

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Rapport annuel

du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015



BUREAU PROVINCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2
416 325-8570
416 325-4830
www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DIRECTEUR	3
Services liés à l'assurance contre les accidents du travail	3
Services relatifs aux représsailles en matière de santé et de sécurité.....	4
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	5
PRESTATION DES SERVICES DU BCT	6
UNITÉ DES SERVICES CENTRAUX À LA CLIENTÈLE (USCC)	7
Aperçu des services.....	7
EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	8
PRINCIPALES RÉALISATIONS	9
Services consultatifs	9
Site Web du BCT	10
Services de représentation	11
Liste d'attente des services de représentation.....	13
Nombre total de cas	14
Décisions.....	14
Fermeture des dossiers.....	16
Analyse des statistiques sur la charge de travail et la productivité du BCT	17
Sommaire des réalisations du BCT en2014-2015	18
Services d'information	19
FAITS SAILLANTS DES CAS TRAITÉS PAR LE BCT	21
Principaux dossiers en cours de traitement	21
AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2014-2015	23
Partenariats communautaires et sectoriels	23
Consultations sur la réforme des politiques et des lois	24
Excellence du service, mieux-être du personnel et initiatives d'apprentissage	25
Amélioration du modèle de prestation de services	26
Prévention de la violence en milieu de travail et soutien par les pairs.....	27
Mandat lié aux plaintes pour représsailles en matière de santé et de sécurité	27
Description des services.....	28
Services consultatifs	28
Services de représentation	29
Réalizations	30
Services consultatifs	30
Nouvelles demandes et conseils sommaires.....	31
Statistiques sur les services de représentation	33
Services d'information	35
Sensibilisation et partenariats.....	35
ANNEXE A – RÉSULTATS EN MATIÈRE DE RENDEMENT, MANDAT DÉCOULANT DE LA LSPAAT	36
ANNEXE B – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2014-2015	39
ANNEXE C - DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAA À L'ÉGARD DE TRAVAILLEURS REPRÉSENTÉS PAR LE BCT	40
ANNEXE D – TÉMOIGNAGES DE CLIENTS	42
ANNEXE E – BUREAUX DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	44
ANNEXE F – ORGANIGRAMME	45

MESSAGE DU DIRECTEUR

J'ai le plaisir de rendre compte des réalisations du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) durant l'exercice 2014-2015. Fort de son équipe répartie entre 16 bureaux aux quatre coins de l'Ontario, le BCT est d'un précieux secours aux personnes qui, faute d'une représentation syndicale, sont dans une situation précaire lorsqu'elles font une demande d'indemnisation à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou qu'elles sont l'objet de représailles pour avoir exercé ou fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité. L'essentiel de nos ressources sert à fournir des services à ces travailleuses et travailleurs par l'entremise de nos divers bureaux. Le présent rapport donne un tour d'horizon de nos services relatifs à l'assurance contre les accidents du travail, puis résume nos accomplissements durant notre troisième année de prestation de services en matière de représailles.

Le BCT remplit son mandat à titre de partenaire du système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario aux côtés de la CSPAAT, du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Désormais, nous sommes aussi partenaire du système ontarien de santé et de sécurité. Nous sommes déterminés à faire en sorte que ces deux systèmes fonctionnent bien au service de tous ceux et celles qui y ont recours, tant parmi les travailleurs que parmi les employeurs.

Services liés à l'assurance contre les accidents du travail

Durant l'exercice 2014-2015, le BCT a reçu 13 164 nouvelles demandes de service, ce qui représente une baisse d'environ 5 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre d'examen des cas de travailleurs ayant demandé à être représentés, soit 2 386, a lui aussi diminué, et ce, de 4 %. Cette tendance baissière s'était amorcée en 2013-2014, après plusieurs années où la demande de service était demeurée élevée. La diminution a accordé un peu de répit au BCT et lui a permis de continuer à accepter un pourcentage accru de nouveaux cas nécessitant des services de représentation, celui-ci étant passé de 52 % en 2012-2013 à 59 % en 2013-2014, puis à 57 % en 2014-2015. Notre charge de cas globale est restée stable en 2014-2015 et la liste d'attente pour les services de représentation s'est allongée, se fixant à 310 alors qu'elle était de 220 à la fin de 2013-2014. Sauf exception, le délai d'attente avant d'obtenir des services de représentation était court, mais son existence nous préoccupe beaucoup : nous avons donc examiné notre modèle de prestation de services et nous comptons y apporter des changements majeurs en 2015-2016. Je tiens à remercier tous les membres de notre équipe qui ont contribué à cet examen, grâce auquel le BCT sera en mesure de procéder à un profond remaniement de son contexte opérationnel.

Le BCT est intervenu dans des cas parmi les plus complexes du système, y compris des séries de cas de maladie professionnelle et de questions concernant la Charte des droits. Le rapport annuel que voici présente plusieurs décisions du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) obtenues par les conseillers des travailleurs. Nous avons par ailleurs aidé un nombre croissant de travailleurs en état de crise financière ou psychologique. Nos efforts pour renforcer nos protocoles d'entente avec la CSPAAT et le TASPAAT quant à la manière de répondre à ces situations se sont poursuivis.

Le BCT a participé à des partenariats proactifs visant à régler les problèmes auxquels fait face le système d'assurance contre les accidents du travail. Il s'est en particulier entendu avec des

représentants des employeurs sur des propositions élaborées conjointement à soumettre à la CSPAAT au sujet des améliorations pouvant être apportées à ses processus de contestation et de règlement extrajudiciaire des différends.

Toujours en 2014-2015, le BCT a participé à la dernière étape de la consultation menée par la CSPAAT au sujet de cinq de ses politiques d'indemnisation. Les nouvelles politiques ont pris effet en novembre 2014. Je suis impatient de collaborer avec la CSPAAT à la prochaine étape de cet exercice crucial, durant laquelle il s'agira sans doute de régler certaines questions de mise en œuvre des nouvelles politiques. Enfin, tout au long de 2014-2015, le BCT a joué un rôle important dans l'instauration d'un dialogue constructif entre la CSPAAT et la communauté des travailleurs sur des questions variées.

Services relatifs aux représailles en matière de santé et de sécurité

À la suite des modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le BCT a, depuis le 1^{er} avril 2012, le mandat de fournir des services aux travailleurs non syndiqués qui pourraient avoir subi des représailles de leur employeur pour avoir exercé ou fait valoir les droits que leur confère la LSST. L'exercice 2014-2015 marquait la deuxième année de ce nouveau mandat.

Notre charge de travail liée aux représailles a continué d'augmenter rapidement, même en l'absence d'efforts de promotion ou de sensibilisation en rapport avec notre nouveau mandat. La grande popularité de nos services à cet égard confirme l'importance du rôle que joue le BCT pour ce qui est d'aider ces travailleurs non syndiqués particulièrement vulnérables. Nous en avons appris beaucoup sur leur situation et sur leurs besoins.

Merci!

Je désire remercier toutes les personnes qui ont participé au travail du BCT en 2014-2015, à commencer par les membres de notre équipe chargée des questions d'assurance contre les accidents du travail, pour leur dévouement sans faille à aider des travailleurs vulnérables, de notre équipe chargée des questions de représailles, pour avoir secouru près de 1 000 travailleurs durant la troisième année de ce service, de notre équipe juridique et administrative et, enfin, de notre équipe de direction. Je tiens aussi à souligner la contribution du ministère du Travail à l'établissement de nos partenariats interorganismes, et enfin je voudrais saluer nos nombreux amis et collègues de la CSPAAT, du TASPAAAT et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) avec qui nous avons collaboré pour mieux servir le public et résoudre divers problèmes. Je suis également très reconnaissant à nos partenaires de la communauté des travailleurs pour notre étroite collaboration durant une autre année de profonds changements, ainsi qu'aux nombreux représentants des employeurs qui se sont joints à nous pour résoudre des cas et régler différentes questions stratégiques. Enfin, je remercie tout particulièrement les milliers de travailleurs vulnérables et les membres de leur famille qui se sont tournés vers nous : nous avons fait tout notre possible pour venir en aide à ceux et celles qui ont placé leur confiance en nous et leurs cas, nombreux et variés, nous ont beaucoup appris.

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le mandat du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT), établi au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

En complément de ce mandat qui découle de la LSPAAT, le BCT s'est vu confier de nouvelles fonctions après l'adoption de la *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail* (l'ancien projet de loi 160). Depuis le 1^{er} avril 2012, le BCT a désormais aussi pour mandat d'éduquer et de conseiller les travailleurs non syndiqués et de les représenter lorsqu'ils déposent une plainte pour représailles contre leur employeur en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) après avoir exercé les droits que leur confère la LSST.

La vision du BCT est la suivante :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables et leurs survivants;
- fournir des conseils et des services de représentation et d'information spécialisés et efficaces aux travailleurs vulnérables non syndiqués susceptibles d'avoir été l'objet de représailles pour avoir fait valoir leurs droits aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail comme du système de santé et de sécurité au travail de l'Ontario et préserver la santé des travailleurs, qui sont le fondement de la force et du dynamisme de l'économie provinciale;
- contribuer à améliorer la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que la santé et la sécurité au travail, grâce à des partenariats avec des intervenants au sein des systèmes et de la collectivité en général.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail. La personne qui assume sa direction est nommée par décret. Durant l'exercice visé par le présent rapport, le BCT était dirigé par Alec Farquhar, nommé à son poste pour une période de trois ans à compter de juin 2012.

PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Les services liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail sont fournis par 16 bureaux répartis dans quatre régions :



Toronto et région de l'Est : centre-ville de Toronto, Scarborough et Ottawa

Région du Centre : Downsview, Mississauga, Hamilton et St. Catharines

Région du Sud-Ouest : London, Waterloo, Windsor et Sarnia (bureau satellite)

Région du Nord : Sudbury, Elliot Lake, Sault Ste. Marie, Timmins et Thunder Bay

De plus, le BCT offre des consultations dans d'autres collectivités de la province, où les travailleurs blessés peuvent rencontrer des conseillers des travailleurs sans avoir à parcourir de longues distances. Ces collectivités sont Barrie, Brantford, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas.

Les services relatifs aux plaintes pour représailles sont fournis par le personnel affecté au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPRSST) à notre bureau provincial de Toronto. La plupart des séances de médiation et des audiences de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) ont lieu à Toronto. Les séances de médiation peuvent aussi se tenir dans des centres régionaux. En 2014-2015, le personnel du PPRSST a représenté des clients lors de séances de médiation organisées à London, Ottawa, Sudbury, Timmins, Thunder Bay et Windsor.

UNITÉ DES SERVICES CENTRAUX À LA CLIENTÈLE (USCC)

L'USCC du BCT fournit des services dans les domaines suivants :

- conseils aux clients du BCT et représentation de ces derniers dans les cas complexes sur le plan juridique ou susceptibles de faire jurisprudence;
- conseils juridiques internes et aide aux membres de la direction comme du personnel du BCT, notamment pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles vis-à-vis des clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer les systèmes et propositions relatives aux politiques;
- élaboration de séances d'information et de ressources pour le personnel du BCT et d'autres représentants des travailleurs;
- création de documents d'information à l'intention du public.

L'USCC fournit principalement les services ci-dessus en relation avec le mandat du BCT lié à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. Il offre aussi des services semblables pour appuyer l'exécution des fonctions du BCT relatives à la protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Aperçu des services

Conformément à son mandat relatif à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail, le BCT offre les services suivants aux travailleurs blessés qui ne font pas partie d'un syndicat et à leurs survivants :

- renseignements et conseils;
- représentation dans le cadre du processus d'appel;
- éducation.

En plus de fournir des services à des clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires communautaires et sectoriels pour veiller à ce que ces derniers répondent aux besoins des travailleurs blessés et aux survivants de personnes décédées des suites d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

La section ci-après traite des services offerts en rapport avec le mandat du BCT lié à l'assurance contre les accidents du travail. Les services offerts en rapport avec le mandat lié à protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail font l'objet de leur propre section, à la suite de celle-ci.

EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Certaines personnes s'adressent au BCT pour des questions relatives à l'assurance contre les accidents du travail ou parce qu'elles ont besoin d'information pour bien comprendre leurs droits. Il arrive aussi que des travailleurs s'adressent à nous parce que la CSPAAT leur a refusé des prestations ou des services et qu'ils souhaitent contester sa décision. Le BCT apporte de l'aide, dans le premier cas, en fournissant de l'information et des « conseils sommaires » (services consultatifs) et, dans le second, en représentant les travailleurs dans le cadre du processus de règlement du différend et du processus d'appel (services de représentation).

Nous considérons qu'il y a une « nouvelle demande » de services dès le moment où quelqu'un s'adresse à nous pour obtenir des conseils ou se faire représenter. Il arrive que des personnes éprouvent des difficultés répétées relativement à une demande qu'elles ont présentée à la CSPAAT et qu'elles fassent donc appel à nous à plusieurs reprises pour obtenir de l'aide. Chaque prise de contact renouvelée est considérée former une nouvelle demande. C'est pourquoi le nombre total de nouvelles demandes est toujours supérieur au nombre de travailleurs différents auxquels nous avons eu affaire.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Services consultatifs

Durant l'exercice 2014-2015, le BCT a reçu 13 164 nouvelles demandes de la part de 10 648 travailleurs différents. Ceci représente une légère baisse, de l'ordre de 5 % environ, par rapport aux 13 881 nouvelles demandes reçues durant l'exercice précédent (2013-2014).

En 2014-2015, le BCT a répondu aux nouvelles demandes qu'il a reçues par des conseils sommaires dans 10 510 des cas (soit environ 80 %). Les 2 654 autres nouvelles demandes provenaient de travailleurs qui avaient besoin de services de représentation.

Le tableau 1 montre le nombre de nouvelles demandes qui ont donné lieu à la prestation soit de services de conseils sommaires, soit de services de représentation, au cours des cinq derniers exercices.

