps la plus basse et se classe donc au premier rang au pays. Suivent de près les commissions du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard (1,29 et 1,33 respectivement). En raison de la période d'attente de trois jours en vigueur dans les commissions de ces deux provinces, les réclamations à court terme sont exclues de notre étude. C'est le Manitoba qui détient la pire fréquence des réclamations avec perte de temps au Canada, avec une note de 3,54.

A2 Pourcentage des demandeurs de retour au travail après 90 jours

Plus la période d'indemnisation d'un demandeur est longue, plus la probabilité qu'il se retrouve sans travail augmente, ce qui fait augmenter les coûts pour le régime. Cet indicateur fait référence au pourcentage de demandeurs dans chaque province qui sont de retour au travail 90 jours après la date où ils ont fait une réclamation.

La Commission de l'Alberta obtient la meilleure note : 82,3 % des demandeurs sont de retour au travail à la fin de la période de 90 jours. Elle est suivie par le Manitoba, la Colombie-Britannique et l'Ontario, où un peu moins de 80 % des demandeurs le sont. Terre-Neuve-et-Labrador peine dans ce domaine, car seulement 72,3 % des travailleurs sont de retour au travail dans ce délai.

Étant donné que cet élément est un indicateur des réclamations à long terme, les trois commissions ayant des périodes d'attente (Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard) ont été exclues de l'étude. Une période d'attente limite le nombre de réclamations à très court terme, ce qui nuit à la précision de cet indicateur pour les trois provinces en question.

A3 Frais administratifs par tranche de 100 \$ de masse salariale

Comme les deux premiers indicateurs, les frais administratifs d'une commission ont une incidence sur les cotisations qui lui sont versées. Des frais administratifs bas devraient se traduire par de faibles cotisations. Cet indicateur mesure les frais administratifs pour chaque commission, par tranche de 100 \$ de masse salariale.

Avec des frais administratifs de seulement 0,22 \$ par tranche de 100 \$ de masse salariale, la Commission de l'Alberta occupe le premier rang, suivie de près par les commissions du Québec et de la Saskatchewan. La Commission de Terre-Neuve-et-Labrador, dont les frais administratifs s'élèvent à 0,52 \$ par tranche de 100 \$ de masse salariale, obtient le pire résultat au pays.

On pourrait s'attendre à ce que les grandes commissions réalisent des économies d'échelle et, par conséquent, enregistrent des frais administratifs plus bas que les commissions moins importantes. C'est en grande partie vrai, mais il existe quelques exceptions. Par exemple, les frais administratifs de la Commission du Nouveau-Brunswick sont plus bas que ceux des commissions de la Colombie-Britannique et de l'Ontario.

A4 Comparaison des taux

Les taux de cotisation varient grandement d'un secteur à l'autre. La composition des secteurs varie également d'une province à l'autre. Par conséquent, la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces peut être trompeuse. Afin de fournir une comparaison juste des taux, cinq secteurs différents, qui représentent ensemble la plus grande part de la communauté des petites entreprises, ont été retenus pour cette étude.

A4.1 Camionnage général

La cotisation moyenne de la Commission du Manitoba est la plus basse : 3,20 \$ par tranche de 100 \$. Elle est suivie par la Commission de la Saskatchewan, dont la cotisation est de 3,26 \$. Les commissions de l'Ontario et du Québec se trouvent en queue de peloton, avec des cotisations de 5,79 \$ et de 7,96 \$ respectivement.

A4.2 Ateliers d'usinage

La Commission de l'Alberta, avec un taux de 1,51 \$, se trouve en tête de liste, suivie par la Commission de la Saskatchewan, dont la cotisation moyenne est de 2,45 \$. Celles qui se trouvent au bas du classement dans cette catégorie sont les commissions de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nouveau-Brunswick, avec des taux respectifs de 3,55 \$ et de 3,79 \$.

A4.3 Restauration

Avec un taux de seulement 0,95 \$, la Commission du Manitoba mène dans le secteur de la restauration, suivie de près par toutes les commissions de l'Ouest canadien. Plus précisément, les commissions de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta présentent des taux de 0,97 \$, 1,03 \$ et de 1,09\$ respectivement. Les commissions qui se trouvent en bas de l'échelle sont celles du Québec et de Terre-Neuve-et-Labrador, avec des taux respectifs de 2,37 \$ et de 2,49 \$.

A4.4 Entreprises d'aménagement paysager

La Commission de l'Alberta est en tête du classement dans le secteur de l'aménagement paysager, avec un taux de 2,36 \$, suivie de près par la Commission du Nouveau-Brunswick, qui a un taux de 2,38 \$. Plusieurs commissions ne sont pas loin derrière, tandis que celle du Québec fait figure de cas isolé en bas de la liste avec un taux de 8,01 \$ (soit 3,70 \$ de plus que la Commission de l'Ontario, dont le taux moyen pour ce secteur est de 4,31 \$).

A4.5 Magasins généraux

La Commission du Manitoba, avec un taux de 0,45 \$, mène le classement national pour les entreprises groupées dans la catégorie des magasins généraux, suivie de la Colombie-Britannique, avec un taux de 0,72 \$. En bas de cette liste se trouvent les commissions du Nouveau-Brunswick et du Québec, dont les cotisations s'élèvent respectivement à 2,29 \$ et 2,86 \$.

A5 Variation du pourcentage total du taux de cotisation moyen, 2001-2010

Cet indicateur a pour but de saisir la tendance générale qu'a connue le taux de cotisation moyen de chaque commission au cours des dix dernières années. Une commission avec une tendance à la baisse de son taux de cotisation moyen reçoit une note élevée, tandis qu'une commission avec une tendance à la hausse reçoit une faible note.

Seules trois commissions ont connu une tendance à la baisse entre 2001 et 2010 : celles de Terre-Neuve-et-Labrador (-13,1 %), de la Colombie-Britannique (-10,0 %) et de l'Île-du-Prince-

Édouard (-1,8 %). Il faut cependant rester prudent dans l'interprétation de ces tendances décennales. Par exemple, bien que la Commission de Terre-Neuve-et-Labrador obtienne le meilleur résultat pour cet indicateur, son taux de cotisation moyen est actuellement l'un des plus élevés au pays.

Les taux de cotisation moyens des autres commissions ont suivi une tendance à la hausse. La Commission du Nouveau-Brunswick a connu la plus forte hausse (29,8 %), suivie de celle du Québec (15,5 %).

Tableau 2 : Sous-indice de la gestion des réclamations (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
B1. Possibilité pour l'employeur de signaler en ligne un accident — Oui/Non	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Non (0,0)	Non (0,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Non (0,0)
B2. Réembauche obligatoire pour les employeurs ayant dix employés ou moins — Oui/Non	Non (10,0)	Non (10,0)	Non (10,0)	Non (10,0)	Non (10,0)	Oui (0,0)	Oui ¹ (0,0)	Non (10,0)	Non (10,0)	Non (10,0)
B3. Avocat ou conseiller des employeurs — Oui/Non	Oui (10,0)	Non (0,0)	Non (0,0)	Non (0,0)	Oui (10,0)	Non (0,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)
B4. Conseils liés à la promotion de la santé et de la sécurité — en %	17,6 % (2,2)	15,3 % (1,3)	17,4 % (2,1)	14,7 % (1,1)	12,0 % (0,0)	37,3 % (10,0)	19,6 % (3,0)	22,8 % (4,3)	18,1 % (2,4)	20,5 % (3,4)
B5. Aide offerte pour favoriser le retour au travail — en %	11,3 % (2,8)	13,4 % (4,3)	17,6 % (7,2)	7,4 % (0,0)	10,2 % (2,0)	21,5 % (10,0)	19,5 % (8,6)	12,4 % (3,5)	21,4 % (9,9)	15,0 % (5,4)
B6. Note globale du traitement des réclamations	1,8	3,3	3,6	2,8	0,1	10,0	3,8	1,1	5,6	1,0
Traitement professionnel du processus de réclamation — en %	27,2 % (2,0)	31,8 % (3,4)	30,2 % (2,9)	30,7 % (3,1)	22,2 % (0,4)	53,1 % (10,0)	29,6 % (2,7)	26,3 % (1,7)	32,3 % (3,6)	20,8 % (0,0)
Réponse rapide en ce qui concerne la réclamation — en %	27,2 % (1,9)	31,7 % (3,8)	33,8 % (4,7)	31,8 % (3,9)	22,8 % (0,0)	46,0 % (10,0)	31,5 % (3,8)	28,6 % (2,5)	38,7 % (6,9)	24,1 % (0,6)
Règlement équitable de la réclamation — en %	19,6 % (1,3)	22,7 % (2,6)	26,1 % (4,1)	18,2 % (0,7)	16,7 % (0,0)	39,7 % (10,0)	26,7 % (4,3)	16,8 % (0,0)	30,0 % (5,8)	20,4 % (1,6)
Communication globale du processus — en %	21,7 % (2,1)	24,8 % (3,5)	23,3 % (2,8)	24,8 % (3,5)	17,3 % (0,0)	38,7 % (10,0)	26,7 % (4,4)	17,7 % (0,2)	31,0 % (6,4)	20,8 % (1,6)
Note globale	6,1	4,8	5,5	4,0	5,3	5,0	4,2	6,5	8,0	5,0

Note : B1, B2 et B3 – données de 2010. B4, B5 et B6 – Source : FCEI, *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail*, basé sur 10 954 réponses, juin 2010. Veuillez noter que le pourcentage reflète seulement ceux qui ont répondu « Bon ».

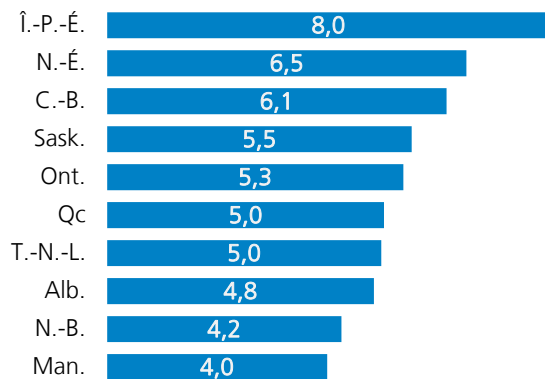
1. En vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, les employeurs de dix travailleurs ou plus sont tenus de réembaucher les travailleurs accidentés.

B. Sous- indice de la gestion des réclamations

Les propriétaires d'entreprise prennent toutes les mesures possibles pour assurer la sécurité de leur milieu de travail. Si un accident survient, les employeurs doivent travailler avec la commission de leur province sur les nombreux aspects de la réclamation et, selon les circonstances, des processus de réembauche des travailleurs accidentés. Ce sous-indice examine les nombreuses étapes de la gestion des réclamations. À cet égard, la Commission de l'Île-du-Prince-Édouard accomplit le meilleur travail, suivie par les commissions de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique (voir la Figure 3 et le Tableau 2).

Figure 3

Sous-indice de la gestion des réclamations



Source : calculs de la FCEI, voir le Tableau 2.

B1 Possibilité pour l'employeur de signaler en ligne un accident

Pour l'employeur, la possibilité de signaler en ligne un accident du travail est avantageuse, car c'est à la fois pratique et rapide. Les commissions qui offrent ce service sur Internet reçoivent la note la plus élevée. Toutes les autres reçoivent la note la plus basse.

Sept commissions provinciales sur dix offrent aux employeurs la possibilité de signaler les accidents sur leur site Web. Seules les commissions du Québec, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador n'offrent pas ce service en ligne.

B2 Réembauche obligatoire pour les employeurs ayant dix employés ou moins

Selon le principe de réembauche obligatoire, un employeur est tenu de rétablir dans ses fonctions un travailleur qui a subi un accident ouvrant droit à une indemnisation et doit alors rendre disponible l'ancien poste occupé par le travailleur. Une telle obligation risque de poser problème aux employeurs, surtout dans les plus petites entreprises. Cet indicateur met donc l'accent sur la manière dont les obligations de réembauche s'appliquent aux très petits employeurs (c.-à-d. les entreprises comptant dix employés ou moins).

Les commissions qui n'imposent pas la réembauche obtiennent la note de 10, et celles qui le font reçoivent la note de 0. Deux commissions, celle du Québec et celle du Nouveau-Brunswick, reçoivent la note minimale, car elles obligent les petits employeurs à réembaucher. Les autres commissions reçoivent une note de 10.

B3 Avocat ou conseiller des employeurs

Les avocats ou conseillers des employeurs peuvent être très utiles. Leur rôle consiste à fournir une aide et des conseils confidentiels et personnalisés aux employeurs, sans frais directs, sur diverses questions, comme la gestion des réclamations ou les appels. Cet indicateur ne mesure pas l'efficacité de l'avocat ou du conseiller des employeurs, mais indique si une telle fonction existe. Les commissions qui offrent les services d'un avocat ou d'un conseiller obtiennent la note de 10, les autres obtiennent 0. Six provinces offrent ce service : la Colombie-Britannique, l'Ontario et les quatre provinces de l'Atlantique.

B4 Conseils liés à la promotion de la santé et de la sécurité

La promotion de la santé et de la sécurité est importante pour changer ou améliorer la culture en milieu de travail et faire en sorte que les pratiques de travail sans risque soient valorisées tant par les employeurs que par les employés. Cet indicateur mesure la manière dont les propriétaires d'entreprise ont évalué les conseils de la commission de leur province liés à la promotion de la santé et de la sécurité dans leur milieu de travail (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 5f).

