



## Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

23-1 | 2021

Le retour au travail après une lésion professionnelle pour les travailleuses et travailleurs en situation de précarité

---

### Le retour au travail dans un contexte de barrières linguistiques : Une étude comparative des politiques et des pratiques d'indemnisation des victimes de lésion professionnelle au Québec et en Ontario

*Return-to-Work in a Language Barrier Context : Comparing Quebec's and Ontario's Workers' Compensation Policies and Practices*

Stephanie Premji, Momtaz Begum, Alex Medley, Ellen MacEachen, Daniel Côté et Ron Saunders

---



#### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/7007>

DOI : 10.4000/pistes.7007

ISSN : 1481-9384

#### Éditeur

Les Amis de PISTES

#### Référence électronique

Stephanie Premji, Momtaz Begum, Alex Medley, Ellen MacEachen, Daniel Côté et Ron Saunders, « Le retour au travail dans un contexte de barrières linguistiques : Une étude comparative des politiques et des pratiques d'indemnisation des victimes de lésion professionnelle au Québec et en Ontario », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 23-1 | 2021, mis en ligne le 08 avril 2021, consulté le 27 avril 2021. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/7007> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/pistes.7007>

---

Ce document a été généré automatiquement le 27 avril 2021.



*Pistes* est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

---

# Le retour au travail dans un contexte de barrières linguistiques : Une étude comparative des politiques et des pratiques d'indemnisation des victimes de lésion professionnelle au Québec et en Ontario

*Return-to-Work in a Language Barrier Context : Comparing Quebec's and  
Ontario's Workers' Compensation Policies and Practices*

Stephanie Premji, Momtaz Begum, Alex Medley, Ellen MacEachen, Daniel  
Côté et Ron Saunders

---

## 1. Introduction

- 1 L'indemnisation des travailleurs accidentés peut jouer un rôle crucial dans l'allègement des difficultés sociales et économiques causées par un accident de travail ou une maladie professionnelle et favoriser la durabilité du retour au travail. Les travailleurs accidentés ont parfois des difficultés d'accès à l'indemnisation, et ceux qui se heurtent à des barrières linguistiques ont des difficultés supplémentaires par rapport aux autres travailleurs (Gravel et coll., 2007 ; Premji et coll., 2010 ; Kosny et coll., 2012). Pourtant, sauf à de rares exceptions (Premji, 2015), il existe peu d'informations quant au rôle que les politiques et les pratiques d'indemnisation jouent pour faciliter ou gêner l'accès aux prestations et aux services des travailleurs faisant face à des barrières linguistiques. Une analyse comparative des régimes d'indemnisation du Québec et de l'Ontario offre une occasion unique d'examiner des similitudes et des différences dans la façon dont la

langue est prise en compte lors des processus de retour au travail, et comment les expériences des travailleurs accidentés et leur dénouement s'en trouvent affectés. Ici, les barrières linguistiques sont définies comme un spectre de difficultés touchant la communication ou la compréhension d'information verbale ou écrite.

## 1.1 Contexte/Mise en contexte / Historique / Statistiques / Données / Documentation / Informations générales

- 2 Selon le recensement du Canada de 2016, la proportion d'individus qui ne maîtrise ni l'anglais ni le français est de 2,5 % en Ontario et de 0,9 % au Québec (Statistiques Canada 2016). Ces proportions sont plus élevées dans certaines régions, où des données démontrent qu'à Toronto, un résident sur vingt est incapable de converser dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du pays (Social Planning Toronto, 2018). Les données sous-estiment sans conteste l'étendue de la situation, car elles excluent les individus qui ont une certaine connaissance des langues officielles, mais qui font tout de même l'épreuve de barrières linguistiques. La population du Canada sera constituée de 25 % à 30 % d'immigrants d'ici les deux prochaines décennies et, par conséquent, il est attendu que la diversité linguistique augmente de manière significative (Statistiques Canada, 2017).
- 3 Les barrières linguistiques sont propices à l'exercice de métiers hasardeux (Smith et coll., 2009 ; Premji et coll., 2010) et accroissent l'exposition à des situations dangereuses dans ces emplois (Premji et coll., 2008 ; Do Byon et coll., 2017). Les individus qui ne maîtrisent pas la langue de la majorité sont plus enclins que leurs pairs qui la parlent couramment à occuper des emplois manuels, physiquement éprouvants (Smith et coll., 2009 ; Premji et coll., 2010) ainsi que des emplois qui n'assurent pas de protection des conditions d'emploi telles que celles qu'assurent les syndicats (Smith et Mustard, 2010). Au sein de ces emplois, les barrières linguistiques peuvent aussi accroître le risque de blessure ou de maladie puisque les travailleurs peuvent éprouver des difficultés à comprendre ou à communiquer des informations relatives à leur santé et à leur sécurité (Premji et coll., 2008 ; Salminen, 2011 ; O'Connor et coll., 2014 ; De Jesus-Rivas et coll., 2016 ; Kazi et coll., 2018). Reflétant cette variation d'exposition, il a été constaté que les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques sont sujets à des taux plus élevés de blessures, de maladies et de décès liés à la profession que ceux des autres travailleurs (Premji et Krause, 2010 ; Panikkar et coll., 2013 ; Tiruneh et coll., 2017).
- 4 Les faits démontrent que les travailleurs accidentés aux prises avec des barrières linguistiques connaissent souvent mal leurs droits, rencontrent des obstacles lors de la déclaration de leur accident et font face à des difficultés avec leur employeur et les systèmes de santé/soins de santé et les régimes d'indemnisation (Gravel et coll., 2007 ; de la Hoz et coll., 2008 ; Scherzer et Wolfe, 2008 ; Gravel et coll., 2010 ; Menzel et Gutierrez, 2010 ; WSIB, 2012 ; Gadoury et Lafrance, 2016). Les recherches ont démontré qu'ils peuvent s'abstenir de faire un signalement/déclarer leur accident en raison d'un manque d'information sur leurs droits et les ressources disponibles et par crainte de représailles (de la Hoz et coll., 2008 ; Scherzer et Wolfe, 2008 ; Menzel et Gutierrez 2010). Une étude qualitative menée à Toronto sur les immigrants et les prestataires de services a déterminé que parmi 28 travailleurs immigrants, ceux dont l'anglais est approximatif étaient souvent découragés par leur employeur de porter plainte ou mal informés quant à leurs droits (Kosny et coll. 2012). Cette étude, comme d'autres

recherches menées à Montréal (Gravel et coll., 2007 ; Gravel et coll., 2010 ; Côté et coll., 2017), a démontré que les barrières linguistiques ont en outre abouti à des difficultés liées au processus d'indemnisation, qu'il s'agisse du remplissage des formulaires, du suivi des procédures, du respect des échéances, de la compréhension des communications ou de la défense de ses droits.

- 5 En dépit de ces observations, les données provenant du Canada et des États-Unis suggèrent que parmi les travailleurs accidentés ou malades, ceux qui subissent des barrières linguistiques sont plus susceptibles que leurs pairs de déposer une demande d'indemnisation, peut-être parce qu'ils subissent de plus graves accidents ou souffrent plus souvent d'un manque de revenus de remplacement (Smith et coll., 2009 ; Premji et Krause, 2010 ; Sears et coll., 2013). Toutefois, il a été constaté que les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques obtiennent des dénouements de réclamation plus accablants que ceux obtenus par leurs pairs qui parlent couramment la langue (Premji et coll., 2010 ; Premji et Krause, 2010), comme le reflètent les délais du premier paiement (Bonauto et coll. 2010) et le taux de refus de leurs réclamations (Premji et coll., 2010 ; Premji et Krause, 2010).
- 6 Les barrières linguistiques peuvent aussi poser des défis particuliers lors du retour au travail, une étape importante dans l'évolution de la lésion professionnelle et dans l'évolution de la demande d'indemnisation qui a des implications notables sur les ressources du régime d'indemnisation ainsi que des implications sociales, économiques et sanitaires pour les travailleurs accidentés (Boden et coll., 2001 ; Lax et Klein, 2008). En Ontario, les données de réclamations analysées par les statisticiens de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) (*Workplace Safety and Insurance Board, WSIB*) ont dévoilé, à la suite d'un contrôle de covariables incluant la nature de l'invalidité, que les requérants francophones avaient 7 % plus de chance de voir la durée de leurs prestations être prolongée par rapport à celles de leurs homologues anglophones, tandis que les requérants allophones avaient 21 % plus de chance de voir leurs prestations prolongées (WSIB, 2012). Des indices témoignant de difficultés de retour au travail ont également été révélés par une vérification interne qui a constaté que seulement 27 % des travailleurs accidentés qui se heurtent à une barrière linguistique et qui ont complété un programme de transition professionnelle avec la CSPAAT se trouvent un emploi. Certaines catégories d'emplois offerts à ces travailleurs ont un taux de placement de 0 % (Mojtehdzadeh, 2019). Des données recueillies au Québec font foi de difficultés similaires d'accès à l'emploi (Côté et coll., 2017) et de taux de chômage élevés pour les travailleurs qui retournent sur le marché du travail à la suite d'un accident de travail ou à une maladie professionnelle (Gravel et coll., 2007 ; Gravel et coll., 2010 ; Gadoury et Lafrance, 2016).
- 7 Les barrières linguistiques peuvent contribuer à de mauvaises expériences de retour au travail et à des réintégrations ratées, causées par des malentendus avec les employeurs et les décideurs à propos des ententes de retour au travail (Kosny et coll., 2012 ; Premji, 2015), ainsi qu'avec les prestataires de soins, au sujet des diagnostics, des traitements et de la réadaptation (Dressler et Pils, 2009 ; Côté, 2013 ; Côté et coll., 2017). Elles peuvent aussi représenter un obstacle à la recherche et à la conservation de l'emploi, au même titre que les limitations fonctionnelles (Côté, 2017). Parallèlement, les politiques et les pratiques de retour au travail peuvent entraîner de piètres dénouements en sous-estimant les barrières linguistiques. Par exemple, Premji (2015) a analysé des décisions

