

À PROPOS DE VOTRE RÉCLAMATION À WORKSAFEBC L'ESSENTIEL

UN GUIDE POUR LES TRAVAILLEURS

WORK SAFE BC

WORKING TO MAKE A DIFFERENCE
worksafebc.com

Si vous avez des difficultés à lire l'anglais et si vous avez des questions à propos de votre réclamation à WorkSafeBC (Workers' Compensation Board), nous vous procurerons les services d'un interprète. Adressez-vous au membre du personnel de WorkSafeBC qui est chargé de votre dossier et demandez-lui de faire le nécessaire à ce sujet.

Remarque : Ce guide a pour seul objectif de vous informer. Si les renseignements donnés diffèrent de la *Workers Compensation Act* ou de la politique de WorkSafeBC, la Loi et la politique de WorkSafeBC l'emporteront.

COMMENT UTILISER CE GUIDE

Ce guide est divisé en quatre parties principales qui vous présentent, étape par étape, le régime d'indemnisation des travailleurs :

1. L'essentiel de l'indemnisation des travailleurs
2. Les types de prestations que vous pouvez recevoir
3. Le retour au travail
4. Vos droits et responsabilités dans le cadre du régime d'indemnisation

De plus, vous trouverez aux pages 5 et 6 une liste de numéros de téléphone, de numéros de télécopieur et d'adresses pour les bureaux de WorkSafeBC et des organisations apparentées à WorkSafeBC, auxquels vous pourrez vous adresser si vous avez besoin de plus de renseignements.

L'ESSENTIEL DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

Qui est assuré?

La plupart des personnes qui travaillent en Colombie-Britannique sont assurées par WorkSafeBC – qu'elles travaillent à temps plein, à temps partiel, à contrat, en tant qu'employés occasionnels, ou en tant qu'administrateurs ou propriétaires d'une entreprise. Vous êtes assuré même si votre employeur a omis de s'inscrire à WorkSafeBC.

Vous et les personnes à votre charge pouvez être admissibles à une indemnisation de WorkSafeBC si :

- Vous êtes blessé ou tué au travail.
- Vous êtes handicapé ou tué par une maladie reliée à votre travail.

Si vous êtes employé à votre compte, communiquez avec le Service d'évaluation de WorkSafeBC pour obtenir des renseignements sur une assurance personnelle facultative. Au besoin, vous pourrez obtenir les services d'un interprète.

Qu'est-ce qu'une « blessure ou maladie reliée au travail »?

WorkSafeBC ne vous indemnise, vous et les personnes à votre charge, qu'en cas de blessure ou de maladie *reliée au travail*.

En ce qui concerne les blessures, ceci signifie généralement que vous devez avoir été blessé alors que vous étiez au travail et votre blessure doit avoir été causée par quelque chose que vous faites durant votre travail pour être couvert par WorkSafeBC. En ce qui concerne les maladies, ceci signifie que la maladie que vous avez contractée doit avoir été causée par votre travail ou votre milieu de travail pour que vous soyez couvert par WorkSafeBC. WorkSafeBC couvre les blessures aussi bien physiques que psychologiques.

Si vous êtes blessé au travail ou si vous contractez une maladie qui résulte de votre travail, et si WorkSafeBC accepte votre réclamation, nous prendrons en charge vos frais médicaux (jusqu'à certaines limites et avec certaines restrictions) et nous vous indemniserons en partie de vos pertes de salaire pendant que vous êtes dans l'incapacité de travailler.

Qui finance le régime d'indemnisation?

WorkSafeBC est un régime d'assurance financé entièrement par les employeurs. **Le financement de ce régime d'indemnisation ne provient ni des impôts provinciaux, ni des impôts fédéraux.** La loi interdit à votre employeur de retenir de l'argent sur votre traitement et salaire pour payer vos cotisations d'entreprise à WorkSafeBC.

En échange du financement apporté par les employeurs à ce régime, vous ne pouvez poursuivre en justice ni votre employeur, ni un autre employeur, ni un autre travailleur pour cause de blessure ou de maladie reliée au travail.

Votre droit de faire une réclamation

En vertu de la loi, votre employeur doit déclarer toute blessure ou maladie reliée au travail à WorkSafeBC, dans les trois jours. **Vous dire de ne pas déclarer une blessure ou une maladie, ou même tenter de vous convaincre de ne pas faire de déclaration à WorkSafeBC, est contraire à la loi.** Vous avez le droit de déclarer toute blessure ou maladie reliée au travail.

