

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

**Rapport annuel
du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014**



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	4
MANDAT DU BCT.....	6
PRESTATION DES SERVICES DU BCT	7
PRINCIPALES RÉALISATIONS.....	9
Services consultatifs	9
Services de représentation	11
Liste d'attente pour les services de représentation en appel.....	13
Analyse des statistiques sur la charge de travail et la productivité du BCT	17
Services d'information	19
POINTS SAILLANTS DES CAS TRAITÉS PAR LE BCT.....	20
Principaux cas en cours	20
AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2013-2014.....	21
Partenariats avec la collectivité et le système.....	21
Consultations sur les politiques et la réforme de la loi.....	23
MANDAT LIÉ AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	25
ANNEXE A – RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT – MANDAT PRÉVU PAR LA LSPAAT	33
ANNEXE B – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2013-2014	35
ANNEXE C – DÉCISIONS NOTABLES DU TASPAAAT	36
ANNEXE D – TÉMOIGNAGES DE CLIENTS	38
ANNEXE E – BUREAUX DU BCT	40
ANNEXE F – ORGANIGRAMME.....	41

MESSAGE DU DIRECTEUR

J'ai le plaisir de présenter le rapport sur les réalisations du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2013-2014. Grâce à ses employés répartis dans 16 bureaux dans l'ensemble de l'Ontario, le BCT est une ressource importante pour les travailleurs non syndiqués vulnérables qui doivent gérer leur demande à la CSPAAT ou qui sont aux prises avec de possibles représailles après avoir exercé leurs droits en matière de santé et de sécurité. L'essentiel de nos ressources sert à fournir des services à ces travailleurs par l'intermédiaire de nos 16 bureaux locaux dans toute la province. Ci-dessous, je présente brièvement nos services d'assurance contre les accidents du travail, puis je résume notre deuxième 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 Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (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). Nous sommes déterminés à faire en sorte que ce système fonctionne pour tous les travailleurs et les employeurs qui y ont recours.

Services d'assurance contre les accidents du travail

Durant l'exercice 2013-2014, le BCT a reçu 13 881 nouvelles demandes de service, ce qui représente une baisse d'environ 19 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de travailleurs blessés demandant à être représentés a lui aussi diminué, la baisse étant de 22 %. Cette situation survient après plusieurs années où la demande de service est demeurée élevée. La diminution a accordé un peu de répit au BCT et lui a permis d'accepter davantage de nouveaux cas nécessitant des services de représentation, le pourcentage étant passé de 52 % en 2012-2013 à 59 % en 2013-2014. Le nombre total de cas est demeuré stable en 2013-2014, et la liste d'attente pour les services de représentation s'est allongée, passant de 121 à la fin de 2012-2013 à 220. Dans la majorité des cas, les délais avant d'obtenir des services de représentation étaient courts, mais ils constituent une préoccupation importante sur laquelle nous nous sommes penchés dans le cadre d'un examen de notre modèle de prestation de services.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BCT est intervenu dans des cas parmi les plus complexes du système, notamment des grappes de cas de maladie professionnelle et des questions concernant la charte des droits. Le rapport annuel présente plusieurs décisions du TASPAAT obtenues par des conseillers des travailleurs. Nous avons également aidé un nombre croissant de travailleurs en état de crise financière ou psychologique. Nous avons renforcé nos protocoles avec la CSPAAT et le TASPAAT visant à traiter ces cas.

Le BCT a participé à des partenariats proactifs ayant pour but de régler les problèmes auxquels fait face le système d'assurance contre les accidents du travail. Il a collaboré étroitement avec la CSPAAT afin d'éliminer l'arriéré d'appels restant tandis que celle-ci mettait en œuvre son nouveau processus de contestation. Il a aussi collaboré avec des représentants des employeurs afin d'élaborer des propositions communes à soumettre à la CSPAAT au sujet des améliorations pouvant être apportées au processus de contestation ainsi que du règlement extrajudiciaire des différends.

De plus, au cours de 2013-2014, le BCT a participé à la consultation menée par la CSPAAT au sujet de cinq politiques d'indemnisation. Je suis impatient de collaborer avec elle pour la prochaine étape de cet exercice crucial d'élaboration de politiques. Tout au long de 2013-2014, le BCT a également contribué de manière importante à favoriser un dialogue constructif entre la CSPAAT et la communauté des travailleurs sur divers aspects.

Le nouveau site Web du BCT a été lancé au début de l'exercice 2013-2014. Il a fait l'objet d'améliorations et permet aux travailleurs blessés de communiquer directement avec le BCT par courriel pour obtenir de l'aide.

Services de traitement des plaintes pour 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 les droits que leur confère la LSST. L'exercice 2013-2014 marquait la deuxième année de ce nouveau mandat.

Notre charge de travail liée aux représailles a beaucoup augmenté, et ce, même si nous n'avons fait aucune activité de sensibilisation ou de promotion. Les résultats impressionnants obtenus ont confirmé que le BCT joue un rôle important en aidant les travailleurs non syndiqués qui sont particulièrement vulnérables. Nous en avons appris beaucoup sur leur situation et leurs besoins.

Merci!

Je désire remercier tous ceux et celles qui ont contribué au travail du BCT en 2013-2014, en commençant par les membres du personnel de notre programme d'assurance contre les accidents du travail, qui ont continué à prouver leur dévouement à fournir des services aux travailleurs vulnérables, les membres du personnel de notre programme en matière de représailles, qui sont venus en aide à près de 900 travailleurs durant la deuxième année de ce service, ainsi que notre personnel juridique et administratif et notre équipe de direction. Je veux par ailleurs souligner l'appui du ministère du Travail, qui a facilité l'établissement de partenariats interorganismes, de même que nos nombreux amis et collègues de la CSPAAT, du TASPAAAT et du BCE avec qui le BCT a collaboré pour résoudre les problèmes et fournir des services au public. Je tiens également à remercier nos partenaires de la communauté des travailleurs, avec lesquels nous avons collaboré étroitement durant une autre année de profonds changements, et les nombreux représentants des employeurs avec qui nous avons examiné des cas en vue d'un règlement ainsi que des questions stratégiques. Pour conclure, je remercie tout particulièrement les milliers de travailleurs vulnérables et les membres de leur famille qui nous ont fait confiance dans la gestion de leur cas; nous avons fait de notre mieux pour servir chacun d'eux avec dévouement et attention et nous avons énormément appris d'eux.

MANDAT DU BCT

En vertu du paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT), le BCT a pour mandat « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

En plus de ce mandat, 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* (projet de loi 160). Depuis le 1^{er} avril 2012, le BCT a également 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'information 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 ne faisant pas partie d'un syndicat qui ont été menacés ou pénalisés pour avoir respecté la LSST.
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et 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 dans la collectivité et le système.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail. La directrice ou le directeur du BCT est nommé par décret. Durant la période visée par le présent rapport, le directeur était Alec Farquhar, qui a été nommé par décret pour un mandat de trois ans commençant en juin 2012.

PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Les services en matière d'assurance contre les accidents du travail sont fournis dans 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 du centre-ville 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. Il arrive toutefois que des séances de médiation se tiennent dans des centres régionaux. En 2013-2014, le personnel du PPRSST a participé à des séances de médiation au nom de clients à Ottawa, Sault Ste. Marie, Sudbury, Thunder Bay et Windsor.

Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

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

- conseils et services de représentation pour les clients du BCT dans les cas complexes sur le plan juridique ou susceptibles de faire jurisprudence;
- conseils juridiques internes et aide aux cadres et au personnel du BCT pour leur permettre notamment de s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles à l'égard des clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système 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 concernant l'assurance contre les accidents du travail. Des services semblables sont également offerts pour soutenir le nouveau mandat de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Vue d'ensemble des services

Conformément à son mandat concernant 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 :

- information et conseils;
- représentation dans le cadre du processus d'appel;
- services d'information.

En plus de fournir des services à des clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires du système et de la collectivité pour veiller à ce que le système réponde aux besoins des travailleurs blessés et de leurs survivants.

La section qui suit du rapport annuel traite des services offerts dans le cadre du mandat du BCT concernant l'assurance contre les accidents du travail. Les services offerts en relation avec le mandat de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont présentés séparément plus loin dans le rapport.

RAPPORT SUR LE MANDAT DU BCT CONCERNANT LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Il y a des travailleurs qui s'adressent au BCT parce qu'ils ont une question sur l'assurance contre les accidents du travail ou parce qu'ils ont besoin d'information pour bien comprendre ce à quoi ils ont droit. 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 le travailleur 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 lorsqu'un travailleur communique avec le BCT pour obtenir des conseils ou se faire représenter. Les travailleurs éprouvent parfois des difficultés répétées relativement à la demande présentée à la CSPAAT et, par conséquent, ils nous appellent à plusieurs reprises pour demander des renseignements. Chaque appel est considéré comme une nouvelle demande. C'est pourquoi le nombre total de nouvelles demandes est toujours supérieur au nombre de travailleurs différents qui s'adressent à nous.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Services consultatifs

Durant l'exercice 2013-2014, le BCT a reçu 13 881 nouvelles demandes de services de la part de 10 976 travailleurs différents. Cela représente une baisse d'environ 19 % par rapport à l'exercice précédent (2012-2013), alors que le nombre de nouvelles demandes s'élevait à 17 105.

Dans le cas de 11 150 (soit environ 80 %) des nouvelles demandes de 2013-2014, le BCT a été en mesure d'aider le travailleur en lui donnant des conseils sommaires. Les 2 731 autres nouvelles demandes provenaient de travailleurs ayant besoin de services de représentation.

Le tableau 1 montre le nombre de nouvelles demandes de services ayant fait l'objet de conseils sommaires et de services de représentation au cours des cinq derniers exercices.

Tableau 1 : Traitement des nouvelles demandes de services

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variation de 2012-2013 à 2013-2014
Nombre de nouvelles demandes de services*	18 456	17 394	18 081	17 105	13 881	-19 %
Nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaires	15 123	13 932	14 599	13 771	11 150	-19 %
Nombre de demandes de représentation examinées	3 037	3 146	3 048	3 179	2 473	-22 %
Nombre de demandes de représentation acceptées**	1 816	1 791	1 809	1 658	1 471	-11 %
Nombre de demandes de représentation rejetées	1 221	1 355	1 239	1 521	1 002	-34 %
Pourcentage de demandes ayant fait l'objet d'une offre de représentation	60 %	57 %	59 %	52 %	59 %	+7 %

*La somme du « nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients ont reçu des 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 ne tient pas compte des 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.