d'appel en Ontario et a constaté que les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques ont fait face à de nombreux obstacles systémiques, comme le fait d'être évalués avec des outils de langue anglaise, de se faire attribuer un travail qui exige plus de compétences en anglais qu'ils n'en possèdent et de recevoir une formation linguistique insuffisante en anglais, etc. Dans la même veine, MacEachen et collègues (2010) ont constaté que la durée des formations linguistiques en anglais offertes par la CSPAAT était insuffisante, tandis qu'au Québec, un sondage effectué auprès de 215 travailleurs accidentés ayant profité de services de réinsertion professionnelle (parmi lesquels 57 étaient des immigrants) a démontré que des formations linguistiques en anglais et en français n'étaient pas offertes (Gadoury et LaFrance, 2016). Une étude menée à Washington révèle que les travailleurs dont la langue de prédilection n'était pas l'anglais étaient moins enclins à utiliser des fonds de reconversion professionnelle pour suivre un programme innovant de formation qualifiante autodirigée offert à tous les travailleurs admissibles (Sears et coll., 2015). Ce qui suppose que les barrières linguistiques peuvent avoir un impact sur la capacité des travailleurs à identifier et compléter des formations professionnelles de façon autonome.

- 8 Il y a d'importantes différences dans les politiques et les pratiques d'accommodements linguistiques propres aux divers régimes d'indemnisation des travailleurs accidentés entre les juridictions. Au Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), conformément à la Charte de la langue française, assure que des documents adressés aux travailleurs peuvent être traduits et que les travailleurs peuvent être servis dans une langue autre que le français en cas de besoin (la communication avec les employeurs doit cependant se faire en français) (CNESST, 2018). En Ontario, la CSPAAT, conformément à la *Loi sur les services en français*, garantit l'accès aux services gouvernementaux en français, bien qu'aucune obligation législative de ce genre n'existe pour les langues non officielles. Malgré la variation du cadre législatif applicable, la CNESST et la CSPAAT affirment offrir des services d'interprétation et de traduction, des formations linguistiques dans les langues officielles, et avoir mis en place des stratégies, des outils et du personnel spécialisés pour remédier aux barrières linguistiques (Premji et coll. 2019). Toutefois, il existe peu d'information sur la manière dont les politiques et les pratiques se rapportant à l'indemnisation des travailleurs, en général, et le retour au travail, en particulier, sont adoptés et vécus dans le contexte des barrières linguistiques. Basée sur des entrevues réalisées au Québec et en Ontario, la présente étude a cherché à générer des connaissances détaillées pour pallier cette lacune.

## 2. Méthodologie/Approche

- 9 Cette étude s'inscrit dans le cadre de l'analyse de MacEachen et collègues (2010) sur les mécanismes courants des problèmes de retour au travail. Dans cette étude, il appert que les dysfonctionnements organisationnels relatifs à l'environnement de travail, aux soins de santé, à la réadaptation professionnelle et aux régimes d'indemnisation des travailleurs accidentés s'additionnent pour former une « dose toxique » de problèmes pour les travailleurs à la suite d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle. Notre collecte de données et nos méthodes d'analyse visent donc à mettre en avant les perspectives de divers acteurs, incluant les travailleurs, qui évoluent au sein de ces régimes distincts. Dans ce contexte, nous avons enquêté sur les

façons dont les modalités des politiques et des pratiques de retour au travail — dont l'étude de MacEachen et collègues a révélé une absence de prise en compte des différences de connaissances linguistiques, de ressources et de champs d'intérêt entre les partis — sont vécues dans un contexte spécifique de barrières linguistiques.

- 10 En 2016-2017, nous avons effectué une étude de cas comparative des régimes d'indemnisation des travailleurs de l'Ontario et du Québec par le biais d'entrevues qualitatives menées auprès de travailleurs accidentés et d'informateurs clés. Ces derniers étaient des individus possédant des connaissances spécialisées sur les procédures de demandes d'indemnisation des travailleurs, notamment sur les défis que rencontrent les individus confrontés à des barrières linguistiques. La plupart des entrevues ont été effectuées dans la Région du Grand Toronto et dans la Communauté métropolitaine de Montréal. Nous avons recruté des travailleurs qui s'étaient identifiés comme ayant des difficultés avec l'anglais en Ontario ou le français au Québec, à l'oral ou à l'écrit, et qui avaient subi un accident de travail ou une maladie professionnelle. Afin d'assurer que notre analyse des politiques et des pratiques était aussi à jour et exhaustive que possible, nous avons exclu tout candidat ayant un dossier de réclamation fermé au-delà de trois ans avant l'entrevue. Les travailleurs ont été recrutés au moyen des médias sociaux, de publicités en ligne, de cliniques, de syndicats et d'organismes communautaires tels que des cliniques/organismes d'aide juridique. À Toronto, nous avons aussi affiché des prospectus dans la ville et distribué des dépliants dans le métro. Nous avons traduit notre matériel de recrutement en quelques langues proposées par des organismes communautaires qui participaient au recrutement ou parlées par des personnes de notre réseau. Cela dit, nous avons interrogé tout travailleur ayant vécu des barrières linguistiques, quelle que soit sa langue.
- 11 Nous avons interviewé 14 travailleurs accidentés en Ontario et 13 au Québec. Les entrevues étaient réalisées en personne, dans des salles d'études privées de bibliothèques publiques ou des bureaux d'organismes communautaires, et quelques fois par téléphone lorsque les déplacements auraient empêché d'effectuer l'entretien. Nous avons offert des services d'interprétariat à tous les travailleurs, toutefois, la plupart ont décliné cette offre (19 travailleurs sur 27). Bien que ces travailleurs aient été capables de communiquer, à divers degrés, leur récit aux chercheurs, ils se débattaient néanmoins avec le régime d'indemnisation, qui est infiniment plus complexe et fondamental. Tous avaient reçu un formulaire de consentement en français ou en anglais, qui était aussi expliqué par l'intervieweur avant l'entrevue. Lorsqu'il y avait un service d'interprétariat, l'interprète traduisait oralement le formulaire de consentement pour le participant en utilisant un script qui validait la compréhension. Durant l'entretien, les travailleurs étaient interrogés sur leur cheminement avant et après leur lésion professionnelle, sur leurs interactions avec les divers intervenants (les employeurs, les professionnels de la santé, le personnel d'indemnisation, etc.) et sur leurs recommandations pour pallier les barrières linguistiques.
- 12 Nous avons recruté des informateurs clés à travers nos réseaux, par un échantillonnage boule de neige et du démarchage téléphonique ou par courriel. Nous avons interviewé 24 informateurs clés en Ontario et 8 au Québec, soit en personne, soit par téléphone. Tous ont signé un formulaire de consentement qui leur avait été envoyé électroniquement avant l'entrevue. Ces informateurs devaient expliquer comment ils percevaient, évaluaient ou abordaient les barrières linguistiques dans leur milieu. Ils

ont également été interrogés sur les tendances systémiques et sur les stratégies pouvant réduire les difficultés aux niveaux individuel, organisationnel et législatif.

- 13 Les entrevues étaient semi-structurées et d'une durée d'environ une heure et demie à deux heures. Elles étaient enregistrées et transcrites, puis le logiciel *NVivo* gérait les données. Des segments d'entrevues ont été codés, puis rassemblés par thème grâce à un procédé d'analyse qui examine et organise les données. L'analyse thématique a mis en valeur divers aspects ou stades de l'évolution de la lésion professionnelle et de l'indemnisation, y compris les expériences professionnelles antérieures et postérieures à l'immigration, le contexte professionnel ainsi que celui de l'accident ou de la maladie, la déclaration et le dépôt d'une demande, l'accès aux soins de santé et l'expérience qui en découle, l'indemnisation et le retour au travail des travailleurs, et l'impact sur ces derniers et leurs familles. Pour chacun de ces thèmes et sous-thèmes afférents, nous avons souligné des facteurs qui facilitaient ou qui entravaient l'accès à l'indemnisation des travailleurs et le retour durable au travail. Nous avons aussi exploré les différences d'expériences et de résultats selon l'alphabétisation, l'éducation, la culture, le statut légal, l'âge, le genre, la nature de la blessure, la situation professionnelle/de travail (statut syndical, précarité de l'emploi, etc.) et la représentation de l'emploi. Nous avons obtenu pour cette étude l'approbation déontologique du Comité d'éthique de la recherche de l'Université McMaster (n° de certificat 2016 154). Tous les noms sont des pseudonymes et des détails ont été changés comme il le convient afin de protéger l'anonymat des participants.

