

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Rapport annuel
1^{er} avril 2011 – 31 mars 2012



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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	5
PRESTATION DES SERVICES DU BCT	6
Vue d'ensemble des services	6
Unité des services centraux à la clientèle (USCC)	7
PRINCIPALES RÉALISATIONS	7
Services consultatifs	7
Services de représentation	9
Liste d'attente pour les services de représentation en appel	11
Analyse des statistiques sur la charge de travail et la productivité du BCT	16
Sommaire des réalisations du BCT en 2011-2012	17
Services d'information.....	19
POINTS SAILLANTS SUR LES CAS TRAITÉS PAR LE BCT	20
Principaux cas en cours.....	20
Décisions notables du TASPAAAT.....	21
AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2011-2012	24
Partenariats avec la collectivité et le système et travaux des comités	24
Consultation sur les politiques et la réforme de la loi	25
TRAITEMENT DES PLAINTES POUR REPRÉSAILLES LIÉES AU RESPECT DES LOIS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	25
ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT	27
ANNEXE B – RENDEMENT DES PROGRAMMES INTERNES	28
ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2011-2012	29
ANNEXE D – BUREAUX DU BCT	30
ANNEXE E – ORGANIGRAMME	31

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs pour l'exercice 2011-2012. Le présent rapport vise la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Ce fut une année riche en événements et en défis. Ainsi, le BCT a dû composer avec une hausse de la demande de ses services de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, alors même qu'il se préparait à lancer un nouveau programme destiné à venir en aide aux travailleurs menacés ou pénalisés par leur employeur pour avoir respecté les lois sur la santé et la sécurité au travail. Sur le plan de l'amélioration du système, le BCT a participé à l'examen du financement de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) présidé par le professeur Harry Arthurs, en préparant et en présentant des observations écrites et orales.

Charge de travail – assurance contre les accidents du travail

Notre objectif prioritaire a consisté comme toujours à offrir des services de consultation et de représentation aux travailleurs blessés et à leurs survivants dans les domaines de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail. La demande de ces services a augmenté légèrement par rapport à l'exercice précédent, mais notre capacité de régler les questions par voie de représentation a diminué légèrement.

La baisse du nombre de questions touchant la CSPAAT qui ont été réglées semble également attribuable en bonne partie à un arriéré croissant à la Direction des appels de la CSPAAT. À la fin de l'exercice, plus de 4 000 contestations restaient à confier à un commissaire aux appels, et plus 600 de ces contestations avaient été entamées par des clients du BCT.

À compter du début de 2012, le BCT a participé à un certain nombre de réunions importantes avec des cadres supérieurs de la CSPAAT et des représentants des travailleurs afin de commenter les propositions préliminaires de la CSPAAT concernant les changements au programme de contestation de celle-ci et de faire des observations sur les solutions possibles. Vers la fin de l'exercice, le BCT a proposé de collaborer avec la Direction des appels de la CSPAAT afin de trouver des moyens de régler certains cas traités par le BCT et de mettre à l'essai des démarches susceptibles de rendre plus efficace le règlement des cas pour les autres utilisateurs du programme de contestation. Ce travail devrait commencer pendant l'exercice 2012-2013.

Programme de santé et de sécurité au travail relatif aux représailles

Depuis le 1^{er} avril 2012, le BCT a pour mandat d'éduquer et de conseiller les travailleurs non syndiqués et de les représenter lorsqu'ils portent plainte après avoir subi des représailles pour avoir respecté les lois sur la santé et la sécurité au travail. Au cours de l'exercice 2011-2012, le BCT a mis sur pied un nouveau programme de santé et de sécurité au travail relatif aux représailles dans le cadre duquel il fournit des services correspondant à ce nouveau mandat. Ainsi, il a élaboré un modèle de prestation de services, rédigé une nouvelle description de poste, recruté et embauché du personnel et créé des systèmes pour consigner les activités de traitement des cas et établir des rapports à leur sujet. Des membres du personnel du BCT travaillant dans d'autres domaines ont également reçu de la formation sur ce nouveau programme.

Le travail soutenu, le dévouement et les compétences des membres du personnel du BCT, qui se mettent avec diligence au service des travailleurs vulnérables et de leurs survivants, font du BCT un organisme de représentation efficace qui est à l'écoute de sa clientèle, et dont je suis très fière de faire partie. Je les remercie tous de leurs efforts.

Cindy Trower

Directrice intérimaire

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

En vertu du paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, le BCT a pour mandat « 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 depuis 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 pour mandat d'éduquer et de conseiller les travailleurs non syndiqués et de les représenter lorsqu'ils portent plainte pour représailles en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (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 de 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 qui ne font pas partie d'un syndicat et qui ont été menacés ou pénalisés pour avoir respecté la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail et préserve la santé des travailleurs, qui sont le fondement de la force et du dynamisme de l'économie provinciale;
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail (le « ministère »). La directrice ou le directeur du BCT est nommé par décret. Depuis la retraite du directeur, en novembre 2010, Cindy Trower, avocate générale et chef de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) du BCT, joue le rôle de directrice intérimaire en attendant que le ministère recrute un remplaçant.

PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Nos services sont fournis dans 16 bureaux divisés en 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 devoir se déplacer sur de longues distances. Ces collectivités sont Brantford, Brampton, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas.

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 :

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

En plus de desservir ses 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 de l'ensemble des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

L'Unité des services centraux à la clientèle du BCT fournit des services dans les domaines suivants :

- conseils juridiques internes et aide aux cadres et au personnel du BCT;
- conseils et services de représentation pour les clients du BCT dans les cas juridiquement complexes ou susceptibles de faire jurisprudence;
- initiatives visant à améliorer le système;
- tenue de séances d'information et élaboration de ressources pour le personnel du BCT et des représentants des travailleurs;
- élaboration de documents d'information à l'intention du public.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

Certains travailleurs s'adressent au BCT parce qu'ils ont une question sur l'assurance contre les accidents du travail ou ont besoin de renseignements pour mieux 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 fournit de l'aide en fournissant d'abord des renseignements et des « conseils sommaires » (services de consultation), puis en représentant le travailleur dans le cadre 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. Parfois, les travailleurs éprouvent des difficultés répétées relativement à leur demande à la CSPAAT, et nous appellent donc à plusieurs reprises pour nous 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.

Services consultatifs

Pendant l'exercice 2011-2012, le BCT a reçu 18 081 nouvelles demandes de services de la part de 13 406 travailleurs différents par rapport à 17 394 au cours de l'exercice précédent, soit une hausse d'environ 4 %.

À l'égard de 14 599 (environ 80 %) des nouvelles demandes présentées en 2011-2012, le BCT a fourni des conseils sommaires aux travailleurs. Les 3 482 autres nouvelles demandes étaient de la part 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. Il y a eu une baisse de la demande de services du BCT en 2010-2011 par rapport aux trois exercices précédents, mais la demande a été de nouveau à la hausse en 2011-2012 et est revenue à son niveau historique.

Tableau 1. Traitement des nouvelles demandes de services

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Changement de 2010-2011 à 2011-2012
Nombre de nouvelles demandes de services*	18 025	18 552	18 456	17 394	18 081	+4 %
Nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaires	14 775	15 249	15 123	13 932	14 599	+5 %
Nombre de demandes de représentation examinées	2 322	2 911	3 037	3 146	3 048	-3 %
Nombre de demandes de représentation acceptées	1 471	1 706	1 816	1 791	1 809	+1 %
Nombre de demandes de représentation rejetées	851	1 122	1 221	1 355	1 239	-9 %
Pourcentage de demandes ayant fait l'objet d'une offre de représentation	63 %	59 %	60 %	57 %	59 %	+2 %

*La somme du « nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaire » et du « nombre de demandes de représentation examinées » n'est pas égal 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 en date du 31 mars.