Le 2 avril 2013, le BCT a lancé la version remaniée et mise à jour de son site Web. Le nouveau site Web reflète mieux notre mandat élargi et propose des sections distinctes concernant l'assurance contre les accidents du travail et les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail en Ontario. En outre, le nouveau concept est axé sur la convivialité et l'accessibilité, ce qui facilite l'accès à l'information utile. Le site, dont plus de 30 pages ont été mises à jour (ajout de contenu ou révision importante pour 16 de ces pages), demeure une source essentielle d'information dans les deux langues officielles pour les travailleurs.

Voici les points saillants du nouveau site Web :

- 41 pages sur divers sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail;
- une toute nouvelle page donnant un aperçu du processus de contestation qui comprend des illustrations et du texte présentant les organismes clés du système, la CSPAAAT et le TASPAAAT, et

qui explique les différences entre les deux en ce qui a trait au niveau d'appel, aux délais et aux décideurs;

- 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 au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail.

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.

Le nouveau site fournit au BCT la plateforme nécessaire pour continuer à offrir de l'information et des services de représentation aux travailleurs de l'Ontario pour les années à venir. De plus, le site offre la possibilité aux travailleurs blessés de communiquer directement avec le BCT par courriel s'ils ont besoin d'aide.

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

Services de représentation

Examen des cas

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

Malheureusement, comme les ressources sont limitées et que la demande de services de représentation est forte, le BCT n'est pas en mesure de représenter tous les travailleurs qui font appel à lui. Afin que nous puissions venir en aide aux travailleurs blessés les plus vulnérables, nous devons faire des choix difficiles quant aux travailleurs que nous représenterons.

Pour prendre une décision, les conseillers des travailleurs examinent soigneusement chaque cas en fonction des critères établis par le BCT avant d'offrir des services de représentation.

Le BCT offre des services de représentation dans les cas suivants :

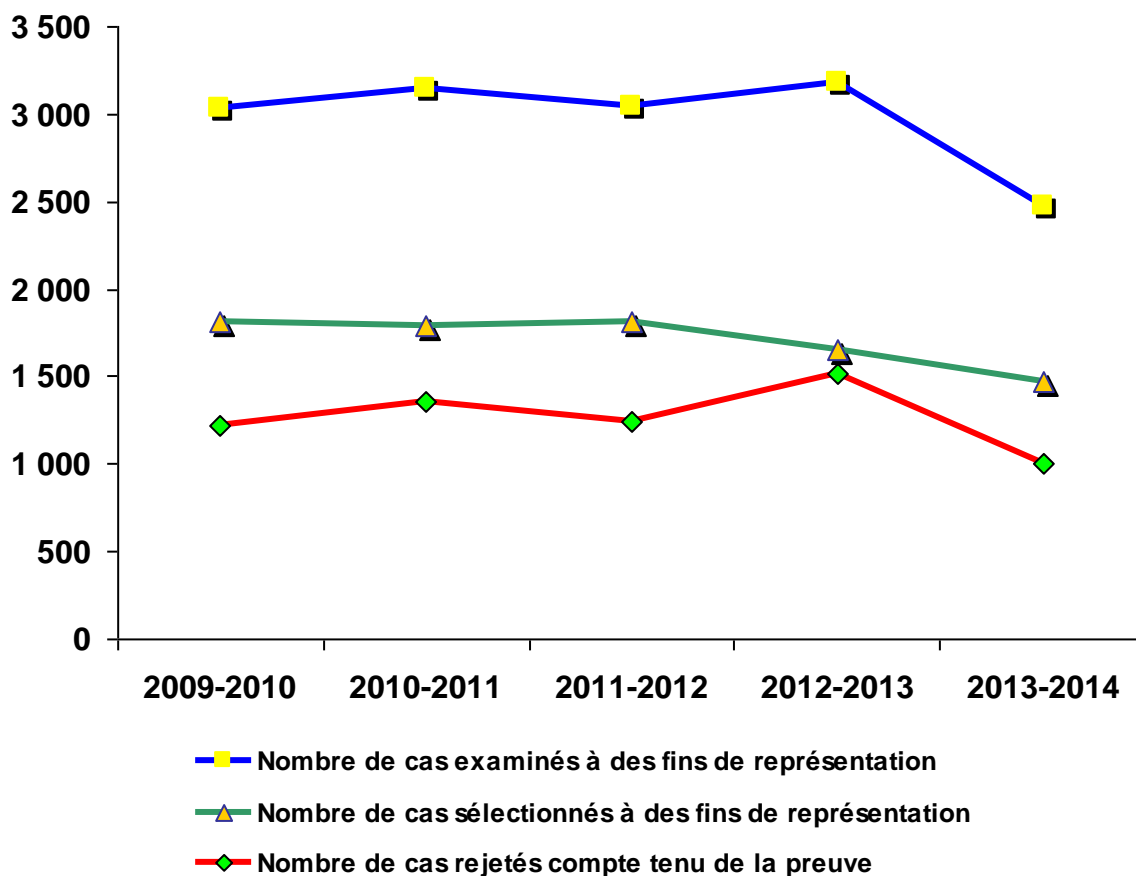
- La personne aurait droit à plus de l'équivalent de quatre semaines de prestations pour perte de revenus.
- La ou les questions sont suffisamment complexes pour nécessiter l'aide d'un représentant spécialisé et compétent.
- Les preuves sont vraisemblablement suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être accueilli. Cela ne garantit pas les chances de succès, mais signifie plutôt qu'un conseiller des travailleurs a trouvé suffisamment de preuves ou de motifs d'ordre juridique pour justifier un appel.

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

En 2013-2014, le BCT a examiné 2 473 cas comparativement à 3 179 en 2012-2013. Cette baisse concorde avec la diminution des nouvelles demandes de services par rapport à l'exercice 2012-2013. Les volumes de demandes de prestations à la CSPAAT ont eux aussi diminué, ce qui a graduellement eu un effet sur le nombre d'appels interjetés par des travailleurs blessés. À la fin de l'exercice 2013-2014, on ne savait pas si cette tendance à la baisse allait se poursuivre.

La diminution des nouvelles demandes de services en 2013-2014 a toutefois permis au BCT d'accepter davantage de cas nécessitant des services de représentation. Cela était particulièrement important parce que, en 2012-2013 et en 2013-2014, les clients et les intervenants avaient réagi fortement au resserrement des critères de sélection du BCT. Le pourcentage de cas acceptés nécessitant des services de représentation a augmenté, passant de 52 % en 2012-2013 à 59 % en 2013-2014. La figure 1 illustre cette tendance.

Figure 1 : Sélection des cas à des fins de représentation



Dossiers de représentation

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

Au début de l'exercice 2013-2014, le BCT avait ouvert 3 709 dossiers de représentation. De ce nombre, 1 532 ont été fermés pendant l'exercice, de sorte que le BCT a pu en ouvrir 1 448 autres. Au total, le BCT a représenté 5 157 travailleurs blessés et survivants au cours de l'exercice 2013-2014.

Le nombre de dossiers ouverts a légèrement diminué en 2013-2014 par rapport à 2012-2013. Cela s'explique par le fait que le BCT a ouvert un peu moins de dossiers qu'il n'en a fermés.

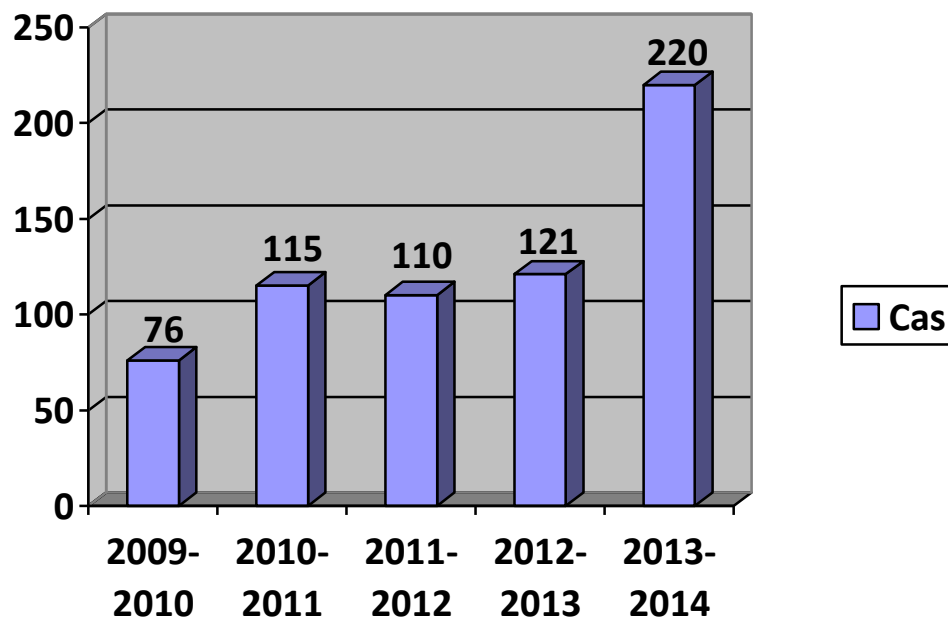
Liste d'attente pour les services de représentation en appel

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 dès la fin du processus d'examen des cas pour ouvrir un dossier. Le dossier est alors inscrit sur une liste d'attente.

Le BCT met tout en œuvre pour que les dossiers soient inscrits sur la liste d'attente uniquement lorsque cela est absolument nécessaire. En outre, il surveille la liste de près pour faire en sorte que les temps d'attente soient le plus court possible.

À la fin de l'exercice 2012-2013, 121 dossiers figuraient sur la liste d'attente du BCT. Ce nombre a augmenté pour s'établir à 220 dossiers en 2013-2014. Dans la majorité des cas, le délai avant d'obtenir des services de représentation était court. Ainsi, un dossier a été ouvert dans un délai de 120 jours pour 88 % des dossiers inscrits sur la liste d'attente en 2013-2014. Cependant, le délai moyen pendant lequel les dossiers sont demeurés inscrits sur la liste d'attente a augmenté, passant de 2,67 mois à la fin de 2012-2013 à 3,48 mois à la fin de 2013-2014. La figure 2 ci-dessous illustre la situation. Celle-ci s'explique principalement par l'ensemble des délais nécessaires pour régler les cas dans le cadre du processus de règlement des différends et du processus d'appel. En 2013-2014, le personnel a travaillé sans relâche pour éliminer l'arriéré des exercices précédents, ce qu'il avait réussi à faire en grande partie à la fin de l'exercice. Les délais ont augmenté au TAPSAAT; à la fin de l'exercice, le délai entre le dépôt d'un appel et la tenue d'une audience était de plus d'un an. Par ailleurs, le BCT a 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 existe également des protocoles permettant à la CSPAAT et au TASPAAAT d'accélérer le processus d'appel pour ce genre de cas.