### 3. Les caractéristiques des participants

- 14 Les caractéristiques des travailleurs accidentés interviewés sont présentées dans le tableau 1. Les femmes y représentent 13 participants sur 27. Une forte majorité des participants avait plus de 40 ans (20 sur 27) et vivait au Canada depuis plus de 10 ans au moment de l'entrevue (19 sur 27). La grande majorité d'entre eux avait une éducation de niveau collégial ou supérieur (20 sur 27), et trois d'entre eux avaient poursuivi une formation ou obtenu un diplôme au Canada. En Ontario et au Québec, la plupart des participants venaient respectivement d'Asie (8 sur 14) et d'Amérique latine (6 sur 13), et le mandarin et l'espagnol étaient les langues maternelles du plus grand nombre de nos participants dans chacune de ces provinces. Les travailleurs avaient une maîtrise variable des langues officielles à l'oral ou à l'écrit.
- 15 Au moment de la survenance de leur lésion professionnelle, la plupart des travailleurs étaient employés dans des usines (10 sur 27), dans le secteur des services à bas salaire (6 sur 27), dans la construction (4 sur 27) ou pour effectuer d'autres emplois manuels, notamment dans des entrepôts et des centres de tri et de recyclage (5 sur 27). Quelques participants ont rapporté travailler pour des agences de placement temporaire ou à un emploi saisonnier, ou avoir un horaire de travail irrégulier (5 sur 27). Tous les participants avaient été victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ayant eu lieu d'un mois à douze ans avant l'entrevue (pour une médiane de 5 ans). Des 27 travailleurs accidentés, 22 avaient déposé une demande d'indemnisation. Parmi ceux qui ont déposé une demande, 14 ont obtenu une réponse positive et ont, par conséquent, reçu des prestations ou des services (p. ex. remplacement du revenu, assistance médicale, etc.). D'autres participants ont vu leur

demande d'indemnisation (8 sur 22) être refusée ; parmi ceux-ci, 3 avaient fait appel et attendaient la décision au moment de l'entrevue.

- 16 Les caractéristiques des 32 informateurs clés sont présentées dans le tableau 2. Parmi ces informateurs, nous retrouvons des professionnels de la santé (p. ex. des médecins de famille, des psychiatres, des prestataires de soins de santé du travail, etc.), des représentants syndicaux et des conseillers des travailleurs (p. ex. des juristes provenant du milieu communautaire). En Ontario, nous avons en outre mené des entrevues auprès du personnel de la CSPAAT et des représentants du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) (*Office of the Worker Adviser*) et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) (*Office of the Employer Adviser*). Au Québec, nous n'avons pu interviewer le personnel de la CNESST et il n'y a pas d'équivalents du BCT et du BCE, deux agences indépendantes du ministère du Travail de l'Ontario qui offrent des conseils, font de la sensibilisation et proposent une représentation en matière d'indemnisation des travailleurs.

Tableau 1. Caractéristiques des travailleurs accidentés participants

Variables		Ontario n = 14	Québec n = 13
Langue maternelle	Mandarin	7	
	Arabe	2	1
	Dialectes des Caraïbes	1	
	Coréen	1	
	Portugais	1	1
	Espagnol	1	5
	Turc	1	2
	Anglais		1
	Russe		1
	Cambodgien		1
	Perse		1
Sexe	Homme	8	6
	Femme	6	7
Âge (en années)	40 et moins	2	5
	41-50	4	2
	51-60	6	4



	60+	2	2
Lieu d'origine	Asie	8	1
	Moyen-Orient et Afrique du Nord	2	4
	Caraïbes	2	
	Europe	2	1
	Amérique latine		6
	Canada		1
Nombre d'années passées au Canada	5 et moins	1	1
	6-10	1	5
	11-15	5	2
	16-20	3	1
	21-25	3	
	Plus de 25	1	4
Éducation /Formation	Secondaire ou moins	3	4
	Collégial ou Formation professionnelle	3	4
	Baccalauréat	5	4
	Maîtrise	2	1
	Inconnu	1	
Occupation	Secteur des services	2	4
	Usine	4	6
	Construction	3	1
	Autres travaux manuels (entretien, entrepôt)	3	2
	Secteur technique	2	

Tableau 2. Caractéristiques des informateurs clés

Fonctions	Ontario n = 24	Québec n = 8
-----------	-------------------	-----------------

Conseillers des travailleurs	9	5
Prestataires de soins de santé	4	1
Conseillers des employeurs	1	
Personnel de l'indemnisation des travailleurs	8	
Représentants syndicaux	2	2

## 4. Résultats

- 17 Nos analyses ont révélé des obstacles systémiques à l'accès à l'indemnisation et à un retour au travail durable dans les deux provinces pour les travailleurs accidentés confrontés à des barrières linguistiques. Ces obstacles apparaissent tôt dans les parcours professionnels caractérisés par des perspectives d'emploi réduites qui ont abouti à des accidents de travail et des maladies professionnelles. Nous détaillons ci-dessous les divers obstacles auxquels sont confrontés les travailleurs durant le processus de réclamation et de retour au travail, qu'ils concernent la déclaration, l'orientation dans le régime d'indemnisation et le système des soins de santé, le retour au travail dans l'emploi préaccidentel ou chez un nouvel employeur — y compris les évaluations (des travailleurs ou d'embauche), l'identification d'emplois convenables, la recherche d'emploi et la formation. Nous avons déterminé que les lacunes des accommodements linguistiques étaient aggravées par les politiques et les pratiques qui tiennent trop peu compte des barrières linguistiques et de la réalité socio-économique des travailleurs qui y sont confrontés.

### 4.1 Parcours d'emploi et lésion professionnelle

- 18 Au Québec et en Ontario, les travailleurs aux prises avec des barrières linguistiques avaient des perspectives limitées sur le marché du travail. Avant leur accident de travail ou leur maladie professionnelle, ils œuvraient habituellement dans des conditions de travail non sécuritaires, étant notamment sujets à des tâches répétitives ou difficiles, à de fortes charges de travail, à un manque de formation, à de faibles salaires, à la précarité d'emploi et à la déqualification professionnelle — des conditions qui les plaçaient dans des situations comportant un haut risque d'accident de travail et de maladie professionnelle.

« Je pense à une entreprise de restauration rapide qui embauche beaucoup d'immigrants... On y offre des certificats de formation et des manuels, mais ils sont tous en anglais et personne n'a le temps d'aller vérifier tout ça et de voir si les employés en profitent vraiment... le rythme de travail est si effréné que parfois, même avec une formation, il y a un conflit entre les exigences imposées et la vitesse à laquelle les gens doivent travailler. » (Rita, juriste du milieu communautaire, Ontario)

- 19 Plusieurs ont affirmé s'être blessés parce qu'on leur avait demandé de faire des choses auxquelles ils n'étaient pas habitués ou pour lesquelles ils n'étaient pas formés. En

raison de ces conditions, les travailleurs ont subi des blessures ou développé des problèmes de santé qui les ont parfois invalidés de façon permanente.

## 4.2 Déclaration tardive

- 20 Les travailleurs tardent souvent à signaler leur accident de travail ou leur maladie professionnelle en raison d'un manque d'information sur le régime d'indemnisation, d'un manque d'accès aux médecins de famille, des stratégies de suppression des réclamations de la part des employeurs et de la complexité des procédures de dépôt des déclarations — des facteurs qui sont tous exacerbés par les barrières linguistiques.

« Moi je ne connais même pas pourquoi je veux aller à la CSST [ancienne CNESST]. C'est quoi, parce que moi je suis blessée dans le travail ? J'ai dit : pourquoi aller à la CSST ? Il [médecin] m'a dit : Madame, c'est comme ça le système, il faut aller à la CSST. » (Amina, ouvrière blessée/accidentée en usine, Québec (témoignage par l'entremise d'un service d'interprétariat))

- 21 Les travailleurs n'ont eu tendance à signaler leurs blessures que lorsqu'elles étaient assez graves pour affecter leur capacité à travailler. Certains ont déclaré avoir pris congé pour récupérer, mais avoir dû retourner au travail prématurément sur l'insistance de leur supérieur ou de l'employeur. Le fait de différer une déclaration engendre des retards corrélatifs pour accéder à des services de santé et de réadaptation et entraîne une aggravation des problèmes de santé, qui met en péril la guérison et le retour au travail.