Site Web du BCT

En plus de répondre aux questions des travailleurs sur leurs demandes de prestations d'assurance contre les accidents du travail par téléphone et en personne, le BCT fait la promotion de son site Web comme source d'information pour ses clients. Voici notamment ce qu'on y trouve :

- Un total de 41 feuilles-info sur divers sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail;

- Trois « trousse d'information » détaillées à l'intention des travailleurs qui contiennent tout le nécessaire pour que ces derniers se représentent eux-mêmes lorsque leur cas est simple;
- Une foire aux questions sur le BCT et l'assurance contre les accidents du travail;
- Un glossaire de termes et d'acronymes du domaine de l'assurance contre les accidents du travail;
- Les formulaires nécessaires pour respecter les délais d'appel et interjeter appel;
- Les dernières nouvelles sur les changements apportés dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
- Trois nouvelles feuilles-info sur les plaintes pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail.

Pour mieux servir ses clients, le BCT a remanié son site Web en 2011-2012. Le nouveau site devrait être lancé pendant l'exercice 2012-2013.

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 une conseillère ou à un conseiller des travailleurs pour examen. Cet examen, que nous appelons « examen des 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 sélectionner les travailleurs que nous représentons.

Il s'agit pour les conseillers des travailleurs d'une décision difficile, qu'ils prennent en examinant soigneusement chaque cas en regard de critères établis avant d'offrir des services de représentation.

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

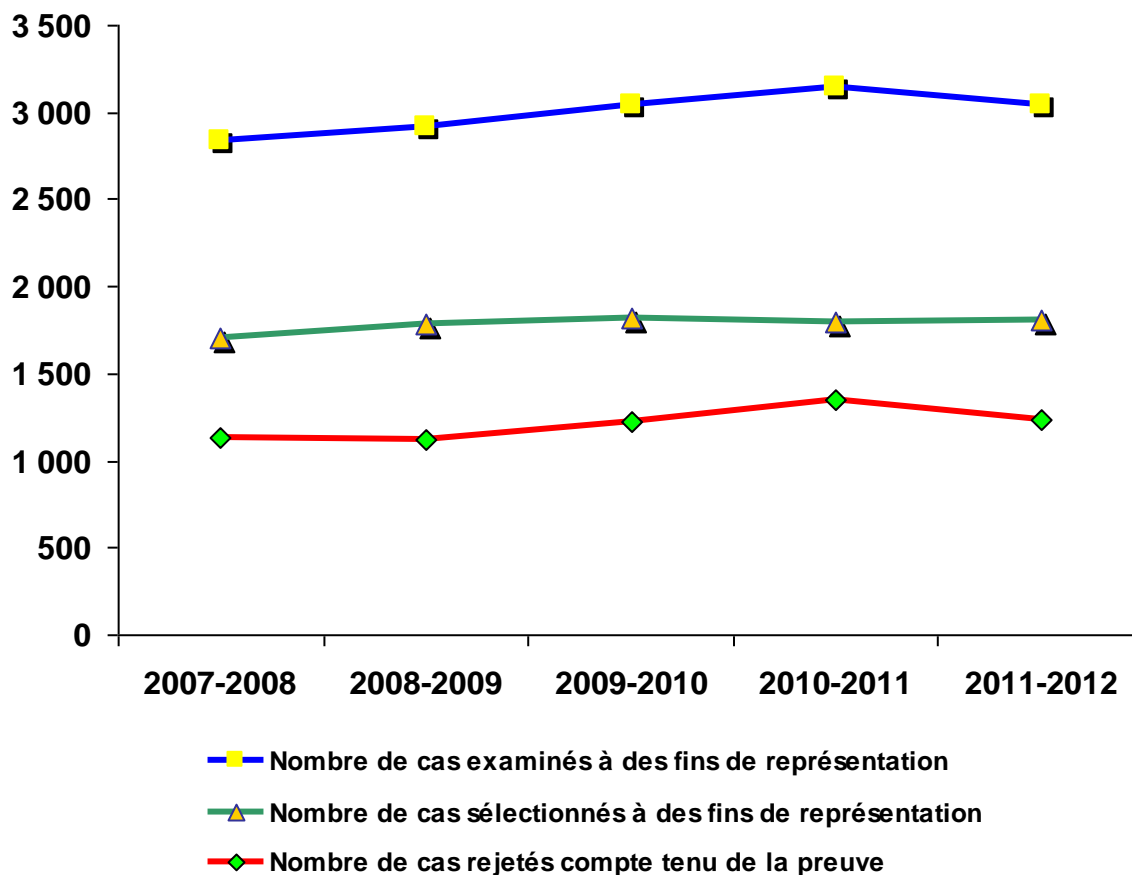
- La personne aurait droit à plus de l'équivalent de quatre semaines de prestations pour perte de revenus;
- Les enjeux sont suffisamment complexes pour nécessiter l'aide d'un représentant spécialisé et compétent;
- Les preuves sont probablement suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être accueilli.

Le BCT n'offre pas de services de représentation dans les cas simples et dans les cas particuliers qui font intervenir une augmentation d'indemnité de perte non financière

(IPNF), une capitalisation de pension ou une demande de l'employeur pour se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). Cependant, nous fournissons des renseignements et du soutien aux travailleurs qui souhaitent se représenter eux-mêmes. De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui souhaitent remettre en cause les ordonnances de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

En 2011-2012, le BCT a examiné 3 048 cas, par rapport à 3 146 en 2010-2011. Malgré cette baisse de 3 %, le BCT a offert à plus de travailleurs de les représenter en 2011-2012 que pendant l'exercice précédent. Une offre de représentation a été adressée à 1 809 travailleurs, soit 59 % des cas examinés, en 2011-2012, par rapport à 1 791 travailleurs représentant 57 % des cas examinés en 2010-2011. C'est donc dire qu'en 2011-2012, le BCT a fourni des services de représentation en appel à une plus forte proportion des travailleurs qui en avaient fait la demande que lors de l'exercice précédent.

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 2011-2012, le BCT avait 3 613 dossiers de représentation ouverts. De ce nombre, 1 868 ont été fermés pendant l'exercice, de sorte que le BCT a pu ouvrir 2 024 autres dossiers. Au total, le BCT a représenté 5 637 travailleurs blessés et survivants pendant l'exercice 2011-2012.

Comme le BCT a ouvert plus de dossiers de représentation qu'il n'en a fermés en 2011-2012, le nombre de dossiers ouverts a augmenté, passant de 3 613 au début de l'exercice à 3 769 à la fin de l'exercice, une hausse de 4 %. Nous avons pu ainsi fournir à un plus grand nombre de travailleurs l'aide dont ils avaient besoin concernant le processus de contestation de la CSPAAT.