Tableau 1 : Traitement des nouvelles demandes de services

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Variation de 2013-2014 à 2014-2015
Nombre de nouvelles demandes de services*	17 394	18 081	17 105	13 881	13 164	-5 %
Nombre de nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires	13 932	14 599	13 771	11 150	10 510	-6 %
Nombre de demandes de représentation examinées	3 146	3 048	3 179	2 473	2 386	-4 %
Nombre de demandes de représentation acceptées**	1 791	1 809	1 658	1 471	1 479	négligeable
Nombre de demandes de représentation rejetées	1 355	1 239	1 521	1 002	1 025	+2 %
Pourcentage de demandes ayant donné lieu à des services de représentation	57 %	59 %	52 %	59 %	57 %	-2 %

*La somme du « nombre de nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires » et du « nombre de demandes de représentation examinées » n'est pas égale au « nombre de nouvelles demandes de services », car le « nombre de demandes de représentation examinées » comprend uniquement les demandes dont l'examen a pris fin pendant l'exercice et non les demandes dont l'examen avait commencé mais était toujours en cours au 31 mars.

**Le nombre de demandes de représentation acceptées ne correspond pas au nombre de dossiers de représentation ouverts. Cela vient du fait que, dans certains cas, les demandes sont mises sur une liste d'attente avant qu'un dossier soit ouvert.

Site Web du BCT

En plus de répondre directement par téléphone et en personne aux questions des travailleurs au sujet de leurs demandes de prestations d'assurance contre les accidents du travail, le BCT fait la promotion de son site Web comme source d'information pour ses clients.

En 2013-2014, le BCT a lancé la version remaniée et mise à jour de son site Web. Le nouveau site reflète mieux notre mandat élargi et propose des sections distinctes consacrées à l'assurance contre les accidents du travail et aux repréailles relatives à l'exercice de droits garantis par les lois ontariennes sur la santé et la sécurité au travail. Il est par ailleurs plus convivial et accessible, ce qui permet à nos clients de trouver plus rapidement les renseignements qu'il leur faut. Le site, dont plus de 30 pages ont été mises à jour (16 ayant fait l'objet de révisions majeures ou d'ajouts), demeure une source essentielle d'information pour les travailleurs, et ce, en français comme en anglais.

Quelques faits saillants à propos de notre site Web :

- 41 pages sur divers sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail;
- une toute nouvelle page consacrée au processus de contestation qui comprend des illustrations et du texte présentant la CSPAAT et le TASPAAAT, expliquant les différences entre les deux en ce qui a trait au niveau d'appel, aux délais et aux responsables des décisions et présentant les organismes clés pertinents;
- une page mise à jour contenant les formulaires nécessaires pour respecter les délais d'appel et interjeter appel;
- trois pages de foire aux questions portant respectivement sur le BCT, l'assurance contre les accidents du travail et les repréailles liées à l'exercice des droits garantis par les lois en matière de santé et de sécurité au travail;
- des fiches d'information en 21 langues qui présentent les services du BCT à ses clients potentiels.

La section « En vedette » permet au BCT de présenter des nouvelles et des événements d'importance et ainsi de donner de la visibilité aux questions touchant les travailleurs et d'établir un lien avec les groupes qui viennent en aide aux travailleurs blessés et qui font la promotion de la santé et de la sécurité au travail. Elle décrit les importantes nouveautés touchant notre champ d'action en matière de décisions judiciaires, d'événements sociaux et de dispositions législatives pertinentes.

Le site Web du BCT constitue pour celui-ci la plateforme nécessaire pour continuer à offrir de l'information et des services de représentation aux travailleurs de l'Ontario au fil des années. Il offre de plus aux travailleurs blessés qui souhaitent obtenir de l'aide du BCT la possibilité de communiquer avec nous directement par voie de courriel.

Il est déjà prévu d'étoffer le site plus encore par l'ajout d'éléments tels que des formulaires à remplir en ligne, des outils Google, l'un de traduction automatique et un autre d'analyse, et enfin un blogue du BCT.

Le site Web se trouve à l'adresse <http://www.owa.gov.on.ca>.

Services de représentation

Examen des cas

Lorsqu'une personne s'adresse au BCT après avoir reçu de la CSPAAT une décision qu'elle souhaite contester, le dossier est confié pour examen à une conseillère ou à un conseiller des travailleurs. Cet examen, que nous appelons « examen du cas », a pour but de déterminer si les preuves sont suffisantes pour justifier un appel.

Hélas, vu que nos ressources sont limitées et que la demande de services de représentation est forte, le BCT n'est pas en mesure de représenter toutes les personnes qui font appel à son aide. Soucieux de porter secours aux travailleurs blessés les plus vulnérables, nous sommes amenés à faire des choix difficiles quant aux travailleurs que nous représenterons.

Les conseillers des travailleurs fondent ces choix sur un examen minutieux de chaque cas en fonction des critères établis par le BCT concernant une offre de services de représentation.

Le BCT offre des services de représentation dans les circonstances suivantes :

- il estime que ce à quoi la personne a droit équivaut à plus de quatre semaines de prestations pour perte de revenus;
- il considère que la ou les questions en litige sont complexes au point de nécessiter une représentation spécialisée et compétente;
- il est d'avis que la preuve disponible ou les motifs juridiques suffisent à justifier un appel – autrement dit, il a bon espoir que l'appel sera accueilli (sans toutefois aucune garantie qu'il obtiendra gain de cause).

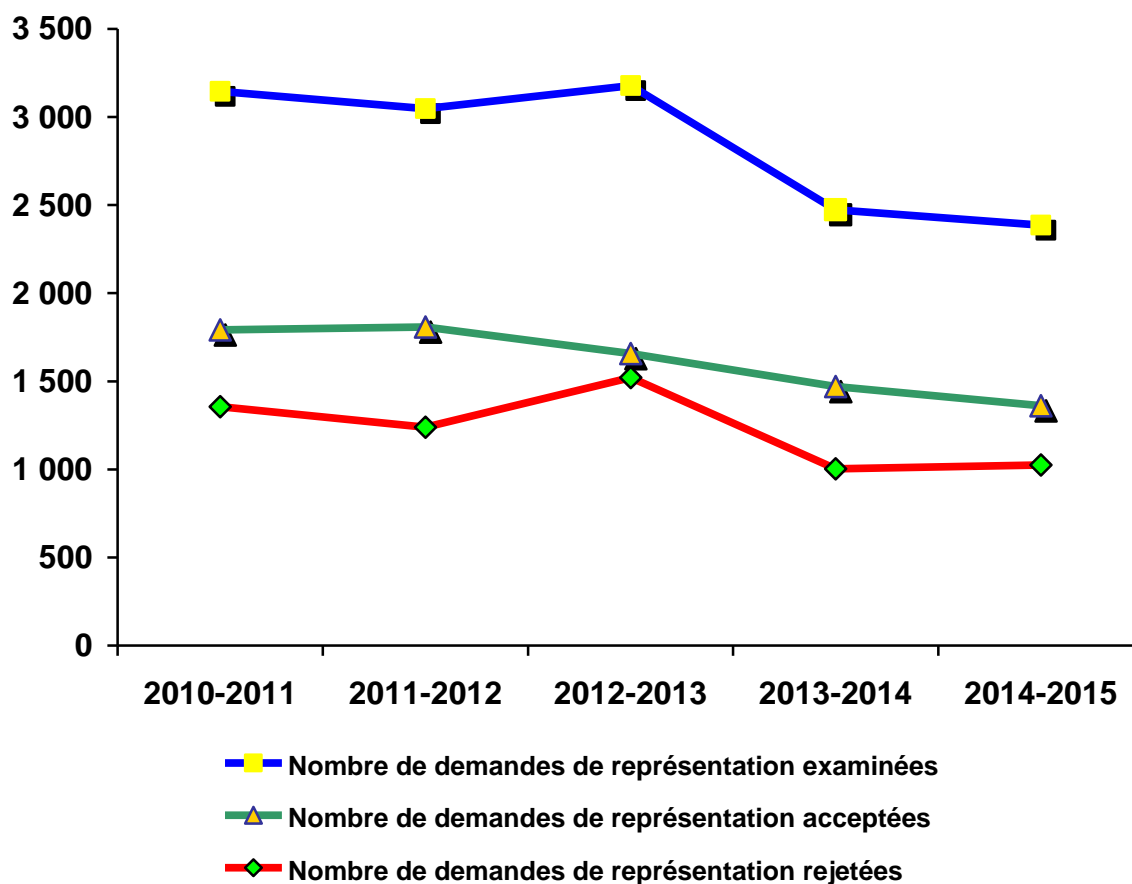
Le BCT n'offre pas de services de représentation dans les cas simples portant sur une seule question liée à l'augmentation d'une indemnité pour perte non financière, à la capitalisation d'une pension ou à une demande d'un employeur voulant se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés, mais il fournit de l'information et du soutien aux personnes qui souhaitent se représenter eux-mêmes dans ce type d'affaire. De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui veulent contester une ordonnance de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

En 2014-2015, le BCT a examiné 2 386 cas, contre 2 473 en 2013-2014, ce qui correspond à un repli de 4 % d'une année à l'autre. Ce repli était nettement moins marqué que celui de 22 % observé entre les deux exercices précédents. Globalement, cette diminution concorde avec la tendance baissière du nombre de nouvelles demandes de services depuis le sommet qu'il avait atteint en 2012-2013. Les volumes de demandes de prestations à la CSPAAT se sont eux aussi amoindris, ce qui a graduellement eu un effet sur le nombre de travailleurs blessés cherchant à contester les décisions de celles-ci. À la fin de l'exercice 2014-2015, il n'était pas clair si le ralentissement de la tendance baissière allait se poursuivre.

La diminution des nouvelles demandes de services en 2013-2014 et en 2014-2015 a permis au BCT d'accepter une plus forte proportion de cas nécessitant des services de représentation. Ceci s'est avéré d'autant plus avantageux qu'en 2012-2013, les clients et les intervenants du BCT avaient réagi avec véhémence au resserrement de ses critères de sélection face à une montée en flèche des nouvelles demandes. Le pourcentage de demandes de représentation acceptées a augmenté, passant

de 52 % en 2012-2013 à 59 % en 2013-2014, avant de se replier quelque peu en 2014-2015 à 57 %, soit à un niveau comparable à celui où elles se situaient avant leur sommet de 2012-2013. Le tableau 1 et la figure 1 illustrent cette évolution.

Figure 1 : Traitement des demandes de représentation



Dossiers de représentation

À l'issue de l'examen d'un cas, le BCT présente une offre de représentation, s'il détermine que le cas répond à ses critères. Il ouvre alors un « dossier de représentation ».

Au début de l'exercice 2014-2015, le BCT traitait 3 625 dossiers de représentation. Il en a fermé 1 434 durant l'exercice, ce qui lui a permis d'en ouvrir 1 375 autres. Le nombre de dossiers en cours de traitement a régressé de 1,6 % de 2013-2014 à 2014-2015, vu que le BCT a ouvert un peu moins de dossiers qu'il n'en a fermés.

En tout, le BCT a représenté 5 000 personnes en 2014-2015, y compris des travailleurs blessés et des survivants de travailleurs décédés des suites d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

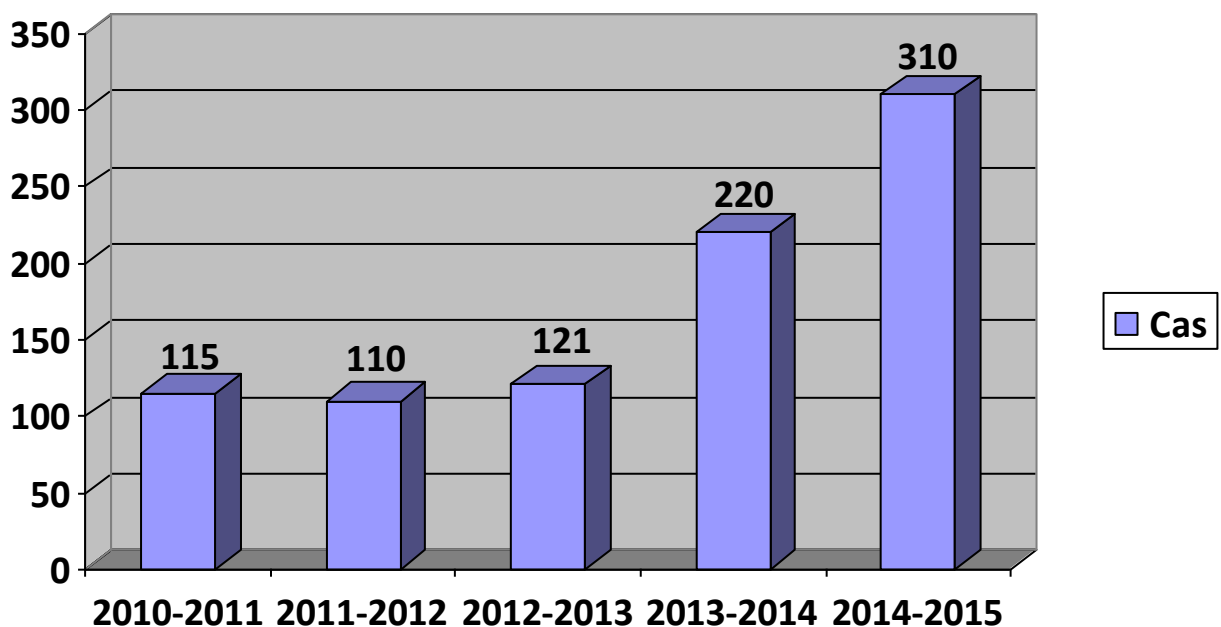
Liste d'attente des services de représentation

Le BCT est déterminé à fournir en temps opportun des services de qualité à tous ses clients. Malheureusement, la demande de services de représentation est forte, et parfois, les conseillers des travailleurs ne sont pas disponibles pour ouvrir un dossier dès la fin du processus d'examen des cas. Le dossier est alors inscrit sur une liste d'attente.

Le BCT met tout en œuvre pour que les dossiers ne soient inscrits sur la liste d'attente qu'en cas d'absolue nécessité. En outre, il surveille la liste de près pour faire en sorte que le délai d'attente soit le plus court possible.