Quand vous êtes blessé, si vous avez besoin d'une ambulance ou d'un autre mode de transport pour aller de votre lieu de travail chez votre médecin ou à l'hôpital, votre employeur doit payer ces frais de transport, de par la loi.

Ouverture d'un dossier de réclamation

WorkSafeBC ouvre un dossier de réclamation à votre nom quand nous recevons un rapport, soit de vous, soit de votre employeur, ou encore de votre médecin (ou de toute personne qui vous soigne) – et c'est pourquoi vous devez dire à votre employeur et à votre médecin que votre blessure ou votre maladie est reliée au travail. Votre employeur et votre médecin doivent tous deux remplir les formulaires requis et les envoyer à WorkSafeBC dans les trois jours suivant la date à laquelle vous les avez informés de votre blessure ou de votre maladie.

Vous devriez déclarer une maladie reliée au travail dès que vous en remarquez les symptômes. Même si vous ne travaillez pas, ou si vous avez changé d'emploi quand vous constatez que vous avez une maladie reliée au travail, communiquez aussitôt avec WorkSafeBC.

Grâce à notre service de Télé-réclamations, vous pouvez demander l'ouverture d'un dossier en téléphonant à notre centre d'appels au 604 231-8888, ou au numéro sans frais 1 888 967-5377. Le représentant du service de Télé-réclamations notera les détails de votre blessure ou de votre maladie et vous informera des prochaines étapes. Au besoin, vous pourrez obtenir les services d'un interprète.

Votre numéro d'assistance à la clientèle

Une fois que votre réclamation sera enregistrée à WorkSafeBC, vous obtiendrez un numéro unique d'assistance à la clientèle. Un seul

numéro d'assistance à la clientèle vous sera donné, pour toujours. Si vous avez plus d'une réclamation, chaque numéro de réclamation sera relié à votre numéro d'assistance à la clientèle.

Votre numéro de réclamation

Quand vous faites une réclamation à WorkSafeBC, nous vous donnons un numéro de réclamation. Grâce à ce numéro, vous pourrez téléphoner au centre d'appels de WorkSafeBC et vérifier si votre réclamation a été acceptée, en utilisant le système téléphonique automatisé. Vous pourrez aussi vérifier en ligne où en est votre réclamation en visitant notre site WorkSafeBC.com, puis en sélectionnant « Check the status of a claim » au menu Services en ligne WorkSafe^{MC}. Votre numéro de réclamation sera transmis à votre employeur et à votre médecin, qui pourront vérifier si votre réclamation a été acceptée. Votre employeur et votre médecin ne pourront trouver aucun renseignement personnel à votre sujet avec ce service.

Votre numéro d'accès personnel

Si vous êtes en congé de travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie, et si votre réclamation a été enregistrée, vous recevrez aussi un numéro d'accès personnel sécurisé et des instructions vous disant comment utiliser le système téléphonique automatisé de WorkSafeBC ou l'application « Check the status of a claim » pour savoir :

- Si un paiement vous a été émis.
- Quel est le montant de ce paiement.
- Quand le chèque a été traité.

Ne donnez votre numéro d'accès personnel à **personne**.

Si vous avez toute autre question à propos de votre réclamation, ou si vous préférez parler à un représentant de WorkSafeBC au lieu d'utiliser le système téléphonique automatisé, appelez WorkSafeBC au 604 231-8888 (Grand Vancouver) ou au numéro sans frais 1 888 967-5377. Au besoin, vous pourrez obtenir les services d'un interprète.

Réclamations de l'extérieur de la province

Si vous vous blessez alors que vous travaillez à l'extérieur de la Colombie-Britannique, mais que vous vivez et travaillez habituellement en Colombie-Britannique et que votre employeur y a son entreprise, vous serez généralement couvert par WorkSafeBC. Si vous ne l'êtes pas, communiquez avec la commission d'indemnisation des travailleurs de la province où vous vous êtes blessé.

Dans certains cas, vous pourrez être admissible à une indemnisation en Colombie-Britannique et dans une autre province. Vous aurez alors trois mois à compter de la date de votre blessure pour décider à quelle commission vous avez l'intention de réclamer une indemnisation.