Figure 2 : Liste d'attente à la fin de l'exercice



Nombre total de cas

Le nombre total de cas au BCT représente la somme des dossiers de représentation et des dossiers inscrits sur la liste d'attente, car dans les deux cas, le BCT s'est engagé à représenter le travailleur dans le cadre du processus d'appel. Comme l'illustre le tableau 2, le nombre total de cas a augmenté en 2010-2011 et en 2011-2012, et il a connu une légère baisse de 1 % de 2011-2012 à 2012-2013. En 2013-2014, le nombre total de cas s'est stabilisé. À l'heure actuelle, il semble que le BCT 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**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	% de changement de 2012-2013 à 2013-2014
Dossiers ouverts	3 546	3 613	3 769	3 709	3 625	-2 %
Dossiers sur la liste d'attente	76	115	110	121	220	+82 %
Nombre total de cas	3 622	3 728	3 879	3 830	3 845	Négligeable

Décisions

Le BCT représente chaque année un grand nombre de travailleurs en appel. Pendant l'année civile 2013, il a été représentant dans environ 12,5 % des nouvelles contestations faites par des travailleurs à la Direction des appels de la CSPAAAT et dans 2,6 % des contestations d'employeurs. Au

cours de la même année, le BCT a été représentant au TASPAAAT dans 14 % des appels interjetés par des travailleurs et il a aussi représenté des travailleurs dans 8 % des appels interjetés par des employeurs.

En 2013-2014, le personnel du BCT a obtenu un total de 3 225 décisions au niveau opérationnel et à la Direction des appels de la CSPAAT ainsi qu'au TASPAAAT, soit une baisse de 9 % par rapport au total de 3 532 décisions de l'exercice précédent (voir le tableau 3). Ces chiffres semblent indiquer les effets de l'arriéré combiné de cas à la CSPAAT et au TASPAAAT et refléter la réduction du nombre de décisions rendues au niveau opérationnel. Cette réduction, qui maintient une tendance remontant à 2012-2013, est principalement attribuable au fait que les conseillers des travailleurs ont choisi un petit nombre de dossiers présentant d'excellentes chances de succès au niveau opérationnel. Le nombre de décisions concernant des appels interjetés à la CSPAAT a diminué par rapport à 2012-2013, qui a toutefois été une année inhabituelle en raison de la vague de décisions qu'a rendues la CSPAAT pour éliminer son important arriéré durant la seconde moitié de l'exercice, après avoir augmenté de 20 % son effectif de commissaires aux appels. Selon les chiffres de 2013-2014 du BCT, le nombre de décisions rendues par la Direction des appels de la CSPAAT demeure au deuxième rang depuis cinq ans. Quant aux décisions du TASPAAAT, le nombre est resté le même qu'en 2012-2013 et aurait augmenté n'eût été de l'arriéré grandissant.

Tableau 3 : Décisions selon le niveau

Décisions selon le niveau	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
CSPAAT – niveau opérationnel	2 059	2 174	2 055	1 872	1 669
CSPAAT – Direction des appels	1 055	1 093	1 136	1 287	1 178
TASPAAAT	439	488	488	373	378
TOTAL DES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	3 553	3 755	3 679	3 532	3 225
TOTAL DES QUESTIONS TRANCHÉES PAR LES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	6 037	6 214	6.020	5 854	5 425

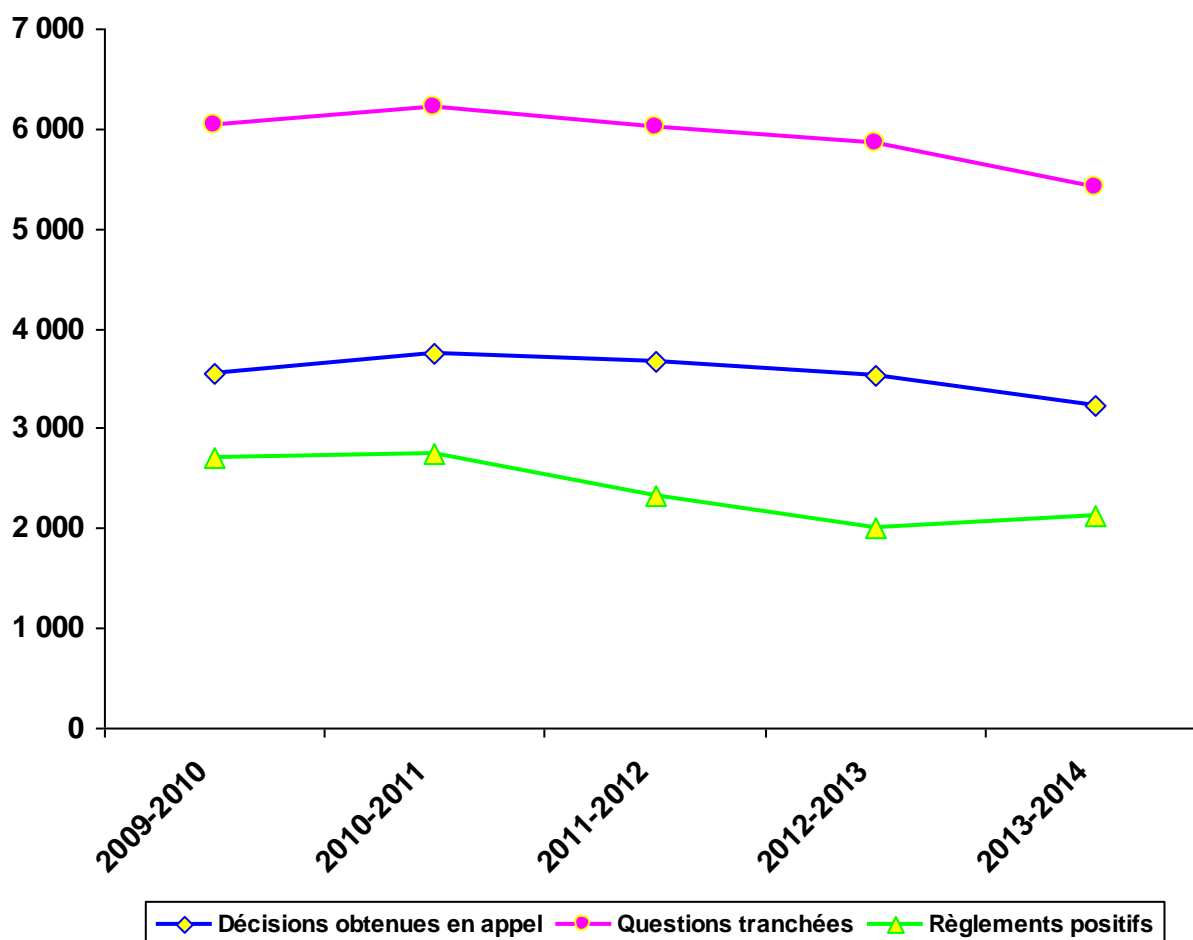
Les 3 225 décisions obtenues en 2013-2014 portaient sur un total de 5 425 questions, et, à l'égard de 2 136 d'entre elles, l'appel a été accueilli entièrement ou en partie pendant le processus de contestation ou d'appel. Si on fait une comparaison avec l'exercice 2012-2013, on constate une augmentation de 6 % du nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel, de 5 % à la Direction des appels et de 2 % au TASPAAAT (voir le tableau 4). Par conséquent, le taux de succès du BCT s'est amélioré à tous les niveaux du système. Il est probable que la méthode plus stricte d'examen des cas employée par le BCT en 2012-2013 ait permis, de façon générale, de soumettre en appel des cas bien étayés en 2013-2014. En outre, comme on l'a déjà mentionné, les conseillers des travailleurs ont réduit de beaucoup le nombre de contestations présentées au niveau opérationnel en ne choisissant que les cas présentant d'excellentes chances de

succès. Il est important de signaler que, malgré l'augmentation du taux de succès en 2013-2014, les taux généraux de demandes accueillies au niveau opérationnel et à la Direction des appels de la CSPAAAT sont demeurés inférieurs à ceux de 2009-2010 et de 2010-2011. 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. Dans l'ensemble, cela a limité la capacité du BCT à assurer une rotation efficace des cas et à accepter de nouveaux cas.