À la fin de l'exercice 2013-2014, 220 dossiers figuraient sur la liste d'attente du BCT. Ce nombre a augmenté pour s'établir à 310 en 2014-2015. Dans la majorité des cas, le délai avant d'obtenir des services de représentation était court. Ainsi, un dossier a été ouvert en l'espace de 120 jours pour 81 % des dossiers inscrits sur la liste d'attente en 2014-2015. L'âge moyen des dossiers en attente s'est toutefois accru, passant de 3,48 mois à la fin de 2013-2014 à 4,73 mois à la fin de 2014-2015. La figure 2 ci-dessous illustre cette situation. La cause première de cet allongement du délai d'attente a été le ralentissement généralisé du processus de règlement des différends et du processus d'appel, à quoi s'est ajoutée l'incidence du recrutement de 12 personnes comme conseillers des travailleurs et du transfert à celles-ci des dossiers dont s'occupaient jusque-là plusieurs conseillers qui ont quitté le BCT simultanément à la suite d'une campagne incitative au départ à la retraite menée à l'échelle du gouvernement. En 2013-2014, le BCT a concentré ses efforts sur l'élimination de l'arriéré d'appels à la CSPAAT. Cette année-là comme la suivante, la CSPAAT a continué à prendre du retard dans le traitement de ses propres dossiers, le délai entre le dépôt d'un appel et la tenue d'une audience ayant ainsi franchi les douze mois. Conscient de cette évolution, le BCT avait déjà mis en œuvre des procédures visant à classer les cas par ordre de priorité pour faire en sorte que les cas urgents (p. ex. personnes atteintes d'une maladie professionnelle en phase terminale) puissent être traités immédiatement. Il a par ailleurs conclu des protocoles d'entente avec la CSPAAT et le TASPAAAT concernant l'accélération du processus d'appel pour ce genre de cas.

Figure 2 : Liste d'attente en fin d'exercice



Nombre total de cas

Le nombre total de cas au BCT englobe à la fois les dossiers de représentation et les dossiers inscrits sur la liste d'attente, car dans les deux cas, le BCT s'est engagé à représenter l'auteur de la demande dans le cadre du processus d'appel. Comme on peut le voir au tableau 2, le nombre total de cas a augmenté de 2010-2011 à 2011-2012 et il s'est stabilisé depuis. À l'heure actuelle, il semble que le BCT, avec sa dotation en personnel actuelle, fonctionne au maximum de sa capacité ou presque en ce qui a trait aux services de représentation.

**Tableau 2 : Nombre total de cas :
Dossiers de représentation et dossiers inscrits sur la liste d'attente
à la fin de chaque exercice**

	2010- 2011	2011- 2012	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	Variation de 2013-14 à 2014-2015
Dossiers ouverts	3 613	3 769	3 709	3 625	3 566	-1,6 %
Dossiers en attente	115	110	121	220	310	+41 %
Nombre total de cas	3 728	3 879	3 830	3 845	3 876	+0,8 %

Décisions

Le BCT représente chaque année un grand nombre de personnes au sein du système d'appel. Durant l'exercice 2014-2015, il a représenté les auteurs d'environ 11 % des nouvelles contestations faites par des travailleurs à la Direction des appels de la CSPAAT, tout comme il a représenté les travailleurs mis en cause dans 4,8 % des nouveaux cas où des employeurs ont contesté une décision de la CSPAAT qui ne leur était pas favorable. Durant l'année civile 2014, le BCT a représenté les travailleurs à l'origine de 14 % des appels que ces derniers ont interjetés devant le TASPAAAT, de même que ceux mis en cause dans 8 % des appels dont le tribunal a été saisi par des employeurs.

En 2014-2015, le personnel du BCT a obtenu 2 746 décisions en arbitrage et en appel de la CSPAAT et du TASPAAAT, soit 15 % de moins que l'année précédente, où il avait enregistré 3 225 décisions pour les travailleurs qu'il représentait (voir le tableau 3). Ces chiffres semblent attribuables à l'arriéré combiné d'appels à la CSPAAT et au TASPAAAT des trois derniers exercices, de même qu'à la baisse marquée ces cinq dernières années du nombre de décisions rendues au niveau opérationnel. Cette baisse s'explique surtout par le fait que les conseillers des travailleurs ont choisi pour un examen opérationnel un petit nombre de dossiers présentant d'excellentes chances de succès à ce niveau. Le nombre de décisions concernant des appels interjetés à la CSPAAT a diminué par rapport à 2012-2013 et 2013-2014, années qui ont toutefois été inhabituelles en raison de la vague de décisions qu'a rendues la CSPAAT en 2013-2014 et les trois premiers mois de 2014-2015 pour tenter d'éliminer son important arriéré. Quant aux décisions du TASPAAAT, leur nombre s'est légèrement accru par rapport à 2013-2014 et il serait fixé à un niveau plus élevé encore si le tribunal n'avait pas lui aussi été confronté à un arriéré croissant. En fin d'exercice, le BCT gérait environ 1 650 dossiers d'appels devant le TASPAAAT, un volume égal à près de la moitié de tous ses dossiers ouverts, du jamais vu. Aux facteurs systémiques pouvant expliquer cette situation s'ajoutent aussi le départ à la retraite d'une douzaine de conseillers des travailleurs chevronnés.

Les 2 746 décisions obtenues en 2014-2015 portaient sur un total de 4 364 questions, et, à l'égard de 1 707 d'entre elles, l'appel a été accueilli entièrement ou en partie pendant le processus de réexamen ou d'appel. Par comparaison à 2013-2014, on constate que le nombre d'appels accueillis a augmenté de 1 % au niveau opérationnel et baissé de 3 % à la Direction des appels comme au TASPAAAT (voir le tableau 4). Globalement, le taux de succès du BCT, soit 39 %, est demeuré inchangé par rapport à 2013-2014. Il est probable, comme nous l'avons déjà noté, que le taux de succès légèrement meilleur au niveau opérationnel soit dû au fait que les conseillers des travailleurs ont réduit de beaucoup le nombre de contestations présentées à ce niveau en ne choisissant que les cas présentant d'excellentes chances de succès. Il est important de signaler que, malgré le succès inchangé en 2014-2015 par rapport à 2013-2014, les taux généraux de demandes accueillies sont restés inférieurs à ceux de 2010-2011, se fixant à 44 %, avec un recul important au niveau des appels devant la CSPAAT. Par conséquent, un plus grand nombre de cas ont dû être soumis au TASPAAAT, qui est plus formel, qui exige de nombreuses ressources et où l'arriéré et les délais ont augmenté considérablement en 2013-2014 comme en 2014-2015. Dans l'ensemble, cela a limité la capacité du BCT à assurer un règlement efficace des cas et à accepter de nouveaux cas.

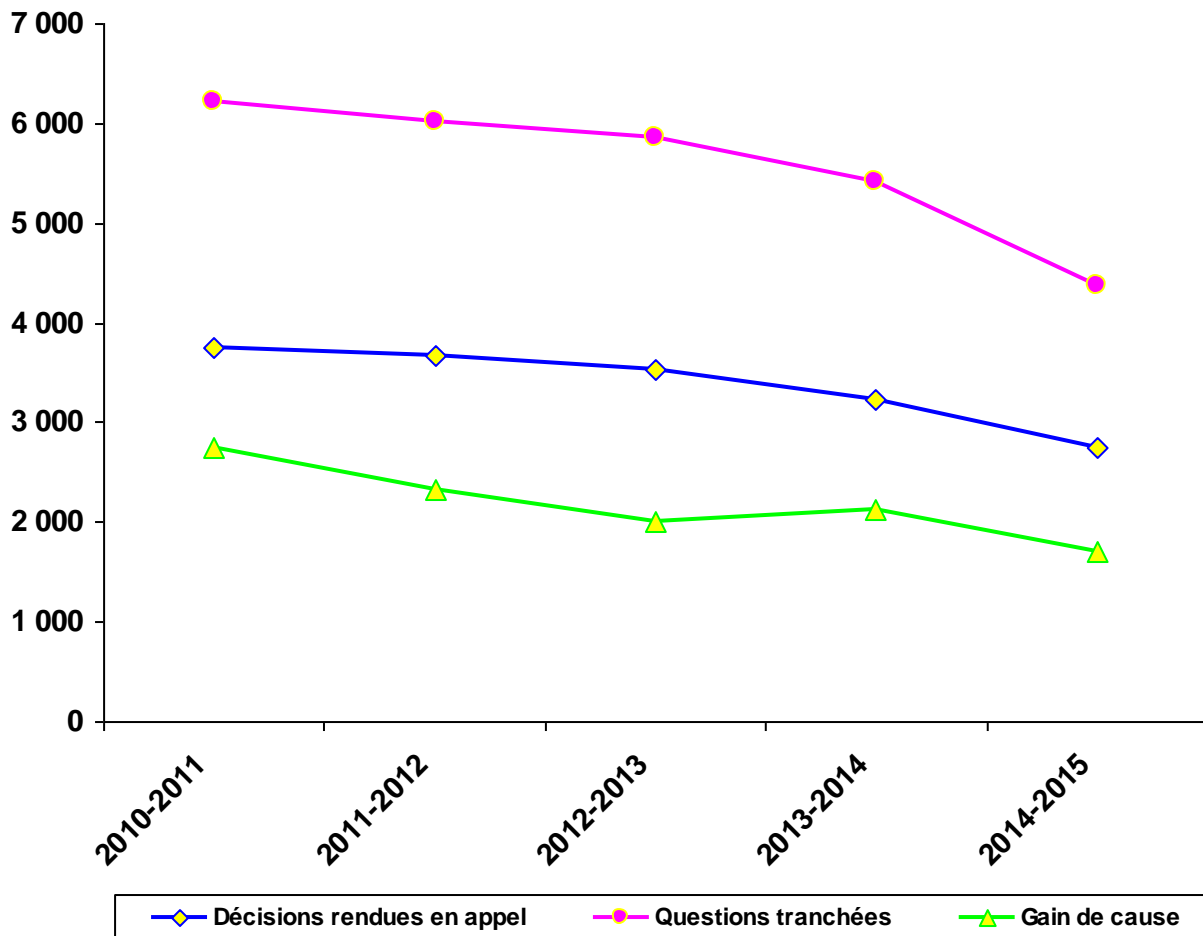
Tableau 3 : Décisions rendues selon le niveau

Niveaux	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
CSPAAT – niveau opérationnel	2 174	2 055	1 872	1 669	1 433
CSPAAT – Direction des appels	1 093	1 136	1 287	1 178	927
TASPAAAT	488	488	373	378	386
TOTAL DES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	3 755	3 679	3 532	3 225	2 746
TOTAL DES QUESTIONS TRANCHÉES À TOUS LES NIVEAUX	6 214	6 020	5 854	5 425	4 364

Tableau 4 : Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Variation de 2013-2014 à 2014-2015
Niveau opérationnel	34 %	26 %	25 %	31 %	32 %	+1 %
Direction des appels	52 %	47 %	39 %	44 %	41 %	-3 %
TASPAAAT	64 %	67 %	58 %	60 %	57 %	-3 %
TOTAL DES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	44 %	39 %	31 %	39 %	39 %	0 %

Figure 3 : Résultats de la représentation par le BCT



Fermeture des dossiers

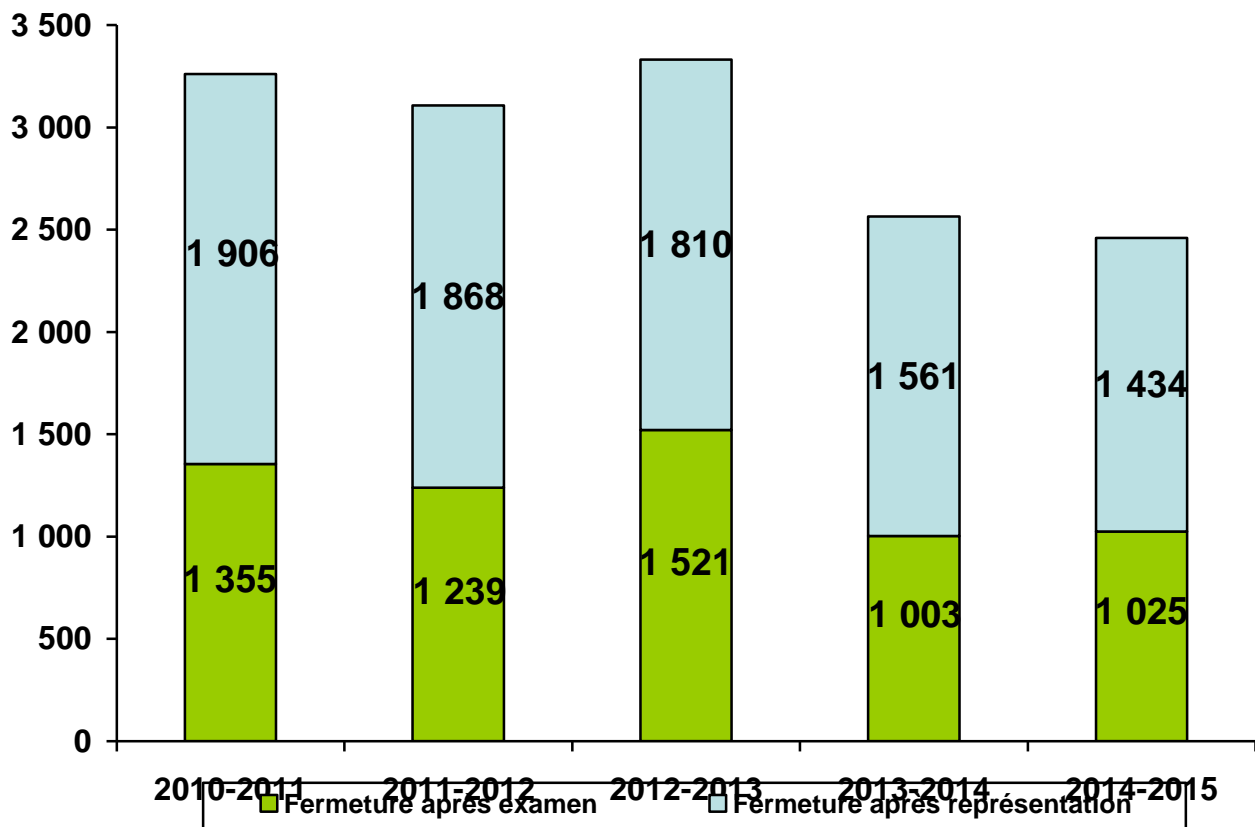
Le nombre de dossiers fermés est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus le règlement des cas est rapide, plus vite les travailleurs blessés peuvent recouvrer leur mieux-être sur les plans économique et professionnel. En outre, la fermeture rapide des dossiers permet au BCT d'aider un plus grand nombre de travailleurs tout en maintenant le nombre de dossiers et les temps d'attente pour ses services à des niveaux raisonnables.