Si vous déménagez dans une autre province alors que vous recevez encore des paiements de WorkSafeBC, informez-en le responsable de votre dossier à WorkSafeBC et donnez-lui votre adresse et votre numéro de téléphone. Vos prestations resteront inchangées, à moins que votre déménagement ne retarde votre rétablissement et votre retour au travail. Veuillez noter que WorkSafeBC prendra en charge les frais de soins de santé jusqu'au maximum autorisé en Colombie-Britannique, et pas plus.

Comment est traitée votre réclamation?

Dans la plupart des cas, votre dossier de réclamation sera ouvert par le centre d'appels de Télé-réclamations de WorkSafeBC. Une fois que nous aurons reçu un rapport de vous, ou de votre employeur ou de votre médecin, nous disant que vous avez été blessé ou que vous avez contracté une maladie reliée au travail, nous ouvrirons un dossier de

réclamation à votre nom. Ensuite :

- Si d'autres renseignements sont requis pour prendre une décision, un représentant de WorkSafeBC vous appellera au sujet de votre réclamation, ou pour vous expliquer ce qui se passe.
- Si les renseignements sont suffisants pour qu'un représentant de WorkSafeBC accepte votre réclamation, WorkSafeBC vous indemnera pour tout temps de travail perdu en raison de votre blessure ou maladie.
- Si les renseignements sont suffisants pour qu'un représentant de WorkSafeBC détermine que votre réclamation ne peut pas être acceptée par WorkSafeBC, il vous écrira pour vous expliquer pourquoi.

Qui fait partie de votre équipe de WorkSafeBC?

Selon la durée prévue de votre blessure, divers membres du personnel de WorkSafeBC vous viendront en aide. Pour une réclamation de courte durée (moins de trois semaines), les requérants ont généralement affaire uniquement au personnel suivant de WorkSafeBC :

- Représentant des Télé-réclamations – Il enregistre votre réclamation.
- Représentant du Service à la clientèle – Il répond à vos questions et décide de l'admissibilité pour les réclamations ordinaires.
- Responsable du droit aux prestations – Il décide des cas ordinaires et des cas complexes; il gère les cas ordinaires.
- Infirmier conseiller – Il appuie le travail du responsable du droit aux prestations pour créer des possibilités de retour sûr et rapide au travail.
- Responsable du taux de salaire – Il détermine le montant de votre perte salariale.

Les personnes qui ont des réclamations de plus longue durée travaillent avec un personnel plus divers de WorkSafeBC. Si votre réclamation est complexe, un gestionnaire de cas vous sera assigné (les gestionnaires de cas sont similaires aux anciens « arbitres »). Voici une liste des personnes auxquelles vous aurez probablement affaire :

- Gestionnaire de cas – Il coordonne tous les aspects de votre dossier, y compris les efforts de votre équipe de WorkSafeBC, de votre employeur, de vos représentants syndicaux et de vos fournisseurs de services de santé. **Votre gestionnaire de cas est votre personne-ressource principale à WorkSafeBC.**
- Adjoint de l'équipe – Il appuie le travail de l'équipe de gestion chargée de votre dossier en organisant les rendez-vous, en notant les renseignements et en préparant la correspondance.
- Conseiller médical et infirmier conseiller – C'est un médecin ou un infirmier qui apporte des conseils sur les questions de santé comme les plans de réadaptation et de traitement et qui travaille directement avec votre médecin de famille. Ce médecin et cet infirmier facilitent aussi les programmes de retour au travail.
- Conseiller en réadaptation professionnelle – Il travaille avec vous et votre gestionnaire de cas pour détecter et surmonter les obstacles qui s'opposent à votre retour au travail. Votre conseiller en réadaptation professionnelle pourra vous orienter vers des services et des programmes pour vous aider à reprendre un emploi approprié, soit chez votre employeur actuel, soit chez un nouvel employeur.
- Psychologue – Il vous aide à faire face à tout aspect émotionnel ou psychologique de votre blessure ou de votre maladie.

L'objectif de chacun des membres de votre équipe est de vous assurer un retour au travail rapide, sûr et durable.