La Commission du Québec obtient la meilleure note pour cet indicateur : 37,3 % des propriétaires de petite entreprise ont indiqué qu'elle accomplit un bon travail de promotion de la santé et de la sécurité. La note la plus basse a été attribuée à la Commission de l'Ontario, où seuls 12 % des propriétaires d'entreprise sont de cet avis.

B5 Aide offerte pour favoriser le retour au travail

Le retour au travail d'un employé accidenté peut être problématique pour les petites entreprises. Toutes les commissions offrent une aide à cet effet. Cette aide prend différentes formes d'une commission à l'autre. Les résultats du sondage sur la manière dont les propriétaires d'entreprise ont évalué la commission de leur province sur ce type d'aide servent de référence pour cet indicateur (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 5g).

Les notes les plus élevées sont attribuées au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard, où un répondant sur cinq a indiqué que ces commissions font un bon travail dans ce domaine. Le Manitoba reçoit la note la plus basse.

B6 Note globale du traitement des réclamations

Cet indicateur mesure l'évaluation faite par les propriétaires de petite entreprise de plusieurs aspects du traitement initial des réclamations. Plus précisément, l'indicateur concerne le professionnalisme du processus de réclamation, la rapidité de la réponse aux réclamations et le règlement équitable de la réclamation et la communication globale du processus (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 10).

C'est la Commission du Québec qui reçoit, et de loin, la meilleure note globale (10). En fait, elle obtient le meilleur résultat dans toutes les catégories mentionnées précédemment. À l'inverse, l'Ontario reçoit les notes les plus basses pour tous les aspects liés au traitement des demandes (0,1).

Tableau 3 : Sous-indice de la tarification personnalisée (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
C1. Rabais maximal — en %	50 % (10,0)	9 % ¹ (0,2)	30 % ² (5,2)	40 % ³ (7,6)	8 % ⁴ (0,0)	14 % (1,4)	40 % (7,6)	25 % ⁵ (4,0)	23,75 % ⁶ (3,8)	22 % (3,3)
C2. Ratio de majoration maximale/rabais maximal ⁷	2,0 (8,1)	1,0 (9,8)	6,7 (0,0)	5,0 (2,9)	6,3 (0,7)	4,3 (4,1)	2,0 (8,1)	2,0 (8,1)	2,1 (7,9)	0,9 (10,0)
C3. Nombre d'années pour obtenir une tarification personnalisée	1 (10,0)	3 (3,3)	2 (6,7)	1 ⁸ (10,0)	3 (3,3)	4 ⁹ (0,0)	1 ¹⁰ (10,0)	1 ¹¹ (10,0)	4 ¹² (0,0)	2 (6,7)
Note globale	9,4	4,4	4,0	6,8	1,4	1,8	8,6	7,4	3,9	6,7

Note : C1, C2 et C3 – données de 2010. Les données sont fondées sur une petite entreprise ayant les caractéristiques suivantes : secteur manufacturier, dix employés, en activité depuis cinq ans, aucun accident, masse salariale annuelle de 500 000 \$ et un taux de cotisation de 3,00 \$ par tranche de 100 \$ de la masse salariale, le montant des cotisations annuelles s'élevant ainsi à 15 000 \$.

1. Les employeurs versant des cotisations sectorielles d'au moins 15 000 \$ sur une période de trois ans sont automatiquement compris dans le *Régime de taux personnalisés pour les gros employeurs (Experience Rating Plan for Large Employers)*. Les rabais et les majorations pour l'employeur sont limités par leur facteur de participation (c.-à-d. le degré de participation de l'employeur dans la tarification personnalisée). Les cotisations sectorielles de 40 000 \$ versées sur une période de trois ans ont un facteur de participation de 10 % et une majoration minimale et maximale de 8 %.
2. Programme supérieur : les employeurs dont les cotisations sectorielles sont supérieures à 15 000 \$ sur une période de trois ans.
3. Le Manitoba n'a pas de programme de mérite/majoration depuis 1997. On trouve cependant un système intégré de tarification personnalisée pour tous les taux de cotisation des commissions des accidents du travail. Les taux de cotisation des entreprises individuelles peuvent varier entre moins 40 % et plus 200 % du taux de base de la catégorie.
4. Le rabais maximal possible dans le cadre du Programme Primes rajustées selon le mérite va de 15 000,00 à 19 999,99 \$.
5. La participation des propriétaires de moyennes entreprises (dont les cotisations annuelles se situent entre 5 000 \$ et 18 400 \$) se fait par échelon, selon leur cotisation annuelle. Un employeur dont la cotisation annuelle est de 15 000 \$ aura un niveau de participation de 83,33 % et sera admissible à un mérite de 25 % et à un démérite de 50 %.
6. Les employeurs participent à la tarification personnalisée à plusieurs niveaux, selon la taille de leur masse salariale. Les employeurs dont la cotisation moyenne annuelle est de 16 000 \$ ont un facteur de participation de 100 % et ils sont admissibles à un rabais maximal de 25 %.
7. Majorations maximales utilisées pour la comparaison par rapport aux rabais maximaux pour chaque commission : C.-B., 100 %; Alb., 9 %; Sask., 200 %; Man., 200 %; Ont., 50 %; Qc, 60 %; N.-B., 80 %; N.-É., 50 %; Î.-P.-É., 50 %; T.-N.-L., 19 %.
8. Reflète le système de tarification personnalisée pour tous les taux de cotisation des commissions des accidents du travail.
9. Les entreprises peuvent s'enregistrer à une mutuelle de prévention qui leur permettra d'avoir un meilleur taux et d'atteindre le taux personnalisé après deux ans. Environ 30 % des employeurs du Québec inscrits à une mutuelle de prévention ont accès au taux personnalisé.
10. Les employeurs dont la cotisation annuelle moyenne de base est de 1 000 \$ ou plus participent automatiquement au Système d'évaluation de l'expérience de Travail sécuritaire NB. Pour ces employeurs, le système sert de facteur final pour le calcul de leurs cotisations.
11. Après un an, l'entreprise participe au programme de tarification personnalisée à 25 %; après deux ans, à 50 %. Après trois ans, l'entreprise participe pleinement au programme.
12. Lorsque la commission des accidents du travail calcule la tarification personnalisée pour un employeur, elle tient compte de la masse salariale et du coût des indemnités des trois premières années des quatre dernières années. Elle ne tient pas compte de l'année en cours pour établir le taux.

C. Sous- indice de la tarification personnalisée

La tarification personnalisée est un système qui tient compte de l'historique des réclamations d'une entreprise au moment de déterminer sa cotisation annuelle. Le principe de base de la tarification personnalisée est qu'une entreprise ayant un historique d'accidents du travail devrait avoir un taux de cotisation plus élevé qu'une entreprise présentant un bon dossier de sécurité. Celle-ci devrait être récompensée avec des taux de cotisation plus faibles.

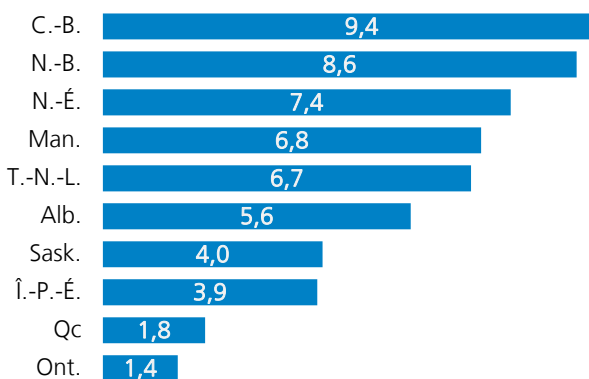
Les systèmes de tarification personnalisée sont hautement complexes et diffèrent considérablement selon les provinces, la taille des entreprises, le secteur d'activité, l'historique des réclamations, etc. Par conséquent, il est extrêmement difficile d'effectuer une comparaison sans formuler des hypothèses. Pour les besoins de la présente étude, nous avons adopté comme approche l'examen des systèmes de tarification personnalisée du point de vue des petites entreprises ayant les caractéristiques suivantes :

- ▶ secteur manufacturier;
- ▶ dix employés;
- ▶ cinq années d'existence;
- ▶ aucun accident;
- ▶ masse salariale annuelle de 500 000 \$;
- ▶ taux de cotisation de 3,00 \$ par tranche de 100 \$ de la masse salariale, le montant des cotisations annuelles s'élevant ainsi à 15 000 \$.

À partir de cette approche, on constate que la Colombie-Britannique possède le meilleur système de tarification personnalisée au pays, suivie du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse (voir la Figure 4 et le Tableau 3). Les commissions de l'Ontario et du Québec obtiennent, et de loin, la plus faible note, ce qui est inquiétant étant donné qu'elles sont les deux plus importantes commissions au Canada.

Figure 4

Sous indice de la tarification personnalisée



Source : calcul de la FCEI, voir le Tableau 3.

C1 Rabais maximal

Le rabais a pour but d'inciter les entreprises à assurer la sécurité des lieux de travail. Cet indicateur examine le rabais maximal qu'une petite entreprise (telle qu'elle est définie précédemment) recevrait si elle n'a connu aucun accident. Les commissions qui offrent les rabais maximaux les plus élevés obtiennent la meilleure note, et vice versa.

La commission de la Colombie-Britannique obtient le meilleur résultat grâce à son rabais maximal de 50 %. Elle est suivie de celles du Nouveau-Brunswick

et du Manitoba, qui offrent toutes deux un rabais maximal de 40 %. À l'autre extrémité de l'échelle, la Commission de l'Ontario offre un rabais maximal de seulement 8 %.

C2 Ratio de majoration maximale/rabais maximal

Si on offre des rabais aux entreprises qui présentent un bon dossier de sécurité, celles ayant un historique d'accidents sont pénalisées par des majorations. Déterminer de manière appropriée les niveaux de majoration et de rabais devrait favoriser la sécurité en milieu de travail, tout en limitant les coûts pour les employeurs et les commissions.

Cet indicateur représente le ratio de la majoration maximale par rapport au rabais maximal offert aux petites entreprises, telles qu'elles sont définies précédemment. Par exemple, en Colombie-Britannique, la majoration maximale est de 100 % et le rabais maximal est de 50 %, ce qui donne un ratio de 2. Plus le ratio est élevé, plus la différence proportionnelle est grande entre la majoration maximale et le rabais maximal. Un ratio élevé signifie que la majoration est trop élevée par rapport au rabais.

Les commissions de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Alberta obtiennent la meilleure note, avec des ratios de 0,9 et de 1,0 respectivement. À l'opposé, les commissions de la Saskatchewan et de l'Ontario reçoivent les notes les plus basses, avec des ratios de 6,7 et de 6,3 respectivement.

C3 Nombre d'années pour obtenir une tarification personnalisée

En ce qui concerne le délai nécessaire pour qu'une entreprise puisse bénéficier d'un rabais dans le cadre d'un programme de tarification personnalisée, les exigences varient d'une commission à l'autre. Plus le délai est bref, plus tôt on baissera le taux de cotisation de l'entreprise en reconnaissance de son bon dossier de sécurité. Cet indicateur représente le nombre d'années qu'il faudrait à la petite entreprise mentionnée précédemment pour être admissible à la tarification personnalisée. Plus le délai exigé est court, plus la note est élevée.

Quatre commissions (Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Écosse) obtiennent la note la plus élevée, car il ne faut qu'une année au petit fabricant pour être admissible. Les commissions du Québec et de l'Île-du-Prince-Édouard, quant à elles, reçoivent la note la plus faible : le délai exigé est de quatre ans.

Tableau 4 : Sous-indice de la classification et de la cotisation (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
D1. Paiements fondés sur la masse salariale réelle — Oui/Non	Oui (10,0)	Non (0,0)	Non (0,0)	Non ¹ (0,0)	Oui (10,0)	Non ² (0,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Oui (10,0)	Non (0,0)
D2. Nombre de méthodes de paiement	3 (6,0)	5 (10,0)	5 (10,0)	3 (6,0)	4 (8,0)	3 (6,0)	5 (10,0)	3 (6,0)	3 (6,0)	3 (6,0)
D3. Évaluation du processus de paiement en ligne — en %	31,4 % (3,8)	31,1 % (3,6)	25,7 % (0,9)	Sans objet ³	23,9 % (0,0)	Sans objet ³	43,8 % (10,0)	Sans objet ⁴	Sans objet ³	Sans objet ³
D4. Évaluation générale de la classification et des cotisations	1,8	3,7	4,9	1,8	0,6	10,0	2,8	3,6	5,5	2,1
Exactitude de la classification des taux pour l'entreprise — en %	11,7 % (2,5)	14,5 % (4,5)	18,3 % (7,2)	11,6 % (2,4)	10,0 % (1,3)	22,2 % (10,0)	11,0 % (2,0)	12,1 % (2,8)	14,8 % (4,7)	8,2 % (0,0)
Établissement de cotisations qui soient transparentes — en %	8,0 % (1,0)	10,2 % (2,9)	9,8 % (2,5)	8,3 % (1,3)	6,8 % (0,0)	18,6 % (10,0)	11,0 % (3,6)	11,9 % (4,3)	14,3 % (6,4)	11,7 % (4,2)
D5. Évaluation générale des vérificateurs	3,1	2,1	5,4	0,0	0,9	4,0	5,7	3,6	10,0	5,6
Professionalisme des vérificateurs — en %	48,8 % (3,3)	45,5 % (2,6)	59,3 % (5,4)	32,6 % (0,0)	40,9 % (1,7)	55,9 % (4,7)	61,4 % (5,9)	45,2 % (2,6)	81,8 % (10,0)	59,7 % (5,5)
Connaissances des vérificateurs — en %	47,1 % (3,1)	42,0 % (1,7)	55,6 % (5,4)	35,7 % (0,0)	38,2 % (0,7)	53,4 % (4,8)	59,4 % (6,4)	48,8 % (3,5)	72,7 % (10,0)	61,3 % (6,9)
Équité des vérificateurs — en %	43,1 % (2,8)	39,6 % (1,9)	53,8 % (5,4)	31,7 % (0,0)	33,0 % (0,3)	42,1 % (2,5)	51,5 % (4,8)	51,2 % (4,8)	72,7 % (10,0)	50,0 % (4,5)
Note globale	4,9	3,9	4,2	2,0	3,9	5,0	7,7	5,8	7,9	3,4

Note : D1 et D2 – données de 2010. D3, D4 et D5 – Source : FCEI, *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail*, basé sur 10 954 réponses, juin 2010. Veuillez noter que le pourcentage reflète seulement ceux qui ont répondu « Bon ».