Les dossiers fermés, illustrés à la figure 4, englobent les dossiers de représentation et les cas pour lesquels une représentation a été rejetée à la suite de leur examen et qui ne sont donc pas allés en appel. Le BCT a fermé un total de 2 413 dossiers en 2014-2015, parmi lesquels 1 025 cas à l'égard desquels il a jugé que la preuve était insuffisante pour justifier un appel et 1 434 dossiers de représentation.

Au total, le nombre de dossiers fermés a diminué de 4 % par rapport à 2013-2014. Cela reflète les difficultés de règlement des cas attribuables aux faibles taux de réussite historiques au niveau opérationnel de la CSPAAAT, à l'élimination de l'arriéré de cas à la Direction des appels de la CSPAAAT

et à l'augmentation de l'arriéré de cas du côté du TASPAAAT, sans oublier les problèmes de dotation engendrés par la perte de 12 conseillers des travailleurs qui ont accepté des incitatifs de départ à la retraite.

Figure 4 : Dossiers de représentation fermés



Analyse des statistiques sur la charge de travail et la productivité du BCT

Étant donné que le personnel du BCT ne peut traiter qu'un nombre limité de cas, la capacité à ouvrir de nouveaux dossiers repose sur l'efficacité avec laquelle il peut remplir ses engagements de représentation pour les dossiers ouverts. Lorsqu'il est impossible de résoudre les questions et de fermer des dossiers, le BCT se retrouve dans une situation difficile puisqu'il doit retarder la prestation de services de représentation à l'égard de nouveaux cas jusqu'à ce que quelqu'un parmi les conseillers des travailleurs soit disponible. Tel qu'expliqué plus tôt, le dossier est alors temporairement inscrit sur une liste d'attente.

Plusieurs facteurs influent sur la capacité du BCT à résoudre les questions et à fermer les dossiers. En voici des exemples.

Dotation réelle durant l'exercice

Le BCT reconnaît son obligation d'administrer de façon responsable ses ressources humaines et financières. En 2014-2015, le départ à la retraite de plusieurs conseillers des travailleurs chevronnés a donné lieu à une vaste campagne de recrutement. Il y a donc eu des vacances au niveau du personnel et des retards engendrés par une redistribution de la charge de travail. Le roulement du

personnel a eu une incidence sur le nombre de dossiers fermés et a fait en sorte qu'un plus grand nombre de cas soient inscrits sur la liste d'attente et y demeurent plus longtemps.

Complexité des cas

Les cas dont s'occupe le BCT sont souvent complexes et leur règlement peut nécessiter beaucoup de temps et de ressources. Cette situation est attribuable à de nombreux facteurs :

- le BCT rejette certains cas simples, afin de concentrer ses ressources sur les cas complexes pour lesquels son aide peut être la plus utile;
- le BCT fournit des services de représentation dans un grand nombre de cas portant sur des maladies professionnelles de même que d'autres cas complexes, notamment des contestations en vertu de la Charte, des cas de discrimination fondée sur l'âge et des cas de stress, qui comportent tous des difficultés sur le plan juridique ou de la preuve;
- le BCT prend souvent en charge des cas complexes abandonnés par d'autres représentants, en particulier des représentants rémunérés.

Dans les cas complexes, il faut en général plus de temps pour se préparer à l'audience. Le traitement du dossier est donc plus long, ce qui retarde sa fermeture et empêche le BCT d'ouvrir de nouveaux dossiers.

Des complications supplémentaires découlent également de l'augmentation du nombre de travailleurs blessés en état de crise financière ou psychologique. Pour ces dossiers, le personnel du BCT a souvent dû passer beaucoup de temps à aider le travailleur à régler ou atténuer la situation.

Nouveautés à la CSPAAT et au TASPAAAT

En 2012-2013, la CSPAAT a accumulé un arriéré important au niveau de sa Direction des appels. Ceci a entravé la capacité du BCT de traiter efficacement ses dossiers cette année-là. La CSPAAT a éliminé une grande partie de son arriéré dans la seconde moitié de l'exercice 2012-2013 et elle a apporté des changements à son processus de contestation en février 2013. Le BCT s'est consacré à ces cas en suspens en 2012-2013 et en 2013-2014. Il s'ensuit toutefois que le plus gros de ces cas a été soumis au TASPAAAT en 2013-2014 et en 2014-2015, où de longs retards se sont produits concernant l'inscription au rôle, autrement dit au niveau de la fixation des dates d'appel. Le BCT a donc été aux prises avec des retards dans l'audition des appels de 2012-2013 à 2014-2015.

En conséquence, au cours de ces trois exercices, le BCT a collaboré intensivement avec la CSPAAT, le TASPAAAT et divers intervenants pour trouver une solution globale à ce problème. À la fin de la période 2014-2015 visée par le présent rapport, le BCT gérait environ 1 650 dossiers d'appels devant le TASPAAAT, un volume représentant près de la moitié de tous ses dossiers ouverts, une situation sans précédent à laquelle il va devoir remédier en collaboration avec le TASPAAAT et les représentants des employeurs en 2015-2016.

Sommaire des réalisations du BCT en 2014-2015

Essentiellement, en 2014-2015, malgré les difficultés qu'il a pu rencontrer, le BCT a encore une fois été en mesure d'aider un grand nombre de personnes avec leurs questions ou problèmes touchant leurs droits en matière d'assurance contre les accidents du travail ou la manière d'interjeter appel d'une décision rendue à leur égard dans ce domaine :

- le BCT a répondu à 13 164 nouvelles demandes de service, un volume inférieur de 5 % à celui des demandes traitées en 2013-2014 qui pourrait être signe d'un tassement de la demande visant ses services;
- il a procédé à l'examen de 2 386 cas de travailleurs qui ont demandé des services de représentation, soit 4 % de moins qu'en 2013-2014, encore une fois un possible signe de tassement de la demande visant ses services.
- le pourcentage de travailleurs à qui le BCT a offert des services de représentation après l'examen de leur cas a diminué de 2 % par comparaison à 2013-2014, mais elle s'est maintenue à un niveau de 5 % supérieur à son creux de 2012-2013, ce dont se sont félicités les personnes ayant recours aux services du BCT et la communauté des travailleurs en général;
- le taux de succès général des services de représentation en 2014-2015, soit 39 %, est demeuré inchangé par rapport à l'année précédente, mais il demeure inférieur à celui atteint en 2010-2011;
- le nombre de dossiers de représentation n'a guère changé d'une année à l'autre, mais le nombre de dossiers inscrits sur la liste d'attente a augmenté de 41 %, passant de 220 à 310. En conséquence, le nombre total de cas en fin d'exercice s'est accru de 2 %, se fixant à 3 876 en 2014-2015, contre 3 845 en 2013-2014.

Degré de satisfaction des clients

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. En vue de relever et de combler toute lacune, il demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 186 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2014-2015, 94,6 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Services d'information

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT organise, à l'intention des travailleurs blessés et des membres du public, des séances d'information aux quatre coins de la province. En 2014-2015, le BCT a tenu dans différentes collectivités ontariennes 11 séances de ce type axées sur le personnel des bureaux des députés provinciaux et 17 séances conçues pour le grand public, auxquelles se sont ajoutés 19 ateliers consacrés aux travailleurs blessés.

En outre, le BCT diffuse de l'information générale par l'entremise de son site Web. Ce site actualisé contient une série complète de pages Web et une foire aux questions traitant de l'assurance contre les accidents du travail.

Partenaires communautaires et sectoriels

Le BCT fournit des services d'information plus approfondis à ses partenaires au sein de la collectivité et de son secteur d'activité. Les membres de son personnel sont invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets susceptibles de les aider dans leur travail. Voici des exemples des services fournis en 2014-2015 :

- le BCT s'est associé à la fondation canadienne qui se voue au mésothéliome (un cancer le plus souvent mortel causé par l'exposition à l'amiante), la Canadian Mesothelioma Foundation, pour organiser une vaste conférence en avril 2014, à l'occasion de laquelle il a exposé les règles

d'indemnisation de cette maladie professionnelle par le système d'assurance contre les accidents du travail;

- le directeur du BCT et un conseiller des travailleurs ont, ensemble, fait une présentation sur les maladies professionnelles touchant les personnes qui ont travaillé dans les mines d'uranium d'Elliot Lake lors d'une grande conférence tenue à Sudbury en avril 2014 pour commémorer le 40^e anniversaire de la grève des mineurs qui avait été à l'origine de la Commission Ham sur la santé et la sécurité des travailleurs;
- en septembre 2014, plusieurs conseillers des travailleurs ont animé deux webinaires à l'intention de représentants des travailleurs, le premier, conçu pour l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs (ACCDT) portant sur la manière d'aider les travailleurs en situation de crise psychologique et le second sur la façon de gérer les cas de travailleurs ayant une maladie ou un état physique préexistants;
- en octobre 2014, lors de la conférence annuelle de l'association des employeurs mentionnés à l'annexe 2 de la LSST (Schedule 2 Employers' Association), le directeur du BCT a fait, de concert avec un représentant des travailleurs de renom, une présentation sur des formes de règlement des différends à la fois novatrices et positives pour toutes les parties concernées.
- en novembre 2014, le directeur du BCT a fait, lors d'une conférence nationale tenue à Halifax, une présentation sur l'indemnisation des affections liées au stress professionnel en mettant l'accent sur l'évolution de son contexte en Ontario;
- en février 2015, les directeurs du Bureau des conseillers des employeurs et du BCT ont, ensemble, accompagnés de représentants de la CSPAAT, fait une présentation sur les nouvelles politiques d'indemnisation de cette dernière dans le cadre d'un webinaire à l'intention d'un vaste auditoire de représentants des travailleurs et des employeurs.

FAITS SAILLANTS DES CAS TRAITÉS PAR LE BCT

Principaux dossiers en cours de traitement

Maladies professionnelles

Pendant l'exercice 2014-2015, le BCT a continué de fournir des services de représentation en rapport avec des cas de maladie professionnelle, à la fois pour des demandeurs individuels et pour divers demandeurs dont les cas avaient été regroupés, notamment ceux d'un groupe de travailleurs d'usine à Peterborough, d'un groupe de travailleurs de fonderie, d'usine et de l'industrie pétrochimique à Sarnia, d'un groupe de travailleurs d'une mine d'uranium à Elliot Lake et d'un groupe de travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener-Waterloo. Les demandes découlant de ces regroupements en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves à l'audition devant le tribunal d'appel. Le rôle que le BCT joue dans les cas de maladie professionnelle est capital, vu qu'il a une incidence sur la vie de centaines de victimes de maladies professionnelles et, si elles succombent à leur maladie, sur celle de leurs survivants.

Regroupement de cas à Peterborough

En 2014-2015, le BCT a continué de collaborer avec Unifor, le Centre de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario, la CSPAAAT et des membres de la *Peterborough Occupational Environment Mental Health Coalition* pour faire progresser ce regroupement de cas liés à l'indemnisation des maladies professionnelles. Ces cas, reposant sur de nombreuses années d'exposition multiples, sont d'une grande complexité. Un examen attentif des faits en cause se poursuit en vue d'appuyer leur audition en appel; le BCT continue de fournir des services de représentation pour quelque 22 d'entre eux.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo:

En 2002, le syndicat des Métallos (United Steel Workers/USW) avait organisé une journée spéciale à Kitchener-Waterloo à l'intention des travailleurs de B.F. Goodrich/Uniroyal dans le but de les sensibiliser à leurs droits en matière d'assurance contre les accidents du travail. Cette initiative s'était traduite par la présentation d'environ 400 réclamations à la CSPAAAT. Bon nombre de ces demandes étaient liées à un cancer et une bonne partie d'entre elles ont été admises au niveau opérationnel. Une journée similaire a été organisée en 2005 et a engendré 200 réclamations additionnelles, toujours en majorité liées à un cancer.

Depuis, 54 travailleurs de l'industrie du caoutchouc ou leurs familles ont consulté le BCT à Waterloo pour obtenir de l'aide avec leurs réclamations. Les dossiers correspondant à 28 de ces cas ont été fermés. Trois réclamants ont obtenu un règlement au niveau opérationnel et trois autres ont obtenu une décision favorable du TASPAAAT. Le BCT travaille en étroite collaboration avec le Centre de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario pour obtenir des rapports d'hygiène et des évaluations médicales concernant les dossiers qui n'ont pas encore donné lieu à une audition en appel.

À l'heure actuelle, le BCT représente 26 travailleurs de l'industrie du caoutchouc et leurs familles qui cherchent à obtenir une indemnisation pour divers types de cancer attribuable à l'exposition à des substances cancérigènes au travail. La vaste majorité de ces demandes se rapporte à des cancers du système gastro-intestinal (colon, rectum, estomac, œsophage), d'autres touchent la vessie ou les poumons. Quelques-unes de ces demandes ont rapport à un lymphome non hodgkinien, la maladie pulmonaire obstructive chronique et une maladie du rein.

Les principales substances auxquelles les travailleurs concernés ont été exposés sont l'amiante, l'hydrocarbure aromatique polycyclique (HAP), des amines aromatiques et des nitrosamines.

Stress

En 2014-2015, le BCT a continué de représenter des clients dans des revendications relatives à la tension mentale, autrement dit au stress, qui ont mené à des contestations fondées sur la *Charte canadienne des droits et libertés* et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario visant les paragraphes 13 (4) et (5) de la LSPAAT, qui excluent les travailleurs atteints de stress du droit à prestations que ladite loi peut conférer. Par ailleurs, à l'invitation du TASPAAAT, le BCT a participé, en tant qu'intervenant, à deux appels : à l'issue du premier, le TASPAAAT a rendu la décision no 1945/10, selon laquelle l'exclusion relative au stress chronique est contraire à la *Charte*; le second est encore en cours devant le tribunal.