Conseils pour gérer votre réclamation

- Notez les renseignements importants au sujet de votre réclamation.
- Ayez à portée de la main votre numéro de réclamation, votre numéro d'assistance à la clientèle et votre numéro d'accès personnel

- quand vous parlez à des membres du personnel de WorkSafeBC.
- Faites des photocopies de tous les originaux concernant votre réclamation (formulaires, rapports, reçus, etc.)
 - Prenez des notes lors de vos conversations téléphoniques avec le personnel de WorkSafeBC, votre médecin et votre employeur (date et contenu de la conversation).
 - Gardez tous vos reçus pour vos ordonnances et vos prestations de soins de santé.
 - Si vous ne parvenez pas à communiquer avec votre gestionnaire de cas, demandez à parler à l'adjoint de l'équipe qui s'occupe de votre dossier de réclamation.
 - Soyez patient, mais proactif. WorkSafeBC reçoit environ 160 000 réclamations chaque année et la prise de décisions peut parfois prendre du temps. Mais si vous avez des questions ou des inquiétudes, appelez-nous pour nous en parler.
 - Si votre réclamation est d'une durée supérieure à deux semaines, n'oubliez pas de communiquer avec WorkSafeBC toutes les deux semaines pour confirmer votre statut d'invalidité (voir page 5). Dans certaines circonstances, votre gestionnaire de cas pourra vous exempter de cette démarche.
 - Si vous recevez des prestations et si vous comptez voyager (famille, affaires, vacances), communiquez avec WorkSafeBC pour déterminer quelles conséquences cela pourrait avoir sur vos prestations.

LES PRESTATIONS

Les types de prestations

Une fois que votre réclamation a été acceptée par WorkSafeBC, **nous prendrons en charge vos frais médicaux acceptés (aussi appelés prestations de soins de santé) et vos pertes salariales, plus tout service de réadaptation nécessaire**, pour vous permettre de reprendre une vie productive. Nous versons aussi des prestations d'invalidité permanente en cas d'incapacité permanente et nous contribuons aux frais de funérailles en cas de décès. Nous versons des prestations de pension aux personnes à charge des travailleurs qui ont été tués au travail.

Si vous avez la moindre question à propos de la prise en charge d'un produit ou d'un service par WorkSafeBC, appelez votre gestionnaire de cas ou votre responsable du droit aux prestations. Si vous déménagez, veuillez nous communiquer votre nouvelle adresse et votre nouveau numéro de téléphone.

Prestations d'assurance-salaire

Vos prestations d'assurance-salaire, aussi appelées équivalence des gains, équivaleront généralement à **90 pour 100 de la moyenne de vos gains nets au moment de votre blessure**. Pour déterminer la moyenne de vos gains nets, WorkSafeBC déduira les cotisations probables au Régime de pensions du Canada, les primes d'assurance-emploi et les impôts sur le revenu fédéraux et provinciaux. La moyenne des gains ne peut pas dépasser le maximum du taux salarial assurable de WorkSafeBC, qui est approximativement de 62 400 dollars par an. Le minimum et le maximum du taux salarial sont rajustés chaque année. Si vous êtes apprenti ou apprenant*, employé depuis moins de 12 mois chez l'employeur où est survenu l'accident, employé occasionnel, ou si vous êtes un exploitant autonome ou un employeur qui a acheté une assurance à WorkSafeBC, des règlements spéciaux peuvent s'appliquer. WorkSafeBC vous demandera peut-être de confirmer vos gains.

Si vous recevez encore une indemnisation **10 semaines après la date de votre blessure, nous réexaminerons votre taux**. Nous pourrions vous demander alors de nous fournir vos feuillets de gains T4 et vos déclarations d'impôts sur le revenu à des fins de vérification.

* Un apprenant est un travailleur qui fait une formation ou un stage probatoire préliminaire à l'emploi.

Il n'est pas toujours simple de déterminer les taux salariaux. Si votre travail est occasionnel, temporaire, en roulement d'équipes variables, ou si vous travaillez pour plusieurs employeurs, veuillez discuter vos horaires de travail avec le responsable de votre dossier à WorkSafeBC.

Vos prestations d'indemnisation de WorkSafeBC ne sont pas imposables.