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

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Changement de 2012-2013 à 2013-2014
Niveau opérationnel	38 %	34 %	26 %	25 %	31 %	+6 %
Direction des appels	51 %	52 %	47 %	39 %	44 %	+5 %
TASPAAAT	60 %	64 %	67 %	58 %	60 %	+2 %
Total de tous les niveaux	45 %	44 %	39 %	31 %	39 %	+8 %

Figure 3 : Résultats de la représentation par le BCT



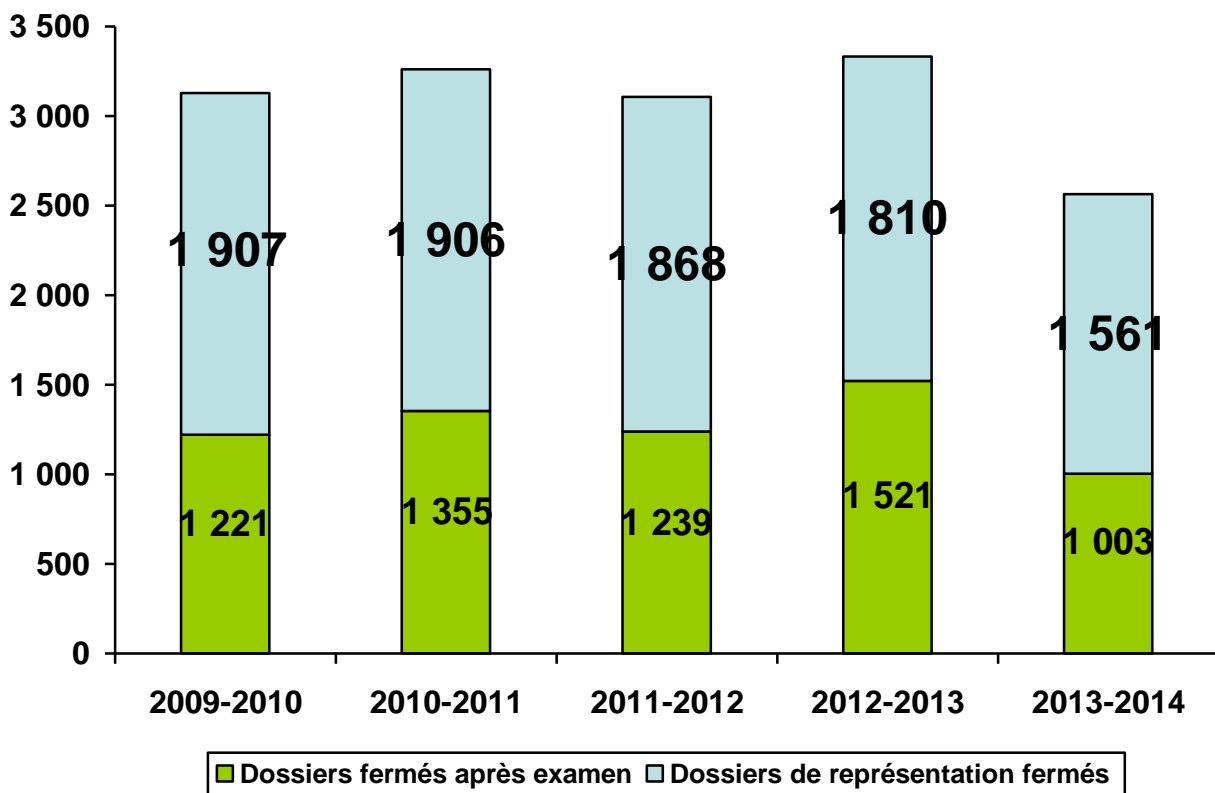
Fermeture des dossiers

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 les services à des niveaux raisonnables.

Les nombres de dossiers fermés qui sont indiqués à la figure 4 comprennent les dossiers de représentation et les cas rejetés qui ne sont pas allés en appel à la suite de leur examen. Le BCT a fermé un total de 2 564 dossiers en 2013-2014, soit 1 003 cas à l'égard desquels il a jugé que la preuve était insuffisante pour justifier un appel et 1 561 dossiers de représentation.

Au total, le nombre de dossiers fermés a diminué de 23 % par rapport à 2012-2013. Cela reflète les difficultés de rotation des cas attribuables aux faibles taux de réussite historiques au niveau opérationnel de la CSPAAT, à l'élimination de l'arriéré de cas à la Direction des appels de la CSPAAT et à l'augmentation de l'arriéré de cas du côté du TASPAAAT.

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 qu'un conseiller des travailleurs soit disponible. Dans ce cas, comme on l'a déjà expliqué dans le présent rapport, le dossier est inscrit temporairement 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.

Effectif réel pendant l'exercice

Le BCT reconnaît son obligation d'administrer de façon responsable ses ressources humaines et financières. Dans ce contexte, il a dû laisser temporairement vacants un certain nombre de postes au cours de l'exercice. Un personnel insuffisant entraîne nécessairement des retards dans le traitement des cas portés en appel. En 2013-2014, le BCT a perdu plusieurs conseillers des travailleurs expérimentés qui ont pris leur retraite. Ce 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. La 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 le 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.

Activités de la CCPAAT

En 2012-2013, en raison de la baisse du nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel et à la Direction des appels, les dossiers fermés aux premiers stades du processus de contestation ont diminué. Il a donc fallu porter en appel un plus grand nombre de décisions du niveau opérationnel à la Direction des appels et de décisions de la Direction des appels devant le TASPAAAT. À la Direction des appels, bon nombre de ces dossiers sont demeurés en attente pendant une période pouvant atteindre six mois à cause de l'arriéré croissant de cas à attribuer à des commissaires aux appels. Ces deux facteurs ont influé sur la capacité du BCT à obtenir des décisions

et à fermer des dossiers et, par conséquent, à en ouvrir de nouveaux. La CSPAAT a éliminé en grande partie l'arriéré dans la seconde moitié de l'exercice 2012-2013 et a apporté des changements à son processus de contestation en février 2013. Cependant, les ressources du BCT ont continué d'être nécessaires pour éliminer l'arriéré, en particulier durant la première moitié de 2013-2014. S'ajoute malheureusement à cela une augmentation considérable des délais au TASPAAAT.

En conséquence, au cours de l'exercice 2013-2014, le BCT a collaboré intensivement avec la CSPAAT et divers intervenants pour régler la situation dans son ensemble.

Sommaire des réalisations du BCT en 2013-2014

En résumé, même si le BCT a dû surmonter plusieurs difficultés pendant l'exercice 2013-2014, il a pu venir en aide à un nombre considérable de travailleurs qui avaient des questions sur l'assurance contre les accidents du travail et souhaitaient interjeter appel. Voici un portrait de la situation.

- Le nombre de nouvelles demandes de services a baissé de 19 %.
- Le nombre de travailleurs qui ont demandé des services de représentation a diminué de 22 %.
- La proportion de travailleurs à qui le BCT a offert des services de représentation après l'examen de leur cas a augmenté de 7 %, passant de 52 % en 2012-2013 à 59 % en 2013-2014, ce qui a été bien accueilli par les personnes ayant recours aux services du BCT ainsi que la communauté des travailleurs.
- Le taux de succès général pour les services de représentation a augmenté de 8 % par rapport à 2012-2013 (mais il demeure inférieur à ceux de 2009-2010 et de 2010-2011).
- Le nombre de dossiers de représentation avait diminué de 2 % à la fin de l'exercice, alors que le nombre de dossiers inscrits sur la liste d'attente avait augmenté de 82 %, passant de 121 à 220. En conséquence, le nombre total de cas a peu varié; il s'élevait à 3 842 à la fin de 2012-2013 et à 3 844 à la fin de 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 214 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2013-2014, 94,4 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Services d'information

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT offre des services d'information aux travailleurs blessés et aux membres du public dans le cadre de séances qui ont lieu dans des collectivités de toute la province. En 2013-2014, le BCT a tenu 6 séances d'information à l'intention du personnel des députés provinciaux, 23 séances destinées au public et 37 ateliers s'adressant aux travailleurs blessés dans différentes collectivités de la province.

En outre, le BCT communique de l'information générale dans son site Web. Le site mis à jour contient une série complète de pages Web et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Partenaires de la collectivité et du système

Le BCT fournit des services d'information plus approfondis à ses partenaires de la collectivité et du système. Les membres du personnel du BCT sont par ailleurs invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail. Voici des exemples des services fournis en 2013-2014.

- Le BCT a organisé et présidé le congrès annuel de l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs, qui s'est tenu en septembre 2013 à Toronto. Le congrès a réuni des délégués des programmes de conseillers des travailleurs de 11 provinces et territoires.
- En novembre 2013, le directeur du BCT a fait un exposé dans le cadre d'un important congrès marquant le 100^e anniversaire du rapport novateur du juge en chef de l'époque, le juge Meredith, qui recommandait la création d'un système d'indemnisation des accidents du travail en Ontario.
- Le directeur du BCT et le directeur du BCE ont coprésidé, en janvier 2014, une webémission organisée par l'Association du Barreau de l'Ontario qui portait sur le nouveau processus de contestation de la CSPAAT. La séance a fourni une excellente occasion de dialoguer et d'aider tant les employeurs que les travailleurs à comprendre des questions stratégiques complexes.
- En février 2014, le directeur du BCT a présidé l'activité Institute de l'Association du Barreau de l'Ontario et y a fait un exposé sur la pratique et l'éthique professionnelle devant les tribunaux.

POINTS SAILLANTS DES CAS TRAITÉS PAR LE BCT

Principaux cas en cours

Maladies professionnelles

Pendant l'exercice 2013-2014, le BCT a continué d'assurer la représentation pour un certain nombre de grappes de cas de maladie professionnelle et de dossiers individuels à divers endroits dans la province. Mentionnons notamment les travailleurs d'usine à Peterborough, les travailleurs de fonderie, d'usine et de l'industrie pétrochimique à Sarnia et les travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener-Waterloo. Les demandes découlant de ces grappes en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves au tribunal d'appel. Dans l'ensemble, l'intervention du BCT dans les cas de maladie professionnelle est l'un de ses rôles les plus fondamentaux puisqu'il a une incidence sur des centaines de victimes de maladies professionnelles et, dans bien des cas, sur leurs survivants après que les victimes succombent à leur maladie.

Stress

En 2013-2014, le BCT a continué de représenter des clients dans des dossiers de stress qui ont mené à la contestation, en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, des paragraphes 13 (4) et (5) de la LSPAAT qui excluent les travailleurs atteints de stress chronique de la protection prévue par le régime d'assurance contre les accidents du travail. Par ailleurs, à l'invitation du TASPAAAT, le BCT a participé, en tant qu'intervenant, à deux

appels dans le cadre desquels le TASPAAAT doit déterminer si l'exclusion relative au stress chronique peut être contestée en vertu de la *Charte* et du *Code des droits de la personne*.

Discrimination fondée sur l'âge

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 est que la restriction des prestations en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions de la *Charte* concernant l'égalité. En mai 2013, le BCT a représenté un client à une audience portant sur toutes les questions découlant de la LSPAAT et il a obtenu gain de cause, ce qui a permis d'aller de l'avant avec la contestation constitutionnelle (*décision n° 273/101*). En février 2014, le BCT a déposé des preuves documentaires, dont deux rapports de témoins experts; les audiences pour le contre-interrogatoire des témoins experts se tiendront en décembre 2014.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2013-2014

Partenariats avec la collectivité et le système

Le BCT croit fermement à l'importance et au pouvoir des partenariats, tant à l'intérieur du système d'assurance contre les accidents du travail que dans 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.

