

○ **COVID-19**

1. What are the volume of claims filed for COVID-19?

28 547 réclamation au 10 octobre 2021.

2. Have there been challenges in the management of existing claims for COVID-19 and how have you managed these challenges?

Notre principal défi est de traiter les réclamations qui dépassent 90 jours d'incapacité (12 semaines). La commission doit s'approprier la connaissance médicale afin de mettre en place l'assistance médicale et les mesures de réadaptation appropriées à la condition du travailleur.

Nous sommes toujours en exploration des meilleurs pratiques en lien avec le traitement des dossiers Covid-19.

3. What has been your experience in terms of effective treatment programs for COVID 19 claims?

En mai 2021, un programme financé par les fonds publics du Ministère de la Santé et des Services sociaux a été mis en place et la Direction générale de réintégration au travail-Sud a bénéficié de celui-ci. Ce programme de 12 semaines comprenait huit séances chacune avec un physiothérapeute, un ergothérapeute et un travailleur social. Les premiers participants ont terminé les séances depuis quelques semaines. Il est donc encore tôt pour tirer des conclusions définitives. D'après ce que l'on peut voir de prime abord, la progression globale est très lente et les premiers participants ne sont pas prêts à retourner au travail et ils ont encore besoin de traitements après le programme de 12 semaines.

4. Has the pandemic had an impact on overall claim volumes and duration for non-COVID 19 claims? Please elaborate on same.

Un ralentissement des réclamations non-COVID 19 contre une augmentation de la durée de versement des indemnités de remplacement de revenu.

	NOMBRE	DUREE MOYENNE IRR
2018	86 062	90
2019	88 123	88,9
2020	74 540	95,4

5. What challenges have arisen from the pandemic and how have you addressed these challenges?

Les défis étaient de rester en phase avec les orientations sanitaires gouvernementales, soutenir nos clientèles ainsi que les fournisseurs de soins et services.

La CNESST a mis en place des mesures administratives afin de s'adapter à la nouvelle réalité pandémique en:

- S'assurant que nos politiques soient en cohérence avec les orientations gouvernementales en lien avec les mesures sanitaires. (exemple : Facturation dans plus de 180 jours, ajout d'une présomption de lésion dans le cas de Covid-19, s'ouvrir à la téléconsultation, etc)
- Soutenant le réseau de la santé (compléter certains documents dans un délai de 60 jours au lieu de 30 jours comme c'est le cas des rapports médicaux complémentaires).

6. Working from Home

- Are your staff continuing to work from home as a result of the pandemic?

Oui, le télétravail va se prolonger jusqu'à la fin de 2021 (à réévaluer selon les directives gouvernementales).

- What challenges have you experienced with working from home and what measures have been put in place to address these challenges?

Le principal défi est d'assurer la continuité du service et de maintenir la motivation des équipes tout en travaillant à distance.

La CNESST s'est procuré l'équipement nécessaire afin de favoriser le télétravail. En effet, des ordinateurs portables ont été distribués au personnel ainsi qu'un déploiement général de l'outil Teams était effectué. Teams a favorisé le maintien de travail d'équipe dans l'organisation.

- Is your jurisdiction considering, (or already implemented), a long term working from home program? If so, please provide details concerning same.

Le retour au bureau est programmé pour 2022.

La Commission est un organisme public qui applique les politiques du Conseil du trésor. En l'occurrence, le télétravail est encadré par la *Politique cadre en matière de télétravail*. [Politique-cadre en matière de télétravail pour le personnel de la fonction publique \(quebec.ca\)](http://www.politique-cadre.gouv.qc.ca/)

Des discussions supplémentaires sont en cours pour explorer diverses facettes du mode de travail hybride, soit un partage de nombre de jours en télétravail et du nombre de jours de travail au bureau. Cet agencement doit être accompagné par des ressources technologiques pour assurer sa faisabilité.

○ **Psychological Injuries**

1. What are the claim volumes in your jurisdiction? Has there been in significant changes in claim volumes in recent years?

2018: 3 595

2019: 3 897

2020: 3 889*

*Les données de 2021 sur les lésions psychologiques n'ont pas la maturité nécessaire pour être utilisées.

2. Has there been any recent policy or legislation changes concerning coverage?

Changements législatifs récents en lien avec les lésions psychologiques :

Depuis le 6 octobre 2021 : Le travailleur peut bénéficier de la présomption de maladie professionnelle en regard d'un diagnostic de trouble de stress post-traumatique (TSPT) lorsque le travail implique une succession d'éléments stressants. En premier lieu, la CNESST analyse la réclamation selon les critères d'un accident du travail. Si la réclamation ne rencontre pas ces critères, l'analyse se poursuivra selon les critères de la présomption de maladie professionnelle. Pour le TSPT, le Règlement (section Troubles mentaux) reconnaît comme conditions particulières un travail impliquant une exposition de manière répétée ou extrême à une blessure grave, à de la violence sexuelle à une menace de mort ou à la mort effective laquelle n'est pas occasionnée par des causes naturelles.

3. What are the current challenges you are experiencing?

Dans les dossiers de lésions physiques, l'accident de travail vient parfois perturber un équilibre précaire chez un individu et peut, même si les manifestations psychologiques ou le diagnostic n'est pas directement en lien avec l'accident de travail ou ses conséquences, faire perdurer le dossier et créer des heurts dans l'intervention.

4. Are there any new initiatives that your jurisdiction is undertaking?

Des formations concernant les *Composantes psychologiques* (diagnostics psychiatriques, symptomatologie psychologique, traits et troubles de la personnalité, traitements ...) *dans le processus de retour au travail*, et le *Suivi des références psychologiques aux intervenants extérieurs* (psychologues, ergothérapeutes en santé mentale, psychoéducateur) devraient être offertes à tous les intervenants intéressés (agents et conseillers en réadaptation) au terme du confinement.

De nouvelles approches, basées sur les thérapies cognitive-comportementales et l'EMDR, ont été expérimentées auprès de groupes d'individus ayant vécu des ESPT dans le cadre de leur travail. Nous sommes en attentes des résultats, qui pourraient vous être communiqués ultérieurement.

5. Have you had any success in identifying effective treatment options?

En ce qui concerne le TSPT (Post-traumatic stress Disorder PTSD), l'ajout du propranolol¹ s'avère efficace pour diminuer les manifestations neuro-végétatives lors de l'exposition à l'événement traumatisant.

¹ [L'antihypertenseur propranolol réduit l'intensité des souvenirs traumatiques | Psychomédia \(psychomedia.gc.ca\)](https://www.psychomedia.gc.ca/fr/actualites/antihypertenseur-propranolol-reduit-lintensite-des-souvenirs-traumatiques)