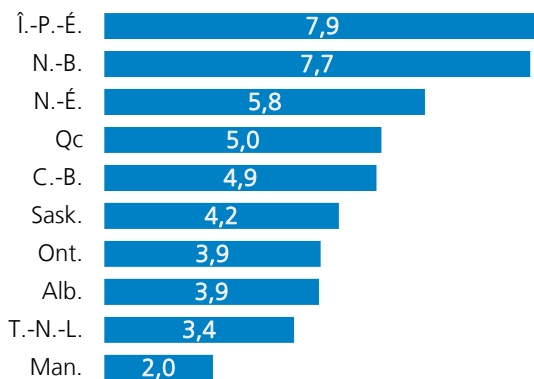
1. Cotisation fondée sur la masse salariale réelle seulement là où la commission a retiré l'exigence de fournir une estimation de la masse salariale.
2. La CSST a mis en place la méthode de paiement sur la masse salariale réelle en janvier 2011, soit après la date de collection de nos données aux fins du présent rapport.
3. N'est pas comprise dans l'évaluation du processus de paiement en ligne, car sa commission n'offre pas aux employeurs la possibilité de payer leurs cotisations en ligne. Par conséquent, cette province est exclue de cet indicateur et aucune note n'a été accordée.
4. Les employeurs ne peuvent pas payer leurs cotisations directement sur le site Web de la commission; le paiement peut être effectué en utilisant le service bancaire en ligne pour leur compte d'affaires ou par un versement à l'ARC à partir de leur compte individuel en utilisant le service *Mon paiement*, accessible directement à partir du site Web de l'ARC. Par conséquent, la N.-É. a été exclue de cet indicateur et aucune note n'a été accordée.

D. Sous- indice de la classification et de la cotisation

Le sous-indice de la classification et de la cotisation met l'accent sur les questions liées au paiement des cotisations, à l'exactitude de la classification des taux, à la transparence de l'établissement des cotisations et à la prestation des vérificateurs. Globalement, la Commission de l'Île-du-Prince-Édouard obtient le meilleur résultat pour ce sous-indice,

Figure 5

Sous-indice de la classification et de la cotisation



Source : calcul de la FCEI, voir le Tableau 4.

suivie de près par celle du Nouveau-Brunswick (voir la Figure 5 et le Tableau 4). Le Manitoba se retrouve en bas du classement.

D1 Paiements fondés sur la masse salariale réelle

Lorsque les cotisations d'un employeur sont calculées en fonction de la masse salariale réelle, plutôt qu'à partir d'une prévision de la masse salariale, il n'y a pas de doute quant à l'exactitude des taux. À l'opposé, un système qui exige que les propriétaires d'entreprise prévoient leur masse salariale afin de calculer leurs cotisations peut générer une surestimation ou une sous-

estimation de la masse salariale et un paiement inexact des cotisations. Dans ce dernier cas, certaines commissions imposent des pénalités aux employeurs qui commettent ce genre d'erreurs.

Par exemple, un système mensuel fondé sur la masse salariale réelle permet aux cotisations de janvier d'être calculées et payées en février, ce qui évite de devoir extrapoler la masse salariale d'une entreprise. Certaines provinces offrent un système trimestriel ou semestriel qui se fonde sur la masse salariale réelle.

Les commissions de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard offrent des régimes qui permettent aux employeurs de payer leurs cotisations en fonction de la masse salariale réelle. Elles se retrouvent en première place, avec une note de 10. Toutes les autres commissions n'avaient pas encore adopté cette pratique conviviale pour les entreprises et sont toutes à égalité au dernier rang, avec une note de 0.

D2 Nombre de modes de paiement

Cet indicateur examine les diverses manières pour les employeurs de payer leurs cotisations aux commissions d'indemnisation des accidents du travail. Plus une commission permet aux propriétaires d'entreprise de payer ses cotisations de différentes manières, plus la note accordée est élevée.

Voici les principaux modes de paiement comparés :

- ▶ paiement en ligne sur le site Web de la commission ou du gouvernement (centre de services, par exemple);
- ▶ paiement par téléphone au centre de services de la commission ou du gouvernement (numéro 1-800, par exemple);
- ▶ paiement par la poste au centre de services de la commission ou du gouvernement;
- ▶ paiement en personne au centre de services de la commission ou du gouvernement;
- ▶ paiement à la commission par l'intermédiaire d'une institution financière (banque ou caisse populaire), que ce soit en ligne, par téléphone, par la poste ou en personne.

Les commissions de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick offrent ces cinq modes de paiement (voir l'Annexe B). Par conséquent, elles se classent au premier rang, suivies de l'Ontario, qui offre quatre modes de paiement. Les autres provinces en offrent trois.

D3 Évaluation du processus de paiement en ligne

Les gouvernements offrent de plus en plus la possibilité de payer les permis et les licences en ligne. Les commissions commencent également à offrir ce service pour le paiement des cotisations. Actuellement, cinq commissions sur dix permettent le paiement en ligne sur leur site Web. Puisque le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard et le Québec n'offrent pas cette possibilité, elles sont exclues de cet indicateur.

Cet indicateur est fondé sur les résultats du sondage sur l'évaluation par les propriétaires de PME du processus de paiement en ligne de leur province (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 6c). La Commission du Nouveau-Brunswick obtient le meilleur résultat en raison du plus grand nombre de réponses positives reçues pour son processus de paiement en ligne. La Commission de l'Ontario, quant à elle, obtient le résultat le plus faible.

D4 Évaluation générale de la classification et des cotisations

Le processus de classification se compose de deux domaines principaux : l'exactitude de la classification des taux et le niveau de transparence du processus d'établissement des cotisations. Cet indicateur est fondé sur les résultats du sondage portant sur ces deux domaines (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, questions 5b et 5e). La meilleure note est attribuée à la commission qui reçoit le plus de réponses positives en termes d'exactitude de la classification des taux et de transparence du processus d'établissement des cotisations.

La Commission du Québec est, de loin, celle qui reçoit la meilleure note globale pour cet indicateur. Selon les PME, sa classification des taux est la plus précise et son processus d'établissement des cotisations est le plus transparent. C'est l'Ontario qui obtient la note globale la plus basse.

D5 Évaluation générale des vérificateurs

La vérification fait également partie du système de classification et de cotisation. Cet indicateur se fonde sur les résultats du sondage pour ce qui concerne le professionnalisme, les connaissances et l'équité des vérificateurs (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 8).

L'Île-du-Prince-Édouard reçoit la note globale la plus élevée. Loin derrière, viennent ensuite les commissions du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Saskatchewan. Le Manitoba et l'Ontario occupent les dernières places.

Tableau 5 : Sous-indice de la couverture (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-E.	T.-N.-L.
E1. Masse salariale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail — en % ¹	86,1 % (0,0)	66,4 % (6,4)	79,0 % (2,3)	65,2 % (6,8)	55,5 % (10,0)	85,0 % (0,4)	66,8 % (6,3)	66,0 % (6,6)	70,5 % (5,1)	71,7 % (4,7)
E2. Écart entre le maximum de gains assurables et les gains annuels moyens — en %	35 % (5,1)	11 % (7,9)	-7 % (9,8)	82 % ² (0,0)	43 % (4,3)	29 % (5,8)	14 % (7,5)	9 % (8,1)	16 % (7,2)	-9 % (10,0)
E3. Prestations en pourcentage des gains — en % net	90 % (0,0)	90 % (0,0)	90 % (0,0)	90 % ³ (0,0)	85 % (3,3)	90 % (0,0)	85 % ⁴ (3,3)	75 % ⁵ (10,0)	80 % ⁶ (6,7)	80 % (6,7)
E4. Période d'attente — Nombre de jours	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (10,0)	2 (6,7)	3 (10,0)	0 (0,0)
Note globale	1,3	3,6	3,0	1,7	4,4	1,5	6,8	7,8	7,3	5,3

Note : E1 – données de 2009. E2, E3, et E4 – données de 2010.

1. E1 est fondé sur une comparaison entre la masse salariale totale du secteur privé (en \$) pour 2009 et la masse salariale donnant lieu à cotisation ou assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail (en \$) pour 2009.
2. Bien qu'aucun maximum des gains assurables ne soit fixé pour le calcul des prestations, une limite pour le maximum des gains donnant lieu à cotisation par travailleur est utilisée dans le calcul des cotisations de l'employeur. Pour 2010, ce montant est de 89 000 \$.
3. Lorsque les gains moyens du travailleur sont de 19 760 \$ ou moins, les prestations d'assurance-salaire sont fondées sur la totalité des gains nets.
4. La perte de gains correspond au salaire moyen net moins les gains estimatifs nets que le travailleur est en mesure de tirer.
5. 75 % des gains nets pour les 26 premières semaines, puis 85 % des gains nets.
6. 80 % des gains nets pour les 38 premières semaines, puis 85 % des gains nets.

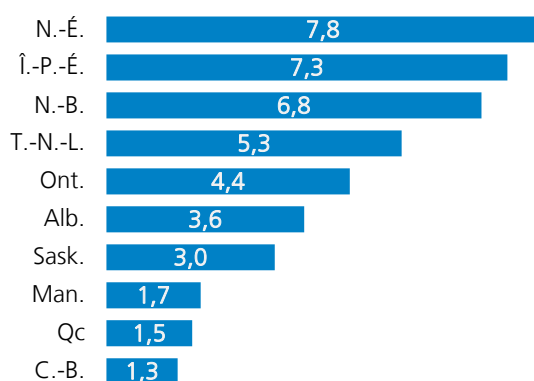
E. Sous-indice de la couverture

La couverture correspond à l'étendue de la protection qu'une commission offre à un employeur et à un employé. En général, si une personne couverte par le régime d'indemnisation des accidents du travail se blesse au travail, une commission lui verse des prestations pour la période pendant laquelle elle n'est pas en mesure de travailler.

Ce sous-indice porte sur quatre aspects de la couverture : le pourcentage de la masse salariale totale du secteur privé d'une province, assujettie aux cotisations d'une commission

Figure 6

Sous-indice de la couverture



Source : calculs de la FCEI, voir le Tableau 5

des accidents du travail, l'écart entre le maximum des gains assurables et les gains annuels moyens, les prestations en pourcentage des gains et la période d'attente avant le versement des prestations.

C'est la Commission de la Nouvelle-Écosse qui obtient la meilleure note (voir la Figure 6 et le Tableau 5). L'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick se classent respectivement deuxième et troisième, et la Colombie-Britannique arrive au dernier rang.

E1 Masse salariale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail

Cet indicateur examine la masse salariale totale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail pour chaque province. Certaines commissions ont déjà tenté d'étendre la couverture du régime d'indemnisation des accidentés du travail à une plus grande variété de professions. Par exemple, elles ont ciblé les métiers à faible risque (directeur, employé de bureau, etc.) qui, en fait, n'exigent pas de couverture obligatoire. Par conséquent, plus le pourcentage de l'ensemble de la masse salariale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail est élevé, plus la note est faible. La FCEI continue d'appuyer la couverture volontaire pour toutes les entreprises dans tous les secteurs.

La Commission de l'Ontario se classe première avec le plus faible pourcentage de masse salariale donnant lieu à cotisation, soit 55 %. Suivent le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick, avec près des deux tiers de la masse salariale du secteur privé. La Colombie-Britannique et le Québec, avec respectivement 86,1 % et 85 % de la masse salariale, obtiennent les notes les plus faibles.

E2 Écart entre le maximum de gains assurables et les gains annuels moyens

Les gains assurables aux fins de l'indemnisation des accidents du travail correspondent à la partie des revenus bruts des employés sur laquelle l'employeur doit verser les cotisations, avant toutes les retenues comme l'impôt sur le revenu et les charges sociales. Le maximum des gains assurables représente le niveau le plus élevé auquel un employeur verse des cotisations et constitue une caractéristique courante de la plupart des régimes d'assurance. Il s'agit d'une mesure importante, car elle contribue à déterminer le montant total des cotisations que l'employeur doit verser à une commission. Par exemple, même si le taux de cotisation ne change pas d'une année à l'autre, si le maximum des gains assurables augmente, le montant total des cotisations payées à une commission pourrait augmenter aussi. En pratique, le maximum des gains assurables devrait s'approcher des gains annuels moyens, afin que les coûts du programme soient contrôlés et que les prestations ne soient pas trop généreuses. Par conséquent, moins l'écart est prononcé, plus la note est élevée.