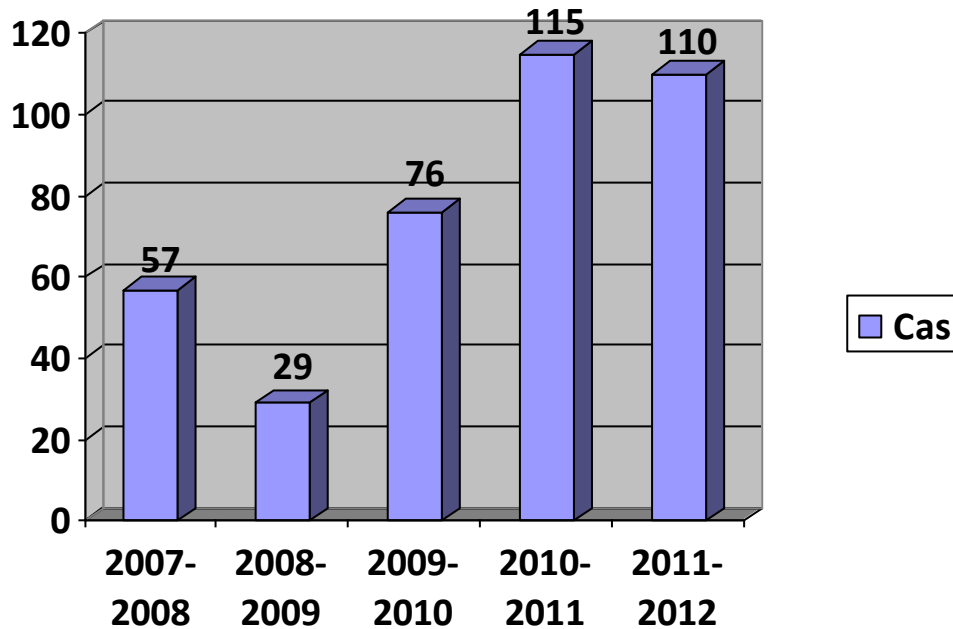
Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Le BCT est résolu à fournir des services de qualité en temps opportun 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. Ce dossier est alors placé sur une liste d'attente.

Le BCT met tout en œuvre pour que les dossiers soient placés sur la liste d'attente uniquement lorsque cela est absolument nécessaire. Cette liste est examinée attentivement en vue de réduire les temps d'attente dans toute la mesure du possible.

À la fin de l'exercice 2010-2011, il y avait 115 dossiers sur la liste d'attente du BCT. Ce nombre a baissé légèrement pour s'établir à 110 dossiers en 2011-2012. Dans la plupart des cas, le retard mis à fournir des services de représentation a été bref. Ainsi, un dossier a été ouvert pour 95 % des cas placés sur la liste d'attente en 2011-2012 dans un délai de 120 jours. À la fin de l'exercice, les dossiers figurant sur la liste d'attente s'y trouvaient en moyenne depuis seulement 1,8 mois.

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 placés sur la liste d'attente, car dans les deux cas, le BCT s'est engagé à représenter la travailleuse ou le travailleur dans le cadre du processus d'appel. Comme l'illustre le tableau 2, le nombre total de cas a augmenté à chaque exercice depuis 2007-2008, y compris une hausse de 4 % de 2010-2011 à 2011-2012.

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

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	% de changement de 2010-2011 à 2011-2012
Dossiers ouverts	3 381	3 501	3 546	3 613	3 769	+4 %
Dossiers sur la liste d'attente	57	29	76	115	110	-4 %
Nombre total de cas	3 438	3 530	3 622	3 728	3 879	+4 %

Décisions

Le BCT représente chaque année un grand nombre de travailleurs en appel. Pendant l'année civile 2011, il a été représentant dans environ 10 % des nouvelles contestations adressées à la Direction des appels de la CSPAAT. Au cours de la même année, le BCT a été représentant au Tribunal dans 18 % des appels interjetés par des travailleurs, et a également représenté des travailleurs dans 9 % des appels interjetés par des employeurs.

En 2010-2011, le personnel du BCT a obtenu un total de 3 679 décisions au niveau opérationnel et à la Direction des appels de la CSPAAT et du Tribunal, soit une légère baisse (2 %) par rapport au total de 3 755 décisions de l'exercice précédent (voir le tableau 3).

Tableau 1. Décisions selon le niveau

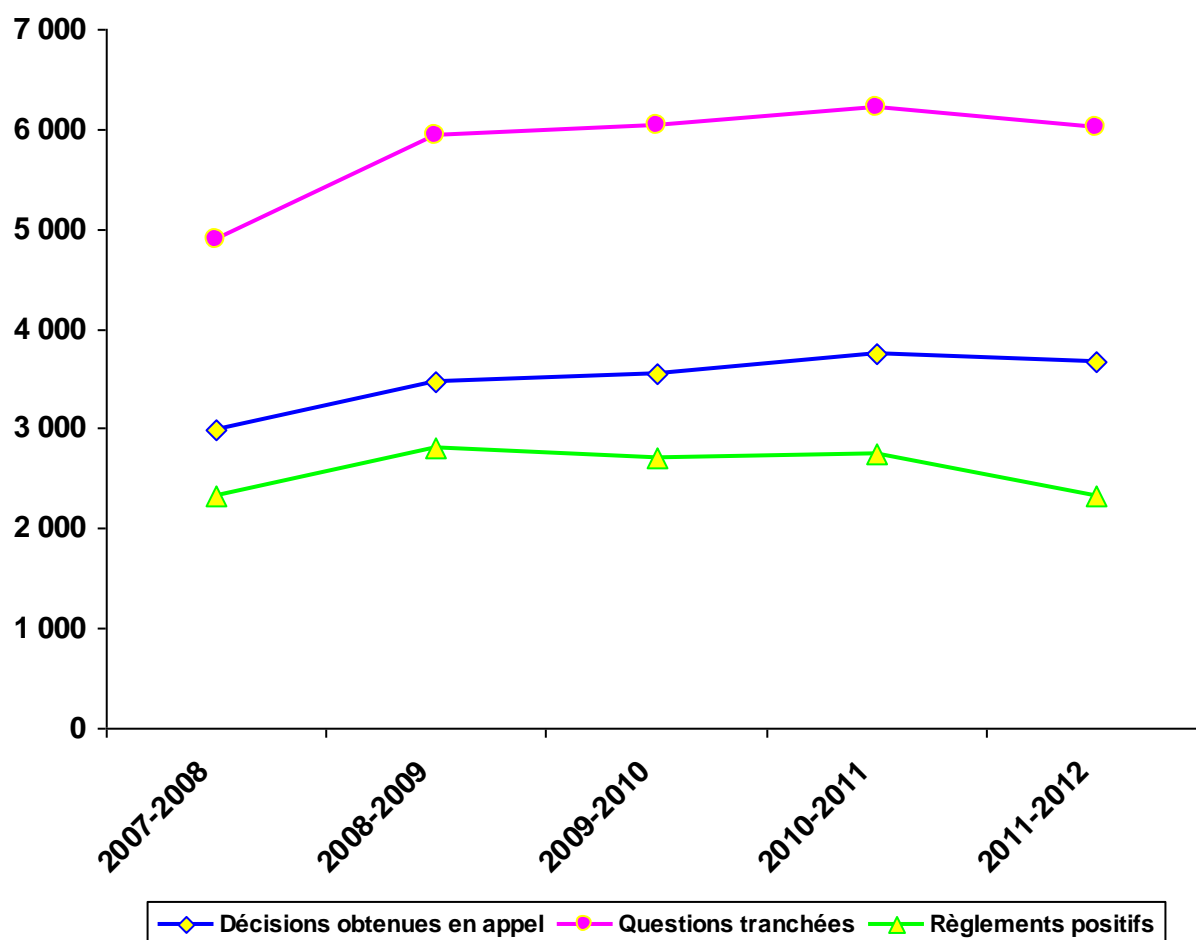
Décisions selon le niveau	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 614	1 915	2 059	2 174	2 055
CSPAAT – Direction des appels	876	968	1 055	1 093	1 136
TASPAAT	494	582	439	488	488
TOTAL – Décisions à tous les niveaux	2 984	3 465	3 553	3 755	3 679
TOTAL - Questions tranchées par ces décisions à tous les niveaux	4 890	5 943	6 037	6 214	6 020

Les 3 679 décisions obtenues en 2011-2012 portaient sur un total de 6 020 questions, et à l'égard de 2 318 d'entre elles, l'appel a été accueilli entièrement ou en partie pendant le processus de contestation ou d'appel. Si l'on compare avec l'exercice 2010-2011, on constate une baisse de 8 % du nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel, et de 5 % à la Direction des appels (voir le tableau 4).