## 4.3 S'y retrouver dans le système des soins de santé et le régime d'indemnisation

- 22 Notre étude démontre que les besoins linguistiques des travailleurs n'étaient pas systématiquement évalués et pris en compte par la CSPAAT et la CNESST une fois ceux-ci engagés dans le régime d'indemnisation et que cela entraînait des conséquences sur le retour au travail.
- 23 En Ontario, les travailleurs, les employeurs et les médecins peuvent signaler des besoins linguistiques sur les formulaires de demande d'indemnisation, bien que cette information ne soit pas toujours signalée ni consignée par le système automatisé d'enregistrement des déclarations. Au Québec, il n'est pas possible de signaler de tels besoins linguistiques sur les formulaires de réclamation. Il en résulte que, dans les deux provinces, les besoins linguistiques étaient généralement identifiés de façon informelle lors de discussions, à différents moments du processus d'indemnisation ou encore ignorés ou minimisés par le personnel responsable de l'indemnisation.
- 24 Le personnel de la CSPAAT et de la CNESST avait accès à des services professionnels d'interprétation et de traduction ; toutefois, des divergences d'utilisation ont été notées. Le personnel de la CSPAAT a déclaré utiliser couramment ces services linguistiques pour communiquer avec les travailleurs, toutefois, les travailleurs et les informateurs clés ont pour leur part affirmé que les services linguistiques ne leur étaient pas toujours offerts lorsqu'ils étaient requis :

« Lorsqu'on nous envoie des lettres à nous, non anglophones, on devrait les fournir dans la langue que nous pouvons comprendre. Disons, par exemple, que j'ai reçu toutes mes lettres en anglais, alors que je ne parle pas bien cette langue. Je n'ai pas lu les lettres en détail, je les ai simplement mises de côté... on s'attend à recevoir de

l'aide linguistique, c'est une priorité. » (Yuyen, ouvrière blessée/accidentée en usine, Ontario (témoignage par l'entremise d'un service d'interprétariat))

- 25 Au Québec, les travailleurs et les informateurs clés ont affirmé que le personnel de la CNESST a peu fait appel aux services linguistiques et que les travailleurs accidentés payaient souvent pour leurs propres interprètes. Dans les deux provinces, les travailleurs qui ne pouvaient bénéficier de l'assistance d'un service d'interprétariat professionnel communiquaient en français ou en anglais au meilleur de leur capacité ou faisaient appel à des amis ou à la famille pour agir en tant qu'interprètes non officiels.
- 26 Puisque les barrières linguistiques n'étaient pas systématiquement identifiées et prises en compte, de nombreux travailleurs de l'Ontario et du Québec ont traversé le processus d'indemnisation sans pouvoir communiquer ni comprendre pleinement les informations des discussions téléphoniques, des réunions, des rendez-vous ou encore celles contenues dans des lettres ou dans tout autre type de document. Des décalages linguistiques marquaient aussi les échanges avec d'autres intervenants, comme les médecins de famille, qui ne parlaient pas toujours la langue du travailleur et n'avaient pas accès à des services d'interprétariat professionnels. Ces lacunes en matière d'accommodements linguistiques engendraient des délais, des malentendus et des complications dans le processus d'indemnisation et avaient pour conséquences de retarder ou d'empêcher le diagnostic, le traitement, la réadaptation, la guérison et le retour au travail. Par exemple, des travailleurs ont rapporté n'avoir pas pu participer pleinement aux décisions ni les avoir comprises entièrement, même lorsque des interprètes étaient présents, et avoir donc été dans l'impossibilité de suivre leur plan de retour au travail. Ces difficultés de communication se manifestaient dans un système truffé d'obstacles aggravés par les barrières linguistiques, à savoir : la culture de la contestation, l'émission de directives contradictoires, la complexité des procédures et de la terminologie, de courts et stricts délais, l'absence de communication en face à face, le ton hostile des échanges et le manque de coordination entre les intervenants impliqués dans la réclamation (Premji et coll., 2019).

« Parce que mon anglais n'est pas bon, ils peuvent me refuser. Ils en ont l'habitude. Lorsqu'on fait une réclamation, on doit comme suivre leurs règles et leurs politiques, mais nos nouveaux immigrants nous vivons jamais ces choses-là/nous ne sommes pas habitués à ces choses-là. » (Harry, technicien blessé/accidenté, Ontario (témoignage par l'entremise d'un service d'interprétariat))

« Because my English is not good they can fail [deny] it. They are very experienced on that. When you make claim you have to like do according their rules and the policies but our new immigrants we never experience those things. » (Harry, injured technician, Ont. (speaking through an interpreter))

- 27 De plus, comme il en est question ci-dessous, les politiques et les pratiques de retour au travail qui méconnaissent les enjeux linguistiques ont aussi contribué à des expériences négatives et à des dénouements insatisfaisants pour les travailleurs des deux provinces.

#### 4.4 Retour au travail dans l'emploi prélesionnel

- 28 Nos entrevues ont révélé qu'un retour au travail dans l'emploi prélesionnel, privilégié par le personnel d'indemnisation des deux provinces, était particulièrement encouragé pour les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques, en raison de leurs options limitées sur le marché du travail. Toutefois, des options limitées entravaient souvent le retour à l'emploi prélesionnel puisque des fonctions modifiées ou aménagées

impliquaient du travail manuel ou requéraient des compétences en matière de langues officielles.

- 29 Les travailleurs ont affirmé se sentir exclus des décisions concernant les accommodements ou l'ajustement des tâches, non seulement en raison des barrières linguistiques, mais, plus généralement, en raison de l'impossibilité de contribuer au processus décisionnel. Certains ont affirmé que leur formation et leur expérience antérieures, de même que leurs aspirations professionnelles n'étaient pas prises en considération. Ils ont aussi déclaré ne pas entièrement comprendre les décisions, même lorsque, en Ontario, des interprètes étaient présents. Ceci suggère qu'on ne s'est pas suffisamment assuré que les travailleurs pouvaient bien communiquer et comprendre les informations concernant les décisions portant sur leur retour au travail. Le personnel de la CSPAAT, par exemple, a déclaré accepter les hochements de la tête, les « oui » et la signature de documents comme preuve de compréhension et d'accord de la part des travailleurs.
- 30 Les entrevues ont révélé que les travailleurs étaient souvent contraints d'effectuer un travail inadapté à leur situation (p. ex., ils étaient affectés, tantôt à un travail subalterne, tantôt sans considération pour leurs limitations fonctionnelles, tantôt à des tâches requérant une assistance qui n'était pas fournie, etc.) ce qui, dans de nombreux cas, exacerbait la blessure ou entraînait sa récurrence. Des travailleurs des deux provinces ont affirmé avoir trouvé difficile de négocier leurs conditions de travail avec leur supérieur ou leur employeur en raison des inégalités hiérarchiques au sein de l'entreprise auxquelles les barrières linguistiques contribuent.
- « OK, donc j'ai parlé à mon superviseur, je n'ai dit/je ne dis que quelques mots simples, mais ce qu'il a dit je n'ai pas compris, c'était beaucoup. Quand j'ai demandé à mes enfants de demander à mon superviseur au sujet de mes travaux légers et de l'envoi de la note médicale au superviseur, mais maintenant le superviseur n'était pas d'accord... Il a dit qu'il n'a rien reçu. Le troisième jour, c'est le retour à la normale — mes mains sont toutes enflées — je lui ai demandé : puis, m'avez-vous donné des travaux légers ? Si vous ne me donnez pas des travaux légers, je dois rentrer chez moi. Et puis il a dit : OK, rentre chez toi. » (Jing, ouvrière blessée/accidentée en usine, Ontario (témoignage par l'entremise d'un service d'interprétariat))
- « Ok so, I talked to the supervisor, I only speak a few simple words, but what the supervisor said I don't understand, it was a lot. When I asked my kids to ask the supervisor about my light duty and send the doctor's note to the supervisor, but now the supervisor didn't agree... He said he didn't receive anything... The third day it's back to normal - my hands are all swollen - I asked him : "So, did you give me a light duty ? If you don't give me light duty I have to go home." And then they said : "Ok you can go home." (Jing, injured factory worker, Ont. (speaking through an interpreter))
- 31 De nombreux travailleurs des deux provinces ont évoqué des relations toxiques, sinon difficiles, avec leur employeur qui, parfois, tentait de les pousser à démissionner. Les travailleurs ont eu du mal à confier leurs épreuves au personnel d'indemnisation, et lorsqu'ils l'ont fait, ils ont affirmé que leurs plaintes étaient ignorées. La CSPAAT et la CNESST étaient toutes deux dépourvues de méthodes rigoureuses de contrôle du retour au travail et pour assurer que les recommandations d'aménagement et d'accommodement du travail étaient respectées par l'employeur.

## 4.5 Le retour au travail chez un nouvel employeur

### 4.5.1. Les évaluations et la détermination d'un emploi convenable

- 32 Lorsqu'un retour au travail prélesionnel n'était pas envisageable, une étude était effectuée afin d'évaluer les compétences professionnelles, fonctionnelles et linguistiques des travailleurs préalablement à la détermination d'un emploi convenable. Au Québec, nos entretiens démontrent que le conseiller en réadaptation menait généralement une évaluation informelle, tandis qu'en Ontario, des évaluations formelles étaient réalisées dans un centre d'évaluation linguistique ou un centre d'évaluation régional. Dans le cadre de l'évaluation formelle des compétences fonctionnelles et professionnelles des travailleurs, des outils normalisés en langue anglaise étaient parfois utilisés et, selon certains des employés de la CSPAAT, engendraient des résultats qui reflétaient mal les compétences et les capacités des travailleurs.
- 33 À l'étape de la détermination de leur capacité à travailler ou des emplois convenables, les travailleurs des deux provinces ont rapporté se sentir écartés du processus décisionnel et ne pas comprendre entièrement les décisions :
- « En 2015, la CSST m'a donné un travail convenable. Alors elle m'a parlé de tout ça et elle m'a dit : "Est-ce que tu m'as compris ?" "Oui." Puis à la fin quand on s'est parlé, elle était contente, heureuse et moi je ne savais pas pourquoi. Parce qu'elle a dit : "Normalement ici les gens qui viennent, ils font un grand problème. Des fois il faut appeler la sécurité, tout ça"... Après ça elle est allée dans le corridor pour s'en aller dans son bureau comme ça elle parlait à tout le monde : "Ah ! Ça, c'était facile, le monsieur n'a pas de problème !" Mais pourquoi, je me suis dit... je ne comprenais pas qu'est-ce que j'avais fait. Vous comprenez ? Je ne savais pas pourquoi la femme était heureuse comme ça. Je me suis dit : alors peut-être que je n'ai rien compris. » (Roberto, travailleur à l'entretien blessé/accidenté, Québec)
- 34 Au Québec, on dit que les compétences linguistiques sont rarement prises en compte dans la détermination d'un emploi convenable.
- « Comme là, préposé au service à la clientèle pour un de mes clients, puis il n'est même pas capable d'écrire une phrase en français. Fait qu'il y a un problème. Ou une travailleuse qu'on voulait lui donner, je pense, une autre affaire en préposée au service à la clientèle, mais elle a de la misère à s'exprimer en français à l'oral. Alors là, un autre... mais ça on avait réussi à faire casser l'emploi convenable au tribunal pour cette raison-là notamment. » (Kim, avocate, Québec)
- 35 En Ontario, bien que la langue était prise en compte, elle l'était parfois de manière inadéquate, tantôt parce que le personnel surestimait les compétences linguistiques du travailleur, tantôt parce qu'il sous-estimait les exigences linguistiques de l'emploi. Dans les deux provinces, la scolarité et la formation du travailleur étaient rarement prises en compte dans la détermination des emplois convenables.

