

L'accès à l'indemnisation pour les travailleurs immigrants est-il plus difficile ?

Sylvie Gravel et Louis Patry

L'ANALYSE DU PROCESSUS d'indemnisation indique qu'il y a, dans les trajectoires difficiles, des filtres ou des barrières qui limitent l'accès aux services d'indemnisation pour des personnes victimes de lésions professionnelles. Ces filtres correspondent aux pressions exercées sur les travailleurs par différents acteurs rencontrés à la suite d'une réclamation pour lésion professionnelle¹.

Ces pressions se résument en mécanismes hiérarchisés sur trois niveaux se succédant dans le continuum du processus d'accès au système d'indemnisation :

1. bloquer l'entrée au système en décourageant le travailleur de procéder à une réclamation ;
2. imposer des règles structurant l'accès au système ;
3. ne pas comprendre les besoins des travailleurs et leurs

M^{me} Sylvie Gravel est professeure au Département d'organisation et de ressources humaines de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM. Le D^r Louis Patry, certifié par le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada en médecine du travail, est médecin-conseil à la Direction de santé publique de Montréal et professeur au Département d'épidémiologie, de biostatistiques et de santé au travail de l'Université McGill.

capacités à réintégrer leur emploi et à rester productifs².

Selon Scherzer et coll.³, les travailleurs immigrants sont défavorisés à plusieurs égards dans les systèmes d'indemnisation, que ce soit en raison de la sous-déclaration, des taux de refus ou de leur traitement discriminatoire lors des mises en appel des décisions ou de la réintégration au travail. Aux États-Unis, les procédures d'évaluation clinique psychologique et les traitements (médicaments, physiothérapie) sont moins fréquents chez les travailleurs afro-américains et hispanophones victimes de lésions musculosquelettiques que chez les autres⁴.

Mais quelles sont les conditions propres à chacune des étapes du processus d'indemnisation qui aggravent les difficultés d'accès des travailleurs immigrants comparativement aux autres travailleurs ? Cette question a été au cœur d'une étude qui a porté sur l'accès à l'indemnisation pour des travailleurs immigrants victimes de lésions professionnelles. Le protocole de cette étude est illustré dans la figure.

Pour évaluer les conditions propres à chacune des étapes du processus d'indemnisation, une étude exploratoire a été réalisée auprès d'un échantillon de 104 travailleurs (53 immigrants et 51 non-immigrants)

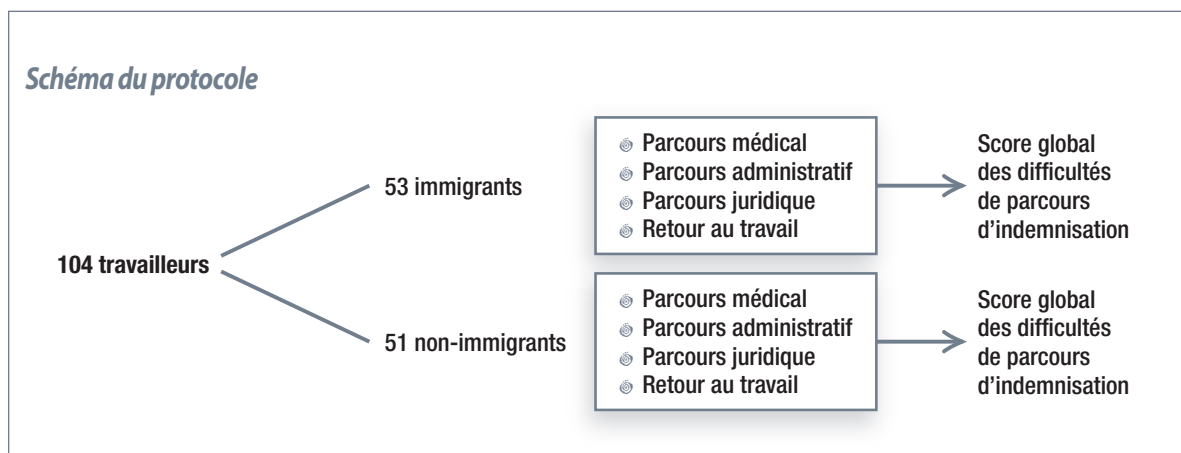


Tableau I

Types d'analyses

1. Une analyse des correspondances pour comparer les difficultés communes aux immigrants et aux non-immigrants.
2. Une analyse de régression logistique pour déterminer les facteurs prédictifs du taux de refus de l'indemnisation et du maintien du lien d'emploi.
3. Une analyse de regroupement pour repérer des catégories de travailleurs ayant des difficultés particulières.
4. Les conditions de retour au travail.