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

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Changement de 2010-2011 à 2011-2012
Niveau opérationnel	39 %	37 %	38 %	34 %	26 %	-8 %
Direction des appels	53 %	61 %	51 %	52 %	47 %	-5 %
TASPAAT	62 %	60 %	60 %	64 %	67 %	+3 %
Tous les niveaux	48 %	48 %	45 %	44 %	39 %	-5 %

Figure 3. Résultats des représentations du BCT



Fermeture des dossiers

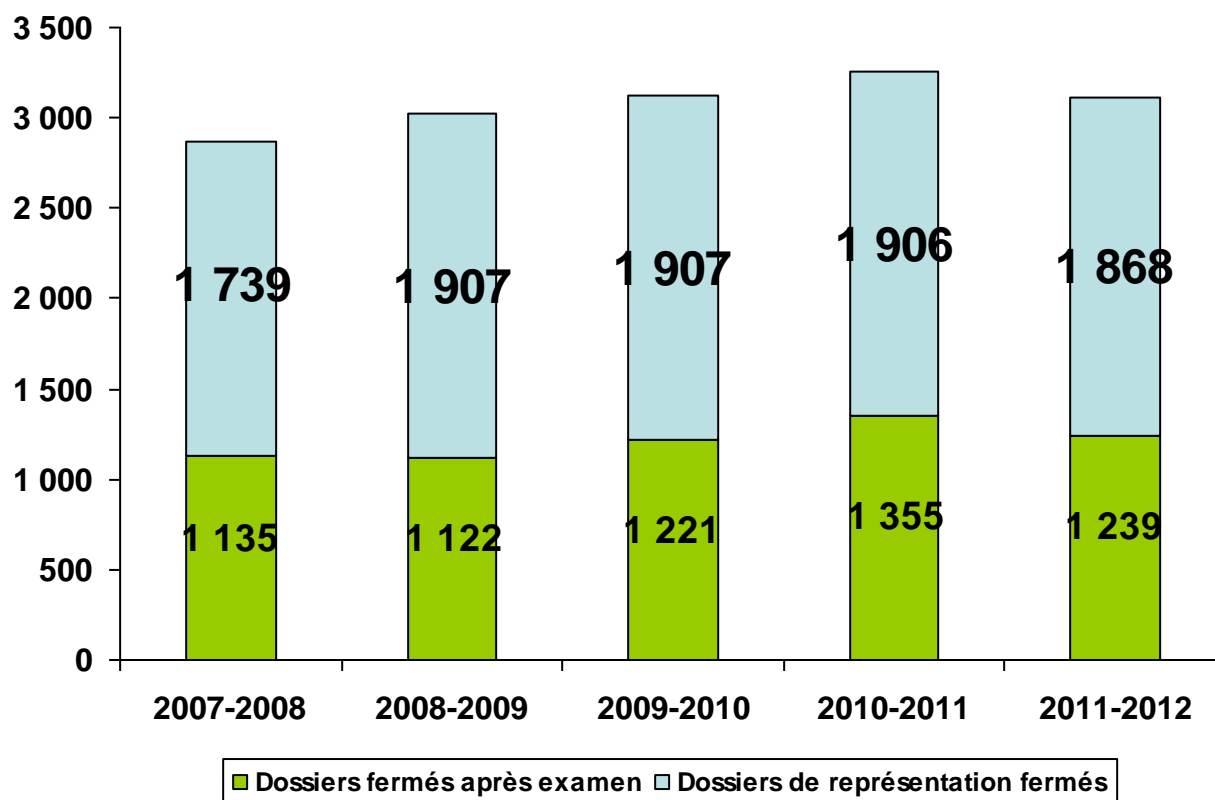
Le nombre de dossiers fermés est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont réglés rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont

capables de reprendre leur vie en main. 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 la durée d'attente à des niveaux raisonnables.

Le nombre de dossiers fermés illustré à la figure 4 comprend 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 3 107 dossiers en 2011-2012, soit 1 239 cas à l'égard desquels il a jugé que la preuve était insuffisante pour justifier un appel, et 1 868 dossiers de représentation.

Au total, cela représente une baisse de 5 % du nombre de dossiers fermés des deux types par rapport à 2010-2011. Bien que le nombre de dossiers fermés après examen ait baissé de 116 (9 %), le nombre de dossiers de représentation fermés n'a baissé que de 38 (2 %).

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 d'ouvrir de nouveaux dossiers repose sur l'efficacité avec laquelle il peut remplir ses engagements en matière de représentation dans le cas des dossiers ouverts. Lorsqu'il est impossible de résoudre les questions et de fermer des dossiers, le BCT se trouve dans la situation difficile de devoir retarder la prestation de services de représentation à l'égard de nouveau cas en attendant qu'une conseillère ou un conseiller des travailleurs devienne disponible. Dans ces situations, le dossier est placé temporairement sur une liste d'attente.

Différents facteurs influent sur la capacité du BCT de résoudre les questions et de fermer les dossiers, dont les suivants :

Effectif réel pendant l'exercice

Le BCT reconnaît sa responsabilité d'administrer de façon responsable ses ressources humaines et financières. Dans ce contexte, il a dû laisser vacants temporairement un certain nombre de postes au cours de l'exercice. Cependant, un personnel insuffisant entraîne nécessairement des retards dans le traitement des cas portés en appel qui, à leur tour, influent sur le nombre de dossiers fermés. En outre, un plus grand nombre de cas peuvent alors être placés sur la liste d'attente et y demeurer plus longtemps.

Complexité des cas

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

- Le BCT rejette certains cas simples afin de concentrer ses ressources sur les cas plus complexes où son aide revêt le plus d'utilité;
- Le BCT fournit des services de représentation dans un grand nombre de cas faisant intervenir 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, particulièrement des représentants rémunérés.

Dans les cas complexes, il faut généralement plus de temps pour se préparer aux audiences. Le traitement du dossier est donc plus long, ce qui en retarde la fermeture et nuit à la capacité du BCT d'ouvrir de nouveaux dossiers.

Activités de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

De 2010-2011 à 2011-2012, le nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli a baissé de 8 % dans le cas des décisions du niveau opérationnel de la CSPAAT et de 5 % dans le cas des décisions de la Direction des appels.

En outre, la Direction des appels de la CSPAAT présentait un important arriéré de cas pendant l'exercice 2011-2012. Cet arriéré atteignait environ 4 000 dossiers non attribués à la fin de l'exercice. Le BCT était représentant dans plus de 600 de ces dossiers. En moyenne, il fallait environ six mois pour qu'un dossier soit attribué à un commissaire aux appels.