### 4.5.2. Formation

- 36 Les travailleurs se faisaient parfois offrir des formations professionnelles ou linguistiques ; il fut constaté toutefois, en se fondant sur les informateurs clés, que les travailleurs à faible revenu des deux provinces étaient peu susceptibles de se faire offrir une formation puisqu'on n'estimait pas nécessaire de rétablir les revenus antérieurs à l'accident. Il a été observé que cette réalité affectait de façon disproportionnée les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques en limitant

systématiquement leur accès à la formation et en les maintenant dans des situations professionnelles désavantageuses :

« Et tout ça pour dire que ça, pour nous, il y a un effet systémique qui fait en sorte que les travailleurs immigrants qui ont des salaires beaucoup moins élevés que les autres, vont avoir droit à moins de mesures de réadaptation que les autres, et donc vont avoir beaucoup plus de problèmes que les autres à se trouver un emploi après parce qu'ils n'ont pas de formation. » (Jacques, travailleur communautaire, Québec)

- 37 De plus, selon les informateurs clés, des formations linguistiques étaient parfois offertes en Ontario, mais rarement au Québec. Dans les cas où des formations linguistiques étaient offertes, les informateurs clés ont confirmé qu'elles étaient de courte durée et de qualité discutable dans les deux provinces.

« “OK, nous vous donnerons une formation en ALS [anglais langue seconde], et ensuite vous pourrez être un représentant du service à la clientèle.” Six mois de formation et puis c'est tout, ils ne peuvent même pas appeler un taxi avec l'anglais qu'ils ont appris. C'est la réalité, c'est ce que le système permet en ce moment. » (Raoul, juriste du milieu communautaire, Ontario)

- 38 Qui plus est, la formation peut être difficile pour certains travailleurs, notamment les plus âgés, ceux qui ont un passé de travailleur manuel, un niveau d'éducation moins élevé ou qui sont dans une situation de handicap ou qui sont médicamenteux.

#### 4.5.3. La recherche d'emploi

- 39 Lorsque les travailleurs étaient jugés aptes à trouver un emploi, ils étaient, dans certains cas, envoyés à un service professionnel externe d'aide à la recherche d'emploi pour une période de douze mois au Québec, et de douze semaines en Ontario, après quoi les prestations étaient habituellement interrompues qu'un emploi ait été obtenu ou non. Nos entrevues révèlent que ces services d'aide à l'emploi au Québec et en Ontario s'appuient principalement sur des stratégies passives telles que l'aide à la préparation et à l'envoi du CV et l'orientation des travailleurs vers des sites de recherche d'emploi. En Ontario, l'aide d'interprètes était parfois offerte par la CSPAAT pour améliorer la communication avec les services d'aide à l'emploi ; toutefois, les participants des deux provinces ont affirmé que ces aides ne leur permettaient pas d'acquérir les habiletés nécessaires pour rechercher un emploi de manière autonome, certains participants ayant même confié avoir eu recours à l'assistance de leurs enfants pour modifier et soumettre leur CV. Bien que d'autres types d'aide à la recherche d'emploi ou de stratégies aient parfois été utilisés par le personnel des services d'emploi, qu'il s'agisse d'inscrire les travailleurs dans des services de placement ou de les encourager à trouver du travail au sein de leur communauté linguistique, ceux-ci se sont avérés loin de favoriser l'accès à des emplois adéquats et durables. Par exemple, le fait de travailler dans sa communauté linguistique peut tout de même nécessiter des compétences linguistiques dont le travailleur est dépourvu (s'il est serveur dans un restaurant du quartier chinois, notamment).

- 40 Par conséquent, les travailleurs font face à une combinaison d'obstacles lors de la recherche d'un nouvel emploi : des barrières linguistiques, des limitations fonctionnelles et un manque d'expérience :

« Dans mon CV, c'est marqué “langue parlée : ni français ni anglais”. L'unique langue parlée c'est turc et je n'ai pas d'autres expériences de travail que j'ai eu dernièrement, alors j'avais de faibles chances d'être embauchée. » (Aleyna,

ouvrière blessée/accidentée en usine, Québec (témoignage par l'entremise d'un service d'interprétariat))

#### 4.6. Les impacts sur les travailleurs

- 41 Malgré quelques différences dans les politiques et les pratiques de la CSPAAT et de la CNESST, les travailleurs accidentés confrontés à des barrières linguistiques ont connu les mêmes dénouements au Québec et en Ontario. Les travailleurs ont subi des conséquences dévastatrices en raison de leur incapacité à guérir convenablement et à retourner en temps opportun à une occupation sûre et durable. Ils ont dû faire face à une importante baisse de revenus à la suite de leur accident de travail ou de leur maladie professionnelle du fait de leur impossibilité de retourner travailler ou d'une reprise d'activité moins bien rémunérée, sans l'indemnisation adéquate. Il en résulte que ces travailleurs sollicitent généralement des revenus auprès d'autres régimes d'indemnisation (l'assurance-emploi, l'assurance invalidité, l'aide sociale) et, dans de nombreux cas, de proches parents. Qui plus est, les travailleurs subissent un stress physique et émotionnel lié à leur lésion professionnelle et à leur demande d'indemnisation. Beaucoup sont aux prises avec des handicaps permanents plus ou moins graves qui auraient pu être évités et qui entravent leurs perspectives d'emploi, et avec des problèmes de santé mentale, des tensions familiales accrues et l'isolement social et professionnel.

### 5. Discussion

- 42 Nos résultats confirment ceux des recherches antérieures qui ont mis en évidence des difficultés supplémentaires à retourner au travail pour les travailleurs accidentés confrontés à des barrières linguistiques (Gravel et coll., 2010 ; WSIB, 2012 ; Mojtehdzadeh, 2019) en raison d'obstacles à la communication (Dressler et Pils, 2009 ; Kosny et coll., 2012 ; Côté, 2013) et d'obstacles systémiques tels que les lacunes dans le domaine de la formation (MacEachen, 2010 ; Premji, 2015 ; Sears et coll., 2015 ; Gadoury et Lafrance, 2016). À notre connaissance, notre étude est la première à démêler, de manière empirique et exhaustive, la façon dont les politiques et les pratiques d'indemnisation déterminent le retour au travail des travailleurs confrontés à des barrières linguistiques. Elle illustre en partie comment les barrières linguistiques vécues sur le plan relationnel découlent des défaillances systémiques touchant l'accommodement des besoins linguistiques des travailleurs.
- 43 Notre perspective comparative a mis en avant des similitudes et des différences entre l'Ontario et le Québec qui ont des répercussions sur le plan individuel. Dans les deux juridictions, le rétablissement et le retour au travail s'avèrent compromis dès l'accident ou dès la manifestation de la maladie professionnelle puisque les travailleurs tardent à déclarer leurs problèmes de santé jusqu'à ce que ceux-ci soient suffisamment graves pour gêner leur capacité à travailler. Les défis posés par la demande d'indemnisation reposent quant à eux sur le manque d'information, l'inaccessibilité des médecins de famille, l'effet de refroidissement relatif au dépôt d'une réclamation créé par les employeurs et la complexité de la procédure de dépôt des demandes d'indemnisation, ce qui vient corroborer des recherches antérieures ayant permis d'identifier des défis similaires (Gravel et coll., 2007 ; de la Hoz et coll., 2008 ; Scherzer et Wolfe, 2008 ; Gravel et coll., 2010 ; Menzel et Gutierrez, 2010 ; Kosny et coll., 2012). En conséquence, les



problèmes de santé des travailleurs s'en trouvent aggravés, car l'exposition à ces obstacles persiste. Également, la probabilité qu'une demande d'indemnisation soit acceptée diminue et l'accès aux services de santé et de réadaptation en est retardé. Nos résultats démontrent clairement que les bilans du retour au travail peuvent être améliorés en minimisant les obstacles au dépôt d'une demande d'indemnisation pour cette population. La sensibilisation communautaire et le soutien des régimes d'indemnisation des accidentés du travail offerts en diverses langues contribueraient à atténuer certaines des difficultés rencontrées.