Prestations de soins de santé

Si votre réclamation est rejetée, vous devrez prendre en charge vos frais médicaux et vos fournitures médicales. Si votre réclamation est acceptée, WorkSafeBC pourra prendre en charge les services médicaux et les fournitures médicales nécessaires à votre rétablissement, à la suite de votre blessure indemnizable. **Certains de ces produits et services doivent être préapprouvés par votre agent de réclamations à WorkSafeBC avant d'être payés par nous**. Si vous n'êtes pas certain si un service médical ou une fourniture médicale est assuré, communiquez avec votre gestionnaire de cas ou votre responsable du droit aux prestations avant d'en faire l'achat. Voici des exemples de services et de fournitures qui peuvent être pris en charge :

- Traitement fait par un chiropraticien, un médecin ou un spécialiste, ou traitement fait par un physiothérapeute ou un massothérapeute sur demande d'un médecin. (WorkSafeBC prend généralement en charge le traitement d'un seul de ces professionnels à la fois. Un traitement de plus de quatre semaines chez un physiothérapeute ou un massothérapeute doit être préapprouvé.)
- Remarque : Les thérapeutes ne traitent pas tous les clients de WorkSafeBC.*
- Traitement fait par un dentiste
- Services d'hôpital, de laboratoire et rayons x
- Soins infirmiers
- Assistance aux soins personnels
- Médicaments sur ordonnance requis par la blessure pour laquelle vous êtes indemnisé
- Fournitures médicales ou équipement comprenant les membres artificiels, les cannes, les dentiers, les appareils auditifs, les fauteuils roulants, les lunettes, les béquilles, les attelles pour le dos ou les jambes, et certaines orthèses
- Modifications apportées au domicile, au véhicule ou au lieu de travail, le cas échéant
- Autres dépenses nécessaires pour vos soins médicaux ou votre rétablissement

Pour tout renseignement sur les paiements pour soins de santé, communiquez avec le Service des paiements au 604 276-3085 ou au numéro sans frais 1 888 422-2228. Au besoin, vous pourrez obtenir les services d'un interprète.

Si votre réclamation est acceptée, le praticien enverra directement sa facture à WorkSafeBC, dans la plupart des cas. Aucun paiement ne devrait vous être demandé. **Si on vous demande de faire un paiement, communiquez avec votre agent de WorkSafeBC.**

Prestations d'invalidité permanente

Si la preuve existe qu'une blessure ou une maladie reliée au travail vous a causé un handicap permanent, vous serez évalué pour déterminer si vous êtes admissible à des prestations d'invalidité permanente, et vous serez avisé de la décision.

WorkSafeBC pourra vous offrir une réadaptation professionnelle pour vous aider à surmonter les effets de votre blessure ou de votre maladie.

Prestations de décès

Si vous décédez à la suite d'une blessure ou d'une maladie reliée au travail, WorkSafeBC versera les prestations de décès directement aux personnes à votre charge et paiera en partie les frais de funérailles.

Si votre employeur continue de payer votre salaire

Il se peut que votre employeur décide de continuer à vous verser votre salaire au complet, au lieu de vous radier de son registre de paie pendant que vous êtes absent en raison d'une blessure ou d'une maladie reliée au travail. Dans ce cas, WorkSafeBC versera les prestations d'assurance-salaire directement à votre employeur.

Quand commencent et finissent les prestations?

Vos prestations d'assurance-salaire de WorkSafeBC commencent au premier quart de travail prévu, mais non effectué, le lendemain de votre blessure ou maladie reliée au travail. Cependant, la prise en charge des soins de santé se fait dès le jour où vous avez été blessé.

Vous percevrez des prestations d'assurance-salaire jusqu'à votre retour au travail ou jusqu'à ce que votre gestionnaire de cas détermine que vous êtes capable de reprendre le travail, ou que vous vous êtes remis de votre blessure, ou que votre rétablissement médical est maximal. Si votre employeur peut vous assigner des tâches légères ou modifiées, qui sont sécuritaires, appropriées et productives, vous pouvez reprendre le travail dans ces fonctions.

Les prestations de WorkSafeBC peuvent être suspendues si :

- Vous ne communiquez pas avec WorkSafeBC toutes les deux semaines pour confirmer votre invalidité (*Remarque : Votre gestionnaire de cas peut vous dispenser de le faire dans certaines circonstances, p. ex., pendant que vous vous rétablissez d'une opération chirurgicale.*)
- Vous ne vous présentez pas à un examen médical ou à un programme organisé par WorkSafeBC, ou vous n'y coopérez pas.
- Vous participez à toute activité pouvant retarder votre rétablissement.
- Vous refusez un traitement recommandé par WorkSafeBC.
- Vous refusez de participer à un plan pertinent de retour au travail.
- Vous omettez de fournir des renseignements requis à des fins d'arbitrage par WorkSafeBC.
- Nous découvrons que votre réclamation est frauduleuse.