En 2011-2012, 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, moins de dossiers ont été fermés aux premiers stades du processus de contestation. Il a donc été nécessaire d'interjeter appel d'un plus grand nombre de décisions du niveau opérationnel à la Direction des appels, et de la Direction des appels au Tribunal. À la Direction des appels, bon nombre de ces dossiers sont demeurés en attente pendant jusqu'à six mois à cause d'un arriéré croissant de cas à attribuer à un commissaire aux appels. Ces deux facteurs ont nui à la capacité du BCT d'obtenir des décisions et de fermer des dossiers et, par conséquent, d'ouvrir de nouveaux dossiers. Au total, le BCT a obtenu 2 % moins de décisions et a fermé 38 dossiers (2 %) de moins en 2011-2012 par rapport à 2010-2011.

Pour éviter que ne s'allonge la liste d'attente, le personnel du BCT a laissé augmenter le nombre de cas ouverts, parfois au-delà du maximum. À la fin de l'exercice 2011-2012, le BCT était représentant dans 149 dossiers (4 %) de plus qu'à la fin de l'exercice précédent.

Sommaire des réalisations du BCT en 2011-2012

En résumé, le BCT a dû composer avec plusieurs difficultés pendant l'exercice 2011-2012, mais il a pu venir en aide à un plus grand nombre de travailleurs qui avaient des questions sur l'assurance contre les accidents du travail et souhaitaient interjeter appel qu'au cours de l'exercice précédent. Ainsi :

- le nombre de nouvelles demandes de services a augmenté de 4 %;
- la proportion de travailleurs à qui nous avons offert des services de représentation après l'examen de leur cas a augmenté de 2 %;

- le nombre de dossiers de représentation s'est accru de 4 % à la fin de l'exercice, alors que le nombre de dossiers inscrits sur la liste d'attente a diminué, passant de 115 à 110.

Degré de satisfaction des clients

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. Dans le but 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 246 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2011-2012, 96 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

« Je ne peux exprimer à quel point le BCT m'a aidé. J'espère qu'un jour, je pourrai venir en aide à quelqu'un comme le BCT s'est porté à mon secours! »

Un client du BCT

« Le BCT fait un travail fantastique; sans eux, à qui s'adresserait-on? Je me sentais toujours mieux après avoir parlé au BCT. Ils m'ont vraiment aidé à rester sur la bonne voie. »

Un client du BCT

« J'ai été représenté de façon irréprochable. C'en aurait été fait de moi. Merci de m'avoir aidé à rebâtir ma vie! »

Un client du BCT

« Je suis très reconnaissant au BCT pour ses services. Le travailleur m'a donné l'impression qu'il faisait tout en son pouvoir pour m'aider, et que j'étais important. Merci. »

Un client du BCT

« Je suis très satisfait. Jamais personne n'a parlé aussi bien en mon nom. Je vous suis vraiment très reconnaissant. Merci encore. »

Un client du BCT

« Le chargé de cas était excellent. Quand on est dans une situation aussi stressante, il est bon de pouvoir compter sur quelqu'un d'aussi utile. »

Un client du BCT

« Merci de votre patience, de votre sollicitude et de votre compréhension, et d'avoir défendu mes intérêts. J'apprécie beaucoup toute l'aide que vous nous avez apportée à moi et à ma famille. »

Un client du BCT

Services d'information

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT offre des services d'information aux travailleurs blessés et aux membres du public par le biais de séances tenues dans des collectivités de toute la province. En 2011-2012, le BCT a tenu 25 séances d'information à l'intention du personnel des députés provinciaux, 10 séances destinées au public et 39 ateliers à l'intention des travailleurs blessés dans différentes collectivités de la province.

Le BCT fournit également des renseignements généraux dans son site Web. Ce site contient une collection complète de feuilles-info, des trousseaux 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. Des membres du personnel du BCT sont également invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail. Voici des services fournis en 2011-2012 :

- L'avocate générale du BCT a prononcé une allocution lors d'une séance de l'Association du Barreau de l'Ontario sur la jurisprudence récente en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.
- L'avocate générale du BCT a coprésidé la conférence annuelle de Lancaster House sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
- Des membres du personnel de l'Unité des services centraux à la clientèle ont tenu un atelier avancé d'une journée complète sur la réintégration au travail dans le cadre de la conférence des TCA de l'Ontario sur l'indemnisation des accidentés du travail.
- Des membres du personnel de l'Unité des services centraux à la clientèle ont animé une discussion entre experts sur les enjeux actuels dans le domaine de l'indemnisation des accidentés du travail à la conférence annuelle de l'Ontario Network of Injured Workers' Groups.
- La directrice du BCT a présenté une allocution lors de la conférence annuelle de l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs.

Personnel du BCT

Dans le cadre de son engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu, le BCT offre aussi des services éducatifs à son personnel. Les services fournis pendant l'exercice 2011-2012 ont compris les suivants :

- Séminaires en ligne sur le nouveau mandat du BCT concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail et sur son lien avec l'assurance contre les accidents du travail;
- Refonte et mise à jour du cours sur les maladies professionnelles du BCT et de son mode de prestation.

POINTS SAILLANTS SUR LES CAS TRAITÉS PAR LE BCT

Principaux cas en cours

Maladies professionnelles

Le BCT a poursuivi son travail de représentation auprès du Tribunal dans le cadre d'une cause type regroupant des demandes d'indemnisation pour maladie professionnelle concernant un lieu de travail à Sarnia. Cette cause type permettra de tirer des conclusions clés sur l'exposition professionnelle et la causalité qui seront appliquées aux autres dossiers. Pendant l'exercice, le BCT a présenté des témoins en matière d'exposition au Tribunal et a obtenu des témoignages d'experts remettant en question le modèle d'exposition de la CSPAAT. En 2012-2013, le BCT compte présenter des observations écrites et une plaidoirie sur la preuve relative à l'exposition. Cette cause type continuera de nécessiter beaucoup de ressources de la part du BCT.

Le BCT a également continué la représentation en appel dans un certain nombre de grappes de cas de maladies professionnelles et de dossiers individuels en divers endroits de la province. Les demandes provenant de ces grappes en sont à différentes étapes du processus d'arbitrage du système, allant du rassemblement des preuves au Tribunal.

Stress traumatique

En 2011-2012, le BCT s'est chargé de plusieurs autres dossiers de stress traumatique qui pourraient donner lieu à des contestations en vertu de la Charte des droits et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Le BCT représente actuellement un travailleur dont la procédure d'audience a atteint l'étape de la contestation en vertu de la Charte. À la première étape de l'audience, le Tribunal a rendu une décision selon laquelle le stress du travailleur avait été causé par des mesures de gestion de l'employeur (décision n° 214/10I). La date de l'audience n'a pas encore été fixée, mais celle-ci devrait avoir lieu pendant l'exercice 2012-2013.

Discrimination fondée sur l'âge

Le BCT a continué de contester l'alinéa 43 (1) c) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, qui limite la durée des prestations pour perte de revenus des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après l'accident. Le BCT s'occupe de deux dossiers qui mettent à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les

dispositions relatives à l'égalité de la Charte des droits. Les audiences concernant ces cas devraient avoir lieu à l'automne 2012.

Le BCT a obtenu une décision relativement à un cas de discrimination fondée sur l'âge à l'égard duquel un membre de son personnel a représenté un travailleur en collaboration avec un avocat du secteur privé (décision n° 512/06). La majorité du comité a jugé qu'il n'y avait pas eu de discrimination, mais le vice-président a exprimé sa forte dissidence.

Compétences du Tribunal des droits de la personne à l'égard des décisions de la CSPAAT

Le BCT est intervenu dans plusieurs causes devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Dans ces causes, ce tribunal a conclu que les décisions de la CSPAAT concernant la fourniture de prestations sont des « services » aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, et que par conséquent, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario était compétent pour entendre les plaintes formulées contre la CSPAAT. Compte tenu des arrêts récents de la Cour suprême du Canada, on ne sait trop si ces décisions feront jurisprudence.