- 44 Pour les travailleurs qui avaient déposé une demande d'indemnisation, les déficiences de l'accommodement linguistique donnaient lieu à des obstacles de communication entraînant des délais, des malentendus et des complications qui, à leur tour, compromettaient le diagnostic, le traitement, la réadaptation, le rétablissement et le retour au travail. Ces déficiences étaient plus importantes au Québec, où il a été signalé que les travailleurs devaient souvent payer pour des services d'interprétariat. Cette pratique est préoccupante, étant donné que les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques sont financièrement vulnérables et assument un poids financier supplémentaire en raison de leur maladie ou de leur blessure professionnelle. Le recours à des interprètes non professionnels dans les deux provinces est tout aussi préoccupant en ce qui a trait à la discrétion, à la confidentialité, au consentement et à la justesse de l'interprétation. L'amélioration des compétences linguistiques des intervenants au sein du régime d'indemnisation est donc une condition nécessaire pour que les travailleurs jouissent d'un accès juste et équitable aux prestations et aux services qui peuvent faciliter leur rétablissement et leur retour au travail. Étant donné les contraintes temporelles inhérentes au rétablissement et au retour au travail, il est crucial de cerner systématiquement les besoins linguistiques à un stade précoce et de fournir l'information et les services dans la langue choisie par le travailleur dans des délais raisonnables et de manière cohérente. Toutefois, il faut reconnaître les limitations de l'interprétariat et de la traduction, qui ne sont pas toujours garants d'une bonne communication (Kosny et coll. 2014). Des efforts doivent aussi être faits pour s'assurer que la voix des travailleurs soit entendue, et non seulement leurs mots, afin qu'ils soient pleinement impliqués dans le processus décisionnel.
- 45 Il est important de souligner que les efforts visant à améliorer les compétences d'aide linguistique des intervenants des régimes d'indemnisation au moyen de l'interprétariat et de la traduction ne suffisent pas à assurer l'équité si l'application aveugle des politiques et des pratiques crée et accroît les inégalités. Notre étude permet de constater que les politiques et les pratiques de retour au travail sous-estiment les besoins linguistiques. Dans les deux provinces, les barrières linguistiques étaient sous-estimées lorsqu'il s'agissait d'évaluer la capacité à travailler ou de déterminer des tâches modifiées ou aménagées, un emploi convenable ou tout besoin de formation, bien que la langue puisse avoir des incidences à la fois sur la possibilité même de travailler et le type d'emploi que l'on est en mesure d'accomplir (Premji, 2015 ; Côté et coll., 2017). Tel que d'autres études l'ont démontré (MacEachen et coll., 2013), des formations étaient rarement offertes aux travailleurs confrontés à des barrières linguistiques, puisqu'ils tendent à occuper des emplois à faibles revenus qui ne sont généralement pas pris en compte pour des allocations de formations. Les formations, lorsqu'elles sont offertes, sont dépeintes comme brèves et inefficaces, et sans lien avec l'expérience antérieure et l'éducation du travailleur, tandis que l'aide à la recherche d'emploi est déclarée insuffisante. Par conséquent, toute décision en ce qui a trait au

retour au travail devrait être rendue en ayant égard à la langue, mais aussi à l'alphabétisation du travailleur, car les locuteurs d'une langue officielle possédant un faible taux d'alphabétisation peuvent rencontrer certaines des difficultés de communication mentionnées dans cette étude. Puisque les travailleurs confrontés à des barrières linguistiques sont majoritairement des immigrants, il peut aussi s'avérer pertinent de considérer la culture pour assurer une bonne communication tout au long du processus de retour au travail (Côté et coll., 2017), en prenant soin d'éviter les stéréotypes et d'étiqueter inutilement des comportements en les rapportant aux réalités culturelles (Premji, 2019).

- 46 Les décisions concernant le retour au travail devraient également considérer le contexte social et économique particulier qui définit la réalité des travailleurs confrontés aux barrières linguistiques, telles la précarité d'emploi et la surqualification. Les travailleurs peuvent être hautement qualifiés et néanmoins occuper des emplois précaires, manuels et à faibles revenus, caractérisés par des conditions dangereuses et par un manque de formation et d'équipement en matière de sécurité. Dans notre recherche, 20 travailleurs sur 27 avaient fait des études collégiales, universitaires ou supérieures, tandis que 25 des 27 travailleurs occupaient un emploi manuel ou dans le secteur des services, peu socialement valorisé. Dans ces circonstances, les travailleurs risquent de se blesser ou de développer une maladie professionnelle dans l'exercice d'un métier qu'ils estiment temporaire ; et ils peuvent par conséquent se désillusionner face à un processus de retour au travail qui valorise l'emploi prélesionnel, ce d'autant que des handicaps permanents peuvent annihiler tout espoir de repérer et de conserver un emploi à la hauteur de leurs études et de leurs expériences (Côté 2017 ; Gravel et coll. 2017).
- 47 Nos résultats soulignent également la nécessité d'aborder des enjeux systémiques plus vastes concernant l'indemnisation des travailleurs, notamment la culture de la contestation, l'émission de directives divergentes, la complexité des procédures et de la terminologie, les délais courts et stricts, l'absence de communication en face à face, le ton hostile des communications et le manque de coordination entre les intervenants impliqués (Premji et coll., 2019). Des études récentes démontrent que le fait de traiter les travailleurs avec équité et dignité (Orchard et coll., 2019) et d'améliorer la communication ainsi que la coordination entre les acteurs (Jetha et coll., 2019 ; Russell et Kosny, 2019) peut avoir un impact positif sur la santé mentale des travailleurs et faciliter leur retour au travail. Ces enjeux ne sont pas propres aux travailleurs confrontés à des barrières linguistiques : leur considération améliorera la situation de tous les travailleurs.
- 48 Si les travailleurs aux prises avec des barrières linguistiques ont suivi différents parcours et bénéficié de soutiens variés en Ontario et au Québec, ultimement, les résultats se sont avérés les mêmes : les travailleurs souffraient généralement de problèmes de santé à long terme, ne réintégraient pas leur travail prélesionnel et éprouvaient des difficultés à dénicher et à conserver un nouvel emploi. Les travailleurs ont affirmé être sous-employés, ou sans emploi, et plusieurs devaient, à regret, compter sur l'aide de leurs proches ou de l'assistance sociale. L'incapacité à subvenir aux besoins linguistiques des travailleurs et à soutenir adéquatement leur rétablissement et leur retour au travail se traduit donc par un transfert des coûts engendrés par les accidents de travail et les maladies professionnelles, qui devraient incomber aux employeurs, vers les travailleurs accidentés et la société.

- 49 Les politiques et les pratiques d'indemnisation sont souvent modifiées et il est possible que certaines descriptions présentées dans cet article ne reflètent pas les situations ou les conditions actuelles. À titre d'exemple, aucun travailleur de notre étude n'a profité de la nouvelle équipe spécialisée en retour au travail mise sur pied par la CSPAAAT en 2017 pour gérer les cas impliquant des barrières linguistiques. De plus, la plupart des informateurs clés étaient de l'Ontario et, puisque nous étions dans l'incapacité d'interviewer des représentants de la CNESST, les descriptions des politiques et des pratiques du Québec ont été tirées exclusivement des expériences vécues par les requérants ou d'autres informateurs ; il se peut qu'elles ne reflètent pas la totalité des pratiques de l'organisme. Nos données peuvent par ailleurs être affectées par notre stratégie de recrutement, qui s'appuyait fortement sur les organismes œuvrant dans la défense des droits des travailleurs, et donc rendre compte des cas les plus complexes. En dernier lieu, la plupart des travailleurs de notre échantillon étaient au Canada depuis plus d'une décennie, certains même depuis plus de 25 ans. Or, plusieurs des enjeux exposés (p. ex. la précarité d'emploi) sont plus répandus ou plus importants chez les nouveaux arrivants (Hira-Friesen, 2018) et il est possible que notre étude n'ait pas été en mesure de capter ces expériences. En même temps, nos résultats réfutent les hypothèses voulant que les barrières linguistiques soient associées au statut de nouvel arrivant et ne soient, à ce titre, qu'une condition transitoire d'un processus normal d'intégration.
- 50 En dépit de certaines limitations, cette étude comparative se veut un prélude à des analyses approfondies des politiques et des pratiques des régimes d'indemnisation individuels qui sont nécessaires à l'élaboration de conseils et de directives contextualisés. Voici quelques recommandations générales pour améliorer le retour au travail de cette population, elles sont également offertes dans notre rapport (Premji et coll., 2019) :
- Recourir aux services de retour au travail dès que possible lorsque les travailleurs sont aux prises avec des barrières linguistiques, ont un emploi précaire, perçoivent un faible revenu ou sont confrontés à tout autre obstacle qui complique le retour au travail.
  - Mener de manière systématique des évaluations linguistiques formelles avant d'établir des plans de retour au travail lorsque des barrières linguistiques sont pressenties ou connues.
  - Tenir compte de la langue dans les plans de retour au travail, y compris lors de la détermination des accommodements, de tâches aménagées, d'un emploi convenable, de l'employabilité, de la réadaptation, de la formation et de la recherche d'emploi. Les compétences linguistiques doivent être considérées comme étant aussi importantes pour le retour au travail que le sont les compétences professionnelles.
  - Étudier les possibilités de formations linguistiques efficaces et offrir de la formation afin de favoriser l'employabilité dans un emploi convenable.
  - Fournir aux travailleurs la possibilité de communiquer convenablement leurs besoins et leurs préoccupations et s'assurer qu'ils comprennent réellement les informations qui leur sont communiquées (p. ex. en posant des questions stratégiques plutôt que des questions qui suscitent des réponses par « oui » ou « non »).
  - Mettre sur pied un dispositif pour le traitement des plaintes qui réduirait au minimum la nécessité pour les travailleurs de négocier directement avec l'employeur au sujet de l'aménagement des tâches et des accommodements, et instaurer un système de suivis dynamiques assurés par le personnel d'indemnisation.
  - Veiller à ce que des suivis à long terme soient effectués pour assurer le succès du retour au travail.