RÉADAPTATION

Réadaptation physique

WorkSafeBC utilise un programme de traitement structuré selon une série de démarches, du plus simple au plus complexe. Trois semaines après votre blessure, il se peut que nous vous appelions et que nous vous demandions de voir votre médecin pour discuter d'un traitement actif – si un traitement actif est approprié. Une fois que nous aurons l'approbation de votre médecin, nous vous référerons au centre de traitement approuvé de WorkSafeBC le plus proche qui peut vous voir dans un délai d'une semaine.

Il se peut que vous soyez référé à une clinique approuvée par WorkSafeBC, proche de votre domicile, pour une physiothérapie, un conditionnement au travail, une ergothérapie ou un autre traitement spécialisé. L'objectif d'une telle réadaptation est de vous permettre de retourner au travail.

Traitement psychologique

Si le responsable de votre dossier à WorkSafeBC croit qu'à la suite de votre blessure vous êtes admissible à un traitement psychologique, et que vous pourriez en bénéficier, il vous demandera de passer une évaluation. Il se peut qu'on vous réfère alors pour un traitement, géné-

ralement par un psychologue agréé. WorkSafeBC prendra en charge ce traitement.

LE RETOUR AU TRAVAIL

Quand devez-vous reprendre le travail?

Vous devriez reprendre le travail dès qu'il vous est possible de le faire en sécurité. Votre médecin et d'autres professionnels de la santé font parvenir des rapports périodiques au responsable de votre dossier à WorkSafeBC.

Qu'est-ce qu'un programme de retour au travail?

Pour faciliter votre retour au travail durant votre rétablissement, voyez avec votre employeur quelles tâches transitoires vous pourriez faire en toute sécurité jusqu'à ce que vous soyez complètement rétabli. Les options pourraient comprendre des tâches légères ou modifiées, des heures réduites de travail, ou des fonctions complètement différentes de votre travail ordinaire, pour une période déterminée. Votre gestionnaire de cas et votre infirmier conseiller travailleront en proche collaboration avec votre médecin, votre employeur, votre syndicat et vous-même pour garantir que vos tâches sont sécuritaires, pertinentes et appropriées. Si votre employeur suggère une tâche qui présente des dangers à votre avis, faites part de vos inquiétudes à votre gestionnaire de cas à WorkSafeBC.

Si votre employeur n'a pas de programme établi de retour au travail, votre gestionnaire de cas à WorkSafeBC l'aidera à structurer un programme qui vous convient.

Perfectionnement de vos compétences ou recyclage en vue d'un nouvel emploi

Si vous êtes dans l'incapacité de reprendre votre travail et si votre employeur n'a pas d'autre emploi approprié pour vous, il se peut que WorkSafeBC vous aide à trouver un emploi chez un autre employeur ou, le cas échéant, vous prépare à un nouvel emploi chez un autre employeur.

Priorités de retour au travail

Le processus de retour au travail est séquentiel et se déroule comme suit :

1. Faire le même travail chez votre employeur actuel
2. Faire un nouveau travail chez votre employeur actuel
3. Faire un nouveau travail chez un nouvel employeur

Votre conseiller en réadaptation professionnelle ou votre gestionnaire de cas pourra vous expliquer ce processus plus en détail.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Votre droit de réexamen et d'appel des décisions

Si votre réclamation ou un aspect de votre réclamation est rejeté par WorkSafeBC, nous vous enverrons une lettre expliquant les raisons de cette décision et vous donnant des renseignements sur le processus de réexamen et d'appel. Si vous ne comprenez pas la décision ou ses raisons, communiquez avec le membre du personnel de WorkSafeBC qui vous a écrit cette lettre.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision, vous pouvez demander son réexamen. Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la décision après réexamen, vous pourrez peut-être faire appel, selon la nature de la décision. Des délais très précis s'appliquent au processus de réexamen et d'appel. Pour demander un réexamen de décision, vous

devez présenter une demande dans les 90 jours à compter de la date de la décision. Pour en appeler d'une réclamation, vous devez généralement déposer un avis d'appel dans les 30 jours à compter de la date de la décision. Vérifiez les détails dans le guide *Claims Review and Appeal Guide* (consultable en ligne à WorkSafeBC.com).