Prestations de survivant dans les cas de maladie professionnelle

Le BCT a contesté la pratique générale du Tribunal d'accorder les prestations de survivant minimales prévues par la loi aux conjoints de travailleurs qui sont morts d'une maladie professionnelle à longue période de latence mais qui étaient à la retraite au moment du diagnostic. Le BCT a soutenu que le conjoint du travailleur avait perdu les prestations de retraite de ce dernier lorsque celui-ci est décédé et devrait, par conséquent, être indemnisé pour cette perte. Dans une décision provisoire (n° 435/12I), datée du 27 mars 2012, le Tribunal a déclaré que le BCT avait soulevé un nouvel argument juridique et a demandé à ses avocats de lui faire des observations à ce sujet.

Un second cas portant sur le même sujet devrait faire l'objet d'une audience au début de l'exercice 2012-2013.

Décisions notables du TASPAAAT

Le Tribunal publie un résumé de ses décisions importantes et identifie celles qui sont particulièrement dignes d'attention. Voici certaines de ces décisions où les travailleurs étaient représentés par le BCT.

Décision n° 387/09

Le Tribunal a éclairci l'effet d'une décision antérieure qui avait accordé une indemnisation pour des symptômes découlant de l'exposition à des produits chimiques, conformément à la politique de la CSPAAT sur l'invalidité attribuable à un traumatisme psychique. Le travailleur s'est vu accorder une pension.

Décision n° 2538/11I

Le travailleur a interjeté appel d'une décision de la CSPAAT lui refusant des prestations pour des blessures à la tête qu'il avait subies après avoir fait une crise au travail. Le Tribunal s'est prononcé sur la question préjudicielle de savoir s'il avait compétence pour trancher un nouvel argument juridique soulevé par le travailleur. Il a conclu que le travailleur pouvait soulever tout argument plausible sur la question en litige dans cet appel et qu'il avait compétence pour le trancher.

Décision n° 2028/11

Le Tribunal a accueilli l'appel interjeté par un travailleur d'une décision de la CSPAAT de ne plus lui fournir de services de réintégration au marché du travail (RMT). Le cours de formation obligeait le travailleur à passer la nuit ailleurs que chez lui, ce qu'il ne pouvait faire en raison du trouble psychiatrique dont était atteint sa conjointe et des besoins particuliers de ses enfants. Il s'agissait là de raisons personnelles majeures qui ne justifiaient pas la fin des services de RMT.

Décision n° 1691/11

Le travailleur est rentré au travail chez l'employeur qu'il avait au moment de l'accident. Il a continué d'y travailler jusqu'à ce que trois mois se soient écoulés après la date d'immobilisation au 72^e mois dans le cas des prestations pour perte de gains (PG), puis il a été mis à pied en raison d'une fermeture d'usine. Le Tribunal a établi que comme le travailleur était affecté à des tâches modifiées, il avait effectué un retour au travail rapide et sécuritaire. Par conséquent, il a autorisé le redressement des prestations pour PG du travailleur, qui s'est vu accorder une évaluation des possibilités de réintégration au marché du travail et des prestations pour PG intégrales jusqu'à ce que cette évaluation soit effectuée.

Décision n° 1372/11

Le travailleur, un résident de l'Ontario qui travaillait pour une entreprise ontarienne, a été blessé en Colombie-Britannique. Le Tribunal a établi qu'il avait un lien important avec l'Ontario au moment de l'accident et qu'il avait le droit de demander des prestations en vertu de la LSPAAT.

Décision n° 1064/11

L'employeur a interjeté appel de la décision de la CSPAAT de prolonger le programme de réintégration au marché du travail du travailleur. Il a soutenu qu'en vertu de la loi, la CSPAAT avait l'obligation de le consulter concernant cette prolongation et ne l'avait pas fait. Le Tribunal a établi que la loi prévoit uniquement une consultation sur le plan initial, et que dans bien des situations, il serait inapproprié de consulter l'employeur, notamment en cas de contraintes de temps.

Décision n° 434/09I2

L'employeur a demandé au Tribunal de suspendre les prestations du travailleur car ce dernier avait d'abord refusé de subir une étude du sommeil qu'un assesseur médical du Tribunal avait recommandée. Le Tribunal a établi qu'il ne pouvait pas suspendre ces prestations car c'est l'employeur, et non le Tribunal, qui avait demandé la tenue d'une étude du sommeil. En bout de ligne, le travailleur a accepté de subir une telle étude.

Décision n° 1271/11

Le travailleur s'est vu refuser des prestations pour la récurrence d'une blessure au dos qu'il avait subie lors de son premier jour de travail pour un nouvel employeur. Le Tribunal a accueilli l'appel, soulignant qu'il y avait une compatibilité clinique entre l'état du travailleur après l'accident initial et après la récurrence. Comme le travailleur n'avait travaillé qu'une journée et que rien n'indiquait qu'il occupait un emploi saisonnier ou temporaire, les gains réels ont été employés pour établir les prestations de courte et de longue durée.

Décision n° 970/11

Le travailleur a interjeté appel d'une décision de la CSPAAT refusant de lui verser des intérêts sur des prestations impayées en raison de trois erreurs administratives importantes. En vertu de sa politique, la CSPAAT verse des intérêts dans le cas de prestations demandées avant 1990 uniquement lorsque la décision pertinente est infirmée en appel. Le Tribunal a établi qu'il n'était pas nécessaire de déterminer si cette politique était ambiguë ou non. Des circonstances exceptionnelles justifiaient le paiement d'intérêts : le travailleur avait été privé de prestations importantes, certaines pendant 26 ans, et il n'aurait pu remarquer facilement certaines de ces erreurs. Le refus de payer des intérêts aurait entraîné une injustice manifeste.

Décision n° 660/11

Le travailleur était rentré au travail où on l'avait affecté à des tâches fortement adaptées à la suite d'une blessure, puis il a été mis à pied définitivement après le dernier réexamen de son indemnité pour perte économique future en raison de la fermeture d'une usine. La CSPAAT a refusé au travailleur un supplément pour perte économique future et des services de réintégration au marché du travail, et le travailleur a interjeté appel. Le Tribunal a établi que le travailleur n'avait pas droit à un supplément car son état ne s'était pas nettement dégradé. Cependant, il avait droit à des services de réintégration au marché du travail car il était affecté à des tâches fortement adaptées et était peu susceptible de trouver un autre emploi aussi rémunérateur sur le marché du travail.

Décision n° 1428/09

Le travailleur occupait un emploi à bord d'un navire en Ontario, mais il était un résident de Terre-Neuve. L'employeur a interjeté appel de l'admissibilité du travailleur à des prestations pour une tendinite du tendon d'Achille et à une indemnité de perte non

financière ainsi qu'au calcul de la perte de gains fondé sur le salaire minimum à Terre-Neuve-et-Labrador. Le Tribunal a confirmé les prestations et l'indemnité de perte non financière accordées au travailleur. Cependant, il a établi que les prestations pour perte de gains devaient être fondées sur le salaire minimum en vigueur en Ontario.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2011-2012

Partenariats avec la collectivité et le système et travaux des comités

Comité consultatif composé de représentants des travailleurs blessés et des syndicats de la CSPAAT

La directrice du BCT siège à ce comité convoqué par le président de la CSPAAT et composé de cadres du CSPAAT et de travailleurs syndiqués, de représentants de groupes de travailleurs blessés et de représentants d'organismes représentant les travailleurs non syndiqués (cliniques juridiques communautaires et BCT). À ce comité, les travailleurs membres font des commentaires et suggestions sur les initiatives importantes de la CSPAAT, notamment dans le cadre de consultations sur la modification des politiques et du système. Pendant l'exercice, ils ont notamment fait des commentaires préliminaires sur la proposition de modernisation des services de contestation de la CSPAAT, notamment son calendrier, son contenu et son déroulement, sur le cadre des politiques et sur la politique d'indemnisation.