Si la comparaison entre les commissions des accidents du travail se limitait au maximum des gains assurables respectifs, les provinces où le coût de la vie est le moins élevé seraient favorisées et les écarts entre les salaires moyens des provinces ne seraient pas pris en considération. Par conséquent, cet indicateur compare le maximum des gains assurables et les gains annuels moyens pour le secteur de la production de biens. Les systèmes d'indemnisation couvrent généralement ce secteur, où les salaires sont plus élevés que la moyenne.

Les commissions de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Saskatchewan obtiennent les meilleures notes pour cet indicateur. Comme elle n'a pas de limite pour le maximum de gains assurables, la Commission du Manitoba obtient la note la plus faible (voir *Complément d'information : maximum de gains assurables au Manitoba* ci-dessous pour plus de détails). La situation du Manitoba est très préoccupante et la FCEI déconseille fortement à toutes les autres commissions de faire de même.

Complément d'information : maximum des gains assurables au Manitoba

Toutes les commissions, sauf celle du Manitoba, couvrent les pertes de gains d'un travailleur accidenté jusqu'à concurrence d'un montant maximum. À la suite d'une recommandation du Workers' Compensation Act Review Committee du Manitoba d'éliminer la limite des gains assurables, le Manitoba est devenu, le 1^{er} janvier 2006, la première province à ne fixer aucun maximum de gains assurables pour le calcul des prestations. Une telle pratique peut inciter les travailleurs à ne pas retourner au travail. Elle est également injuste pour les petites entreprises, car si les prestations sont calculées en fonction de gains sur lesquels aucune cotisation n'a été versée, les entreprises qui offrent des salaires faibles subventionnent vraisemblablement les entreprises où les salaires sont plus élevés.

E3 Prestations en pourcentage des gains

Les niveaux de prestations diffèrent d'une commission à l'autre à l'échelle du Canada. En général, les prestations sont calculées en fonction des gains nets (reportez-vous aux notes du Tableau 5 pour des informations supplémentaires).

Cet indicateur évalue les prestations exprimées en pourcentage des gains. Le versement de prestations équivalant à un pourcentage élevé de gains constitue un facteur hautement dissuasif pour le retour au travail, ce qui se traduit par des pressions financières supplémentaires sur le système d'indemnisation des accidents du travail et une incitation à augmenter les cotisations. Il est à noter que les petites entreprises veulent que leurs employés qui se blessent au travail soient traités de façon équitable dans le cadre du système d'indemnisation des accidents du travail et qu'ils reçoivent une indemnisation suffisante pendant leur absence.

La Commission de la Nouvelle-Écosse se classe première pour cet indicateur, car ses prestations sont calculées en fonction du pourcentage de gains le plus faible. L'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador suivent au classement, tandis que le Québec et les quatre provinces de l'Ouest obtiennent toutes la note de 0 et se retrouvent donc au dernier rang.

E4 Période d'attente

Les régimes d'assurance prévoient souvent des franchises, que l'on appelle aussi couramment « périodes d'attente ». Dans le contexte de l'indemnisation des accidents du travail, la période d'attente correspond au pourcentage des gains hebdomadaires moyens du demandeur qui sera déduit de son premier chèque d'indemnisation (la plupart des commissions définissent la période d'attente en nombre de jours de travail). Même si elle n'est pas très répandue, la période d'attente constitue tout de même un indicateur extrêmement important, car elle décourage les réclamations futiles ou mineures.

Seules trois commissions exigent une période d'attente : celles de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick. Lorsqu'un travailleur accidenté du Nouveau-Brunswick ou de l'Île-du-Prince-Édouard réclame des prestations au titre d'un accident du travail, une période d'attente de trois jours s'applique. C'est donc dire qu'un montant équivalant à 60 % de ses gains hebdomadaires moyens sera déduit de son premier chèque d'indemnisation. Par conséquent, ces deux commissions se classent au premier rang. Au troisième rang suit la Commission de la Nouvelle-Écosse, qui applique une période d'attente de deux jours (c'est-à-dire que 40 % des gains hebdomadaires moyens du travailleur accidenté sont déduits de son premier chèque d'indemnisation). Comme aucune autre commission n'exige de période d'attente, elles reçoivent toutes la note de 0.

Complément d'information : périodes d'attente dans le système d'indemnisation des accidents du travail

La plupart des régimes d'assurance prévoient une franchise, qui est utilisée pour décourager les réclamations futiles ou mineures. Certains types de régimes, comme l'indemnisation des accidents du travail ou l'assurance-emploi, ne se prêtent pas à une telle pratique. Dans ces cas, une période d'attente remplace souvent la franchise. Toutes choses étant égales par ailleurs, un nombre moindre de réclamations se traduit par un coût global des réclamations moins élevé. La période d'attente peut donc être un moyen efficace de limiter la hausse des cotisations ou de remédier aux problèmes de passif non capitalisé.

Bien qu'elles ne soient pas très utilisées au Canada actuellement, les périodes d'attente sont courantes dans les régimes d'indemnisation des accidents du travail aux États-Unis, et plusieurs provinces canadiennes l'appliquaient avant les années 1970. À ce jour, trois provinces (le Nouveau-Brunswick, la

Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard) prévoient une période d'attente de deux à trois jours dans leur régime d'assurance-salaire. Il n'y a aucun délai pour l'admissibilité aux prestations pour les soins de santé; la période d'attente est levée en cas d'hospitalisation et remboursée en cas d'absence prolongée (généralement de quatre à cinq semaines).

Dans les provinces Maritimes, la période d'attente a été adoptée dans les années 1990 et au début des années 2000 dans le but d'atténuer la hausse des cotisations et de régler le sérieux problème de passif non capitalisé. Dans chacune de ces provinces, l'application de la période d'attente a contribué à améliorer la viabilité financière du régime d'indemnisation des accidents du travail. Bien qu'il soit difficile d'estimer les économies réalisées à la suite de l'adoption de cette mesure, on peut toutefois estimer que son retrait a entraîné une hausse des cotisations de 12 cents en Nouvelle-Écosse³ et de 19 à 29 cents au Nouveau-Brunswick⁴.

³ Commission d'indemnisation des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse. *Workers' Compensation Review Committee Final Report*, 2002.

⁴ Morneau Sobeco. Présentation à la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick, 2000.

Tableau 6 : Sous-indice de la viabilité financière à long terme (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.É.	T.-N.-L.
F1. Position de capitalisation en 2009 — en % ¹	123,5 % (6,7)	128,4 % (5,5)	114,9 % (8,8)	114,9 % (8,8)	54,2 % (0,0)	73,6 % (4,8)	101,6 % (10,0)	62,4 % (2,0)	104 % (10,0)	87,5 % (8,2)
F2. Sous-capitalisation en 2009 — Écart par rapport à une capitalisation de 95 %	0,0 (10,0)	0,0 (10,0)	0,0 (10,0)	0,0 (10,0)	40,8 (0,0)	21,4 (4,8)	0,0 (10,0)	32,6 (2,0)	0,0 (10,0)	7,5 (8,2)
Note globale	8,3	7,7	9,4	9,4	0,0	4,8	10,0	2,0	10,0	8,2

Note : Idéalement, le ratio de capitalisation devrait se situer entre 95 % et 110 %, car il est irréaliste de s'attendre à ce qu'une commission maintienne un ratio de capitalisation de 100 %.

1. L'indicateur F1 est fondé sur la comparaison entre l'actif courant et le passif courant et futur.

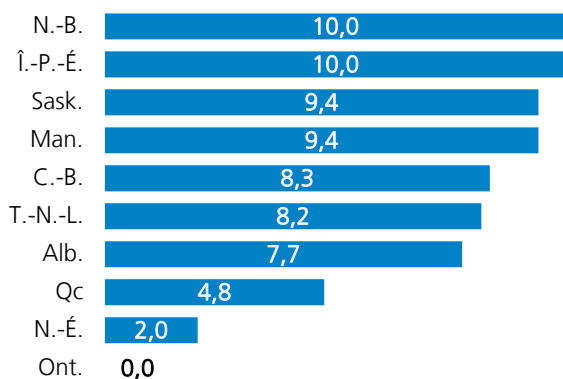
F. Sous-indice de la viabilité financière à long terme

Il est essentiel que toutes les commissions soient financièrement viables à long terme. La présente section traite de la pleine capitalisation ou de la sous-capitalisation des commissions ainsi que du taux de capitalisation en 2009.

Avec des notes quasi parfaites, les commissions du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard arrivent à égalité au premier rang du classement général dans cette catégorie (voir la Figure 7 et le Tableau 6). Fait intéressant, sept des dix commissions obtiennent de très bonnes notes pour ce sous-indice. En revanche, trois commissions obtiennent des notes très faibles, soit celles du Québec de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario. C'est d'ailleurs cette dernière qui obtient la note la plus faible.

Figure 7

Viabilité financière à long terme



Source : calculs de la FCEI, voir le Tableau 6.

F1 Taux de capitalisation en 2009

Les régimes d'indemnisation des accidents du travail doivent être entièrement capitalisés pour que les obligations financières relatives au versement des prestations actuelles et futures soient respectées. Cet indicateur est fondé sur le ratio de capitalisation (l'actif courant par rapport au passif courant et futur). Ce ratio est exprimé en pourcentage.

Un ratio inférieur à 100 % indique que le passif d'une commission excède son actif, signe qu'elle est sous capitalisée. À l'inverse, un ratio supérieur à 100 %

signifie que l'actif excède le passif, ce qui place la commission en position de surcapitalisation. Pour la présente étude, on a posé l'hypothèse selon laquelle le ratio de capitalisation idéal se situe entre 95 % et 110 %, car il est irréaliste de s'attendre à ce qu'une commission maintienne un ratio de capitalisation de 100 %. Si la limite supérieure du ratio cible est de 110 % alors que la limite inférieure est de 95 %, c'est qu'il est plus facile pour une commission de réduire sa surcapitalisation que sa sous-capitalisation. Par conséquent, les commissions sont notées en fonction de l'écart de leur taux de capitalisation par rapport au ratio cible.

Seules deux commissions, soit celles du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard, ont un ratio de capitalisation idéal entre 95 % et 110 %. Par conséquent, elles obtiennent toutes deux la note parfaite de 10. La Commission de l'Ontario est de loin la plus sous capitalisée (avec un ratio de 54,2 %), ce qui lui vaut la note de 0. Inversement, les commissions de l'Alberta et de la Colombie-Britannique sont les plus surcapitalisées.

F2 Sous-capitalisation – Écart par rapport au ratio de capitalisation de 95 % pour 2009

L'indicateur F1 relatif au taux de capitalisation ne permet pas à lui seul de déterminer si une commission est surcapitalisée ou sous capitalisée, car il porte uniquement sur l'écart par rapport au ratio cible. Comme il a été mentionné précédemment, il est beaucoup plus facile pour une commission surcapitalisée d'atteindre un ratio de 95 % à 110 % que pour une commission sous capitalisée. L'indicateur F2 se concentre donc uniquement sur les commissions en situation de sous-capitalisation, plus particulièrement sur l'écart par rapport au ratio cible. Les commissions qui sont au moins entièrement capitalisées obtiennent la note de 10. Pour les autres, plus l'écart par rapport au ratio idéal est élevé, plus la note attribuée est faible.

Six commissions sont entièrement capitalisées ou surcapitalisées et obtiennent la note parfaite de 10. Parmi les quatre autres commissions, celle de Terre-Neuve-et-Labrador obtient la note la plus élevée, car son taux de capitalisation est de 7,5 points de pourcentage inférieur au ratio cible. La commission de l'Ontario, dont le taux est de 40,8 points de pourcentage inférieur au ratio idéal, arrive quant à elle au dernier rang avec la note de 0.

Complément d'information : passif non capitalisé

Dans le contexte de l'indemnisation des accidents du travail, le passif non capitalisé correspond à l'excédent du passif sur l'actif. Quatre commissions ont actuellement un passif non capitalisé : celles de l'Ontario, du Québec, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador.

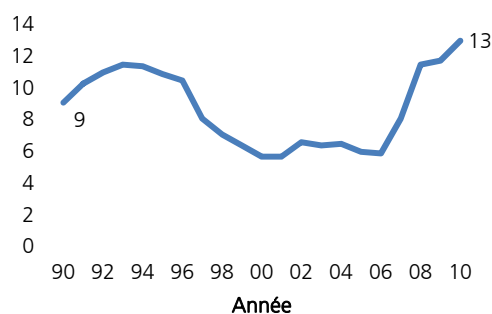
De nombreux facteurs peuvent générer un passif non capitalisé. Il s'agit, par exemple, de la hausse des coûts relatifs aux prestations versées, aux services de soins de santé et à l'administration, associée à une diminution des revenus de placement.