Discrimination fondée sur l'âge

Durant une partie de 2014-2015, le BCT a continué de prendre part à des contestations visant l'alinéa 43 (1) c) de la LSPAAT, qui limite la durée des prestations pour perte de gains des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après la date de la blessure subie en milieu de travail ou le début de la maladie professionnelle. L'argument était que la restriction en fonction de l'âge versée à ces travailleurs, dont bon nombre auraient, s'ils avaient pu le faire, travaillé bien au-delà de leur 65^e anniversaire, est discriminatoire et contraire aux garanties d'égalité de la *Charte*.

Hélas, le travailleur blessé qui était à l'origine de notre cause type est décédé. En règle générale, les droits dont une personne dispose aux termes de la *Charte* ne survivent pas à son décès. Par ailleurs, la Cour divisionnaire a entendu une requête en révision judiciaire dans cette affaire. En décembre 2014, elle a rendu sa décision, répertoriée sous *Gouthro v. Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal et al.*, 2014 ONSC 7289. La Cour divisionnaire a conclu que la limitation de la durée des prestations pour perte de gains des travailleurs d'un certain âge ne constitue pas une forme de discrimination contraire à la *Charte*. Compte tenu de ces deux développements, le BCT a décidé de ne pas poursuivre cette affaire.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2014-2015

Partenariats communautaires et sectoriels

Le BCT croit fermement à l'importance et au pouvoir des partenariats, à l'intérieur de son secteur d'activité comme au sein de la collectivité. Il collabore activement avec de nombreux partenaires locaux dans toute la province pour assurer des services et des renvois efficaces. Parmi ces partenaires figurent notamment les bureaux locaux de la CSPAAT, les députés provinciaux, les fournisseurs de soins de santé et les organismes de services sociaux. En outre, le BCT entretient des partenariats provinciaux. Voici les faits saillants à ce sujet.

Comité consultatif de la CSPAAT à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés

Le directeur et l'avocat général du BCT siègent à ce comité, qui est convoqué par le président de la CSPAAT et composé de cadres supérieurs de celle-ci, ainsi que de travailleurs syndiqués, de représentants de groupes de travailleurs blessés et de membres d'organismes représentant des travailleurs non syndiqués (cliniques d'aide juridique communautaires et BCT). À ce comité, les travailleurs membres font des commentaires et des suggestions sur les initiatives importantes de la CSPAAT, notamment dans le cadre de consultations sur la modification des politiques et du système.

Partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)

Nous avons maintenu notre partenariat avec la CSPAAT, le ministère du Travail et l'organisme Travail et Fil de vie de manière à ce que notre information et nos services viennent en aide aux membres de la famille et autres survivants de personnes décédées lors d'un accident du travail. Le 1^{er} octobre 2014, nous avons élargi le Partenariat ACCES pour faire en sorte d'englober les travailleurs et les familles touchés par des blessures au travail catastrophiques qui ont entraîné des déficiences physiques graves et permanentes, autrement dit, qui ont bouleversé de façon irrémédiable la vie des victimes. Ensemble, nous avons repéré d'éventuelles lacunes au niveau des services et travaillé à la quête de moyens de les combler. Nous avons fourni des possibilités de sensibilisation et d'éducation à tous les intervenants. Le 29 septembre 2014, nous avons invité notre personnel à assister à un webinaire sur le Partenariat ACCES, qui a permis à chacun de nos partenaires de présenter ses services et d'expliquer les différentes formes que prend notre collaboration en quête de solutions.

Travailleurs en état de crise ayant besoin d'aide immédiate

En 2014-2015, le BCT a maintenu son partenariat avec la CSPAAT et le TASPAAAT pour faire en sorte que les cas considérés prioritaires obtiennent bien une audition en appel le plus rapidement possible. Il s'agit des cas où le travailleur éprouve de graves difficultés financières, est sans abri, présente un risque imminent de décès ou de suicide, ou encore a un grave problème de santé mentale. Nous nous sommes entendus pour combler en priorité d'éventuelles lacunes au niveau des services, et nous sommes intervenus ensemble pour le compte de plusieurs travailleurs dans des situations graves en 2014-2015.

Soutien aux personnes atteintes d'un cancer attribuable à l'exposition à l'amiante

Au fil des ans, le BCT a représenté des centaines de travailleurs et de membres des familles des victimes dans des cas de maladies liées à l'exposition à l'amiante, notamment le mésothéliome, le cancer du poumon et l'amiantose. L'Ontario est actuellement à la crête d'une vague de cancers causés par l'exposition à l'amiante avant et durant les années 1980, avec environ 160 nouveaux cas de mésothéliome et 340 nouveaux cas de cancer du poumon par année. Il est donc urgent d'assurer une détection et un traitement précoces ainsi que de prévenir les nouvelles expositions. Le BCT a

forgé un solide partenariat avec la Canadian Mesothelioma Foundation, qui a donné naissance à l'organisation conjointe d'une conférence en avril 2014 et qui vise surtout à offrir du soutien à ses clients atteints d'un mésothéliome, notamment par l'entremise d'un réseau de santé pour le traitement du mésothéliome.

Partenariats pour les appels et le règlement des différends

En 2014-2015, le système d'appel a connu un autre exercice extrêmement difficile à cause du nombre considérable de cas accumulés à la CSPAAT au cours des exercices précédents et des délais de plus en plus longs au TASPAAAT. Le BCT a continué d'accorder une importance prioritaire à la nécessité de collaborer pour améliorer le règlement des différends. Il a poursuivi sa collaboration avec un groupe consultatif mixte employeurs-travailleurs sur le règlement des différends créé par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario. Ce groupe de travail, coprésidé par le directeur du BCT et un éminent avocat représentant des employeurs, a élaboré une proposition conjointe qu'il a présentée dans le cadre des consultations sur la modernisation du processus de contestation de la CSPAAT. La proposition mettait l'accent sur les améliorations potentielles à apporter au nouveau processus de contestation de la CSPAAT et sur l'élargissement de la collaboration entre les représentants des employeurs et ceux des travailleurs dans le but d'améliorer le règlement des différends. Une réunion entre le groupe consultatif et la CSPAAT a eu lieu en avril 2014.

Consultations sur la réforme des politiques et des lois

L'exercice 2014-2015 a été très occupé sur le plan des consultations de la CSPAAT concernant les politiques stratégiques, en particulier au sujet de ses politiques d'indemnisation fondamentales. En raison de l'importance des sujets abordés, le BCT a mobilisé beaucoup de ressources pour assurer sa participation à ces consultations.

Examen des politiques d'indemnisation de la CSPAAT

Le 30 avril 2014, le BCT a fait des observations juridiques détaillées à la CSPAAT dans le cadre de sa consultation publique sur une série d'ébauches de politiques d'indemnisation qu'elle a diffusées en réponse au rapport final de Jim Thomas, chargé d'examiner les politiques d'indemnisation de la Commission. La CSPAAT a publié ses dernières politiques en date en novembre 2014, lesquelles reflètent certaines modifications apportées aux politiques antérieures en réponse à des questions soulevées par le BCT.

Examen par le Barreau du Haut-Canada de l'exemption du BCT de la réglementation des parajuristes

Le BCT a pour mandat d'offrir des services de représentation et des conseils aux travailleurs aux prises avec des différends touchant la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ou d'éventuelles représsailles pour avoir exercé ou fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail. Ces activités constituent des services juridiques, lesquels tombent sous le champ de compétence du Barreau du Haut-Canada. Depuis l'instauration d'une réglementation des parajuristes en 2007, le BCT et le BCE ont été exemptés des exigences en matière de permis pour la prestation de services juridiques relatifs à l'assurance contre les accidents du travail, mais pas pour celle de services juridiques relatifs aux représsailles en matière de santé et de sécurité. Le Barreau a fait savoir qu'il comptait, à terme, éliminer l'exemption existant à l'égard des services juridiques touchant l'assurance contre les accidents du travail.

Dans pareil cas, le BCT serait contraint de confier la prestation de ses services, en exclusivité, à des parajuristes pourvus d'un permis. L'obligation d'employer du personnel titulaire d'un permis ou même soumis à des exigences d'assurance-responsabilité aurait pour le BCT d'importantes incidences transitoires sur sa dotation en personnel et permanentes sur ses besoins de financement annuels. Le BCT s'entendrait avec le Barreau du Haut-Canada sur un plan de transition, dans le but de minimiser le plus possible les incidences négatives que la nouvelle situation aurait sur son personnel et sur ses services à ses clients.

En 2014-2015, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) a contesté devant la Commission de règlement des griefs la compétence du Barreau du Haut-Canada pour réglementer les parajuristes qu'emploie le gouvernement de l'Ontario. Le Barreau a réagi en demandant à la Cour divisionnaire de confirmer sa compétence. En avril 2014, la Cour divisionnaire a rendu un jugement (*LSUC c. OPSEU et al.*, ONSC 270) favorable aussi bien au Barreau qu'à la Couronne. Dans un premier temps et surtout, elle a conclu que la *Loi sur le Barreau* s'applique aux employés de la Couronne qui pratiquent le droit et qui fournissent des services juridiques. Ensuite, elle a confirmé que les exemptions de la réglementation des parajuristes ne s'appliquent pas aux services juridiques fournis aux termes des mandats découlant de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Ce jugement ouvre la voie au Barreau pour ce qui est d'éliminer l'exemption existante.

À la fin de l'exercice 2014-2015, le Barreau n'avait pas encore avisé le BCT de ses intentions concernant l'exemption dont il bénéficie. Du nouveau est attendu à cet égard en 2015-2016.

Excellence du service, mieux-être du personnel et initiatives d'apprentissage

Au cours de l'exercice 2014-2015, le BCT est allé de l'avant avec plusieurs projets visant à assurer l'excellence du service et à favoriser le mieux-être du personnel.

Programmes d'apprentissage destinés au personnel du BCT

Dans le cadre de son engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu, le BCT offre des programmes de formation complets à son personnel. Durant l'exercice 2014-2015, l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) a offert ce qui suit :

- une formation sur les changements apportés aux procédures internes du BCT concernant la marche à suivre et les délais à respecter lorsque quelqu'un fait appel à nos services;
- plusieurs formations sur les nouvelles procédures et sur les documents à l'appui des changements à la prestation des services du BCT qui seront mis en œuvre en 2015-2016.

Élaboration de pratiques exemplaires visant à régler les questions clés liées aux services

La création du Comité des stratégies du BCT vise à répondre à un besoin exprimé par les conseillers des travailleurs, soit celui d'élaborer des outils, des stratégies et des pratiques exemplaires pour les questions clés liées au processus décisionnel et au processus d'appel en constante évolution, notamment :

- les troubles préexistants, dégénératifs ou psychologiques;
- les emplois « appropriés et disponibles » et l'employabilité;
- la contestation d'une décision au niveau opérationnel de la CSPAAT;
- la défense des intérêts à la Direction des appels de la CSPAAT ou au TASPAAAT;

- comprendre le point de vue de l'employeur;
- la gestion de cas.

En 2014-2015, deux importantes séances de formation ont été offertes sous forme de webinaires, en anglais seulement, soit « Dealing with Clients with Psychiatric Issues » (Comment s'y prendre avec les clients qui ont des troubles psychiatriques) et « Back disability: the challenges of determining work relatedness and the role of "pre-existing" or "degenerative" conditions » (Invalidité attribuable à des maux de dos : la difficulté de déterminer le lien avec le travail et le rôle d'un trouble préexistant ou dégénératif). Ces séances ont été données à l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs et à un important groupe de représentants des travailleurs, de même qu'au personnel du BCT.

Un webinaire a également été organisé à l'intention du personnel du BCT intitulé « Employer's Perspective: A Guide to Understanding Experience Rating for Worker Advisers », lequel a porté sur un guide à l'intention des conseillers des travailleurs et sur la tarification par incidence du point de vue des employeurs. Il a permis de transmettre des renseignements importants pouvant servir à préparer les appels des travailleurs. Enfin, un autre webinaire a été proposé aux membres du personnel au sujet de la liste de vérification pour les calculs de la base salariale (« Checklist for Earnings Basis Calculations »). Ce webinaire a servi à expliquer tout ce qui touche la base salariale et la manière de porter les calculs des employeurs en appel.

Amélioration du modèle de prestation de services

Le secteur de l'assurance contre les accidents du travail dans lequel se situe le champ d'activité du BCT a évolué avec le temps, alors que son modèle de prestation de services est pour l'essentiel demeuré inchangé jusqu'en 2014-2015. Soucieux de pouvoir continuer à fournir ses services de la manière la plus efficace, économique et professionnelle possible, le BCT a confié en 2014-2015 à un groupe de travail formé de membres de sa direction et du reste de son personnel le soin d'examiner son modèle de prestation des services.

Cet examen était important pour différentes raisons :

- la liste d'attente pour ses services de représentation s'allongeait;
- les modifications apportées par la CSPAAT à son processus d'appel se ressentaient sur la manière dont les conseillers des travailleurs abordaient leur travail;
- face à l'augmentation du nombre de conseillers des travailleurs titulaires d'un permis délivré par le Barreau du Haut-Canada, l'heure était venue de prendre en considération les responsabilités professionnelles du personnel du BCT.

L'examen du modèle de prestation de services s'est soldé par des recommandations quant à la manière de renforcer la capacité du BCT de répondre en temps voulu aux besoins de ses clients. Celles-ci visent notamment l'élimination des examens faisant double emploi des dossiers de la CSPAAT des travailleurs blessés, de même que l'offre aux travailleurs d'un examen approfondi de leur cas pour les aider à en comprendre les points forts et les plus faibles. Ces recommandations seront mises en œuvre durant l'exercice 2015-2016.