de la région de Montréal souffrant de lésions musculosquelettiques liées soit à un accident ou à une maladie professionnelle. L'objectif visait à comparer les services reçus et les interactions survenues avec les différents acteurs en cause dans les étapes du processus d'indemnisation⁵. Ces dernières ont été étudiées en fonction des parcours médicaux, administratifs et juridiques. Les travailleurs ayant participé à l'étude ont été interrogés sur leur lésion, les circonstances de son apparition, les étapes de la procédure administrative (déclaration, réclamation, décision, contestation), les consultations médicales et juridiques ainsi que les conditions de retour au travail. L'évaluation a été faite sous trois angles différents, soit médical, juridique et administratif, par huit experts issus de champs de compétence distincts en santé et en sécurité au travail. À partir de certains critères, un score de difficultés des parcours d'indemnisation a été attribué à chacun des travailleurs de l'échantillon en fonction des réponses fournies aux questions d'entrevue.

Ce score a été utilisé dans les quatre types d'analyses (tableau I).

Quels sont les résultats ?

L'analyse des correspondances est présentée dans les tableaux II à V. Elle a permis d'établir les facteurs qui caractérisent les difficultés des travailleurs immigrants à quatre étapes du processus d'indemnisation.

À la lumière de ces résultats, on constate que dès la présentation d'une réclamation, même dans les délais réglementaires, les travailleurs immigrants et particulièrement les allophones ont plus de difficultés à maîtriser la situation. À ce propos, un travailleur nous a mentionné :

« Je ne savais pas comment remplir le formulaire. Je m'attendais à une entrevue, mais il n'y a jamais eu d'entrevue » (n° 87).

Ensuite, lors des consultations médicales, ces mêmes tra-

vailleurs présentent moins d'habiletés en communication pour exposer aux médecins la nature et l'origine de leur lésion, et encore moins lorsqu'il s'agit d'une maladie professionnelle liée à des mouvements répétitifs. Des formulaires de réclamation mal rédigés, soumis dans des délais inappropriés, et des diagnostics plus ou moins précis semblent conduire à un plus grand nombre de refus. À ce propos, un travailleur nous a indiqué ceci :

« Moi, je lui ai dit tel que je l'ai vécu, mais ça été écrit en anglais par mon employeur. Je ne lis ni le français ni l'anglais. Je pense que oui, tous les mouvements et les gestes ont été notés » (n° 84).

Bien qu'ils aient le droit d'interjeter appel, les travailleurs immigrants n'exercent pas ou peu ce droit, indépendamment du nombre d'années d'établissement au Canada. Ils réintègrent plus souvent leur travail sans que leur poste soit réaménagé, ils bénéficient moins d'un retour progressif ou d'un allègement de la tâche et sont plus souvent congédiés par la suite. L'absence de maîtrise de leur situation est préoccupante. Voici ce qu'un travailleur indique après avoir été vu par son médecin traitant :

« J'ai téléphoné à l'agent d'indemnisation pour avoir des explications parce que je ne comprenais pas, par exemple, le terme consolidation » (n° 155).

Les résultats des analyses de régression révèlent que tous les travailleurs de l'échantillon ayant des difficultés financières ont une plus grande probabilité de voir leur réclamation refusée (ratio de 3 : 7) ($P = 0,02$). De plus, le type de lésion a tendance à nuire à l'accès à une indemnité ($P = 0,08$). Le travailleur victime d'un accident a trois fois plus de chances de voir sa réclamation acceptée comparativement à celui qui est victime d'une maladie professionnelle. Quant au retour au travail, l'analyse de régression montre que les travailleurs non-immigrants ont deux fois plus de chances de maintenir leur lien d'emploi que les travailleurs immigrants (ratio de 2 : 2) ($P = 0,1$).

Une dernière analyse, cette fois de regroupement (*cluster analysis*), indique que 43 % des travailleurs immigrants (23/53) n'ont pas exercé leur droit de révision ou de contestation des décisions rendues tout au long du processus d'indemnisation contrairement à une minorité (16 %) de travailleurs non-immigrants (8/51).