Groupe de partenariat interorganismes

En 2012-2013, le sous-ministre du Travail a créé un groupe de partenariat comprenant des dirigeants de la CSPAAT, du TASPAAAT, du BCT et du BCE. Le groupe s'est réuni deux fois en 2013-2014. Il s'est penché sur les problèmes découlant du nombre élevé de dossiers en appel et en particulier sur l'arriéré de cas à la CSPAAT ainsi que sur les façons de soutenir les travailleurs en état de crise pendant l'attente. En outre, il y a eu des discussions importantes au sujet des projets de la CSPAAT visant à offrir un accès électronique aux dossiers de demande des travailleurs. De plus, le BCT a pris part aux travaux du Groupe consultatif du TASPAAAT.

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

Le directeur et avocat général du BCT siège à ce comité qui est convoqué par le président de la CSPAAT et composé de cadres supérieurs de la CSPAAT 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)

Le BCT a poursuivi son partenariat avec la CSPAAT, le ministère du Travail et Fil de vie (un organisme qui offre du soutien aux familles ayant perdu un être cher à cause d'un accident du travail) pour assurer du soutien et des services efficaces, rapides et complets aux familles à la suite d'un accident du travail mortel d'un proche. Ensemble, les partenaires ont cerné les lacunes possibles dans les services et se sont employés à trouver des solutions. Le 2 novembre 2013, le BCT a tenu une séance d'information dans le cadre du Forum des familles de Fil de vie.

Travailleurs en état de crise ayant des besoins essentiels

En 2013-2014, le BCT a maintenu son partenariat avec la CSPAAT et le TASPAAAT pour faire en sorte que les cas des travailleurs en état de crise ayant des besoins essentiels soient pris en compte dans l'établissement des priorités pour les appels. Il s'agit notamment des cas où le travailleur éprouve de graves difficultés financières, est sans abri, présente un risque imminent de décès (p. ex. menace de se suicider) ou a un grave problème de santé mentale. Pendant la période visée par le présent rapport, le BCT a collaboré avec ses partenaires du système afin d'intervenir dans un certain nombre de situations de crise.

Soutien aux clients atteints 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 an. Il est donc urgent d'assurer une détection et un traitement précoces ainsi que de prévenir les nouvelles expositions. Après le succès de son colloque sur les maladies liées à l'exposition à l'amiante qui s'est tenu en septembre 2012, le BCT a commencé, en 2013-2014, à collaborer activement avec la Canadian Mesothelioma Foundation, surtout pour offrir du soutien à ses clients atteints d'un mésothéliome, et avec un réseau de santé pour le traitement du mésothéliome.

Partenariats pour les appels et le règlement des différends

En 2013-2014, 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. La nécessité de collaborer pour améliorer le règlement des différends est demeurée une grande priorité pour le BCT. Celui-ci a continué de collaborer 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. À la fin de l'exercice, une réunion entre le groupe consultatif et la CSPAAT était prévue pour avril 2014.

Consultations sur les politiques et la réforme de la loi

L'exercice 2013-2014 a été très occupé sur le plan des consultations de la CSPAAT concernant les politiques stratégiques. En raison de l'importance des sujets abordés, le BCT a mobilisé beaucoup de ressources pour assurer sa participation aux consultations.

Modernisation du processus de contestation de la CSPAAT

La CSPAAT a lancé son nouveau processus de contestation en février 2013; c'est donc dire que 2013-2014 a été le premier exercice complet où ce processus a été appliqué. Le BCT a participé à l'élaboration d'une réponse de la part de la communauté des travailleurs, dont il a discuté avec la CSPAAT en novembre 2013. Par ailleurs, la CSPAAT a ouvert la porte à d'autres discussions dans le contexte du nouveau Groupe consultatif des Opérations, discussions auxquelles le BCT a beaucoup contribué. À la fin de l'exercice, on s'attendait à ce que le CSPAAT annonce des modifications à son processus au début de 2014-2015.

Examen des politiques d'indemnisation de la CSPAAT

En mai 2013, le rapport final de Jim Thomas, président indépendant qu'a choisi la CSPAAT pour consulter les intervenants et réaliser un examen des politiques d'indemnisation, a été publié. À l'automne 2013, la CSPAAT a diffusé des ébauches de politiques en vue de consultations. Le personnel du BCT a collaboré avec les intervenants des travailleurs et des employeurs afin d'analyser les ébauches de politiques pour comprendre leurs effets juridiques et pratiques. Les consultations devaient prendre fin le 30 avril 2014, et le BCT prévoyait présenter des observations détaillées d'ici là. La CSPAAT devrait examiner toutes les observations et prendre des décisions au sujet de ses politiques définitives durant l'exercice 2014-2015.

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

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les règlements administratifs du Barreau du Haut-Canada (BHC) exemptent le personnel du BCT de la réglementation des parajuristes. En mars 2013, le BCT et le BCE ont présenté au BHC des observations à l'appui du maintien de l'exemption. À la fin de l'exercice, le groupe de travail sur les exemptions du Comité permanent des parajuristes du BHC n'avait pas encore pris de décision au sujet de l'exemption du BCT.

Par ailleurs, pendant l'exercice 2013-2014, le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario a contesté devant la Commission de règlement des griefs la compétence du BHC pour réglementer les parajuristes qui travaillent pour le gouvernement de l'Ontario. Le BHC a réagi en présentant une requête à la Cour divisionnaire afin de confirmer sa compétence. La Cour divisionnaire a entendu la requête en décembre 2013. À la fin de l'exercice, on s'attendait à ce qu'une décision soit rendue au début de 2014-2015.

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

Au cours de l'exercice 2013-2014, 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 2013-2014, l'USCC a offert ce qui suit :

- une formation approfondie sur les changements apportés aux procédures internes concernant les délais et aux documents de mandat de représentation du BCT;
- une formation sur la rédaction d'observations efficaces en réponse aux changements apportés au processus de contestation de la CSPAAT;
- une formation intensive supplémentaire intitulée « Write This Way » portant sur la représentation écrite qui a été dispensée à un groupe de conseillers des travailleurs en collaboration avec un conseiller externe.

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.

Deux importantes séances de formation ont été offertes sous forme de webinaires, 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 seront données à l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs et à un important groupe de représentants des travailleurs en 2014-2015.

Comme on l'a déjà mentionné, le BCT s'occupe d'un grand nombre de cas de maladie professionnelle, tant des cas individuels que des grappes locales de cas. Il devait donc améliorer les compétences et les connaissances de son personnel dans ce domaine complexe. À cette fin, on a créé, en 2011-2012, un groupe de travail interne composé de conseillers des travailleurs ainsi que de membres du personnel de l'USCC et de la direction.

En 2013-2014, le groupe de travail a poursuivi ses travaux et a offert un webinaire sur l'étendue des maladies professionnelles au Canada, qui était donné par le D^r Paul Demers de l'Occupational Disease Research Centre et Carex Canada.

Amélioration du modèle de prestation de services

Le milieu dans lequel travaille le BCT a évolué avec le temps, surtout en ce qui concerne les délais d'appel et les obligations professionnelles. C'est ce qui a incité le BCT à entreprendre un examen de son modèle de prestation de services en 2013-2014, le but étant de s'assurer que le BCT demeurerait le plus efficace possible sur le plan opérationnel tout en continuant de s'acquitter de ses obligations professionnelles à l'égard des clients. Le personnel de première ligne a été mis à contribution par l'entremise du Comité d'amélioration de la prestation des services. En 2013-2014, le comité a réalisé un sondage auprès des membres du personnel du BCT afin de connaître leur opinion et il a communiqué avec des représentants des travailleurs de tout le Canada pour déterminer les pratiques exemplaires. Il poursuivra ses travaux en 2014-2015.

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 2013-2014, 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 a 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 et en novembre 2013 afin de faire une analyse comparative et le suivi des comportements des travailleurs.

Au cours de 2013-2014, 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

Vue d'ensemble des services

Le mandat du BCT concernant les plaintes pour représailles liées au respect des lois 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 :

- information et conseils;
- services de représentation;
- services de formation.

En plus de fournir des services à des travailleurs en particulier, 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 réponde bien aux besoins des travailleurs non syndiqués.

Personnel du PPRSST

En 2013-2014, l'effectif officiel est demeuré le même qu'en 2012-2013 : un préposé aux services à la clientèle et deux représentants des travailleurs, qui relèvent de l'avocat général et chef de l'USCC. À l'exception du poste de préposé aux services à la clientèle, les membres du personnel du PPRSST doivent être titulaires d'un permis délivré par le Barreau du Haut-Canada qui les autorise à fournir des services juridiques parce que l'exemption à la réglementation des parajuristes dont bénéficie le BCT ne s'applique qu'au mandat relatif à l'assurance contre les accidents du travail.

Au deuxième trimestre de 2013-2014, le nombre de nouveaux cas avait augmenté à un point tel qu'il a fallu accroître le personnel du PPRSST. À la fin de 2013-2014, celui-ci comptait un préposé aux services à la clientèle et un représentant des travailleurs de plus.

Description du modèle de prestation de services et des services du PPRSST

L'équipe du PPRSST fournit des services aux travailleurs de toute la province depuis le bureau du BCT situé à Toronto.

Le PPRSST fournit différents niveaux de service selon le contexte et les besoins du travailleur. Au cours de la première année d'existence du programme, quatre niveaux de service étaient offerts : conseils sommaires, entrevues d'admission, examen des cas et représentation. En 2013-2014, on a simplifié le modèle en intégrant l'étape de l'examen du cas à l'étape de l'admission. Cela a permis d'assurer un service à la clientèle plus efficace et plus rapide.

Services consultatifs

Nouvelles demandes et conseils sommaires

Chaque travailleur qui communique avec le PPRSST compte pour une nouvelle demande et reçoit des conseils sommaires. C'est le préposé aux services à la clientèle qui s'occupe des nouvelles demandes. En général, le service prend fin à cette étape si la situation du travailleur ne correspond pas au mandat du programme (c.-à-d. qu'il ne s'agit pas de représailles ou d'une plainte portant sur le respect des lois en matière de santé et de sécurité ou que le travailleur est syndiqué). Dans ce cas, on fournit des renseignements de base au travailleur et, s'il y a lieu, on l'oriente vers d'autres ressources.

Si la situation relève du mandat du programme, on demande au travailleur de fournir d'autres détails sur ce qui lui est arrivé ainsi que toute preuve documentaire utile dont il dispose. L'obligation de fournir des détails et des documents avant l'entrevue d'admission a été instaurée en 2013-2014 et permet de réaliser des entrevues plus ciblées et plus efficaces. Une fois l'information reçue, une entrevue d'admission est fixée, et la demande du travailleur passe à l'étape de l'admission. Pour les cas urgents, les travailleurs peuvent être renvoyés immédiatement à un représentant des travailleurs.