Prévention de la violence en milieu de travail et soutien par les pairs

Le personnel du BCT traite avec des travailleurs vulnérables qui peuvent parfois être en état de crise, souvent à cause d'une combinaison de facteurs d'ordre financier, médical et psychologique. Dans les cas extrêmes, les travailleurs peuvent constituer une menace pour eux-mêmes et pour les autres. Le BCT reconnaît depuis longtemps qu'il est important non seulement de soutenir ces travailleurs, mais aussi de les protéger et de protéger le personnel du BCT et d'autres partenaires du système des dangers potentiels, le cas échéant. En 2014-2015, le Comité de prévention de la violence en milieu de travail a continué de fournir du leadership et du soutien dans ce domaine. Il a examiné les rapports d'incident et fait des recommandations à la direction concernant l'amélioration des interventions. En outre, le comité a réalisé un sondage auprès du personnel du BCT en mai 2014, afin de faire une analyse comparative et le suivi des comportements des travailleurs.

En 2014-2015, le BCT a également participé activement au Programme de soutien par les pairs du ministère du Travail, initiative qui vise à assurer aux membres du personnel un soutien affectif par les pairs, ainsi que des ressources en période de crise personnelle.

Mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité

Le mandat du BCT concernant les représailles envers les travailleurs qui ont fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail consiste à fournir les services suivants aux travailleurs non syndiqués qui ont reçu des menaces ou qui ont été sanctionnés après avoir respecté ou tenté de faire respecter les lois en matière de santé et de sécurité :

- renseignements et conseils;
- représentation à l'égard de plaintes déposées aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- éducation.

En plus de fournir directement des services à des travailleurs particuliers, le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPRSST) collabore avec le ministère du Travail et des partenaires communautaires pour veiller à ce que le système en général réponde bien aux besoins des travailleurs non syndiqués.

Dotation en personnel

Durant l'exercice 2014-2015, le PPRSST disposait du personnel suivant :

- 3 représentants des travailleurs;
- 1,5 adjoint juridique;
- 1 avocat/chef;
- 0,5 coordonnateur de la prestation des services.

Ces chiffres reflètent une hausse permanente par rapport à l'exercice précédent, durant lequel la dotation consistait en deux représentants des travailleurs, un représentant du service à la clientèle et un chef en commun avec un autre programme. La dotation accrue fait suite à une forte intensification de la demande de services.

Vu sa taille néanmoins limitée, le PPRSST peut avoir beaucoup de mal à assurer ses services en cas d'absences. En 2014-2015, plusieurs membres de son équipe ont été absents aussi bien pour cause

de maladie qu'en raison de congés auxquels ils avaient droit. De ce fait, pendant environ huit mois, le PPRSST a fonctionné avec seulement deux représentants des travailleurs, ce qui équivaut à une réduction effective au niveau de ces postes de l'ordre de 22 %.

Les représentants des travailleurs et l'avocat/chef du PPRSST sont titulaires d'un permis délivré par le Barreau du Haut-Canada qui les autorise à fournir des services juridiques, vu que l'exemption à la réglementation des parajuristes dont bénéficie le BCT ne s'applique qu'au mandat relatif aux représailles en matière de santé et de sécurité.

Description des services

L'équipe du PPRSST fournit des services aux travailleurs de toute la province depuis le bureau du BCT situé à Toronto. Le plus souvent, les travailleurs se mettent en rapport avec elle en composant son numéro provincial d'appels sans frais. Les représentants des travailleurs se déplacent pour participer aux instances qui se déroulent ailleurs qu'à Toronto. En 2014-2015, ils se sont rendus dans toutes les régions de la province pour participer à des activités de médiation à London, Ottawa, Sudbury, Timmins, Thunder Bay et Windsor.

Le PPRSST fournit différents niveaux de service selon le contexte et les besoins d'un travailleur. Il satisfait aux attentes de certains travailleurs en leur fournissant des conseils, alors que dans d'autres cas, le règlement des questions qui lui sont soumises nécessite une représentation.

Services consultatifs

Nouvelles demandes

Chaque fois qu'un travailleur communique avec le personnel du PPRSST pour obtenir des services ou de l'assistance, sa communication est consignée comme étant une nouvelle demande. Une nouvelle demande est considérée réglée une fois qu'une aide a été apportée au travailleur concerné, laquelle prend généralement la forme de conseils sommaires ou de la prise d'un rendez-vous d'admission. Les nouvelles demandes sont traitées par des adjointes ou adjoints juridiques. Les renvois vers un représentant des travailleurs sont possibles en cas d'urgence.

Conseils sommaires

Si la situation d'un travailleur ne correspond pas au mandat du programme (c.-à-d. qu'elle ne présente pas les éléments requis concernant des représailles en matière de santé et de sécurité ou que le travailleur est syndiqué), des renseignements de base sont fournis à la personne en question et, s'il y a lieu, on l'oriente dans la mesure du possible vers d'autres ressources. En général, le service est alors achevé et consigné comme ayant été la prestation de conseils sommaires.

Admission

À l'étape de l'admission, le travailleur a une consultation téléphonique (entrevue d'admission) avec un représentant des travailleurs. Les travailleurs sont invités à fournir des détails additionnels au sujet de ce qui leur est arrivé, de même que des preuves documentaires, avant la prise d'un rendez-vous pour cette consultation, ce qui permet ensuite de mener des entretiens plus ciblés et utiles.

Pendant l'entrevue, le représentant des travailleurs et le travailleur discutent des faits, de la loi, ainsi que des forces et faiblesses de la plainte potentielle pour représailles. Le représentant des travailleurs évalue s'il existe suffisamment de preuves pour déposer une plainte pour représailles liée au respect des lois en matière de santé et de sécurité. La décision à cet égard est généralement communiquée au travailleur à la fin de l'entrevue.

Si les preuves sont suffisantes et que le travailleur choisit de déposer une plainte pour représailles, une offre de représentation lui est faite et un mandat lui est présenté pour signature. S'il n'y a pas suffisamment de preuves pour étayer une plainte pour représailles, le travailleur reçoit des conseils juridiques détaillés, avant d'être renvoyé vers les ressources appropriées.

Services de représentation

Demandes

Pour la plupart des travailleurs, la première étape du processus de représentation consiste à produire et déposer une demande, qualifiée de « requête », à la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Parfois, cette étape est inutile, parce que le travailleur a déjà déposé une telle requête ou parce qu'un inspecteur a procédé à un renvoi en son nom en application du paragraphe 52 (2.1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Règlement rapide des différends (RRD)

En général, un règlement est obtenu durant une séance de médiation officielle à la CRTO, mais il peut survenir à n'importe quelle étape du processus. Si un règlement est obtenu avant la séance de médiation, il est consigné à titre de RRD. L'obtention d'un règlement à cette étape permet d'économiser les ressources de la CRTO et de trouver une solution plus rapide pour le travailleur. Cependant, les négociations à cette étape représentent souvent beaucoup plus de travail pour les représentants des travailleurs que celles qui ont lieu dans le cadre d'une séance de médiation officielle.

Médiation ou conférences préparatoires à l'audience

Avant la tenue d'une audience, la CRTO tient une conférence préparatoire durant laquelle un agent des relations de travail essaie de négocier un règlement entre les parties. Il s'agit de l'étape de la médiation officielle. La plupart des dossiers sont fermés à cette étape, qui constitue un aspect clé du travail de représentation fourni par l'équipe du PPRSST.

Audiences/Consultations

Si la médiation n'aboutit pas à un règlement, l'affaire fait l'objet d'une audience devant une vice-présidente ou un vice-président de la CRTO, à moins que celle-ci ne décide de tenir une consultation moins formelle. Vu que les plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité sont le plus souvent réglées par voie de médiation, la tenue d'une audience est rare.

Résultats des services de représentation

Le PPRSST suit des résultats que donnent les services de représentation, lesquels peuvent être de plusieurs ordres :

- **règlement** – les parties sont parvenues à s'entendre sur un règlement de la plainte pour représailles; celui-ci prévoit presque toujours une indemnité financière, à laquelle peuvent

s'ajouter d'autres mesures, par exemple l'apport de corrections au relevé d'emploi du travailleur concerné;

- **décision provisoire** – la CRTO a rendu une décision avant sa décision définitive; celle-ci porte souvent sur une question de procédure ou une question préliminaire et répond parfois à des observations écrites;
- **décision définitive** – la CRTO a rendu une décision qui est favorable au travailleur ou qui rejette sa plainte;
- **demande retirée** – le travailleur a retiré sa demande, autrement dit mis fin à sa plainte;
- **plus aucun contact** – le travailleur a cessé de répondre aux communications du BCT;
- **service annulé** – le BCT a décidé de ne plus représenter le travailleur – pareille décision est en général prise pour des motifs éthiques (p. ex., face à l'émergence d'un conflit d'intérêts).

Réalisations

Sommaire des réalisations

Globalement, les statistiques montrent que la demande des services consultatifs du PPRSST continue de s'intensifier rapidement, même si le rythme de sa croissance s'est replié par rapport au bond qu'il avait fait entre sa première et sa seconde année d'activité.

La plus forte augmentation de la demande s'observe aux premières étapes du programme, à savoir les nouvelles demandes et les conseils sommaires. En 2014-2015, l'équipe du PPRSST a fourni 1 082 conseils sommaires, soit 27 % de plus que les 823 qu'elle avait donnés en 2013-2014. Durant la même période, les résultats des services de représentation ont augmenté de 16 %, passant de 81 à 94. Ces accroissements se sont produits avec fort peu d'efforts de sensibilisation du public. Si le PPRSST lançait des initiatives de sensibilisation, la hausse de la demande de ses services serait vraisemblablement encore plus marquée.

Services consultatifs

Graphique 1 : Évolution des services consultatifs de 2012-2013 à 2014-2015

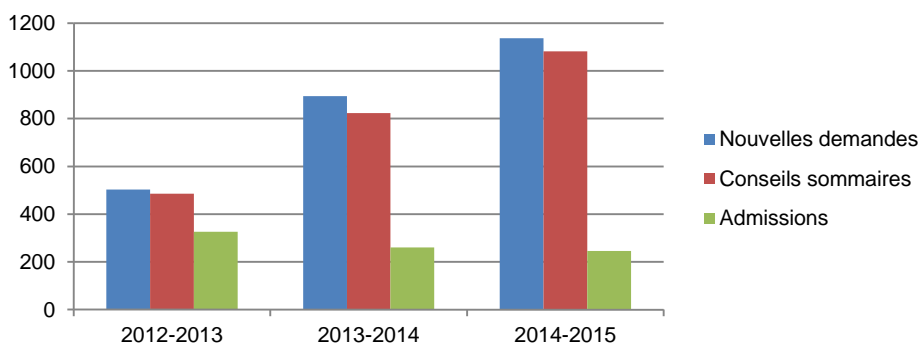


Tableau 1 : Aperçu des services consultatifs de 2012-2013 à 2014-2015

	2012-2013	2013-2014		2014-2015	
Service	Quantité	Quantité	Variation annuelle	Quantité	Variation annuelle
Nouvelles demandes	502	894	+78 %	1 137	+27 %
Conseils sommaires	485	823	+70 %	1 082	+31 %
Admissions	326	260	-17 %	246	-9 %

Nouvelles demandes et conseils sommaires

Aussi bien les nouvelles demandes présentées que les conseils sommaires fournis ont poursuivi leur rapide ascension durant l'exercice écoulé. En 2014-2015, le PPRSST a reçu en tout 1 137 nouvelles requêtes et fourni 1 082 conseils sommaires, ce qui représente des hausses de 27 et 31 %, respectivement, d'une année à l'autre. Il s'agit là d'accroissements importants, même s'ils sont inférieurs à ceux enregistrés de 2012-2013 à 2013-2014 (soit 78 % et 70 %, respectivement).

Sur les 1 083 conseils sommaires fournis, 451 (41,6 %) se sont soldés par un renvoi vers d'autres ressources et 213 autres (19,7 %) ont pris la forme d'une communication de renseignements seulement. Ces chiffres proportionnels sont demeurés relativement stables par comparaison à 2013-2014, année durant laquelle 37 % des conseils sommaires avaient donné lieu à un renvoi et 18,8 % à la seule transmission de renseignements. Ces résultats confirment que l'équipe du PPRSST consacre une grande partie de son temps aux étapes préliminaires du programme, à savoir au triage initial des demandeurs et à la prestation d'une assistance de base aux travailleurs dont la situation ne relève pas du mandat du PPRSST ou ne nécessite pas de représentation.

Les nouvelles demandes retenues pour admission se sont amoindries de 2013-2014 à 2014-2015, aussi bien sur le plan de leur quantité que sur le plan de leur part proportionnelle parmi les cas réglés par la prestation de conseils sommaires. Les dossiers de conseils sommaires retenus en vue de l'admission du cas s'y rapportant ont diminué, passant de 264 à 246 (soit -7 %) et leur proportion du total est descendue de 32 à 22,7 %. Cette baisse semble avoir plusieurs causes, y compris une hausse du nombre et de la proportion des conseils sommaires ayant donné lieu à un renvoi et à la simple communication de renseignements, de même que l'augmentation du nombre de travailleurs qui n'ont pas répondu à des messages les invitant à fournir des documents nécessaires à l'admission de leur cas.