La CSPAAT de l'Ontario, la plus importante commission du pays, est sous capitalisée depuis longtemps - signe indéniable que la mauvaise gestion ne date pas d'hier. Au cours des cinq dernières années, le passif non capitalisé de la CSPAAT a plus que doublé pour atteindre 13 milliards de dollars (voir la Figure 8) et ainsi devenir le plus important de toutes les commissions du Canada. De plus, les taux de cotisation de la CSPAAT demeurent obstinément élevés, ce qui n'améliore en rien la situation des PME.

Diverses mesures peuvent être prises pour éviter un passif non capitalisé, par exemple la création d'un fonds de réserve en prévision des années de vaches maigres, l'adoption d'une loi interdisant aux commissions de se trouver en position de sous capitalisation ou l'introduction d'une période d'attente avant le versement des prestations aux travailleurs accidentés.

Figure 8

Passif non capitalisé de la CSPAAT de l'Ontario, 1990 – 2010 (en milliards de dollars)



Complément d'information : viabilité financière à long terme de la CSST du Québec

La CSST est la seule commission des accidents du travail dont la stratégie d'investissement est réglementée. Le chapitre huit de la Loi sur la santé et la sécurité du travail stipule que la Commission de la santé et de la sécurité du Travail du Québec (CSST) doit confier son portefeuille de placement à un gestionnaire de fonds institutionnel : la Caisse de dépôt et placement du Québec. La Commission est donc fiduciaire du fonds. La CSST doit transférer toutes les sommes qu'elle perçoit, à l'exception des sommes requises dans l'immédiat.

En 2008, lors de la récession, la Caisse de dépôt et placement du Québec a perdu 40 milliards de dollars. Cette situation a entraîné des répercussions considérables sur la position de capitalisation de la CSST, qui a à son tour enregistré des pertes de 26,8 % ou de 3,13 milliards de dollars au cours de cette année. En raison des pertes enregistrées par la Caisse de dépôt et placement, le taux de capitalisation de la CSST, qui était de 99,3 % en 2007, a chuté à 74 % en 2009. En 2010, la CSST a approuvé de nouvelles dispositions relatives à la politique de capitalisation, et diverses mesures ont été analysées pour favoriser à la pleine capitalisation et restreindre la hausse des cotisations.

Tableau 7 : Sous-indice du service à la clientèle (note sous les données)

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
G1. Évaluation générale du personnel	0,0	2,6	4,7	2,4	0,2	10,0	5,7	5,5	6,5	4,3
Accessibilité — en %	20,1 % (0,0)	27,7 % (2,9)	34,7 % (5,6)	26,7 % (2,5)	21,1 % (0,4)	46,1 % (10,0)	34,8 % (5,7)	32,4 % (4,7)	32,6 % (4,8)	30,9 % (4,2)
Connaissances — en %	20,3 % (0,0)	25,2 % (2,3)	29,8 % (4,5)	24,1 % (1,8)	20,7 % (0,2)	41,4 % (10,0)	32,2 % (5,6)	34,0 % (6,5)	36,0 % (7,4)	28,4 % (3,8)
Professionalisme — %	20,4 % (0,0)	26,4 % (2,5)	29,6 % (3,9)	27,0 % (2,8)	20,6 % (0,1)	44,1 % (10,0)	34,0 % (5,7)	32,9 % (5,3)	37,9 % (7,4)	31,9 % (4,9)
G2. Évaluation générale des réponses	0,3	3,5	5,9	4,4	0,3	9,6	7,3	4,8	8,6	8,1
Rapidité — en %	22,0 % (1,0)	26,0 % (3,4)	30,2 % (5,9)	30,7 % (6,2)	20,3 % (0,0)	34,3 % (8,3)	33,2 % (7,6)	28,4 % (4,8)	37,2 % (10,0)	34,6 % (8,5)
Clarté — en %	17,3 % (0,6)	22,5 % (4,2)	24,4 % (5,6)	23,7 % (5,1)	16,4 % (0,0)	30,1 % (9,5)	28,4 % (8,3)	22,5 % (4,2)	30,8 % (10,0)	30,6 % (9,9)
Exactitude — en %	16,2 % (0,0)	21,4 % (2,8)	26,5 % (5,5)	22,6 % (3,4)	17,7 % (0,8)	34,8 % (10,0)	29,7 % (7,3)	26,0 % (5,3)	28,6 % (6,7)	25,8 % (5,2)
Cohérence — en %	15,2 % (0,0)	19,7 % (3,1)	25,6 % (7,2)	22,1 % (4,8)	16,2 % (0,7)	29,6 % (10,0)	26,5 % (7,8)	23,6 % (5,8)	28,9 % (9,5)	27,6 % (8,6)
Volonté de répondre — en %	19,8 % (0,1)	26,3 % (3,7)	29,5 % (5,5)	24,6 % (2,8)	19,6 % (0,0)	37,6 % (10,0)	29,5 % (5,5)	27,0 % (4,1)	31,6 % (6,7)	34,6 % (8,3)
G3. Évaluation générale de l'évolution du service et de la transparence	4,1	4,3	5,5	3,4	2,1	9,8	5,6	5,4	3,7	7,8
Compréhension des besoins de l'entreprise — en %	8,7 % (1,5)	11,5 % (3,5)	12,6 % (4,3)	9,4 % (2,0)	6,7 % (0,0)	20,3 % (10,0)	12,1 % (4,0)	9,9 % (2,4)	16,7 % (7,4)	14,2 % (5,5)
Évolution du service général au cours des trois dernières années — en % ¹	6,7 % (6,7)	5,4 % (5,1)	6,7 % (6,7)	5,2 % (4,9)	4,6 % (4,2)	9,2 % (9,6)	7,2 % (7,3)	8,2 % (8,5)	1,1 % (0,0)	9,5 % (10,0)

Tableau 7 : Sous-indice du service à la clientèle (note sous les données) - suite

Indicateurs	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.É.	T.-N.-L.
G4. Évaluation générale du fardeau de la conformité	3,0	5,8	6,2	1,4	2,6	7,2	5,2	4,4	4,9	3,9
Lisibilité et simplicité des formulaires et des factures — en %	14,7 % (2,6)	17,3 % (4,4)	18,4 % (5,2)	13,7 % (1,8)	11,1 % (0,0)	25,2 % (10,0)	18,7 % (5,4)	15,9 % (3,4)	22,6 % (8,2)	16,3 % (3,7)
Temps nécessaire pour satisfaire les exigences — en %	9,5 % (1,5)	11,7 % (3,0)	15,9 % (5,8)	10,8 % (2,4)	7,2 % (0,0)	22,1 % (10,0)	14,6 % (5,0)	11,9 % (3,2)	16,7 % (6,4)	14,1 % (4,6)
Processus pour la délivrance d'un certificat de décharge — en %	27,6 % (4,8)	38,4 % (10,0)	33,7 % (7,7)	17,8 % (0,0)	34,1 % (7,9)	21,4 % (1,7)	28,8 % (5,3)	31,5 % (6,7)	18,2 % (0,2)	24,8 % (3,4)
G5. Évaluation générale du site Web	2,0	3,2	2,3	2,2	0,0	10,0	7,2	4,8	6,5	3,1
Convivialité — en %	17,1 % (1,5)	20,7 % (3,0)	18,0 % (1,9)	18,4 % (2,0)	13,7 % (0,0)	36,9 % (10,0)	29,6 % (6,9)	22,5 % (3,8)	26,3 % (5,4)	19,3 % (2,4)
Disponibilité des renseignements — en %	19,0 % (2,6)	20,6 % (3,3)	19,5 % (2,8)	18,8 % (2,5)	13,4 % (0,0)	35,3 % (10,0)	29,8 % (7,5)	26,2 % (5,8)	30,0 % (7,6)	21,8 % (3,8)
G6. Évaluation générale du processus d'appel — en %	15,4 % (5,8)	10,7 % (3,3)	7,6 % (1,7)	7,1 % (1,5)	5,3 % (0,6)	23,6 % (10,0)	18,1 % (7,1)	4,2 % (0,0)	10,0 % (3,0)	12,0 % (4,0)
Note globale	2,5	3,8	4,4	2,6	1,0	9,4	6,4	4,2	5,5	5,2

Note: G1 à G6 – Source : FCEI, *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail*, basé sur 10 954 réponses, juin 2010. Le pourcentage reflète seulement ceux qui ont répondu « Bon ».

1. Le pourcentage reflète seulement ceux qui ont répondu « Il s'est amélioré ».

G. Service à la clientèle

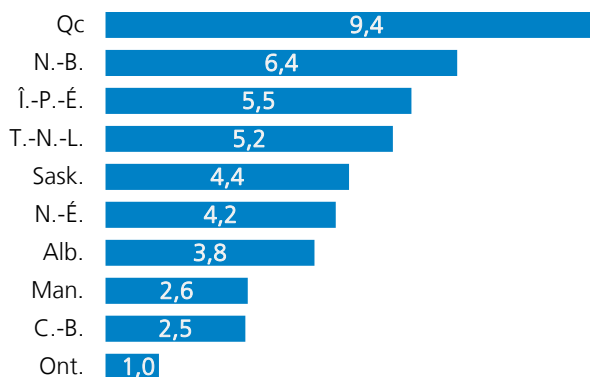
Sans évaluation du service offert aux petites entreprises par les commissions, notre étude serait incomplète. Pour de nombreux propriétaires, les relations avec les commissions sont source de frustrations. Or, le service à la clientèle représente un élément important des tracasseries administratives et, à ce titre, un coût en temps et en argent pour les petites entreprises.

Ce sous-indice est fondé sur les résultats du sondage mené auprès des propriétaires de PME à propos de l'évaluation des différents aspects du service à la clientèle de la commission de leur province (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI). Il porte sur plusieurs aspects du service à la clientèle, allant de l'efficacité du personnel au processus d'appel (voir le Tableau 7 pour plus de détails).

La Commission du Québec a obtenu, de loin, le meilleur résultat global pour son service à la clientèle (voir la Figure 9 et le Tableau 7). À l'autre extrémité, l'Ontario fait piètre figure en recevant la note la plus basse. Pour les autres provinces, cependant, il y a encore beaucoup de chemin à parcourir.

Figure 9

Sous-indice du service à la clientèle



Source : calculs de la FCEI, voir le Tableau 7.

G1 Évaluation générale du personnel

L'un des aspects importants du service à la clientèle est l'interaction avec le personnel. Est-il accessible? A-t-il une connaissance approfondie du sujet? Fait-il preuve de professionnalisme?

Cet indicateur est fondé sur l'évaluation par les propriétaires de petite entreprise de trois caractéristiques du personnel des commissions : accessibilité, connaissances et professionnalisme (voir l'Annexe C : Résultats du sondage *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail* de la FCEI, question 4). Les notes

combinées révèlent que les propriétaires d'entreprise du Québec évaluent le personnel de leur commission comme étant le meilleur au pays. En fait, la Commission du Québec arrive en tête pour les trois indicateurs. Au personnel des commissions de la Colombie-Britannique et de l'Ontario revient la palme du pire service aux propriétaires de PME.

G2 Évaluation générale des réponses

Lorsqu'un propriétaire d'entreprise appelle la commission de sa province, il s'attend à recevoir une réponse rapide et exacte. Il n'est pas exagéré que les employeurs exigent de la part du personnel des commissions des réponses cohérentes. Pour évaluer la manière dont

les commissions répondent aux PME, cinq aspects précis ont été évalués : la rapidité, la clarté, l'exactitude, la cohérence et la volonté de répondre.

Une fois de plus, c'est la commission du Québec qui se classe au premier rang pour la qualité de son service à sa clientèle aux PME. La Colombie-Britannique et l'Ontario sont à égalité au dernier rang, loin derrière toutes les autres commissions.

G3 Évaluation générale de l'évolution du service et de la transparence

Pour qu'une commission puisse offrir un bon service à la clientèle, il est important que son personnel comprenne les besoins de ses petites entreprises clientes. Il est également important que la commission cherche à améliorer son service d'année en année pour toujours offrir le meilleur service possible. Cet indicateur est une combinaison des résultats du sondage sur la compréhension des besoins des petites entreprises par les commissions et sur l'évolution de leur service général au cours des trois dernières années.

Bien que la Commission du Québec obtienne la meilleure note pour cet indicateur, on doit l'encourager à s'améliorer davantage. Les résultats démontrent clairement que cet encouragement concerne toutes les commissions, particulièrement celles de l'Ontario et du Manitoba qui ont reçu la pire note.

G4 Évaluation générale du fardeau de la conformité

Le temps qu'il faut pour comprendre un formulaire, ou le nombre d'exigences requises par un système d'indemnisation des accidents du travail, est du temps que le propriétaire ne consacre pas à l'exploitation de son entreprise. Cet indicateur tient compte de la lisibilité et de la simplicité des formulaires et des factures, du temps nécessaire pour satisfaire les exigences de la commission et du processus pour la délivrance d'un certificat de décharge.

Le Québec continue de mener le classement pour le service à la clientèle en recevant la note la plus favorable pour cet indicateur. La Commission du Manitoba est la dernière au classement national, juste derrière l'Ontario.

G5 Évaluation générale du site Web

Les sites Web sont devenus une source d'information à part entière pour la société en général, y compris pour les propriétaires d'entreprise. C'est pourquoi les commissions utilisent de plus en plus leur site Web pour donner des renseignements à leurs clients. Cet indicateur examine le site Web de chacune des commissions en se concentrant sur la convivialité et la disponibilité des renseignements.