Admission

À l'étape de l'admission, le travailleur a une consultation téléphonique (entrevue d'admission) avec un représentant des travailleurs. 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 liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité. Il fait part de sa décision au travailleur à la fin de l'entrevue ou, si des recherches ou des preuves supplémentaires sont nécessaires, dans le cadre d'un appel de suivi.

Si les preuves sont suffisantes et que le travailleur choisit de déposer une plainte pour représailles, on lui fait une offre de représentation et on établit un mandat qu'il doit signer. S'il n'y a pas suffisamment de preuves pour étayer une plainte pour représailles, le travailleur reçoit des conseils juridiques et est orienté vers les ressources qui conviennent.

Analyse des statistiques en matière de conseils

Nouvelles demandes

Au cours de l'exercice 2013-2014, le PPRSST a reçu 894 nouvelles demandes de service comparativement à 502 en 2012-2013, ce qui représente une augmentation de 78 % entre la première et la deuxième année du programme. Sur les 894 nouvelles demandes reçues, 826 avaient fait l'objet de conseils sommaires à la fin de l'exercice.

Étant donné que c'est le préposé aux services à la clientèle qui s'occupe des nouvelles demandes, il a fallu ajouter temporairement un autre préposé aux services à la clientèle pour répondre à la demande en raison de la forte augmentation.

La hausse de la demande de service au début du processus a fait augmenter la charge de travail des représentants des travailleurs et, dans une moindre mesure, celle du chef, qui sont régulièrement appelés à aider les préposés aux services à la clientèle à déterminer si la situation d'un travailleur relève ou non du mandat du programme. En outre, le nombre accru de nouvelles demandes a fait augmenter la demande d'admissions et de services de représentation.

Conseils sommaires

Les conseils sommaires ont eux aussi augmenté considérablement entre 2012-2013 et 2013-2014. Le nombre de cas où des conseils sommaires ont été fournis s'élevait à 826 en 2013-2014 comparativement à 485 en 2012-2013, soit une hausse de 70 %. Tous les effets de l'augmentation des nouvelles demandes ne sont probablement pas reflétés dans ce nombre. Comme les nouvelles demandes peuvent demeurer ouvertes pendant plusieurs semaines avant de passer à l'étape de l'admission, un certain nombre des nouvelles demandes reçues en 2013-2014 ne seront consignées à titre de conseils sommaires qu'en 2014-2015.

Admission et offre de représentation

Contrairement aux autres services fournis par le personnel du PPRSST, les entrevues d'admission ont diminué puisque leur nombre est passé de 318 en 2012-2013 à 272 en 2013-2014, ce qui représente une baisse de 14 %. Il s'agit d'un changement positif qui découle de l'amélioration de la présélection des nouvelles demandes. Autrement dit, on a bien réussi à identifier les travailleurs à qui une entrevue d'admission serait utile.

Comme le montre le tableau 3 – PPRSST, une proportion plus faible de nouvelles demandes a fait l'objet d'une entrevue d'admission en 2013-2014 (30 %) comparativement à 2012-2013 (63 %). Cependant, la proportion d'entrevues d'admission qui ont donné lieu à une offre de représentation était plus élevée en 2013-2014 (39 %) qu'en 2012-2013 (19 %). Malgré tout, le pourcentage de nouvelles demandes (c.-à-d. travailleurs qui demandent de l'aide dans le cadre du programme) à qui des services de représentation ont été offerts est demeuré stable à 12 % d'un exercice à l'autre. Cela indique que la présélection au début du processus (c.-à-d. lorsqu'on détermine si la situation d'un travailleur relève ou non du mandat du PPRSST) s'est beaucoup améliorée en 2013-2014 par rapport

à 2012-2013. Cette amélioration a permis une utilisation plus efficace du temps des représentants des travailleurs.

Tableau 1 – PPRSST : Vue d'ensemble des statistiques relatives aux conseils pour 2013-2014 et 2012-2013

Service	T1		T2		T3		T4		Total		Variation	
	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	N ^{bre}	%
Nouvelles demandes	143	201	114	226	162	178	83	289	502	894	392	78 %
Conseils sommaires	138	175	112	181	154	166	81	304	485	826	341	70 %
Admissions	99	75	74	72	73	67	72	58	318	272	-46	-14 %
Offres de représentation	15	32	2	24	9	24	6	25	59	105	73	228 %

Tableau 2 – PPRSST : Vue d'ensemble des statistiques relatives aux conseils, comparaison entre 2013-2014 et 2012-2013

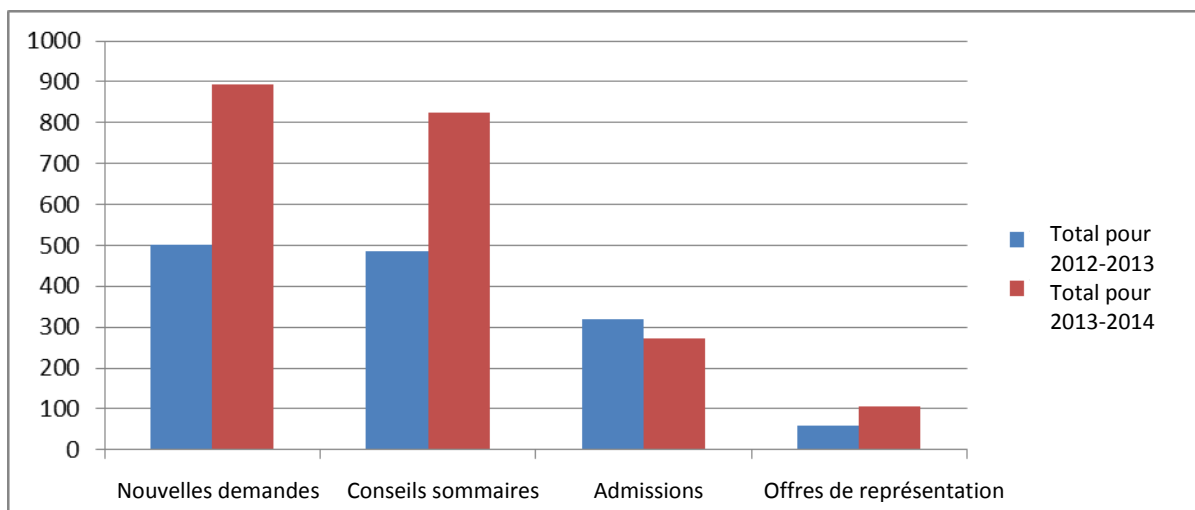


Tableau 3 – PPRSST : Vue d’ensemble des statistiques relatives aux conseils, comparaison entre 2013-2014 et 2012-2013 (y compris le pourcentage de nouvelles demandes qui ont abouti à une admission et le pourcentage de celles qui ont abouti à une offre de représentation)

Service	Total		Variation		2012-2013		2013-2014	
	2012-2013	2013-2014	Nombre de travailleurs	%	% de nouvelles demandes	% d’admissions	% de nouvelles demandes	% d’admissions
Nouvelles demandes	502	894	392	78 %				
Conseils sommaires	485	826	341	70 %				
Admissions	318	272	-46	-14 %	63 %		30 %	
Offres de représentation	59	105	46	78 %	12 %	19 %	12 %	39 %

Services de représentation – activités

Les représentants des travailleurs peuvent représenter ceux-ci à n’importe quelle étape du processus de plainte pour représailles, du dépôt de la requête amorçant le processus de plainte à la médiation ou à l’audience devant la Commission des relations de travail de l’Ontario (CRTO). Dans des circonstances exceptionnelles, les représentants des travailleurs peuvent continuer de représenter des travailleurs pour une question juridique ayant un lien direct avec la plainte pour représailles après le règlement de celle-ci (p. ex. une question liée à l’assurance-emploi découlant d’un règlement).

Processus de plainte découlant d’une requête ou d’un renvoi prévu par la loi

La préparation et le dépôt d’une requête auprès de la CRTO constituent le premier niveau de service de représentation fourni dans le cadre du PPRSST. Cependant, dans certains cas, les travailleurs s’adressent au BCT après avoir déposé leur propre requête ou après qu’un inspecteur de la santé et de la sécurité a renvoyé leur affaire à la CRTO en leur nom, comme le prévoit la loi [par. 50 (2.1) de la LSST]. Le BCT n’a alors pas à préparer une requête pour le travailleur. Ces cas sont habituellement traités rapidement puisqu’une date d’audience et parfois une date de médiation peuvent déjà avoir été fixées au moment où le travailleur sollicite notre aide.

En 2013-2014, 67 requêtes ont été déposées comparativement à 30 en 2012-2013, soit une augmentation de 123 %. Il est important de signaler que 20 requêtes ont été déposées au cours du quatrième trimestre de 2013-2014, ce qui constitue un nombre record pour un trimestre depuis le début du programme (voir le tableau 4 – PPRSST). Comme ces requêtes représentent de futurs dossiers, l’exercice 2014-2015 débutera avec une charge de travail beaucoup plus élevée qu’en 2013-2014.

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. Durant l’exercice 2013-2014, 21 dossiers ont été réglés à cette étape comparativement à 12 en 2012-2013, ce qui équivaut à une hausse de 75 %. L’obtention d’un règlement permet d’économiser les ressources de la CRTO et de régler rapidement le dossier du 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 conférence préparatoire 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. Dans certains cas, les négociations visant à arriver à un règlement se poursuivent après la conférence préparatoire à l'audience et peuvent se prolonger jusqu'à la date d'audience. En général, la CRTO encourage la poursuite des discussions le jour de l'audience.

Les services de représentation en médiation ont été de loin les services de représentation les plus fréquemment utilisés dans le cadre du PPRSST. En 2013-2014, ils ont augmenté de 33 % par rapport à 2012-2013, le nombre de séances de médiation étant passé de 40 à 53. La hausse est toutefois moins marquée que pour les autres activités de représentation, mais elle est compensée par l'augmentation du recours au RRD.