- Reconnaître que les barrières linguistiques et d'autres obstacles nuisent à la recherche et à la conservation de l'emploi, et accroître le temps alloué à la recherche d'un emploi convenable.
  - Publier en plusieurs langues les devoirs de l'employeur en matière de retour au travail et augmenter les amendes qui sanctionnent tout non-respect des procédures de déclarations d'accident.
  - Former le personnel de première ligne aux meilleures pratiques de gestion des déclarations impliquant des barrières linguistiques et instaurer des conditions de travail qui permettent une application réussie de la formation.
- 51 Par le biais de son Centre d'excellence (programme Excellence en santé et sécurité), la CSPAAT évalue depuis quelque temps sa stratégie de réinsertion professionnelle pour les travailleurs dont l'anglais est la langue seconde. Dans le cadre de cette initiative, la CSPAAT a mené une étude sur les parcours des demandes de prestations des travailleurs ayant des besoins linguistiques. Celle-ci s'est achevée en 2019. Ce programme nous a aussi permis de tirer parti des résultats de notre étude afin de définir des stratégies concrètes qui favorisent un retour au travail sûr et durable pour les travailleurs qui se heurtent aux barrières linguistiques. Ce projet a donné lieu à un guide pratique destiné aux intervenants, qui permet d'identifier les défis liés aux barrières linguistiques dans le processus du retour au travail et d'y remédier (Premji et coll., 2020). Une autre initiative a été de constituer une équipe de spécialistes du retour au travail dans un des principaux bureaux de la CSPAAT afin de traiter les dossiers impliquant des barrières linguistiques. Les membres de cette équipe spécialisée ont affirmé se rencontrer régulièrement afin de discuter des enjeux reliés aux dossiers, de réfléchir et d'élaborer des stratégies. Ils ont également développé un guide interne des meilleures pratiques destiné au personnel du retour au travail qui vise à améliorer le service aux clients ayant des besoins linguistiques. Tandis que ces changements, et d'autres encore tels que l'implantation de services d'interprétation téléphonique instantanée, ont le potentiel d'améliorer l'accès aux prestations et aux services pour les travailleurs aux prises avec des barrières linguistiques en Ontario, nos entrevues indiquent que l'implantation d'une meilleure pratique nécessitera des changements organisationnels : une réduction du nombre de dossiers du personnel d'indemnisation notamment. À l'heure actuelle, la situation en est une de « gestion paradoxale », où les exigences pratiques relatives à l'intervention du personnel d'indemnisation ne sont pas atteintes, ce qui crée un hiatus entre le travail prescrit et le travail réel (Côté, 2018 ; Côté et Dubé, 2019). Au Québec, la CNESST a évoqué les enjeux des barrières linguistiques dans son plan stratégique de 2020-2023 (CNESST, 2020), mais, bien que l'organisme ait été impliqué dans la création d'un outil d'aide aux compétences interculturelles des intervenants d'indemnisation, à notre connaissance, aucune initiative n'a spécifiquement ciblé les enjeux des barrières linguistiques.

## 6. Conclusion

- 52 Malgré certaines limitations méthodologiques, notre étude relève des lacunes dans la prise en compte des barrières linguistiques dans les régimes d'indemnisation des deux provinces, et elle illustre les impacts négatifs qui en découlent, tant sur l'expérience que sur la réussite du retour au travail des travailleurs. Avec l'augmentation de la diversification de la main-d'œuvre au Canada et dans d'autres pays industrialisés, les

régimes d'administration publique doivent mettre en place des mesures qui veillent à ce que l'octroi des prestations et des services soit indépendant de la langue des bénéficiaires. Qui plus est, lors de l'élaboration et de l'application des politiques et des pratiques, ils devront considérer le contexte social et économique plus vaste qui influence les expériences de retour au travail des travailleurs confrontés aux barrières linguistiques, y compris les enjeux de surqualification et de précarité d'emploi. En plus des dommages physiques, affectifs, financiers et sociaux dévastateurs pour les travailleurs accidentés, l'incapacité de répondre aux besoins linguistiques et le manque d'égard pour le contexte socio-économique entraîneront des coûts plus élevés pour la société.

---

## BIBLIOGRAPHIE

Boden, L.I., Biddle, E.A., Spieler, E.A. (2001). Social and economic impacts of workplace illness and injury : current and future directions for research. *American Journal of Industrial Medicine*, 40, 4, 398-402.

Bonauto, D. K., Smith, C.K., Adams, D.A., Fan, Z.J., Silverstein, B.A., Foley, M.P. (2010). Language preference and non-traumatic low back disorders in Washington State workers' compensation. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 2, 204-215.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2020). *Plan stratégique 2020-2023*. Montréal, 40 p. [www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Documents/DC200-1591web.pdf](http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/200/Documents/DC200-1591web.pdf)

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. (2018). *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française à la CNESST*. Montréal, 17 p.

Côté, D. (2013). Intercultural communication in health care : challenges and solutions in work rehabilitation practices and training : a comprehensive review. *Disability and Rehabilitation*, 35, 2, 153-163.

Côté, D., Dubé, J. (2019). Fatigue de compassion, fatigue de diversité : l'œuf ou la poule ? *Periferia*, 11, 3, 163-187.

Côté, D., Dubé, J. (2018). Pratiques de soins en réadaptation et diversité ethnoculturelle : l'adaptation des services peut-elle soutenir la performance et la santé des professionnels ? Dans *Clinique en sciences sociales : sens et pratiques alternatives* eds I. Fortier, S. Hamisultane, I. Ruelland, J. Rhéaume, S. Beghdadi p. 266-278. Presses de l'Université du Québec, Québec.

Côté, D., Gravel, S., Dubé, J., Gratton, D., White, B.W. (2017). *Relations interculturelles : comprendre le processus de réadaptation et de retour au travail*. IRSST, Montréal, R-967, 156 p. [www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-967.pdf?v=2020-06-10](http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-967.pdf?v=2020-06-10)

De Jesus-Rivas, M., Conlon, H.A., Burns, C. (2016). The impact of language and culture diversity in occupational safety. *Workplace Health & Safety*, 64, 1, 24-27.

- De la Hoz, R.E., Hill, S., Chasan, R., Bienenfeld, L.A., Afilaka, A.A., Wilk-Rivard, E., Herbert, R. (2008). Health care and social issues of immigrant rescue and recovery workers at the World Trade Center site. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50, 12, 1329-1334.
- Do Byon, H., Zhu, S., Unick, G.J., Storr, C.L., Lipscomb, J. (2017). Language barrier as a risk factor for injuries from patient violence among direct care workers in home settings : findings from a US national sample. *Violence and Victims*, 32, 5, 858-868.
- Dressler, D., Pils, P. (2009). A qualitative study on cross-cultural communication in post-accident in-patient rehabilitation of migrant and ethnic minority patients in Austria. *Disability and Rehabilitation*, 31, 14, 1181-1190.
- Gadoury, C., Lafrance, R. (2016). *Quand la réadaptation professionnelle mène à l'appauvrissement et à la précarité d'emploi*. UTTAM, Montréal, 79 p.
- Gravel, S., Brodeur, J.-M., Vissandjée, B., Champagne, F., Lippel, K. (2007). Incompréhension des travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles de leurs difficultés d'accéder à l'indemnisation. *Migration et Santé*, 131, 2, 1-42.
- Gravel, S., Dubé, J., Côté, D., White, B., Gratton, D. (2017). Le retour au travail d'immigrants ayant subi une lésion professionnelle : les embûches de la rencontre interculturelle et la précarité du lien d'emploi. *Alterstice : revue internationale de la recherche interculturelle*, 7 1, 21-38.
- Gravel, S., Vissandjée, B., Lippel, K., Brodeur, J.-M., Patry, L., Champagne, F. (2010). Ethics and the compensation of immigrant workers for work-related injuries and illnesses. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 12, 5, 707-714.
- Hira-Friesen, P. (2018). Immigrants and precarious work in Canada : Trends, 2006–2012. *Journal of International Migration and Integration*, 19, 1, 35-57.
- Jetha, A., Yanar, B., Lay, A.M., Mustard, C.A. (2019). Work disability management communication bottlenecks within large and complex public service organizations : a sociotechnical systems study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 29, 4, 754-763.
- Kazi, M. R., Ferdous, M., Rumana, N., Vaska, M., Turin, T.C. (2018). Injury among the immigrant population in Canada : exploring the research landscape through a systematic scoping review. *International Health*, 11, 3, 203-214.
- Kosny, A., MacEachen, E., Lifshen, M., Smith, P. (2014). Another person in the room : using interpreters during interviews with immigrant workers. *Qualitative Health Research*, 24, 6, 837-845.
- Kosny, A., MacEachen, E., Lifshen, M., Smith, P., Jafri, G.J., Neilson, C., Pugliese, D., Shields, J. (2012). Delicate dances : immigrant workers' experiences of injury reporting and claim filing. *Ethnicity & Health*, 17, 3, 267-290.
- Lax, M. B., Klein, R. (2008). More than meets the eye : social, economic, and emotional impacts of work-related injury and illness. *New Solutions : A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 18, 3, 343-360.
- MacEachen, E., Kosny, A., Ferrier, S., Chambers, L. (2010). The "toxic dose" of system problems : why some injured workers don't return to work as expected. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20, 3, 349-366.
- MacEachen, E., Kosny, A., Ferrier, S., Lippel, K., Neilson, C., France, R.-L., Pugliese, D. (2013). The ideal of consumer choice in social services : challenges with implementation in an Ontario injured worker vocational retraining programme. *Disability and Rehabilitation*, 35, 25, 2171-2179.