Vos droits d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels

Vous avez le droit de consulter votre dossier de réclamation à WorkSafeBC ainsi que tous les documents connexes à votre réclamation. Votre dossier de réclamation et son contenu ne seront divulgués à personne, sauf si vous le demandez. Cependant, si vous ou votre employeur entamez une procédure d'appel, votre dossier deviendra accessible à tous deux. Pour obtenir une copie des renseignements versés à votre dossier, envoyez une lettre au Service des divulgations. Pour demander une copie des renseignements qui pourraient se trouver à votre sujet ailleurs que dans votre dossier de réclamation, écrivez au Service d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (voir les adresses à la page 6).

Vous avez le droit de recevoir des conseils impartiaux et de porter plainte

Vous disposez de plusieurs moyens pour obtenir des conseils ou pour porter plainte :

- **Conseillers des travailleurs** – Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision de WorkSafeBC et si vous voulez recevoir des conseils de sources indépendantes, les services des conseillers des travailleurs vous sont offerts gratuitement. Ces services sont payés par le gouvernement provincial. Communiquez avec un conseiller des travailleurs en tout temps durant votre désaccord avec WorkSafeBC.
- **Bureau des plaintes de WorkSafeBC** – Si vous estimez que vous avez été traité injustement par WorkSafeBC, vous pouvez communiquer avec notre Bureau des plaintes de WorkSafeBC, qui vous aidera à régler votre plainte ou vos problèmes.

Les numéros de téléphone et les adresses sont donnés aux pages 5 et 6.

Vos droits quand une tierce partie est en cause

Si vous êtes blessé au travail et si la blessure a été causée par quelqu'un qui n'est ni un travailleur, ni un employeur, vous voudrez peut-être tenter des poursuites en justice pour obtenir réparation au lieu de demander une indemnisation à WorkSafeBC. Mais vous ne pouvez pas attaquer en justice un employeur, un autre employé ou un collègue de travail. Pour plus de renseignements, communiquez avec le bureau de WorkSafeBC le plus proche.

Si votre blessure résulte d'un acte criminel, il se peut que vous soyez admissible à une indemnisation des victimes de violence criminelle. Pour plus de renseignements, communiquez avec le bureau du Ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général. Le numéro sans frais des renseignements pour les victimes est le 1 800 563-0808.

Vos responsabilités quand vous faites une réclamation

Rapport de blessures. *Si vous êtes blessé au travail, vous devez le signaler à votre employeur*, qui doit nous déclarer votre blessure. Même si la blessure est mineure et ne cause qu'une perte minimale de temps de travail, voire aucune perte de temps de travail, il est de votre intérêt de la déclarer.

Vérification. Pour que vos prestations soient versées sans interruption, vous devez « vérifier » avec WorkSafeBC toutes les deux semaines. De cette manière, vous resterez en communication avec l'équipe chargée de votre réclamation, qui pourra contribuer au suivi de vos soins de

santé et de votre rétablissement. Dans certaines circonstances, votre gestionnaire de cas pourra vous exempter de cette vérification, par exemple si vous êtes en train de vous rétablir d'une opération chirurgicale et si l'on sait que vous aurez besoin de prestations pendant plus de deux semaines.

Faites-nous savoir si vous travaillez. *Si vous recevez des prestations de WorkSafeBC, vous devez, en vertu de la loi, nous informer de tout travail rémunéré.* Si vous envisagez de travailler alors que vous recevez une indemnisation, parlez-en au responsable de votre dossier à WorkSafeBC pour vous assurer que ce travail ne nuira pas à votre rétablissement. Nous encourageons un retour rapide et sûr au travail, mais ne pas déclarer un travail payé constitue une fraude que WorkSafeBC prend très au sérieux.

Gardez le contact. Communiquez immédiatement avec WorkSafeBC et avec votre médecin si le moindre changement se produit dans votre rétablissement, ou si vous déménagez. Appelez régulièrement votre employeur pour voir s'il peut vous confier des tâches légères ou modifiées.

Consultez votre médecin. Continuez les traitements médicaux prescrits par votre médecin et voyez votre médecin aussi souvent que l'exige votre état de santé. Prenez vos médicaments, faites votre thérapie et suivez tout programme de réadaptation prescrit par votre médecin. *Votre travail maintenant, c'est de vous rétablir de votre blessure et de retourner en toute sécurité au travail.*

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Site Web de WorkSafeBC : WorkSafeBC.com

Le site Web de WorkSafeBC vous donne toute une gamme de renseignements sur les divers aspects de WorkSafeBC, entre autres sur ses publications, formulaires et options en ligne.