Pour ces deux caractéristiques, le Québec arrive en première place. Le Nouveau-Brunswick est également en bonne position dans ce classement. Quant à la Commission de l'Ontario, elle a reçu la note de 0, ce qui indique qu'elle a encore beaucoup de travail à accomplir pour améliorer son site Web.

G6 Évaluation générale du processus d'appel

Tous les propriétaires d'entreprise ne recourent pas au processus d'appel. Toutefois, s'ils doivent le faire, ils veulent que le processus d'appel soit, entre autres choses, équitable. Cet indicateur est fondé sur la manière dont les propriétaires d'entreprise ont évalué le processus d'appel de la commission de leur province.

Les employeurs du Québec sont ceux qui ont l'opinion la plus favorable du processus d'appel de leur commission, suivis des employeurs du Nouveau-Brunswick. La dernière place est occupée par la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse.

Conclusion et recommandations

L'objectif de l'étude de la FCEI, *Le point de vue des PME sur l'indemnisation des accidents du travail*, est de fournir une analyse comparative des systèmes d'indemnisation des accidents du travail partout au pays, du point de vue des propriétaires de petite entreprise. Nous souhaitons vivement que le présent rapport soit utilisé par les responsables des commissions d'indemnisation des accidents du travail et par les gouvernements afin d'améliorer le système pour les petites entreprises dans les domaines où, selon leur classement respectif, elles étaient moins concurrentielles.

Globalement, en menant cette étude, la FCEI en est arrivée à la conclusion qu'il est difficile de recueillir des données pour certains indicateurs pertinents ou, parfois, d'obtenir des données comparables. Nous recommandons donc vivement que les commissions établissent une définition commune pour plusieurs indicateurs clés et s'engagent à fournir des informations en temps opportun sur ces indicateurs par l'intermédiaire de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada.

Couverture

- ▶ S'abstenir d'étendre davantage la couverture obligatoire.
- ▶ Maintenir un plafond pour les gains assurables.
- ▶ S'assurer que le maximum des gains assurables concorde avec les gains annuels moyens de la province ou du territoire.
- ▶ Instaurer une période d'attente de trois jours.

Coût des cotisations

- ▶ Établir un plan à long terme pour éliminer les passifs non capitalisés.
- ▶ Maîtriser les frais administratifs.
- ▶ Respecter un plan à long terme pour l'établissement des taux afin d'éviter des fluctuations marquées d'année en année.

Classification et cotisation

- ▶ Permettre aux employeurs de payer leurs cotisations en fonction de la masse salariale réelle, et non estimée.
- ▶ Fournir une gamme d'options de paiement pour les cotisations, y compris en ligne.
- ▶ Donner à l'employeur le choix dans la fréquence des paiements.
- ▶ Veiller à ce que toute l'information sur la classification et les cotisations soit communiquée aux employeurs dans un langage clair.

Gestion des réclamations

- ▶ Permettre aux employeurs de signaler les accidents en ligne.
- ▶ Financer un service indépendant agissant à titre de défenseur des employeurs pour fournir un soutien significatif aux petites entreprises.

- ▶ Travailler de manière constructive avec les propriétaires de petite entreprise pour encourager un rapide retour au travail.
- ▶ S'assurer que les pénalités encourues par les employeurs en cas d'incapacité à garantir le retour au travail soient raisonnables pour une petite entreprise.

Tarification personnalisée

- ▶ S'assurer que les programmes de tarification personnalisée tiennent compte des petites entreprises dont l'historique de réclamations est limité.

Viabilité financière à long terme

- ▶ Maintenir un ratio de capitalisation entre 95 % et 110 %.
- ▶ Réduire les cotisations une fois que le ratio de capitalisation est supérieur à 110 %.

Service à la clientèle

- ▶ Offrir une formation aux membres du personnel de première ligne pour s'assurer qu'ils connaissent les besoins des petites entreprises.
- ▶ Mettre en place un code d'équité envers les employeurs, semblable à celui mis en place en Colombie-Britannique pour le contribuable (Taxpayer Fairness and Service Code).
- ▶ S'assurer que les commissions d'appel demeurent assujetties à la loi et à la politique de leur commission des accidents du travail respective.
- ▶ S'engager à tenir des statistiques sur les appels, par exemple sur le nombre d'appels, le nombre de jugements en appel favorables aux employeurs et aux employés, la rapidité des décisions prises en appel, etc.

Références

ANDREW, Judith et Melanie CURRIE. *The Health and Safety Way for SMEs in Ontario*. Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 2003.

ASSOCIATION DES COMMISSIONS DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU CANADA. *Occupational Health, Safety and Prevention Programs in Canada*. ACATC, 2002.

BARTH, M. Michael, Robert W. KLEIN et Gregory KROHM. *The Pricing of Workers' Compensation Insurance: Effects on Safety and Claims*. Washington D.C., American Risk and Insurance Association annual meeting, 2006.

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE L'ONTARIO. *Rapport annuel*. Toronto, Publications Ontario, 2009.

BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU MANITOBA. *Review of the Workers Compensation Board*. Winnipeg, Office of the Auditor General, 2006.

CAMPOLIETI, Michele, Douglas HYATT et Terry THOMASON. « Experience Rating, Work Injuries and Benefit Costs: Some New Evidence », *Industrial Relations*, vol. 61, n° 1, 2006

COMITÉ D'ÉTUDE INDÉPENDANT. Système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick. *Renforcer le système. Un examen indépendant du système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick*. Système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick, 2008.

ELLWOOD, S. et D. RIXON. « Accounting for Performance. » *Financial Management (UK)*, mai 2006, pp.32-34.

———. *A Comparative Study of Performance Management and Accountability for Industrial Injuries in the UK and Canada*, CIMA, 2006.

INSTITUTE FOR WORK & HEALTH. *Workers' Compensation in California and Canada*. [En ligne]. www.iwh.on.ca. Institute for Work and Health, 2010. (Page consultée le 20 octobre 2010)

ISON, Terence. *Workers' Compensation in Canada*. 2^e éd. Toronto, Osgood Hall Law School, Université York, 1989.

———. *Compensation Systems for Injury and Disease: The Policy Choices*. Toronto, Osgood Hall Law School, Université York, 1994.

MARSH & MCLENNAN. *Reforming Workers' Compensation in Ontario: A Challenge to the Net Provincial Government*, 1995.

MORNEAU SOBECO. *Recommendations for Experience Rating*. [En ligne]. <http://www.wsib.on.ca/files/Content/Downloadable%20FileExperienceRatingReport/MorneauSobecoReport.pdf>. 2008. (Page consultée le 5 octobre 2010)

PERRIN, THORAU & ASSOCIATES LTD. *Comparative Review of Workers' Compensation Systems and Governance Models*. Rapport préparé pour la Commission royale d'enquête sur l'indemnisation des travailleurs de la Colombie-Britannique, 1998.

ROYAL COMMISSION ON WORKERS' COMPENSATION IN BRITISH COLUMBIA. *For the Common Good*. [En ligne]. <http://www.qp.gov.bc.ca/rcwc>. Vancouver, Crown Publications, 1999. (Page consultée en octobre 2010)

THOMASON, Terry. *Workers' Compensation*. Kalamazoo (Michigan), W.E. Upjohn Institute, 2001.

Annexe A : Territoires

Étant donné que la Commission des accidents du travail du Yukon et celle des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut servent une petite clientèle, elles ne sont pas incluses dans la comparaison principale des commissions provinciales. Nous fournissons à la place dans l'Annexe A le classement relatif des commissions territoriales obtenu si elles avaient été incluses dans la comparaison générale.

Tableau A1

Classement de 2009, notes des commissions territoriales des accidents du travail

	Indice global	Cotisations	Gestion des réclamations	Tarifification personnalisée	Classification et cotisation	Couverture	Viabilité financière à long terme	Service à la clientèle
Yn	3,4	3,8	3,5	s. o.	5,4	0,7	8,4	3,6
T.N.-O./Nt	4,2	5,4	4,8	s. o.	3,9	2,2	10,0	4,1

Données pour le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest/Nunavut

Tableau A2 :

Sous-indice du coût des cotisations

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Fréquence des réclamations avec perte de temps — en %	2,38 %	2,17 %
Pourcentage des demandeurs de retour au travail après 90 jours — en %	88,6 %	80,1 %
Frais administratifs par tranche de 100 \$ de masse salariale	0,96	0,80
Camionnage général — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	6,02 \$	5,04 \$
Ateliers d'usinage — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	3,94 \$	1,72 \$
Restauration — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	2,18 \$	2,29 \$
Entreprises d'aménagement paysager — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	2,18 \$	3,79 \$
Magasins généraux — \$ par tranche de 100 \$ de gains assurables	2,18 \$	1,46 \$
Variation du pourcentage total du taux de cotisation moyen, 2001–2010 — en %	90,1 %	47,5 %
Note globale	3,8	5,4

Sous-indice du coût des cotisations

En ce qui concerne le sous-indice du coût des cotisations, la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut obtient un meilleur résultat que la Commission du Yukon. Il est important de souligner la croissance des taux du Yukon de 90 % au cours des dix dernières années. C'est un pourcentage assez élevé et cela contribue à expliquer la note inférieure du Yukon.

Tableau A3 :

Sous-indice de la gestion des réclamations

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Possibilité pour l'employeur de signaler en ligne un accident — Oui/Non	Oui	Non
Réembauche obligatoire pour les employeurs ayant dix employés ou moins — Oui/Non	Non	Non
Défenseur ou conseiller des employeurs — Oui/Non	Non	Non
Conseils liés à la promotion de la santé et de la sécurité — en %	13,0 %	33,3 %
Aide offerte pour favoriser le retour au travail — en %	6,7 %	30,8 %
Traitement professionnel au cours du processus de réclamation — en %	20,0 %	16,7 %
Réponse rapide en ce qui concerne la réclamation — en %	20,0 %	16,7 %
Règlement équitable de la réclamation — en %	10,0 %	11,1 %
Communication globale du processus — en %	20,0 %	16,7 %
Note globale	3,5	4,8

Sous-indice de la gestion des réclamations

En ce qui concerne le sous-indice de la gestion des réclamations, la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut obtient un meilleur résultat que la Commission du Yukon. Quant à la réembauche obligatoire ou aux services d'un défenseur des employeurs, aucune commission territoriale n'offre ces options. En outre, même si les réponses au sondage indiquent que les deux commissions ont beaucoup de travail à faire dans le domaine de la gestion des réclamations, elles indiquent aussi que la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut fait mieux dans le domaine de la promotion de la santé et de la sécurité et de l'aide offerte pour favoriser le retour au travail.

Tableau A4 :

Sous-indice de la tarification personnalisée

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Rabais maximal — en %	s. o.	s. o.
Ratio de majoration maximale/rabais maximal	s. o.	s. o.
Nombre d'années pour obtenir une tarification personnalisée	s. o.	s. o.
Note globale	s. o.	s. o.

Sous-indice de la tarification personnalisée

Notre analyse démontre que les deux commissions territoriales, comme les quatre commissions provinciales, n'offrent pas de programme de tarification personnalisée aux petites entreprises.

Tableau A5 :

Sous-indice de la classification et de la cotisation

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Paiements fondés sur la masse salariale réelle — Oui/Non	Oui	Oui
Nombre de modes de paiement	3	3
Évaluation du processus de paiement en ligne — en %	16,7	0
Exactitude de la classification des taux pour l'entreprise — en %	4,2	16,7
Établissement de cotisations qui soient transparentes — en %	8,7	5,3
Professionnalisme des vérificateurs — en %	50,0 %	16,7 %
Connaissances des vérificateurs — en %	50,0 %	0,0 %
Équité des vérificateurs — en %	50,0 %	16,7 %
Note globale	5,4	3,9

Sous-indice de la classification et de la cotisation

En ce qui concerne le sous-indice de la classification et de la cotisation, la Commission du Yukon obtient une bien meilleure note que la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Le seul indicateur qui soit à l'avantage de cette dernière est celui de l'exactitude de la classification des taux. Il convient de noter que les deux commissions offrent le paiement sur la masse salariale réelle et le même nombre de modes de paiement.

Tableau A6 :

Couverture

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Masse salariale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail — en %	93,6 %	83,1 %
Écart entre le maximum de gains assurables et les gains annuels moyens — en %	55 %	3 %
Prestations en pourcentage des gains — en % net	90 %	90 %
Période d'attente — en nombre de jours	0	0
Note globale	0,7	2,2

Sous-indice de la couverture

En ce qui concerne le sous-indice de la couverture, la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut obtient une meilleure note que celle du Yukon. Les deux notes sont cependant faibles, ce qui s'explique en partie par le pourcentage de masse salariale du secteur privé assujettie aux cotisations d'une commission des accidents du travail, qui est très élevé dans les deux cas.

Tableau A7 :

Sous-indice de la viabilité financière à long terme

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Taux de capitalisation en 2009 — en %	123 %	106 %
Sous-capitalisation en 2009 — Écart par rapport à une capitalisation de 95 %	0,0	0,0
Note globale	8,4	10,0

Sous-indice de la viabilité financière à long terme

Les commissions de ces deux territoires obtiennent des notes élevées pour ce sous-indice, mais c'est la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut qui obtient la meilleure note. Bien que les deux commissions aient la chance de se trouver en situation de surcapitalisation, celle des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut a un ratio de capitalisation idéal et un taux de rendement moyen plus élevé que celle du Yukon.