- Menzel, N. N., Gutierrez, A.P. (2010). Latino worker perceptions of construction risks. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 2, 179-187.
- Mojtehedzadeh, S. (2019). Injured workers face benefits cuts as compensation board assigns them 'phantom jobs' with 'ghost wages' : Report. The Toronto Star, May 22. [www.thestar.com/news/canada/2019/05/22/injured-workers-face-benefit-cuts-as-compensation-board-assigns-them-phantom-jobs-with-ghost-wages-report.html](http://www.thestar.com/news/canada/2019/05/22/injured-workers-face-benefit-cuts-as-compensation-board-assigns-them-phantom-jobs-with-ghost-wages-report.html)
- O'Connor, T., Flynn, M., Weinstock, D., Zanoni, J. (2014). Occupational safety and health education and training for underserved populations. *New Solutions : A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 24, 1, 83-106.
- Orchard, C., Carnide, N., Smith, P. (2019). How does perceived fairness in the workers' compensation claims process affect mental health following a workplace injury ? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30, 1, 40-48.
- Panikkar, B., Woodin, M.A., Brugge, D., Desmarais, A.M., Hyatt, R., Community partners of the Somerville Community Immigrant Worker Project (2013). Occupational health outcomes among self-identified immigrant workers living and working in Somerville, Massachusetts 2006-2009. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 15, 5, 882-889.
- Premji, S. (2015). Barriers to return-to-work for linguistic minorities in Ontario : an analysis of narratives from appeal decisions. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 25, 2, 357-367.
- Premji, S. (2019). Discourse on culture in research on immigrant and migrant workers' health. *American Journal of Industrial Medicine*, 62, 6, 460-470.
- Premji, S., Begum, M., MacEachen, E., Medley, A. (2020). *A guide to identifying and addressing challenges related to language barriers in return to work*. McMaster University School of Labour Studies, Hamilton, 25 p. <http://hdl.handle.net/11375/25331>
- Premji, S., Begum, M., Medley, A., MacEachen, E., Saunders, R. (2019). *Language barriers and workers' compensation access in Ontario and Quebec*. McMaster University School of Labour Studies, Hamilton, 57 p. <http://hdl.handle.net/11375/25019>
- Premji, S., Duguay, P., Messing, K., Lippel, K. (2010). Are immigrants, ethnic and linguistic minorities over-represented in jobs with a high level of compensated risk ? Results from a Montréal, Canada study using census and workers' compensation data. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 9, 875-885.
- Premji, S., Krause, N. (2010). Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 10, 960-975.
- Premji, S., Messing, K., Lippel, K. (2008). Broken English, broken bones ? Mechanisms linking language proficiency and occupational health in a Montreal garment factory. *International Journal of Health Services*, 38 1, 1-19.
- Russell, E., Kosny, A. (2019). Communication and collaboration among return-to-work stakeholders. *Disability and Rehabilitation*, 41, 22, 2630-2639.
- Salminen, S. (2011). Are immigrants at increased risk of occupational injury ? A literature. *The Ergonomics Open Journal*, 4, 125-130.
- Scherzer, T., Wolfe, N. (2008). Barriers to workers' compensation and medical care for injured Personal Assistance Services workers. *Home Health Care Services Quarterly*, 27, 1, 37-58.

- Sears, J. M., Bowman, S.M., Adams, D., Silverstein, B.A. (2013). Who pays for work-related traumatic injuries ? Payer distribution in Washington State by ethnicity, injury severity, and year (1998–2008). *American Journal of Industrial Medicine*, 56, 7, 742-754.
- Sears, J. M., Wickizer, T.M., Schulman, B.A. (2015). Expanding vocational retraining options for injured workers : An experiment in worker choice. *Work*, 52, 3, 663-676.
- Smith, P. M., Chen, C., Mustard, C. A. (2009). Differential risk of employment in more physically demanding jobs among a recent cohort of immigrants to Canada. *Injury Prevention*, 15, 4, 252-258.
- Smith, P. M., Kosny, A., Mustard, C.A. (2009). Differences in access to wage replacement benefits for absences due to work-related injury or illness in Canada. *American Journal of Industrial Medicine*, 52, 4, 341-349.
- Smith, P. M., Mustard, C.A. (2010). The unequal distribution of occupational health and safety risks among immigrants to Canada compared to Canadian-born labour market participants : 1993–2005. *Safety Science*, 48, 10, 1296-1303.
- Social Planning Toronto (2018). *Talking access and equity : A profile of City of Toronto residents who speak neither official language*. A visual summary. Toronto, 19 p. [www.socialplanningtoronto.org/talking\\_access\\_equity](http://www.socialplanningtoronto.org/talking_access_equity)
- Statistics Canada (2016). *Language highlight tables, 2016 census*. Ottawa. [www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hltfst/lang/Table.cfm?Lang=E&T=21&Geo=00](http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/hltfst/lang/Table.cfm?Lang=E&T=21&Geo=00)
- Statistics Canada (2017). *Immigration and diversity : Population projections for Canada and its regions, 2011-2036*. Ottawa, 139 p. [www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/91-551-x/91-551-x2017001-eng.pdf?st=nYP7Ut9Q](http://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/91-551-x/91-551-x2017001-eng.pdf?st=nYP7Ut9Q)
- Tiruneh, A., Siman-Tov, M., Radomislensky, I., Peleg, I.K. (2017). Characteristics and circumstances of injuries vary with ethnicity of different population groups living in the same country. *Ethnicity & Health*, 22, 1, 49-64.
- Workplace Safety and Insurance Board (WSIB) (2012). *Strategic plan 2012-2016 : strategic direction*. Toronto.

## RÉSUMÉS

La façon dont les régimes d'indemnisation des victimes de lésion professionnelle doivent tenir compte des barrières linguistiques est d'une importance capitale à la lumière de la diversification linguistique croissante du Canada. S'appuyant sur des entrevues menées auprès de travailleurs accidentés et d'informateurs clés, cette étude est la première à examiner, de manière empirique, les politiques et les pratiques du retour au travail sous l'angle des barrières linguistiques. En comparant les juridictions du Québec et de l'Ontario, l'étude met en lumière des similitudes et des différences touchant les accommodements linguistiques ainsi que les politiques et les pratiques du retour au travail qui déterminent les expériences des travailleurs accidentés ayant des besoins linguistiques. Elle fait valoir que les lacunes à cet égard, qui sont plus marquées au Québec, contribuent à un faible retour au travail pour ces travailleurs dans les deux provinces.

The question of how workers' compensation systems should account for language barriers is of increasing importance given Canada's growing linguistic diversity. This study is the first to empirically examine, based on interviews with injured workers and key informants, return-to-work policies and practices through the lens of language barriers. By comparing two jurisdictions, Quebec and Ontario, the study highlights similarities and differences in language



accommodation and return-to-work policies and practices that shape the experiences of injured workers with language needs. It argues that gaps in this regard, which are more pronounced in Quebec, contribute to poor return-to-work outcomes for these workers in both provinces.

## INDEX

**Mots-clés** : Langue, indemnisation des accidentés du travail, retour au travail, politiques et pratiques, travailleurs accidentés

**Keywords** : language, workers' compensation, return-to-work, policies and practices, injured workers

## AUTEURS

### STEPHANIE PREMJI

McMaster University School of Labour Studies, 1280 Main Street West, Kenneth Taylor Hall Room 701, Hamilton, Ontario, L8S 4M4, [spremji@mcmaster.ca](mailto:spremji@mcmaster.ca)

### MOMTAZ BEGUM

Institute for Work and Health, 481 University Avenue, Suite 800, Toronto, Ontario, M5G 2E9, [mbegum@iwh.on.ca](mailto:mbegum@iwh.on.ca)

### ALEX MEDLEY

University of Ottawa, Faculty of Law candidate, Fauteux Hall, 57 Louis Pasteur Street, Ottawa, Ontario, K1N 6N5, [amedl075@uottawa.ca](mailto:amedl075@uottawa.ca)

### ELLEN MACEACHEN

University of Waterloo School of Public Health and Health Systems, 200 University Avenue West, Waterloo, Ontario, N2L 3G1, [Ellen.maceachen@uwaterloo.ca](mailto:Ellen.maceachen@uwaterloo.ca)

### DANIEL CÔTÉ

Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 505, boulevard de, Maisonneuve Ouest, Montréal (Québec) H3A 3C2, [Daniel.cote@irsst.qc.ca](mailto:Daniel.cote@irsst.qc.ca)

### RON SAUNDERS

Institute for Work and Health, 481 University Avenue, Suite 800, Toronto, Ontario, M5G 2E9, [rsaunders@iwh.on.ca](mailto:rsaunders@iwh.on.ca)