Audience

Si la médiation est infructueuse, la plainte fait l'objet d'une audience. En 2013-2014, le nombre de cas qui se sont rendus à l'étape de l'audience était plus élevé qu'en 2012-2013 (16 comparativement à 5). Cependant, tout comme en 2012-2013, un règlement a été conclu avant la fin du processus d'audience dans la plupart des cas. Étant donné que les préparatifs nécessaires à l'audience et une partie du processus d'audience (p. ex. débat sur les questions de procédure, déclarations préliminaires) étaient terminés, ces cas sont comptabilisés à titre de cas ayant fait l'objet d'une audience dans les statistiques sur les activités de représentation.

Tableau 4 – PPRSST : Activités trimestrielles de représentation, comparaison entre 2013-2014 et 2012-2013

Service	T1		T2		T3		T4		Total		Variation	
	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	N ^{bre}	%
Requête	7	15	10	17	7	15	6	20	30	67	37	123 %
RRD	1	4	5	6	1	6	5	5	12	21	9	75 %
Médiation	5	10	9	15	11	13	15	15	40	53	13	33 %
Audience ou consultation	1	4	2	6	1	3	1	3	5	16	11	220 %
Total	14	33	26	44	20	37	27	43	87	157	70	80 %

Services de représentation– résultats

Le PPRSST assure le suivi des résultats de ses services de représentation de manière indépendante de ses activités de représentation. Si les statistiques relatives aux activités facilitent le suivi de la charge de travail, celles relatives aux résultats montrent la valeur du PPRSST pour les travailleurs qui en bénéficient.

Règlements

Les ententes de règlement constituent de loin le résultat le plus important au chapitre des services de représentation. Elles comprennent presque toujours une compensation financière, mais elles peuvent

aussi inclure des clauses non pécuniaires telles que des corrections au dossier d'emploi du travailleur, des lettres de recommandation ou des excuses. En 2013-2014, 67 ententes de règlement ont été conclues dans le cadre du PPRSST, ce qui représente une augmentation comparativement à 46 à l'exercice précédent.

Décisions provisoires

Avant de rendre une décision définitive dans un dossier, la CRTO rend une décision provisoire. Les décisions provisoires portent souvent sur des questions de procédure et résultent d'observations écrites. Dans certains cas, une décision provisoire peut aboutir à un règlement. Compte tenu du taux élevé de règlements, le nombre de décisions découlant du travail de représentation effectué dans le cadre du PPRSST est relativement faible. En effet, seules 9 décisions provisoires ont été rendues en 2013-2014.

Décisions définitives

Comme on l'a mentionné ci-dessus, il y a eu 16 audiences devant la CRTO en 2013-2014, mais aucune décision définitive n'a été rendue. La seule décision définitive obtenue durant l'exercice concerne une situation exceptionnelle dans laquelle le personnel du programme a représenté un travailleur devant le Tribunal de la sécurité sociale du Canada pour une question relative à l'assurance-emploi découlant du règlement d'une plainte pour représailles.

Retraits

En 2013-2014, une requête a été retirée. En outre, les services ont été annulés dans deux autres dossiers après que des preuves importantes ayant une incidence sur les chances de succès des travailleurs concernés ont été révélées.

Tableau 5 – PPRSST : Résultats trimestriels des services de représentation, comparaison entre 2013-2014 et 2012-2013

Service	T1		T2		T3		T4		Total		Variation	
	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	N ^{bre}	%
Règlement	4	9	12	18	9	20	21	20	46	67	23	46 %
Décision provisoire	0	1	0	4	0	4	1	0	1	9	8	800 %
Décision définitive	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	S. O.
Requête retirée	1	0	1	1	0	0	0	0	2	1	-1	-50 %
Service annulé	0	0	0	0	0	2	4	0	4	2	-2	-50 %
Total	5	10	13	23	9	26	26	21	53	80	31	51 %

Sommaire des réalisations du PPRSST en 2013-2014

En résumé, la demande de service a beaucoup augmenté au cours de la deuxième année du PPRSST. Il a été difficile de répondre à la demande et de continuer de fournir un service de grande qualité. On y est toutefois parvenu grâce à un accroissement modeste de l'effectif et à l'élaboration d'un processus plus efficace à l'étape des conseils sommaires.

- Nouvelles demandes : hausse de 78 % par rapport à l'exercice précédent (894 comparé à 502)
- Conseils sommaires : augmentation de 70 % (826 comparativement à 485)

- Entrevues d'admission : diminution de 14 % (272 par rapport à 318)
- Offres de représentation : hausse de 228 % (105 comparé à 59)
- Règlements : augmentation de 50 % (69 comparativement à 46)

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.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2013-2014

Partenariats avec la collectivité et le système et travaux des comités

Au cours de l'exercice 2013-2014, des travaux modestes ont été réalisés dans le cadre de partenariats. Voici les points saillants.

- présentation faite par un représentant des travailleurs à une réunion des inspecteurs et d'autres membres du personnel du Programme de santé et de sécurité dans l'industrie, Région de l'Ouest, pour bien faire connaître au personnel de première ligne du ministère du Travail le rôle que joue le BCT en aidant les travailleurs vulnérables ainsi que le processus et les recours à la CRTO;
- consultations avec Labour OHCOW Academic Research Collaboration (LOARC), qui prépare un guide complet destiné aux travailleurs portant sur la représentation en matière de santé et de sécurité.

ANNEXE A – RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT – MANDAT PRÉVU PAR LA LSPAAT

Mesure	Norme ou objectif à long terme	Résultats de 2012-2013	Engagements pour 2013-2014	Réalisations à la fin de l'exercice 2013-2014 (au 31 mars 2014)	Engagements pour 2014-2015
Règlement rapide des différends (RRD) et règlement extrajudiciaire des différends (RED)	70 % des décisions sont obtenues par RRD ou RED	82 % 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 78 % 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	207 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps* ont été traités	200 cas par employé à plein temps	Objectif non atteint. Il y a 175 cas de consultation et de représentation par employé* à plein temps qui ont été traités. Pour les raisons expliquées en détail dans le présent rapport annuel, il a été extrêmement difficile de faire avancer les cas dans le système d'appel en 2013-2014, ce qui a réduit la capacité du BCT d'obtenir des décisions. En outre, le BCT consacre de plus en plus de temps et de ressources au processus d'examen des cas pour s'occuper des travailleurs en état de crise et les aider à s'y retrouver parmi les programmes d'invalidité.	L'objectif pour 2014-2015 reste fixé à 200 cas. Cependant, au cours de l'exercice 2014-2015, le BCT établira les points de référence d'une nouvelle mesure de rendement qui tiendra compte du travail effectué pour l'examen des cas, des interventions auprès des travailleurs en état de crise et du soutien apporté aux travailleurs vulnérables pour les aider à s'y retrouver parmi les programmes d'invalidité. L'objectif de 2015-2016 concernant les questions tranchées par des décisions sera probablement rajusté une fois que les points de référence de la nouvelle mesure de rendement auront été établis.

Mesure	Norme ou objectif à long terme	Résultats de 2012-2013	Engagements pour 2013-2014	Réalizations à la fin de l'exercice 2013-2014 (au 31 mars 2014)	Engagements pour 2014-2015
<p>Diligence des services de représentation en appel</p>	<p>Tous les cas nécessitant des services de représentation en appel sont traités dans les 120 jours suivant l'engagement de représentation.</p>	<p>Le BCT a traité dans un délai de 120 jours 90 % des cas inscrits sur la liste d'attente qui nécessitaient des services de représentation.</p>	<p>Faire en sorte que tous les cas nécessitant des services de représentation soient traités dans un délai de 120 jours.</p>	<p>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. Le principal facteur ayant contribué à cela est l'imposant arriéré de cas dans le système et la difficulté à assurer la rotation efficace des cas. Le résultat obtenu est assez bon compte tenu des nombreuses difficultés connues en 2013-2014.</p>	<p>Le BCT s'engage à maintenir les délais de 2013-2014 ou à les réduire. Cependant, il existe des risques importants : les délais de plus en plus longs au TASPAAAT et l'incidence considérable du départ de plus d'une dizaine de conseillers des travailleurs expérimentés du BCT en 2013-2014 et en 2014-2015.</p>

** LE TERME « EMPLOYÉ » S'ENTEND DE TOUS LES EMPLOYÉS DU BCT, À L'EXCEPTION DES TITULAIRES DES TROIS POSTES AFFECTÉS AU NOUVEAU MANDAT RELATIF AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES.*

ANNEXE B – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2013-2014

Catégorie de dépenses	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Écart	Écart (%)
Traitements et salaires	8 087,5	8 027,8	59,7	0,7 %
Avantages sociaux	2 564,0	2 556,8	7,2	0,3 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
<i>Transports et communications</i>	360,9	331,5	29,4	8,1, %
<i>Services (y compris la location de bureaux)</i>	1 505,8	1 529,5	(23,7)	-1,6 %
<i>Fournitures et matériel</i>	108,8	99,3	9,5	8,8 %
TOTAL DES ACDF	1 975,5	1 960,2	15,3	0,8 %
TOTAL DU BCT	12 627,0	12 544,8	82,2	0,7 %
Recouvrements	(12 626,0)	(12 544,7)	(81,3)	-0,6 %
TOTAL	1,0	0,1	0,9	

* 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

ANNEXE C – DÉCISIONS NOTABLES DU TASPAAAT DANS DES DOSSIERS OÙ LE PERSONNEL DU BCT A FOURNI DES SERVICES DE REPRÉSENTATION

Le TASPAAAT publie un résumé de ses décisions importantes et indique celles qui sont particulièrement dignes d'attention. Voici quelques-unes de ces décisions où les travailleurs étaient représentés par le BCT.

Décision n° 2137/13

Le comité a conclu que la travailleuse avait droit à des prestations pour perte de gains après qu'une entente de retraite a été signée parce qu'il n'y avait aucun autre emploi modifié approprié de disponible. L'entente de retraite ne constituait pas un engagement de la part de l'employeur à verser un salaire à la travailleuse au lieu que celle-ci demande des prestations à la CSPAAT.

Décision n° 644/13

Le vice-président a accordé des prestations pour perte de gains et des services de réintégration au marché du travail à la suite d'une offre de retraite anticipée parce que la déficience indemnisable de la travailleuse a été un facteur important dans sa décision de prendre sa retraite. L'indemnité de départ ne fait pas partie des gains postérieurs à l'accident.