Tableau A8 :

Sous-indice du service à la clientèle

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Accès au personnel — en %	38,1 %	36,8 %
Connaissances du personnel — en %	33,3 %	26,3 %
Professionnalisme du personnel — en %	40,0 %	26,3 %
Rapidité des réponses — en %	36,5 %	30 %
Clarté des réponses — en %	33,3 %	21,1 %
Exactitude des réponses — en %	35,0 %	20,0 %
Cohérence des réponses — en %	36,8 %	15,8 %
Volonté de répondre — en %	47,6 %	40,0 %
Compréhension des besoins de l'entreprise — en %	4,3 %	22,2 %
Évolution du service général au cours des trois dernières années — en %	4,3 %	5,3 %

Sous-indice du service à la clientèle

Concernant le sous-indice du service à la clientèle, la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut obtient une meilleure note que celle du Yukon. Les résultats du sondage pour cette section mettent en lumière des tendances intéressantes. En ce qui a trait à tous les aspects qui touchent le personnel, la Commission du Yukon reçoit une meilleure note pour tous les indicateurs. Par contre, quand vient le temps d'évaluer le service général et la compréhension des besoins des propriétaires d'entreprise, c'est la Commission des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut qui prend l'avantage. Elle présente également un fardeau de la conformité plus faible et un meilleur site Web pour servir les propriétaires d'entreprise.

Tableau A8 :

Sous-indice du service à la clientèle - suite

Indicateurs	Yn	T.N.-O./Nt
Lisibilité et simplicité des formulaires et des factures — en %	4,2 %	22,2 %
Temps nécessaire pour satisfaire les exigences — en %	14,3 %	16,7 %
Processus pour la délivrance d'un certificat de décharge — en %	6,3 %	13,3 %
Convivialité du site Web — en %	0,0 %	14,3 %
Disponibilité des renseignements sur le site Web — en %	18,2	21,4
Évaluation générale du processus d'appel — en %	0,0 %	0,0 %
Note globale	3,6	4,1

Annexe B : Modes de paiement

Tableau B1

Modes de paiement offerts par chaque commission

	En ligne sur le site Web du centre de services de la commission ou du gouvernement	Par téléphone au centre de services de la commission ou du gouvernement (p. ex. 1-800)	Par la poste au centre de services de la commission ou du gouvernement (enveloppes-réponses)	En personne au bureau local de la commission ou au centre de services du gouvernement (comptant, chèque, mandat, carte de débit, etc.)	Institution financière (banque/caisse populaire), peu importe la méthode
C.-B.	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Alb.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sask.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Man.	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Ont.	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Qc	Non	Non	Oui	Oui	Oui
N.-B.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
N.-É.	Non ¹	Non	Oui	Oui	Oui
Î.-P.-É.	Non	Non	Oui	Oui	Oui
T.-N.-L.	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Yn	Non	Oui	Oui	Oui	Non
T.N.-O./Nt	Non	Non	Oui	Oui	Oui

Source : Commissions provinciales et territoriales – Données de 2010.

1. Les employeurs ne peuvent pas payer leurs cotisations directement sur le site Web de la commission; le paiement peut être effectué en utilisant le service bancaire en ligne pour leur compte d'affaires ou par un versement à l'ARC à partir de leur compte individuel en utilisant le service *Mon paiement*, accessible directement à partir du site Web de l'ARC.

Annexe C : Résultats du sondage *Indemnisation des accidents du travail de la FCEI, par province/territoire*

1. Êtes-vous inscrit à la commission de l'indemnisation des accidents du travail? (Sélectionnez une seule réponse)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	24	22	1 294	1 147	493	415	4 631	1 491	485	494	125	177	10 798
	% des réponses												
Oui, pour moi-même (en tant que propriétaire d'entreprise)	4,2	13,6	5,3	4,0	2,8	2,4	2,2	2,8	4,7	4,9	2,4	6,2	3,2
Oui, pour mes employés	12,5	36,4	23,0	32,1	43,6	61,4	64,3	65,7	16,9	26,9	65,6	20,3	50,4
Oui, pour moi-même et pour mes employés	83,3	50,0	64,2	48,1	46,2	20,0	14,4	19,3	59,6	46,2	24,8	71,8	31,1
Non, la couverture obligatoire n'est pas exigée dans mon secteur, ou je n'emploie personne	0,0	0,0	7,4	15,8	7,3	16,1	19,0	12,1	18,8	22,1	7,2	1,7	15,3

2. Quelles devraient être les priorités de la FCEI en ce qui concerne ses initiatives auprès de la commission d'indemnisation des accidents du travail? (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	21	1 136	940	445	336	3 622	1 250	381	375	109	172	8 810
	% des réponses												
Couverture	34,8	19,0	33,7	37,2	36,9	33,0	31,0	21,4	26,0	31,5	44,0	26,2	30,9
Coût des cotisations	87,0	81,0	73,8	81,7	79,1	78,0	82,9	75,6	81,4	78,1	89,0	90,7	80,1
Classification et cotisation	43,5	38,1	36,9	28,9	27,2	33,0	36,5	51,8	33,6	34,9	33,9	40,7	37,2
Gestion des réclamations, y compris la fraude et l'abus	56,5	71,4	50,8	59,3	60,0	55,7	60,7	55,6	53,8	62,4	46,8	49,4	57,7
Tarifification personnalisée (rabais et majorations en fonction de l'historique des réclamations)	43,5	47,6	43,4	47,1	44,9	38,1	42,8	52,6	47,5	42,4	45,9	42,4	44,9
Processus d'appel	4,3	23,8	19,0	18,6	17,8	12,8	17,4	17,7	12,9	17,3	13,8	13,4	17,3
Viabilité financière à long terme	43,5	28,6	24,2	26,4	29,9	18,8	30,2	17,8	19,2	24,8	24,8	20,3	25,9
Service à la clientèle	30,4	33,3	26,5	25,3	20,7	20,2	26,8	16,2	14,7	20,0	18,3	18,0	23,5

3. Comment évaluez-vous le personnel de votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux critères suivants? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Accès au personnel

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	21	19	827	732	326	262	2 803	933	290	312	92	136	6 753
	% des réponses												
Bon	38,1	36,8	20,1	27,7	34,7	26,7	21,1	46,1	34,8	32,4	32,6	30,9	27,6
Passable	42,9	42,1	59,5	58,5	54,3	59,2	55,7	43,2	53,8	50,6	54,3	55,1	54,4
Médiocre	19,0	21,1	20,4	13,8	11,0	14,1	23,2	10,7	11,4	17,0	13,0	14,0	18,1

b. Connaissances du personnel

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	21	19	811	726	319	257	2 761	902	283	312	86	134	6 631
	% des réponses												
Bon	33,3	26,3	20,3	25,2	29,8	24,1	20,7	41,4	32,2	34,0	36,0	28,4	26,0
Passable	61,9	57,9	62,4	62,0	56,1	60,7	59,3	47,1	52,3	49,0	55,8	61,2	57,4
Médiocre	4,8	15,8	17,3	12,8	14,1	15,2	20,0	11,5	15,5	17,0	8,1	10,4	16,5

c. Professionnalisme général

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	20	19	815	726	318	256	2 758	920	288	313	87	135	6 655
	% des réponses												
Bon	40,0	26,3	20,4	26,4	29,6	27,0	20,6	44,1	34,0	32,9	37,9	31,9	26,8
Passable	45,0	57,9	62,0	59,8	57,2	57,0	58,3	45,1	52,1	54,0	56,3	54,8	56,4
Médiocre	15,0	15,8	17,7	13,8	13,2	16,0	21,1	10,8	13,9	13,1	5,7	13,3	16,8

4. Comment évaluez-vous les réponses de votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux critères suivants? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Rapidité

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	22	20	772	701	298	244	2 604	900	265	292	78	133	6 329
	% des réponses												
Bon	36,4	30,0	22,0	26,0	30,2	30,7	20,3	34,3	33,2	28,4	37,2	34,6	25,5
Passable	27,3	60,0	57,9	61,5	55,4	55,3	56,3	49,8	55,5	55,1	50,0	50,4	55,7
Médiocre	36,4	10,0	20,1	12,6	14,4	13,9	23,5	15,9	11,3	16,4	12,8	15,0	18,8

b. Clarté

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	21	19	764	699	299	245	2 584	895	264	289	78	134	6 291
	% des réponses												
Bon	33,3	21,1	17,3	22,5	24,4	23,7	16,4	30,1	28,4	22,5	30,8	30,6	21,1
Passable	38,1	52,6	55,6	59,5	55,5	55,1	53,2	51,7	50,8	52,9	56,4	56,0	54,1
Médiocre	28,6	26,3	27,1	18,0	20,1	21,2	30,4	18,2	20,8	24,6	12,8	13,4	24,8

c. Exactitude

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	20	20	753	697	298	243	2 531	873	263	281	77	128	6 184
	% des réponses												
Bon	35,0	20,0	16,2	21,4	26,5	22,6	17,7	34,8	29,7	26,0	28,6	25,8	22,2
Passable	50,0	60,0	61,5	62,1	54,0	56,4	56,7	49,8	54,0	53,4	61,0	62,5	56,7
Médiocre	15,0	20,0	22,3	16,5	19,5	21,0	25,6	15,3	16,3	20,6	10,4	11,7	21,1

d. Cohérence

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	19	19	725	684	289	235	2 487	866	253	271	76	127	6 051
	% des réponses												
Bon	36,8	15,8	15,2	19,7	25,6	22,1	16,2	29,6	26,5	23,6	28,9	27,6	20,3
Passable	26,3	68,4	58,5	60,8	55,4	57,4	54,2	49,3	56,9	54,6	55,3	57,5	55,1
Médiocre	36,8	15,8	26,3	19,4	19,0	20,4	29,6	21,1	16,6	21,8	15,8	15,0	24,6

e. Volonté de répondre

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	21	20	776	704	302	240	2 563	875	271	289	76	133	6 270
	% des réponses												
Bon	47,6	40,0	19,8	26,3	29,5	24,6	19,6	37,6	29,5	27,0	31,6	34,6	24,9
Passable	23,8	35,0	54,0	54,1	50,7	52,1	52,5	45,8	52,4	51,9	53,9	52,6	51,7
Médiocre	28,6	25,0	26,2	19,6	19,9	23,3	27,9	16,6	18,1	21,1	14,5	12,8	23,4

5. Comment évaluez-vous votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux éléments suivants?
(Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Compréhension des besoins de mon entreprise

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	18	782	722	318	256	2 697	930	297	284	78	134	6 539
	% des réponses												
Bon	4,3	22,2	8,7	11,5	12,6	9,4	6,7	20,3	12,1	9,9	16,7	14,2	10,5
Passable	43,5	44,4	49,7	54,8	53,8	52,7	41,3	50,1	51,9	48,6	60,3	45,5	47,3
Médiocre	52,2	33,3	41,6	33,7	33,6	37,9	51,9	29,6	36,0	41,5	23,1	40,3	42,2

b. Exactitude de la classification des taux pour mon entreprise

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	24	18	862	743	339	267	2 819	965	309	289	81	134	6 850
	% des réponses												
Bon	4,2	16,7	11,7	14,5	18,3	11,6	10,0	22,2	11,0	12,1	14,8	8,2	13,1
Passable	25,0	44,4	53,1	55,0	53,7	57,3	48,7	48,0	49,5	49,5	53,1	52,2	50,5
Médiocre	70,8	38,9	35,2	30,4	28,0	31,1	41,3	29,8	39,5	38,4	32,1	39,6	36,4

c. Lisibilité et simplicité des formulaires et des factures

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	24	18	869	744	342	263	2 823	957	310	289	84	135	6 858
	% des réponses												
Bon	4,2	22,2	14,7	17,2	18,4	13,7	11,1	25,2	18,7	15,9	22,6	16,3	15,5
Passable	62,5	55,6	60,4	64,9	64,3	64,3	58,2	49,0	60,6	60,2	57,1	55,6	58,6
Médiocre	33,3	22,2	24,9	17,9	17,3	22,1	30,7	25,8	20,6	23,9	20,2	28,1	26,0

d. Temps nécessaire pour satisfaire les exigences

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	21	18	801	681	315	259	2 634	867	280	285	78	128	6 367
	% des réponses												
Bon	14,3	16,7	9,5	11,7	15,9	10,8	7,2	22,1	14,6	11,9	16,7	14,1	11,4
Passable	38,1	50,0	59,7	63,9	62,9	59,8	54,5	54,1	67,1	57,2	66,7	53,9	57,5
Médiocre	47,6	33,3	30,8	24,4	21,3	29,3	38,3	23,8	18,2	30,9	16,7	32,0	31,1

e. Établissement de cotisations qui soient transparentes

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	19	870	754	347	265	2 821	932	310	295	84	137	6 857
	% des réponses												
Bon	8,7	5,3	8,0	10,2	9,8	8,3	6,8	18,6	11,0	11,9	14,3	11,7	9,7
Passable	52,2	47,4	58,6	52,4	59,4	54,3	49,2	49,5	49,0	47,8	48,8	44,5	51,3
Médiocre	39,1	47,4	33,3	37,4	30,8	37,4	44,0	32,0	40,0	40,3	36,9	43,8	38,9

f. Conseils liés à la promotion de la santé et de la sécurité en milieu de travail