Graphique 2 : Traitement des nouvelles demandes, de 2012-2013 à 2014-2015

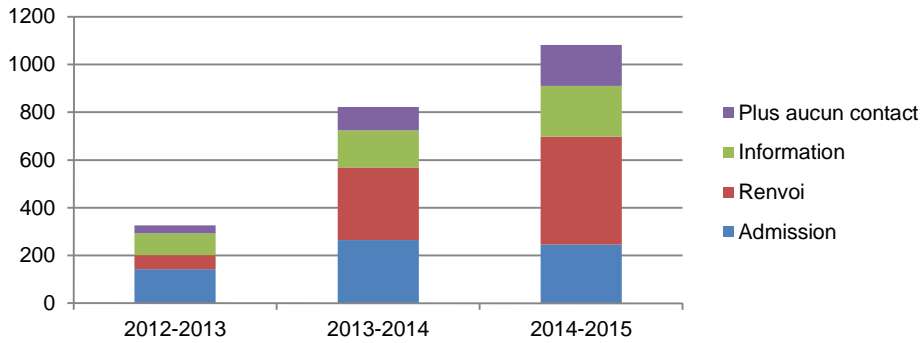


Tableau 2 : Traitement des nouvelles demandes, de 2012-2013 à 2014-2015

Service	2012-2013		2013-2014			2014-2015		
	Quantité	Proportion	Quantité	Variation annuelle	Proportion	Quantité	Variation annuelle	Proportion
Admission	143	43,9	264	-18 %	32,0	246	-7 %	22,7
Renvoi	59	18,1	305	+119 %	37,0	451	+48 %	41,7
Information	90	27,6	155	+933 %	18,8	213	+37 %	19,7
Plus aucun contact	34	10,4	98	+989 %	11,9	172	+76 %	15,0
Service annulé	0	0	1	s/o	0	0	-100 %	0
Total	326	100	823	+70 %	100	1 082	+31 %	100

Admission

Les entrevues d'admission menées en 2014-2015 se sont chiffrées à 246, un résultat en baisse de 7 % par comparaison à 2013-2014. Plusieurs facteurs ont sans doute contribué à ce recul. Ceux-ci incluent une meilleure sélection des cas à l'accueil par des adjoints juridiques d'expérience, un nombre accru de clients qui n'ont pas donné suite à des demandes de documents et une capacité de travail réduite des représentants des travailleurs en raison de vacances temporaires.

Statistiques sur les services de représentation

Activités de représentation

Globalement, les activités de représentation se sont intensifiées : de 154 en 2013-2014, leur nombre est passé à 161 en 2014-2015, ce qui représente une hausse de 5 %.

Le PPRSST a préparé et déposé 71 requêtes à la CRTO en 2014-2015, soit 8 % de plus que les 66 enregistrées l'année précédente. Le nombre de médiations exécutées s'est inscrit en hausse de 4 %, passant de 53 en 2013-2014 à 55 en 2014-2015. On a par ailleurs assisté à une nette augmentation (63 %) des règlements rapides des différends (RRD), dont le nombre s'est hissé de 19 à 31, ce qui veut dire qu'une proportion accrue des cas ont été réglés sans avoir recours au processus de médiation formel de la CRTO.

Les membres du personnel ont participé à moins d'audiences et de consultations en 2014-2015. L'exercice 2014-2015 a vu la tenue de quatre audiences, mais d'aucune consultation, alors qu'il y en avait eu 12 et 4, respectivement, l'année d'avant. La baisse du nombre d'audiences a été en grande partie compensée par la multiplication des activités de règlement rapide des différends. Tout porte à croire que ceci reflète une variation normale des cas et non une tendance plus durable.

Graphique 3 : Activités de représentation, de 2012-2013 à 2014-2015

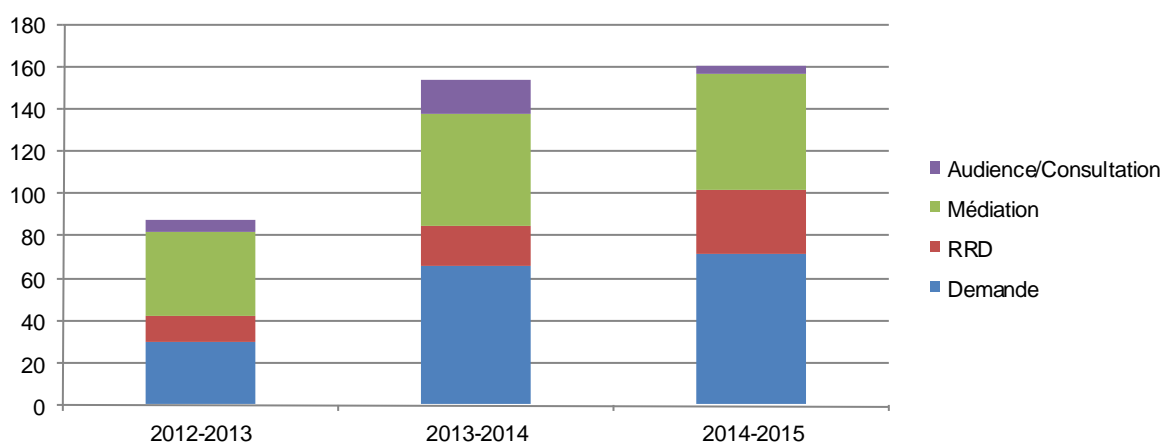


Tableau 3 : Activités de représentation, de 2012-2013 à 2014-2015

Service	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	Quantité	Quantité	Variation annuelle	Quantité	Variation annuelle	
Demandes	30	66	+120 %	71	+8 %	
Règlements rapides des différends	12	19	+58 %	31	+63 %	
Médiations	40	53	+33 %	55	+4 %	
Audiences	5	12	+140 %	4	-67 %	
Consultations	1	4	+300 %	0	-100 %	
Total	88	154	+75 %	161	+5 %	

Résultats des services de représentation

Les résultats des services de représentation (c.à-d., le nombre de cas de représentation dont le dossier a été fermé) ont augmenté de 16 % en 2014-2015 pour se fixer à 94, contre 81 en 2013-2014. Inférieure à l'accroissement enregistré du côté des services consultatifs et à la très forte hausse (53 %) intervenue entre la première et la deuxième année du programme, cette augmentation n'en est pas moins importante.

En 2014-2015, le PPRSST a obtenu 81 règlements soit 21 % de plus que les 67 atteints en 2013-2014. Les règlements demeurent, et de loin, la catégorie la plus vaste et la plus importante des résultats des services de représentation.

Le programme n'a enregistré qu'une seule décision définitive en 2014-2015, à laquelle se sont ajoutées quatre décisions provisoires. Ceci illustre combien peu de cas de représailles en matière de santé et de sécurité au travail donnent lieu à une audience et à une décision de la CRTO. S'il est vrai que le nombre de décisions obtenues par le programme a diminué par rapport à 2013-2014, il convient de noter que leur volume était relativement faible les deux années, d'où la variation disproportionnée résultant de différences les plus mineures. Il y a lieu de penser que la diminution du nombre de décisions reflète une variation normale des cas et non une tendance plus durable.

Graphique 4 : Résultats des services de représentation, de 2012-2013 à 2014-2015

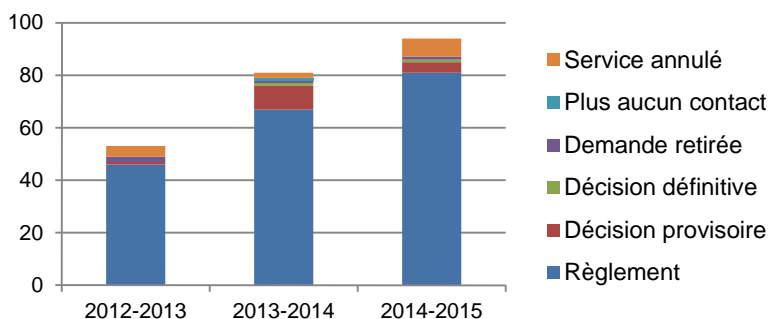


Tableau 4 : Résultats des services de représentation, de 2012-2013 à 2014-2015

Résultats	2012-2013	2013-2014		2014-2015	
	Quantité	Quantité	Variation annuelle	Quantité	Variation annuelle
Règlements	46	67	+46 %	81	+21 %
Décisions provisoires	1	9	+800 %	4	-56 %
Décisions définitives	0	1	s/o	1	0 %
Demandes retirées	2	1	-50 %	1	0 %
Plus aucun contact	0	1	s/o	0	-100 %
Service annulé	4	2	-50 %	7	+250 %
Total	53	81	+53 %	94	+16 %

Services d'information

En plus de répondre par téléphone aux questions des travailleurs concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail, le BCT fait la promotion de son site Web comme source d'information. On trouve dans le site Web une section sur les représailles qui fournit des renseignements sur ce qui suit :

- ce qui constitue des représailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- la façon dont les travailleurs peuvent faire respecter leurs droits;
- l'aide que peut apporter le BCT;
- d'autres organismes qui peuvent fournir de l'aide.

Sensibilisation et partenariats

En 2014-2015, le PPRSST a axé ses efforts de sensibilisation sur ses partenaires sectoriels, dans le but d'améliorer les communications touchant les travailleurs et les renvois de ceux-ci au sein du système de santé et de sécurité au travail.

Le personnel du programme a continué de forger des partenariats et à collaborer avec les cliniques communautaires d'aide juridique et avec les syndicats.

ANNEXE A – RÉSULTATS EN MATIÈRE DE RENDEMENT, MANDAT DÉCOULANT DE LA LSPAAT

Mesure	Norme ou objectif à long terme	Résultats de 2013-2014	Engagements pour 2014-2015	Réalisations à la fin de l'exercice 2014-2015 (au 31.03.2014)	Engagements pour 2015-2016
Règlement rapide des différends (RRD) et règlement extrajudiciaire des différends (RED)	70 % des décisions sont obtenues par RRD ou RED	78 % des décisions ont été obtenues par RRD ou RED	Le BCT s'attend à régler au moins 70 % des cas par RRD ou RED.	Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 79 % des cas par RRD ou RED.	Le BCT s'attend à régler au moins 70 % des cas par RRD ou RED.
Efficacité des services consultatifs et des services de représentation	200 cas par employé à plein temps	175 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps* ont été traités par la prestation de conseils ou de services de représentation	200 cas par employé à plein temps	175 cas de consultation et de représentation ont été traités par employé à plein tem.	En 2014-2015, le BCT a établi de nouvelles mesures du rendement qui reflètent l'importance de ses activités de consultation et de représentation. Celles-ci portent sur : <ul style="list-style-type: none"> • les examens de cas achevés; • l'assistance aux travailleurs en situation de crise; • les renvois vers des programmes d'aide aux personnes handicapées en cas de besoin; • le nombre de questions en cause dans les décisions obtenues.

Mesure	Norme ou objectif à long terme	Résultats de 2013-2014	Engagements pour 2014-2015	Réalisations à la fin de l'exercice 2014-2015 (au 31.03.2014)	Engagements pour 2015-2016
					Comme 2015-2016 sera une année de transition pour le BCT alors qu'il adopte un nouveau modèle de prestation de services, il s'est fixé pour objectif 170 cas par employé à plein temps. À plus long terme, il vise 190 cas par employé à plein temps.
Diligence des services de représentation en appel	Tous les cas nécessitant des services de représentation en appel sont traités dans les 120 jours suivant l'engagement de représentation.	Le BCT a traité dans un délai de 120 jours 88 % des cas inscrits sur la liste d'attente qui nécessitaient des services de représentation.	Faire en sorte que tous les cas nécessitant des services de représentation soient traités dans un délai de 120 jours.	Le BCT a ouvert un dossier dans un délai de 120 jours pour 94 % des cas inscrits sur la liste d'attente qui nécessitaient des services de représentation. Si l'on tient compte de toutes les demandes de représentation, y compris celles des personnes représentées immédiatement, 94 % des demandes de représentation ont commencé être satisfaites en l'espace de 120	Vu que le BCT adoptera un nouveau modèle de prestation de services en 2015-2016, il se doit d'établir aussi une nouvelle mesure du rendement de cette diligence. Celle-ci servira à mesurer le délai qui s'écoule entre la présentation d'une demande de service de représentation et l'examen du cas correspondant. Le nouvel objectif est d'entamer l'examen des cas en l'espace de 120 jours après la réception d'une demande, et ce, dans 85 % des cas.

Mesure	Norme ou objectif à long terme	Résultats de 2013-2014	Engagements pour 2014-2015	Réalisations à la fin de l'exercice 2014-2015 (au 31.03.2014)	Engagements pour 2015-2016
				jours. Le principal facteur ayant empêché l'atteinte complète de l'objectif est l'imposant arriéré de cas d'appels au sein du système et les difficultés qu'il crée pour ce qui est de clore des dossiers et d'en ouvrir d'autres. Compte tenu de ces circonstances, le résultat atteint en 2014-2015 était satisfaisant.	Pour 2015-2016, qui sera une année de transition durant laquelle le BCT concentrera ses efforts sur l'élimination de son arriéré, l'objectif est toutefois beaucoup plus modeste, à savoir 20 % des cas.

* Le terme « employé » s'entend de tous les employés du BCT, à l'exception des titulaires des titulaires de six postes affectés au nouveau mandat relatif aux plaintes pour représailles.

ANNEXE B – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2014-2015

Catégorie de dépenses	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Variation	% de variation
Traitements et salaires	7 783,1	7 659,9	123,2	1,6
Avantages sociaux	2 253,5	2 237,0	16,5	0,7
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transports et communications	300,0	267,4	32,6	10,9
Services (y compris la location de bureaux)	1 428,7	1 396,1	32,6	2,3
Fournitures et matériel	100,0	92,1	7,9	7,9
TOTAL DES ACDF	1 828,7	1 755,7	73,0	4,0
TOTAL DU BCT	11 865,3	11 652,5	212,8	1,8
Recouvrements	(11 864,3)	(11 652,4)	(221,8)	-1,8
TOTAL	1,0	0,1	1,0	

* Budget final = version imprimée du Budget des dépenses +/- ordonnances du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par catégorie de dépenses

** Total des dépenses réelles, y compris les coûts de location de bureaux

*** Rémunération annuelle totale des personnes nommées par décret : 131 450 \$

ANNEXE C - DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAAAT À L'ÉGARD DE TRAVAILLEURS REPRÉSENTÉS PAR LE BCT

Le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAAT) publie un résumé de ses décisions importantes et indique celles qui sont particulièrement dignes d'attention. Voici un survol de quelques-unes de ces décisions où les travailleurs étaient représentés par le BCT.

Décision 1167/13R

La CSPAAT a présenté une requête en révision d'une décision du TASPAAAT de consentir des indemnités pour perte de gains à un travailleur qui ne s'était pas vu accorder d'indemnité pour perte non financière. Le Tribunal a rejeté l'appel de la CSPAAT pour le motif que le critère d'octroi des indemnités pour perte de gains n'était pas de savoir si oui ou non un travailleur avait obtenu une indemnité pour perte non financière, mais plutôt de savoir si sa perte de gains était due à une blessure indemnisable.