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires

La directrice du BCT siège à ce comité, aux côtés de quelques représentants clés des travailleurs et d'un cadre supérieur de la Commission, qui détermine les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Ce comité révise et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute également de problèmes systémiques plus larges relatifs à l'indemnisation qui ont une incidence sur les travailleurs. Ce comité s'est réuni au début de l'exercice pour discuter des questions en suspens, mais les groupes de travail ne se sont pas réunis; les problèmes systémiques ont été abordés au sein du comité consultatif composé de représentants des travailleurs blessés et des syndicats.

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

Le BCT, la CSPAAT, la Division des opérations du ministère du Travail et un organisme de soutien par les pairs baptisé Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat visant à améliorer les services et le soutien offerts aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat pour l'ACCES, qui se réunit deux fois par an, est de fournir une aide opportune, continue et complète aux survivants, à la suite d'un accident mortel au travail d'un proche. Grâce à des activités régulières de communication, les partenaires continuent à repérer les lacunes en matière de services, à examiner les

solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation des survivants aux services dont ils peuvent bénéficier.

Consultation sur les politiques et la réforme de la loi

Examen du financement de la CSPAAT

Tout au long de l'année, le BCT a participé à l'examen du financement de la CSPAAT, une vaste consultation présidée par le professeur Harry Arthurs sur un large éventail de questions fondamentales touchant le financement du système d'assurance contre les accidents du travail. Dans le cadre de ce processus d'examen, le BCT a présenté des observations écrites et comparu devant le professeur Arthurs lors d'audiences publiques tenues à Toronto. Le BCT a également participé à des réunions de consultation avec des représentants des travailleurs et des employeurs qui ont eu lieu dans le cadre de cet examen.

Cadre de consultation sur les politiques de la CSPAAT

En septembre 2011, le BCT a fourni des observations écrites lors des consultations publiques de la CSPAAT sur son cadre proposé de consultation sur les politiques. Au cours de la seconde moitié de l'année, le BCT a participé à des pourparlers approfondis avec la haute direction de la CSPAAT concernant son programme de réforme des politiques et ses démarches de consultation publique.

TRAITEMENT DES PLAINTES POUR REPRÉSAILLES LIÉES AU RESPECT DES LOIS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

En vertu de la *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail* (projet de loi 160), le mandat du BCT a été élargi; le BCT est désormais chargé d'éduquer et de conseiller les travailleurs non syndiqués et de les représenter lorsqu'ils portent plainte pour représailles en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Ce nouveau mandat en matière de santé et sécurité au travail s'ajoute au mandat actuel du BCT relativement à l'assurance contre les accidents du travail.

Le nouveau mandat du BCT devait entrer en vigueur au début de l'exercice 2012-2013, le 1^{er} avril 2012. Le BCT s'est concentré, en 2011-2012, sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un nouveau programme de santé et de sécurité au travail relatif aux représailles.

Nous avons conçu un modèle de prestation de services et estimé le personnel et les autres ressources nécessaires, afin de justifier l'obtention de ressources supplémentaires.

Le BCT a créé un nouveau poste, celui de représentant des travailleurs, dont les titulaires seront chargés de fournir les services aux personnes ayant subi des représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail. Deux représentants des travailleurs et un préposé aux services à la clientèle ont été recrutés pour fournir ces services qui, pendant le premier stade du nouveau programme, seront tous fournis au bureau principal du BCT à Toronto.

Le BCT a également élaboré une série de feuilles-info à l'intention du grand public. Elles expliquent les droits des travailleurs qui font l'objet de représailles, le processus permettant de les faire respecter et l'aide que peut fournir le BCT. Ces feuilles-info sont accessibles dans le site Web du BCT. Un programme de formation a également été élaboré pour le personnel du BCT afin de l'aider à comprendre le nouveau mandat et à diriger les travailleurs vers le nouveau programme.

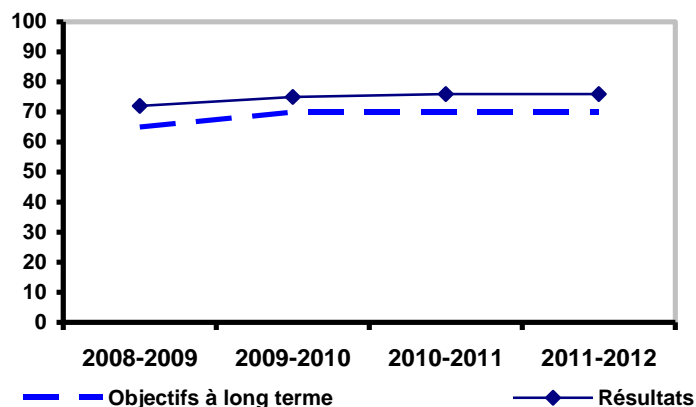
Tout au long de l'exercice, le BCT a collaboré avec ses partenaires du système afin d'assurer l'application coordonnée et harmonieuse des dispositions de la loi 160 portant sur les représailles. Le groupe de travail interorganismes sur l'article 50, auquel siégeaient des représentants du BCT, de la Commission des relations de travail de l'Ontario, du Bureau des conseillers des employeurs, de plusieurs directions du ministère du Travail ainsi que du Secrétariat du projet d'examen de la santé et de la sécurité, a joué un rôle de premier plan à ce titre.

Les préparatifs nécessaires pour assurer la prestation des services aux personnes ayant subi des représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail conformément au mandat élargi du BCT ont été achevés à la fin de l'exercice 2011-2012. Le programme de santé et de sécurité au travail en matière de représailles du BCT était en place et prêt à servir le public à la date prévue du 1^{er} avril 2012.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

Dans les cas pertinents, le BCT cherche à offrir du soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans recourir à des audiences formelles, en évitant le système d'appels et en envisageant le règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

Qu'illustre le graphique?

Le graphique illustre la proportion des décisions rendues pour les appels du BCT qui n'ont pas fait l'objet d'une audience formelle. L'engagement à long terme tient compte de la croissance prévue de la complexité des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours à des audiences formelles.

Résultats à la fin de l'exercice 2011-2012

Soixante-seize pour cent des décisions ont été rendues à l'issue d'un RRD ou RED. Le BCT prévoit que ce pourcentage baissera en raison de la complexité croissante des dossiers à l'égard desquels il fournit des services, mais les organismes d'appel cherchent de plus en plus à régler les appels sans tenir d'audience. L'objectif à long terme demeure établi à 70 %.