L'ACCÈS À L'INDEMNISATION pour les travailleurs immigrants est-il plus difficile ? La majorité des résultats de cette étude convergent vers un même constat : les tra-

vailleurs immigrants de l'échantillon ont un parcours d'indemnisation plus difficile que les autres travailleurs. Les problèmes se pointent dès les premières étapes et tout au long du processus de réclamation : remplir le formulaire de réclamation, se faire comprendre lors de l'évaluation médicale, saisir tant les procédures administratives que les décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail et se prévaloir de mesures favorables pour un retour progressif au travail. Enfin, les travailleurs immigrants de l'étude ont été davantage congédiés que les autres à la suite de leur lésion. Les résultats de cette étude vont dans le même sens que ceux des travaux menés aux États-Unis auprès de travailleurs noirs, hispanophones et asiatiques⁶.

Date de réception : 10 janvier 2007

Date d'acceptation : 9 février 2007

Bibliographie

1. Azaroff LS, Levenstein CL, Wegman DH. Occupational injury and illness surveillance: conceptual filters explain underreporting. *Am J Public Health* 2002 ; 92 (9) : 1421-9.
2. Commission on Health and Safety and Workers Compensation. *Workers' Compensation Medical care in California: Access to Care* ; 2003. Site Internet : www.chcf.org/documents/insurance/WorkersCompFSAccess.pdf (Date de consultation : le 12 octobre 2006).
3. Scherzer T, Rugulies R, Krause N. Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *Am J Public Health* 2005 ; 95 (3) : 483-7.
4. Dembe AE, Savageau JA, Amick BC et coll. Racial and ethnic variations in office-based medical care for work-related injuries and illnesses. *J Natl Med Assoc* 2005 ; 97 (4) : 498-507.
5. Patry L, Gravel S, Boucheron L et coll. *Accès à l'indemnisation des travailleurs et travailleuses immigrant(e)s victimes de lésions musculosquelettiques d'origine professionnelle*. Rapport de recherche ; Direction de santé publique de Montréal. Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC) ; 2005 ; n° 94577, SR-4658. Site Internet : http://im.metropolis.net/research-policy/research_content/bilans_02_05/FicheVolet4GRAVEL1.12.pdf (Date de consultation : le 12 octobre 2006).
6. Frumkin H, Pransky G. Minority Workers and Communities. *Occup Med* 1999 ; 14 (3) : 495-517.

Tableau II

Difficultés liées au parcours médical

Les travailleurs immigrants ont plus de :	%	P
⊕ diagnostics imprécis	64 % contre 42 %	0,08
⊕ difficultés à se faire comprendre lors de l'évaluation médicale	42 % contre 8 %	0,02
⊕ complications médicales et psychologiques	79 % contre 70 %	NS*

*Écart non statistiquement significatif

Tableau III

Difficultés liées au parcours administratif

Les travailleurs immigrants ont :	%	P
⊕ plus souvent recours à une tierce personne pour rédiger leur réclamation	58 % contre 8 %	0,04
⊕ plus de réclamations faites après l'expiration du délai prescrit	32 % contre 24 %	0,05
⊕ plus de difficultés à comprendre les procédures administratives	65 % contre 62 %	NS*
⊕ plus de difficultés à comprendre les décisions de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	58 % contre 50 %	NS*
⊕ plus de difficultés à comprendre la correspondance écrite de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	49 % contre 42 %	NS*

*Écart non statistiquement significatif

Tableau IV

Difficultés liées au parcours juridique

Les travailleurs immigrants ont :	%	P
⊕ un taux de refus plus important	52 % contre 24 %	0,08
⊕ un plus grand nombre de contestations de la part de leur employeur	64 % contre 24 %	0,09
⊕ un plus faible recours aux mécanismes d'appel de la décision rendue	55 % contre 62 %	NS*

*Écart non statistiquement significatif

Tableau V

Difficultés liées aux conditions de retour au travail

Les travailleurs immigrants :	%	P
⊕ bénéficient moins de mesures favorables au retour progressif au travail ou d'un allègement de leur tâche	66 % contre 41 %	NS*
⊕ ont un taux plus élevé de licenciement à la suite de leur lésion	74 % contre 62 %	0,05

*Écart non statistiquement significatif