Décision n° 214/14

Le comité a conclu que la blessure du travailleur et les médicaments connexes ont contribué à son décès par asphyxie d'origine médicamenteuse. La consommation d'alcool n'a pas brisé le lien de causalité entre la blessure subie au travail et le décès du travailleur, puisqu'elle visait, en partie, à soulager les mêmes symptômes que les médicaments sur ordonnance.

Décision n° 47/12

Le comité a déterminé que l'infection au staphylocoque doré résistant à la méthicilline du travailleur découlait d'une exposition professionnelle étant donné qu'aucun autre facteur de risque n'était présent.

Décision n° 688/12

Dans un dossier comportant plusieurs demandes, le vice-président a examiné la façon de répartir la perte de salaire du travailleur à la suite de la détérioration de son état. Le vice-président a statué que le gestionnaire de cas de la CSPAAT n'avait pas de pouvoir discrétionnaire quant à la façon de répartir les coûts entre les demandes.

Décision n° 1164/13

Le vice-président a conclu que la politique applicable de la CSPAAT en cas d'appel était celle en vigueur au moment où la décision a été rendue au niveau opérationnel de la CSPAAT. Le vice-président a accordé des prestations pour perte de gains au travailleur parce que celui-ci a entrepris une recherche d'emploi diligente autogérée.

Décision n° 2382/12

Le comité a maintenu l'admissibilité à des prestations pour un pompier ayant subi une crise cardiaque moins de 24 heures après avoir combattu un incendie. L'employeur n'a pas réfuté la présomption législative voulant que la crise cardiaque soit attribuable aux fonctions exercées par le travailleur.

Décision n° 1454/13 I

Le comité n'a pas admis en preuve la vidéo de surveillance de l'employeur parce qu'elle ne correspondait pas à la période visée par l'appel et, par conséquent, elle aurait très peu de valeur probante et un effet préjudiciable considérable.

Décision n° 1318/13

Le comité a accepté la demande du travailleur concernant l'asthme professionnel. La norme de preuve n'exige pas qu'il y ait eu exposition à des conditions dangereuses pour confirmer le diagnostic.

Décision n° 2097/12

Le comité a reconnu les problèmes dentaires de la travailleuse comme un état secondaire attribuable aux médicaments sous ordonnance que prenait cette dernière pour son état indemnisable.

Décision n° 201/14

Le vice-président a autorisé un nouveau calcul de la base salariale du travailleur de manière à exclure les jours sans salaire pendant lesquels le travailleur s'est occupé de son père malade qui était en phase terminale.

Décision n° 2086/13

Le comité a conclu que les prestations pour perte de gains du travailleur devraient être recalculées de sorte qu'elles tiennent compte du fait que le travailleur ne peut travailler qu'à temps partiel. En outre, le comité a conclu que, lorsqu'un travailleur décide de se prévaloir du programme de transition professionnelle pour les travailleurs de 55 ans et plus, l'option « aucun examen » s'applique uniquement à ce programme et ne vise pas les prestations pour perte de gains.

ANNEXE D – TÉMOIGNAGES DE CLIENTS – PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

De mon premier appel téléphonique au résultat final, je n'aurais pas pu obtenir une aide plus professionnelle ni plus utile.

J'ai obtenu un service exceptionnel. Continuez votre bon travail. Ma conseillère des travailleurs est la personne la plus gentille que j'aie rencontrée. Merci. Encore une fois, je n'aurais pas eu gain de cause sans tous ses efforts. Je suis très reconnaissant du travail qu'elle a fait et de son aide.

Je me suis senti tyrannisé par la CSPAAT et je suis très content d'avoir obtenu de l'aide. Je plains les personnes qui n'ont eu d'autre choix que de renoncer et de céder à la CSPAAT.

Il n'y a rien à changer. Tout est comme il se doit. Si j'avais une question, on me donnait une réponse appropriée. Et je n'ai eu aucune difficulté à joindre quelqu'un pour clarifier les problèmes qui se posaient. Vous avez fait un travail épatant. Je suis content d'avoir pu compter sur votre aide pour ce que j'estimais une cause perdue.

Des gens formidables, qui font un travail extraordinaire pour les petits journaliers comme moi qui s'opposent au géant qu'est la CSPAAT. Chapeau à votre organisme. Continuez le travail formidable que vous faites pour les personnes blessées.

Excellent service. Je ne sais pas ce que j'aurais fait sans vos services de représentation.

Fantastique! Vous avez été très compréhensifs dans une situation stressante et vous m'avez fourni un soutien extraordinaire du début à la fin. Je suis très heureux et reconnaissant que quelqu'un ait pris le temps de m'écouter et de comprendre ma plainte. Merci.

Continuez votre bon travail. Je n'aurais abouti à rien sans le BCT. Merci infiniment.

Mon conseiller des travailleurs a examiné mes dossiers attentivement et rapidement, puis il s'est occupé de mon cas. Il a été très gentil et clair dans ses communications avec moi et il m'a aidé à comprendre. Je suis très satisfait de son attitude à l'égard du service, de ses connaissances professionnelles et du résultat positif. J'ai aussi beaucoup apprécié le travail de l'équipe du BCT et je tiens à la remercier de m'avoir aidé pour mon appel.

Votre patience et votre compréhension sont louables. On a toujours répondu à mes appels, quelle qu'en soit la raison. Que je perde ou que je gagne, je suis très satisfait du travail que *** a fait dans ce dossier.

Il n'y a rien que le BCT puisse faire mieux. C'est au système d'indemnisation de s'améliorer. Le BCT a été fantastique. *** a fait un travail formidable. Tous les chargés de cas devraient prendre exemple sur elle. Elle a toujours répondu à mes questions avec honnêteté, même les plus anodines. Elle a été ma bouée de sauvetage durant la période la plus sombre de ma vie sur le plan financier. Je la remercie.

Je suis extrêmement satisfait de l'efficacité et du professionnalisme de M^{me} F. Les efforts qu'elle a déployés pour régler mon dossier ont été exceptionnels et méritent d'être récompensés.

TÉMOIGNAGES DE CLIENTS – PPRSST

[Le représentant des travailleurs] et tout le personnel avec qui j'ai communiqué ont été fantastiques!

[Les deux représentants des travailleurs] ont fourni une représentation et un service exceptionnels. Je suis très satisfait de mon expérience et du résultat!

J'ai bénéficié d'une représentation et d'un service remarquables. Je n'y serais pas arrivé sans vos conseils ni sans vous pour me représenter.

[La représentante des travailleurs] a fait un travail formidable. Elle a vraiment agi dans mon intérêt. Je trouve que c'est un merveilleux programme et j'espère qu'il continuera de prendre de l'ampleur dans l'avenir.

Je n'aurais pas pu demander plus; un travail remarquable à tous égards qui a complètement dépassé mes attentes!

ANNEXE E – BUREAUX DU BCT

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 BUREAU 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

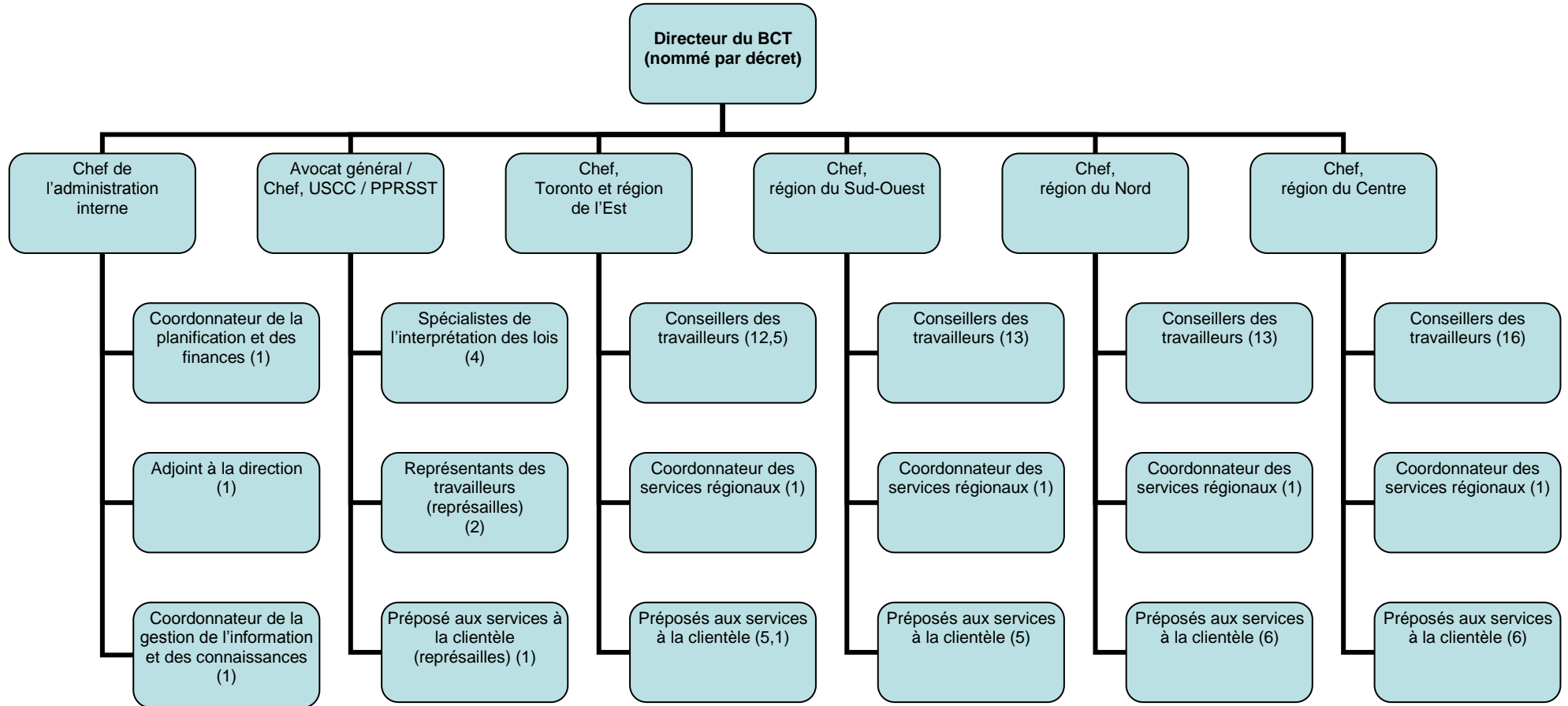
BUREAU DE ST. CATHARINES

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



EFFECTIF DU BCT EN 2013-2014 : 97,6 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)