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	18	799	700	322	245	2 652	915	291	281	83	132	6 461
	% des réponses												
Bon	13,0	33,3	17,6	15,3	17,4	14,7	12,0	37,3	19,6	22,8	18,1	20,5	18,1
Passable	52,2	38,9	51,3	60,4	62,1	59,2	55,4	45,7	58,8	52,0	59,0	58,3	54,6
Médiocre	34,8	27,8	31,0	24,3	20,5	26,1	32,6	17,0	21,6	25,3	22,9	21,2	27,3

g. Processus pour la délivrance d'un certificat de décharge

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	16	15	529	580	243	169	2 094	505	191	235	44	101	4 722
	% des réponses												
Bon	6,3	13,3	27,6	38,4	33,7	17,8	34,1	21,4	28,8	31,5	18,2	24,8	31,1
Passable	56,3	80,0	55,6	49,7	51,9	62,7	46,6	55,4	57,1	54,9	59,1	60,4	51,2
Médiocre	37,5	6,7	16,8	11,9	14,4	19,5	19,2	23,2	14,1	13,6	22,7	14,9	17,7

h. Aide offerte aux employés victimes d'accidents pour favoriser leur retour au travail

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	15	13	505	486	204	176	1 667	665	159	202	42	80	4 214
	% des réponses												
Bon	6,7	30,8	11,3	13,4	17,6	7,4	10,2	21,5	19,5	12,4	21,4	15,0	13,4
Passable	53,3	46,2	55,2	61,1	56,4	54,5	53,9	46,5	51,6	54,0	66,7	56,3	53,9
Médiocre	40,0	23,1	33,5	25,5	26,0	38,1	35,9	32,0	28,9	33,7	11,9	28,8	32,7

6. Comment évaluez-vous le site Web de votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux critères suivants? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Convivialité

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	11	14	674	608	194	141	1 794	536	189	182	38	88	4 469
	% des réponses												
Bon	0,0	14,3	17,1	20,7	18,0	18,4	13,7	36,9	29,6	22,5	26,3	19,3	19,5
Passable	72,7	50,0	63,8	64,8	64,4	68,1	66,2	52,6	60,8	65,9	63,2	67,0	63,7
Médiocre	27,3	35,7	19,1	14,5	17,5	13,5	20,2	10,4	9,5	11,5	10,5	13,6	16,8

b. Disponibilité des renseignements sur le site Web

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	11	14	672	596	195	144	1 804	547	188	183	40	87	4 481
	% des réponses												
Bon	18,2	21,4	19,0	20,6	19,5	18,8	13,4	35,3	29,8	26,2	30,0	21,8	19,9
Passable	54,5	50,0	64,3	67,3	67,7	67,4	67,7	51,0	61,2	55,2	57,5	66,7	64,1
Médiocre	27,3	28,6	16,7	12,1	12,8	13,9	18,8	13,7	9,0	18,6	12,5	11,5	16,0

c. Processus du paiement en ligne

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	6	5	545	450	136	80	1 302	350	160	125	28	53	3 240
	% des réponses												
Bon	16,7	0,0	31,4	31,1	25,7	15,0	23,9	35,4	43,8	23,2	25,0	18,9	28,1
Passable	33,3	80,0	57,6	58,9	63,2	68,8	58,3	53,1	48,8	60,0	46,4	67,9	57,8
Médiocre	50,0	20,0	11,0	10,0	11,0	16,3	17,8	11,4	7,5	16,8	28,6	13,2	14,1

7. Votre entreprise a-t-elle fait l'objet d'une vérification par la commission d'indemnisation des accidents du travail au cours des trois dernières années? (Sélectionnez une seule réponse)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	24	19	959	811	386	298	3 133	1 073	323	316	89	150	7 581
	% des réponses												
Oui	33,3	31,6	22,4	12,6	14,0	14,4	27,7	26,7	22,0	14,6	12,4	42,7	23,4
Non	66,7	68,4	77,6	87,4	86,0	85,6	72,3	73,3	78,0	85,4	87,6	57,3	76,6

8. Comment évaluez-vous le vérificateur de votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux critères suivants? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Professionnalisme général

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	8	6	211	99	54	43	846	272	70	42	11	62	1 724
	% des réponses												
Bon	50,0	16,7	48,8	45,5	59,3	32,6	40,9	55,9	61,4	45,2	81,8	59,7	46,7
Passable	37,5	83,3	41,7	51,5	31,5	65,1	47,5	35,7	35,7	42,9	18,2	37,1	44,0
Médiocre	12,5	0,0	9,5	3,0	9,3	2,3	11,6	8,5	2,9	11,9	0,0	3,2	9,3

b. Connaissances

Réponses	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	8	6	208	100	54	42	838	268	69	43	11	62	1 709
	% des réponses												
Bon	50,0	0,0	47,1	42,0	55,6	35,7	38,2	53,4	59,4	48,8	72,7	61,3	44,5
Passable	50,0	83,3	44,2	52,0	38,9	61,9	48,9	35,8	37,7	41,9	27,3	32,3	45,2
Médiocre	0,0	16,7	8,7	6,0	5,6	2,4	12,9	10,8	2,9	9,3	0,0	6,5	10,3

c. Équité

Réponses	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	8	6	211	96	52	41	831	271	68	43	11	60	1 698
	% des réponses												
Bon	50,0	16,7	43,1	39,6	53,8	31,7	33,0	42,1	51,5	51,2	72,7	50,0	38,8
Passable	37,5	50,0	40,3	44,8	34,6	58,5	40,1	40,2	35,3	27,9	27,3	38,3	40,0
Médiocre	12,5	33,3	16,6	15,6	11,5	9,8	27,0	17,7	13,2	20,9	0,0	11,7	21,2

9. Avez-vous participé à un processus de réclamation auprès de votre commission d'indemnisation des accidents du travail au cours des trois dernières années? (Sélectionnez une seule réponse)

Réponses	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	24	19	959	811	386	298	3 133	1 073	323	316	89	150	7 581
	% des réponses												
Oui, j'ai déposé une réclamation pour moi-même (propriétaire d'entreprise) ou pour un de mes employés	47,8	63,2	44,6	46,1	41,8	53,9	39,7	40,3	39,8	51,4	34,8	36,8	42,2
Non	52,2	36,8	55,4	53,9	58,2	46,1	60,3	59,7	60,2	48,6	65,2	63,2	57,8

10. Comment évaluez-vous le processus initial de réclamation auprès de votre commission d'indemnisation des accidents du travail par rapport aux critères suivants? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Traitement professionnel au cours du processus de réclamation

Réponses	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	10	12	412	368	159	153	1 213	414	125	160	31	53	3 110
	% des réponses												
Bon	20,0	16,7	27,2	31,8	30,2	30,7	22,2	53,1	29,6	26,3	32,3	20,8	29,5
Passable	80,0	58,3	61,4	57,6	50,3	57,5	62,2	37,0	56,8	58,8	64,5	67,9	57,1
Médiocre	0,0	25,0	11,4	10,6	19,5	11,8	15,7	9,9	13,6	15,0	3,2	11,3	13,4

b. Réponse rapide en ce qui concerne la réclamation

Réponses	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	10	12	412	366	157	151	1 202	411	124	161	31	54	3 091
	% des réponses												
Bon	20,0	16,7	27,2	31,7	33,8	31,8	22,8	46,0	31,5	28,6	38,7	24,1	29,3
Passable	70,0	58,3	60,0	57,7	51,0	57,0	59,3	38,9	49,2	57,1	61,3	63,0	55,5
Médiocre	10,0	25,0	12,9	10,7	15,3	11,3	17,9	15,1	19,4	14,3	0,0	13,0	15,1

c. Règlement équitable de la réclamation

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	10	9	387	348	153	143	1 145	403	120	149	30	54	2 951
	% des réponses												
Bon	10,0	11,1	19,6	22,7	26,1	18,2	16,7	39,7	26,7	16,8	30,0	20,4	22,1
Passable	90,0	55,6	53,2	47,4	47,7	53,1	46,9	38,5	39,2	43,0	63,3	44,4	46,8
Médiocre	0,0	33,3	27,1	29,9	26,1	28,7	36,4	21,8	34,2	40,3	6,7	35,2	31,2

d. Communication globale du processus

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	10	12	401	359	159	149	1 195	411	120	158	29	53	3 056
	% des réponses												
Bon	20,0	16,7	21,7	24,8	23,3	24,8	17,3	38,7	26,7	17,7	31,0	20,8	22,9
Passable	70,0	58,3	54,6	54,0	48,4	50,3	51,7	44,5	40,8	53,2	51,7	52,8	50,9
Médiocre	10,0	25,0	23,7	21,2	28,3	24,8	31,0	16,8	32,5	29,1	17,2	26,4	26,2

11. Comment évaluez-vous le processus d'appel auprès de votre commission d'indemnisation des accidents du travail? (Sélectionnez une seule réponse)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	10	11	398	361	159	148	1 189	415	121	160	31	55	3 058
	% des réponses												
Bon	0,0	0,0	7,3	5,3	3,8	3,4	2,6	17,1	10,7	2,5	3,2	5,5	6,0
Passable	10,0	36,4	19,6	23,0	20,1	20,9	17,5	36,1	28,1	23,1	25,8	20,0	22,1
Médiocre	30,0	27,3	20,4	21,1	25,8	23,0	29,3	19,3	20,7	33,8	3,2	20,0	24,8
Sans objet	60,0	36,4	52,8	50,7	50,3	52,7	50,6	27,5	40,5	40,6	67,7	54,5	47,2

13. De quelle manière le service général offert par votre commission d'indemnisation des accidents du travail a-t-il évolué au cours des trois dernières années? (Sélectionnez une seule réponse)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	19	953	812	390	286	3 129	1 062	318	317	91	147	7 547
	% des réponses												
Il s'est amélioré	4,3	5,3	6,7	5,4	6,7	5,2	4,6	9,2	7,2	8,2	1,1	9,5	6,1
Aucun changement	56,5	84,2	55,8	62,6	55,1	61,9	57,7	49,3	60,7	61,5	64,8	59,9	57,3
Il s'est dégradé	26,1	0,0	5,2	5,0	4,6	2,8	9,1	4,4	4,7	9,1	3,3	6,1	6,8
Ne sais pas/sans objet	13,0	10,5	32,2	27,0	33,6	30,1	28,6	37,0	27,4	21,1	30,8	24,5	29,9

15. À votre avis, les entreprises devraient-elles être autorisées à acheter une protection pour incapacité en milieu de travail auprès d'un assureur privé (et non pas la commission d'indemnisation des accidents du travail) pour les catégories suivantes? (Sélectionnez une réponse par ligne)

a. Propriétaire(s)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	19	1 023	964	411	351	3 902	1 192	390	408	99	148	8 930
	% des réponses												
Oui	60,9	73,7	76,7	76,6	76,4	85,8	88,8	78,7	73,8	77,5	75,8	75,7	82,4
Non	8,7	15,8	10,5	9,9	9,2	4,6	3,5	7,4	8,7	6,9	4,0	5,4	6,3
Ne sais pas	30,4	10,5	12,8	13,6	14,4	9,7	7,7	13,9	17,4	15,7	20,2	18,9	11,3

b. Dirigeants de la personne morale

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	22	18	1 002	942	399	341	3 793	1 143	365	389	93	141	8 648
	% des réponses												
Oui	54,5	77,8	69,6	69,6	71,4	81,5	84,5	71,0	65,5	72,2	66,7	67,4	76,7
Non	4,5	16,7	11,8	11,8	11,5	5,0	4,7	9,5	10,7	6,9	5,4	8,5	7,7
Ne sais pas	40,9	5,6	18,7	18,6	17,0	13,5	10,8	19,4	23,8	20,8	28,0	24,1	15,6

c. Exploitants indépendants (qui travaillent à leur compte)

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	22	18	992	936	397	333	3 784	1 146	369	388	92	143	8 620
	% des réponses												
Oui	59,1	66,7	70,0	70,4	70,8	79,9	83,7	75,7	68,3	74,2	67,4	68,5	77,3
Non	4,5	11,1	13,1	12,9	11,6	5,4	4,5	7,6	11,4	5,7	3,3	7,0	7,6
Ne sais pas	36,4	22,2	16,9	16,7	17,6	14,7	11,8	16,8	20,3	20,1	29,3	24,5	15,2

d. Employés

	Yn	T.N.-O.	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Can.
Réponses	23	19	1 005	950	403	347	3 832	1 155	378	397	93	144	8 746
	% des réponses												
Oui	47,8	47,4	51,3	53,8	51,4	64,8	64,3	53,5	56,1	60,2	59,1	57,6	58,9
Non	17,4	42,1	32,6	29,3	31,3	21,3	22,4	26,8	25,1	20,2	21,5	21,5	25,3
Ne sais pas	34,8	10,5	16,0	16,9	17,4	13,8	13,2	19,7	18,8	19,6	19,4	20,8	15,8

Source : FCEI, *Point de vue : Indemnisation des accidents du travail*. Le sondage a été mené entre le 2 juin 2010 et le 23 juillet 2010. Les résultats sont fondés sur 10 954 réponses et la marge d'erreur est de plus ou moins 0,9 point de pourcentage, 19 fois sur 20.