ANNEXE B – RENDEMENT DES PROGRAMMES INTERNES

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultats de 2010-2011	Engagements pour 2011-2012	Résultats à la fin de l'exercice 2011-2012 (au 31 mars 2012)	Engagements pour 2012-2013
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	70 % des décisions sont rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou règlement extrajudiciaire des différends (RED).	76 % des décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou règlement extrajudiciaire des différends (RED).	Le BCT s'attend à régler au moins 70 % des cas par RRD ou RED.	Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 76 % 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 de représentation	200 cas par employé à plein temps.	206 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps ont été traités.	200 cas par employé à plein temps.	218 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps* ont été traités.	L'objectif pour 2012-2013 reste fixé à 200 cas, car le BCT privilégie de plus en plus les services de représentation aux services de consultation, et la résolution des cas de représentation prend beaucoup plus de temps que celle des cas de consultation.
Diligence du service de représentation en appel	Tous les cas requérant des services de représentation en appel sont traités dans les 120 jours suivant l'engagement de représentation.	Le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 94 % des cas placés sur une liste d'attente et requérant des services de représentation soient introduits dans un délai de 120 jours.	Faire en sorte que tous les cas requérant un service de représentation soient traités dans un délai de 120 jours.	Le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 95 % des cas placés sur une liste d'attente et requérant des services de représentation soient introduits dans un délai de 120 jours.	Le BCT s'engage à maintenir ou à réduire les délais relevés en 2011-2012.

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

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2011-2012

Compte	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Écart	Écart (%)	Explication
Salaires et traitements	7 564,2	7 256,8	307,4	4,1 %	Économies attribuables au retard mis à embaucher les trois employés affectés aux services aux personnes ayant subi des représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail.
Avantages	1 522,7	2 018,3	(495,6)	(32,5 %)	En plus de la hausse annuelle des coûts au titre des avantages sociaux, on relève des indemnités de départ, des contributions au régime de retraite des employés bénéficiant du plan de protection à long terme du revenu et des prestations de congé de maternité complémentaires.
ACDF					
Transport et communications	392,4	260,3	132,1	33,7 %	Économies découlant de la réduction des frais de déplacement grâce à l'utilisation d'un parc de véhicules.
Services (y compris la location de bureaux)	1 472,3	1 396,7	75,6	5,1 %	Réduction générale des frais liés aux services.
Fournitures et matériel	132,3	94,3	38,0	28,7 %	
TOTAL DES ACDF	1 997,0	1 751,3	245,7	12,3 %	Réduction générale des ACDF dans tous les domaines.
TOTAL – BCT	11 083,9	11 026,4	57,5	0,5 %	
Recouvrements	(11 082,9)	(11 026,3)	(56,6)	(0,5 %)	
TOTAL	1,0	0,1	0,9	90 %	

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

** Total des dépenses réelles comprenant les coûts de location des bureaux.

ANNEXE D – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto ON M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

305, avenue Milner
Bureau 918
Scarborough ON M1B 3V4

BUREAU D'OTTAWA

347, rue Preston
3^e étage
Ottawa ON K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON et BUREAU SATELLITE DE SARNIA

495, rue Richmond
Bureau 810
London ON N6A 5A9

BUREAU DE WATERLOO

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

BUREAU DE WINDSOR

100, avenue Ouellette
10^e étage
Windsor ON N9A 1C7

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

70 Foster Drive
Bureau 480
Sault Ste. Marie ON P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

435, rue James Sud
Bureau 335
Thunder Bay ON P7E 6S7

BUREAU DE SUDBURY

159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury ON P3E 6A5

BUREAU DE TIMMINS

60, avenue Wilson, bureau 303
Timmins ON P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

50 Hillside Drive North
Elliot Lake ON P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

1201, avenue Wilson
Édifice C, bureau 125
Downsview ON M3M 1J8

BUREAU DE HAMILTON

119, rue King Ouest
13^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7

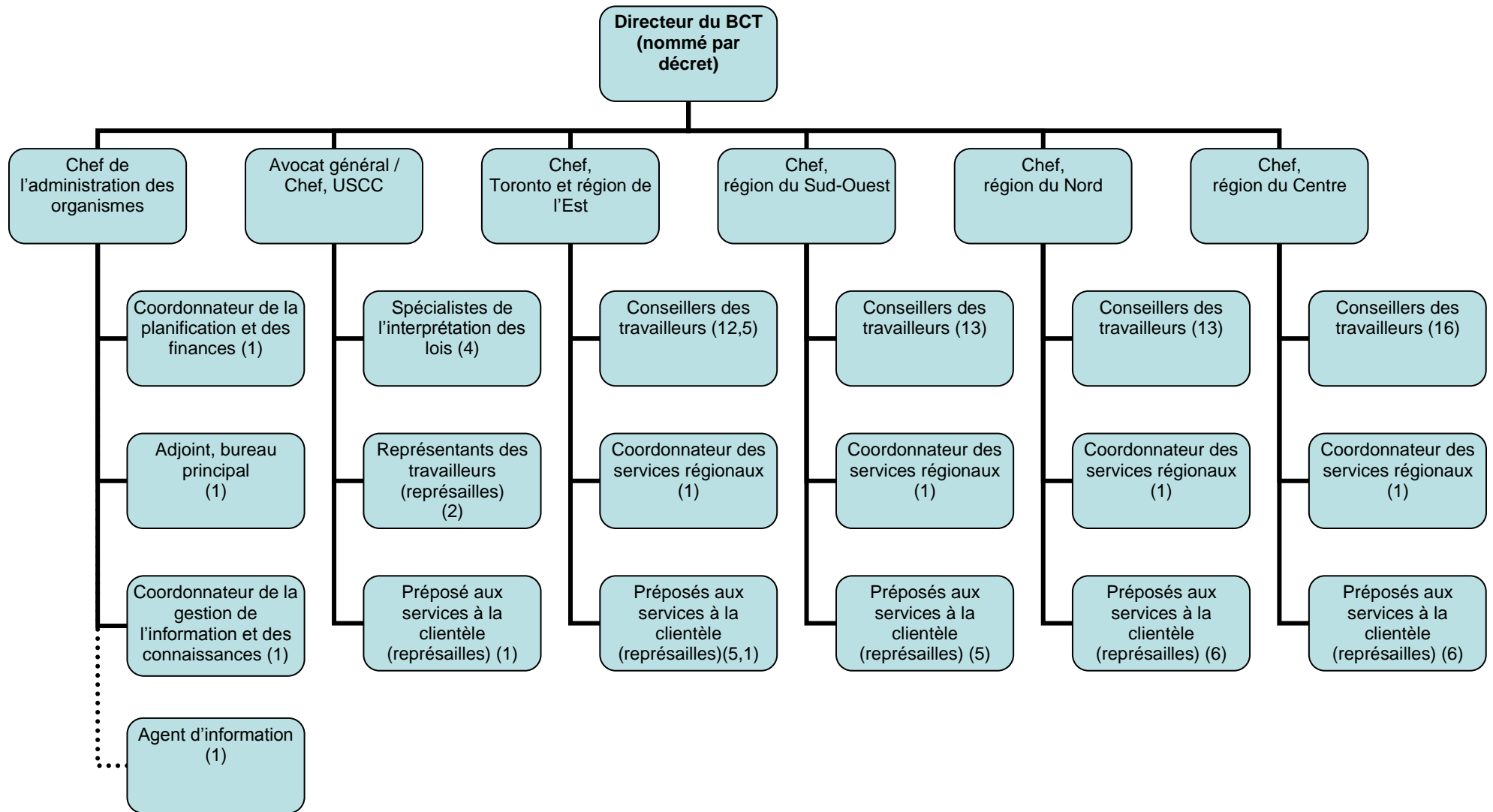
BUREAU DE ST. CATHARINES

301, rue St. Paul
9^e étage
St. Catharines ON L2R 7R4

BUREAU DE MISSISSAUGA

10 Kingsbridge Garden Circle
Bureau 512
Mississauga ON L5R 3K6

ANNEXE E – ORGANIGRAMME



EFFECTIF DU BCT EN 2011-2012 : 97,6 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)