Décision 1265/14

Selon les politiques de la CSPAAT, les cancers gastro-intestinaux chez les travailleurs exposés à l'amiante sont considérés être une maladie professionnelle indemnisable, à condition que l'exposition à l'amiante se produise de façon répétée et continue, qu'elle représente un aspect important de l'emploi et qu'il se soit écoulé au moins 20 ans entre la première exposition et le diagnostic du cancer. La CSPAAT avait rejeté la réclamation d'un travailleur parce que son exposition était occasionnelle et que la première exposition remontait à moins de 20 ans.

Le Tribunal a conclu que les critères d'exposition de la CSPAAT étaient satisfaits, parce que le travailleur avait été exposé à des niveaux d'amiante moyens à élevés pendant au moins 50 % de ses heures de travail, et ce, sur une période de 17 ans. Vu que la période de latence (en l'occurrence, 19 ans entre la première exposition et le diagnostic) était inférieure aux exigences, la présomption de cause professionnelle ne s'appliquait pas. S'appuyant sur la politique « Bien-fondé et équité du cas » de la CSPAAT et sur les faits en cause, le Tribunal a conclu que la balance des probabilités donnait à penser que le cancer du travailleur était bien attribuable à son exposition au travail.

Décision 2439/12

Un diagnostic de cancer de l'œsophage a été posé chez un travailleur de 47 ans, qui est décédé un an plus tard. Le travailleur avait été fortement exposé à des fluides de coupe (fluides pour le travail des métaux) pendant une demi-douzaine d'années. Dans son cas, deux origines possibles de son cancer avaient été envisagées : 1) des antécédents de reflux gastriques sans rapport avec son emploi susceptibles d'accroître son risque de cancer de l'œsophage; 2) l'exposition aux fluides de coupe dans le cadre de son travail. Le travailleur avait un adénocarcinome, une forme de cancer de l'œsophage associé à l'exposition aux fluides de coupe. Le Tribunal a estimé que les preuves à l'appui des deux causes possibles étaient à peu près équivalentes, a appliqué le bénéfice du doute prévu par la loi et a donné gain de cause aux survivants du travailleur.

Décision 911/14

Le travailleur avait été exposé à de la poussière respirable pendant 38 ans, dans différents emplois. Il fumait aussi 30 paquets de cigarettes par année. La CSPAAT lui avait refusé des indemnités pour bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) pour le motif qu'il ne satisfaisait pas le critère

d'exposition à la poussière en milieu professionnel appliqué à l'octroi de prestations pour BPCO et que ses antécédents de tabagisme l'emportaient sur son exposition professionnelle.

Le Tribunal a rappelé que les lignes directrices de la CSPAAT relatives à la BPCO et à la poussière respirable n'étaient pas une politique et qu'elles ne créaient donc aucun seuil d'exposition rigide. Il a conclu que le tabagisme du travailleur avait contribué à sa BPCO, mais pas au point de l'emporter sur l'exposition professionnelle. Il a reconnu au travailleur un droit à indemnités.

Décision 962/14

Dans cette affaire de traumatismes liés au stress, le Tribunal a appliqué une interprétation large de la politique de la CSPAAT et il a reconnu un droit à indemnités. L'incident traumatisant n'avait pas mis la vie du travailleur en danger et il n'aurait peut-être pas traumatisé n'importe quel autre travailleur. Quoiqu'il en soit, le Tribunal a reconnu que pour le travailleur en question, il avait été traumatisant.

Décision 874/14

La CSPAAT a rejeté la demande d'indemnisation pour cause de dépression présentée par un travailleur qui avait subi une blessure grave et débilitante, pour le motif que son état psychiatrique était survenu plus de cinq ans après la lésion indemnisable. Le Tribunal a estimé que la « règle des cinq ans » établie dans la politique de la CSPAAT était uniquement une ligne directrice et que ce qu'il lui incombait de trancher, c'était la question de savoir si oui ou non la maladie du travailleur était attribuable à son accident du travail.

Décision 906/14

La CSPAAT a refusé des indemnités à une infirmière de soins à domicile, pour le motif qu'elle n'était pas au travail au moment de son accident. Or, l'accident avait eu lieu alors qu'elle transférait un patient, une heure après la fin de sa journée de travail ordinaire. Dans ce cas, le Tribunal a confirmé que l'infirmière avait bien été blessée en faisant son travail et il a reconnu son droit de toucher des indemnités.

Décision 1856/14

Un travailleur qui avait subi un accident sans perte de temps a par la suite été congédié. Nous avons fait valoir avec succès que l'employeur avait manqué à son obligation de réembauche.

Décision 1069/14

Dans une affaire de réembauche, le Tribunal a conclu qu'un congé sans solde d'un mois pris par un travailleur avec l'autorisation de son employeur ne constituait pas une interruption d'emploi. L'employeur avait donc une obligation de réembauche envers le travailleur.

Décision 99/14

La travailleuse touchait des prestations partielles pour perte de gains et des prestations d'invalidité du RPC. La CSPAAT déduisait l'intégralité des prestations du CPP du calcul des prestations pour perte de gains auxquelles la travailleuse avait par ailleurs droit, alors même qu'elle n'avait d'autres handicaps sans rapport avec son emploi. Le Tribunal a autorisé une déduction des prestations d'invalidité du RPC, vu l'existence des autres handicaps, mais il l'a limitée à 50 %.

ANNEXE D – TÉMOIGNAGES DE CLIENTS

Témoignages relatifs au Programme d'assurance contre les accidents du travail

La qualité des services que m'ont fourni (deux conseillers des travailleurs) m'a très agréablement surprise. Je leur serai à jamais reconnaissante des efforts infatigables qu'ils ont fournis pour moi!

Je suis très profondément reconnaissant à (conseiller des travailleurs) pour la façon dont il m'a représenté. *** Il avait parfaitement étudié mon cas et il avait confiance de pouvoir gagner. Merci infiniment!

*** m'a formidablement bien représentée! Je suis très, très satisfaite de ses services. Je ne saurais jamais assez la remercier. Merci du fond du cœur.

Il n'y a pas assez de place sur ce formulaire pour vous faire tous mes commentaires. Je ne pourrai jamais vraiment vous dire à quel point j'ai apprécié tous ce que le BCT a fait pour moi. J'ai toujours obtenu des réponses à mes questions et tout le soutien qu'il me fallait. (Conseiller des travailleurs) nous a tout de suite mis parfaitement à l'aise. Il s'est montré très patient et compréhensif. Il nous a épatés tellement il était bien préparé. Ses services sont allés bien au-delà de nos attentes. Un avocat dans le privé ne nous aurait pas aussi bien aidés. Nous ne trouverons jamais les mots pour exprimer notre reconnaissance à ***. Merci, merci, merci au personnel du BCT de sa disponibilité et de sa patience.

La conseillère des travailleurs a parfaitement compris notre situation et elle nous a beaucoup aidés. Nous aurions été complètement perdus sans elle. C'est vraiment quelqu'un d'exceptionnel.

Tout s'est très bien passé. *** a été très généreux de son temps et de ses conseils. J'ai eu beaucoup de chance de l'avoir comme champion. *** était parfaitement au courant de tout ce qui touchait mon dossier. C'est un professionnel de grand calibre.

Je ne vois vraiment pas ce que vous pourriez faire pour améliorer vos services. Vous vous êtes montré très prompt, courtois, compétent et compréhensif. Je n'aurais jamais pu me débrouiller sans vous. Je tiens à vous remercier très sincèrement pour toute votre aide. Ce processus qui aurait pu être très pénible est devenu presque plaisant pour moi grâce à votre soutien. Encore une fois, merci!

Merci infiniment pour tous vos efforts et votre persévérance qui nous ont permis d'obtenir gain de cause. Je vous serai éternellement reconnaissante. Vous êtes une personne très intelligente et très intègre et un véritable atout pour votre bureau.

Je suis tellement heureux d'avoir pu me tourner vers des gens comme vous (BCT) qui défendent les intérêts des travailleurs blessés. Un grand merci au Bureau et à toute son équipe.

Je n'ai rien à dire d'autre que : vous avez fait du très bon travail. Vos secrétaires sont les meilleures. J'apprécie vraiment toute votre aide et toute la peine que vous vous êtes donnée pour régler mon cas. Je ne m'en serai jamais sorti tout seul. MERCI BEAUCOUP!

Surtout, continuez! Vous faites du superbe travail et j'ai eu beaucoup de chance d'avoir pu compter sur vous. Je remercie toutes les personnes qui ont travaillé sur mon dossier, et surtout de m'avoir fait confiance et de m'avoir donné les moyens de prendre du recul, de me battre pour mes droits et de ne jamais perdre de vue que « seule la vérité compte ».

[La conseillère des travailleurs] qui s'est chargée de mon dossier a complètement renversé la tournure que les choses prenaient pour moi. Je lui serai éternellement reconnaissante du soin qu'elle a apporté à l'étude de mon cas et à l'examen des dispositions législatives applicables. Son professionnalisme, son dévouement et sa minutie sont absolument admirables.

Témoignages relatifs au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

Le processus m'a mis en confiance du début à la fin. Félicitations à tous les membres de l'équipe!

Je ne peux dire que le plus grand bien de la façon dont j'ai été traité.

[Mon représentant des travailleurs] était excellent. J'ai vraiment apprécié son professionnalisme, sa courtoisie et son dévouement. Il a réglé mon problème vite et bien. 10/10!

Tout le monde a été d'un abord facile et s'est empressé de m'aider, de façon à la fois professionnelle et aimable.

Je dois dire que les services que vous m'avez fournis étaient excellents.

ANNEXE E – BUREAUX DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

305, avenue Milner
Bureau 918
Scarborough (Ontario)
M1B 3V4

BUREAU D'OTTAWA

347, rue Preston
3^e étage
Ottawa (Ontario)
K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON ET SATELLITE DE SARNIA

495, rue Richmond
Bureau 810
London (Ontario)
N6A 5A9

BUREAU DE WATERLOO

155 Frobisher Drive
Bureau G (213)
Waterloo (Ontario)
N2V 2E1

BUREAU DE WINDSOR

100, avenue Ouellette
10^e étage
Windsor (Ontario)
N9A 6T3

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

70 Foster Drive
Bureau 480
Sault Ste. Marie (Ontario)
P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

435, rue James Sud
Bureau 335
Thunder Bay (Ontario)
P7E 6S7

BUREAU DE SUDBURY

159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury (Ontario)
P3E 6A5

BUREAU DE TIMMINS

60, avenue Wilson
Bureau 303
Timmins (Ontario)
P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

50 Hillside Drive North
Elliot Lake (Ontario)
P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

1201, avenue Wilson
Édifice C, bureau 125
Downsview (Ontario)
M3M 1J8

BUREAU DE HAMILTON

119, rue King Ouest
13^e étage
Hamilton (Ontario)
L8P 4Y7

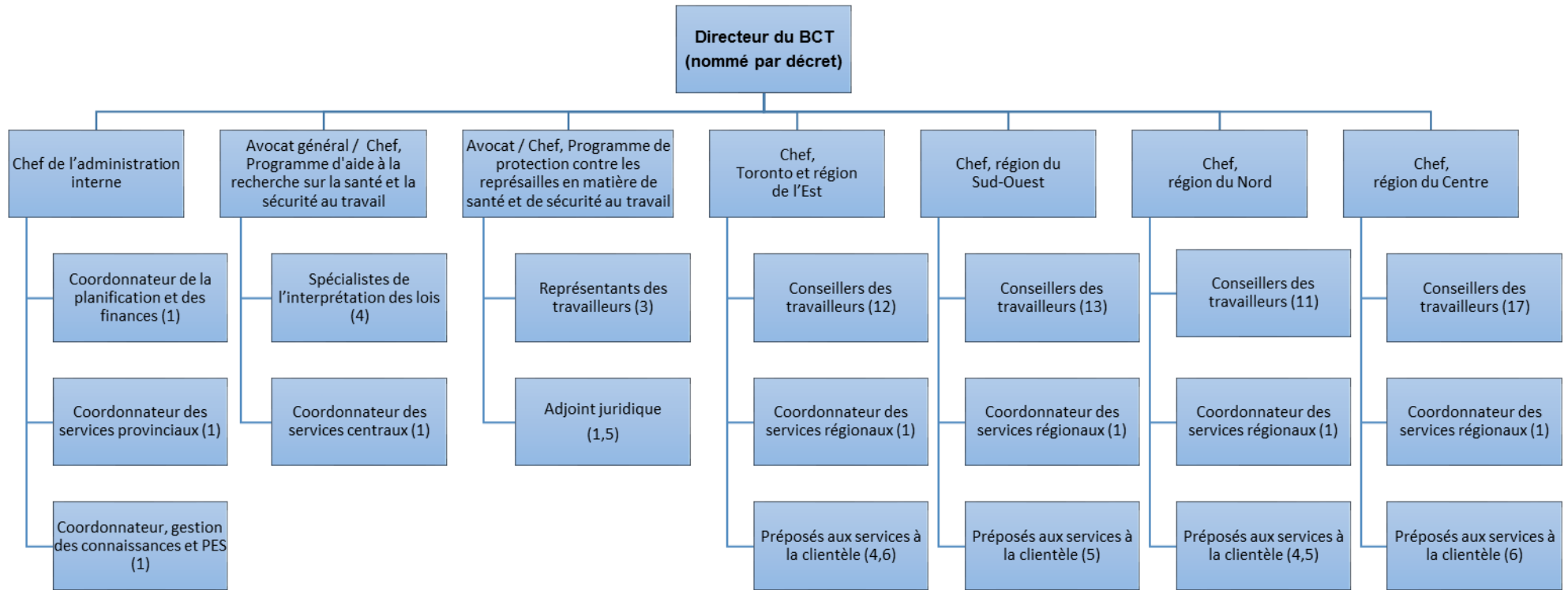
BUREAU DE ST. CATHARINES

301, rue St. Paul
9^e étage
St. Catharines (Ontario)
L2R 7R4

BUREAU DE MISSISSAUGA

10 Kingsbridge Garden Circle
Bureau 512
Mississauga (Ontario)
L5R 3K6

ANNEXE F – ORGANIGRAMME



Dotation en personnel du BCT en 2014-2015 = 97,6 équivalents temps plein (EPT)