Adresses et numéros de téléphone et de télécopieur des bureaux de WorkSafeBC

Adresse postale et numéro de télécopieur

Toute correspondance écrite à WorkSafeBC doit être envoyée par la poste ou par télécopieur à l'adresse ci-dessous, et non pas aux bureaux régionaux ou locaux.

WorkSafeBC
PO Box 4700 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 1J1
Numéro sans frais 1 888 922-8807
Télécopieur, Grand Vancouver 604 233-9777

Centre d'appels de WorkSafeBC

604 231-8888 ou 1 888 967-5377
Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30

Bureaux locaux de WorkSafeBC

Consultez notre site Web pour avoir les coordonnées les plus actuelles.

Bureau principal / Richmond
6951 Westminster Highway
Téléphone 604 231-8888
1 888 967-5377
Télécopieur 604 233-9777
1 888 922-8807

Veillez noter : Si vous avez besoin d'un interprète en personne (bureau de Richmond uniquement) ou au téléphone, nous pourrions faire le nécessaire à l'avance.

Abbotsford
2774 Trethewey Street

Burnaby
450 – 6450 Roberts Street

Coquitlam
104 – 3020 Lincoln Avenue

Courtenay
801 – 30th Street

Kamloops
321 Battle Street

Kelowna
110 – 2045 Enterprise Way

Nanaimo
4980 Wills Road

Nelson
524 Kootenay Street

North Vancouver
400 – 224 Esplanade Ave. W.

Prince George
1066 Vancouver Street

Surrey
100 – 5500 152 Street

Terrace
4450 Lakelse Avenue

Victoria
4514 Chatterton Way

Autres services de WorkSafeBC

Service des divulgations
PO Box 4700 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 1J1
Téléphone 604 279-7607
1 888 967-5377, poste 7607
Télécopieur 604 276-3102

Service d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
PO Box 2310 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 3W5
Téléphone 604 279-8171
1 866 266-9405
Télécopieur 604 279-7401

Division des réexamens
PO Box 2071 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 3S3
Téléphone 604 214-5411
1 888 922-8804
Télécopieur 604 232-7747

Bureau des plaintes de WorkSafeBC
PO Box 5350 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 5L5
Téléphone 604 276-3053
1 800 335-9330
Télécopieur 604 276-3103

Organisations apparentées

Workers' Compensation Appeal Tribunal

150 – 4600 Jacombs Road
Richmond BC V6V 3B1
Téléphone 604 664-7800 / 1 800 663-2782
Télécopieur 604 664-7898

Workers' Advisers

www.labour.gov.bc.ca/wab/

Abbotsford
Téléphone 604 870-5488 / 1 888 295-7781

Campbell River
Téléphone 250 830-6526 / 1 888 643-0013

Kamloops
Téléphone 250 371-3860 / 1 800 663-6695

Kelowna
Téléphone 250 717-2096 / 1 866 881-1188

Nanaimo
Téléphone 250 741-5504 / 1 800 668-2117

Nelson
Téléphone 250 354-6933 / 1 866 354-6933

Prince George
Téléphone 250 565-4280 / 1 800 263-6066

Richmond
Téléphone 604 713-0360 / 1 800 663-4261

Victoria
Téléphone 250 952-4393 / 1 800 661-4066

Renseignements sur la santé et la sécurité

Ligne d'information sur la prévention

Cette ligne répond à vos questions sur la santé et la sécurité au travail, sur les responsabilités des travailleurs et des employeurs, et sur le processus de rapports d'accident ou d'incident en milieu de travail. Vous n'avez pas à donner votre nom.

604 276-3100
1 888 621-SAFE (7233)

Urgences de santé et sécurité et rapports d'accident

604 276-3301
1 888 621-7233

Après les heures de service 604 273-7711
1 866 922-4357 (WCB-HELP)

© 2008 Workers' Compensation Board of British Columbia.
Tous droits réservés. Le Workers' Compensation Board de la Colombie-Britannique encourage la copie, la reproduction et la diffusion de ce document à condition d'en être reconnu comme la source. Cependant, aucune partie de cette publication ne peut être copiée, reproduite ou diffusée à des fins de profit ou pour toute autre entreprise commerciale, et aucune partie ne peut être intégrée à quelque publication que ce soit, sans la permission écrite du Workers' Compensation Board de la Colombie-Britannique.

