

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS



RAPPORT ANNUEL 1^{er} AVRIL 2010 – 31 MARS 2011

SIÈGE SOCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)
RAPPORT ANNUEL 2010-2011
TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| MESSAGE DE LA DIRECTRICE..... | 1 |
| INTRODUCTION..... | 2 |
| MANDAT ET SERVICES..... | 2 |
| Prestation des services du BCT | 3 |
| Unité des services centraux à la clientèle (USCC) | 3 |
| Contribuer à l'amélioration du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail | 3 |
| PRINCIPALES RÉALISATIONS..... | 3 |
| Services consultatifs | 3 |
| Services de représentation | 5 |
| POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT | 8 |
| Principaux cas en cours | 8 |
| Décisions intéressantes du Tribunal d'appel | 10 |
| Services éducatifs | 13 |
| AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2010–2011..... | 14 |
| Soumissions concernant les politiques et la réforme de la loi | 14 |
| Partenariats de la collectivité et du système et travaux des comités | 14 |
| Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle..... | 15 |
| ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT | 17 |
| ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE | 18 |
| ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2010–2011 | 19 |
| ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT | 20 |
| ANNEXE E – ORGANIGRAMME..... | 21 |

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

C'est un honneur pour moi de présenter, en qualité de directrice intérimaire du Bureau des conseillers des travailleurs, notre rapport annuel pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011.

Notre objectif prioritaire et notre principale contribution au système consistent 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. Le présent rapport contient les points saillants de nos réalisations en 2010-2011.

En plus de ces réalisations, il convient de rappeler quelques événements dignes d'intérêt.

Premièrement, le BCT a commémoré son vingt-cinquième anniversaire à l'occasion d'une conférence didactique à l'intention de tout le personnel en novembre 2010. De tous les coins de la province, nous nous sommes rassemblés pour réfléchir à nos réalisations et célébrer les succès du passé, pour nous informer des problèmes actuels et émergents, et pour acquérir des compétences pratiques qui nous aideront à relever les défis à venir.

En même temps, nous avons dit au revoir à notre directeur, Jorma Halonen, qui est parti en retraite juste après la conférence. J'aimerais rendre hommage à Jorma et le remercier de son leadership éclairé et de ses nombreuses années au service du BCT.

Deuxièmement, le BCT a pris en compte l'introduction du nouveau Programme de réintégration au travail de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la Commission) et des politiques provisoires connexes. Le BCT a analysé les nouvelles politiques et offert des séances de formation à tout son personnel de première ligne et à d'autres représentants. Le personnel de première ligne a pu s'adapter rapidement aux changements et continue à porter assistance aux travailleurs blessés en vertu du nouveau programme. Le BCT a également soumis des communications exhaustives à la Commission dans le cadre de ses consultations sur les politiques provisoires. L'introduction de la réintégration au travail a marqué un tournant décisif dans la stratégie de la Commission en la matière. Ce changement a demandé au BCT des efforts tout aussi importants pour faire valoir les points de vue qui serviraient au mieux les intérêts des travailleurs blessés.

Troisièmement, et c'est peut-être le point le plus important pour notre avenir, le BCT a été inclus dans le rapport de décembre 2010 du Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail. Dans la recommandation 35 de son rapport, le Comité a reconnu le BCT comme un organisme indépendant pouvant fournir une information et un appui aux travailleurs qui ont subi des représailles pour avoir fait part de leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité au travail.

En mars 2011, le projet de loi 160, la *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail*, a été introduite à l'Assemblée législative pour mettre en œuvre les recommandations énoncées dans le rapport du Comité consultatif d'experts. Cette loi prévoit d'ajouter un article à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* en vue de donner au gouvernement l'autorité nécessaire pour prescrire de nouvelles fonctions au BCT en matière de représailles liées à la santé et la sécurité au travail. À la fin de l'exercice, la loi n'était pas encore entrée en vigueur.

Dans l'ensemble, 2011 a été une année intéressante et fertile en événements pour le BCT. En fin de compte, nos succès et la reconnaissance qu'ils nous valent peuvent être attribués au travail acharné, au dévouement et aux compétences du personnel du BCT qui s'emploient chaque jour à aider les travailleurs blessés et leurs survivants. C'est pour moi un grand honneur de travailler aux côtés de personnes aussi talentueuses qui font un travail aussi important, et je les remercie toutes et tous de leurs efforts.

Cindy Trower Directrice (intérimaire) du BCT

INTRODUCTION

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, en tant que division du ministère du Travail (le « ministère »), pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au Ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail (le « ministre »). M. Jorma Halonen a pris sa retraite en novembre 2010. Mme Cindy Trower, avocate générale et chef de l'Unité des services centraux à la clientèle, a accepté d'occuper le poste de directrice intérimaire en attendant le recrutement d'un nouveau directeur. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre.

MANDAT ET SERVICES

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

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables et leurs survivants;
- 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, comme la base de la force et du dynamisme de l'économie de la province,
- 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.

Plus de 89 % des anciens clients du BCT sondés en 2010-2011 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

« Merci de m'avoir aidé à résoudre ces problèmes. Mes ressources financières sont limitées et votre aide a été très appréciée. Merci. »

« J'aimerais remercier le Bureau des conseillers des travailleurs. (...) Le conseiller des travailleurs a été courtois, compétent et professionnel. Il m'a tenu au courant pendant toute la durée de la procédure et a offert des services de représentation de qualité. »

« Un grand merci à mon conseiller des travailleurs (...). Cette année a été une véritable épreuve pour ma famille et pour moi-même. Sans votre aide, j'aurai eu beaucoup plus de mal encore. Je ne vous remercierai jamais assez. »

« J'étais complètement accablé par ma situation et mon conseiller des travailleurs a guidé mes pas dans cette période très noire. Merci à tous de votre aide formidable. »

« Vous m'avez représenté avec professionnalisme, intérêt et considération, et j'ai eu l'impression d'être véritablement entendu. »

Prestation des services du BCT

Le BCT compte quinze bureaux de plein exercice dans toute la province. Dans la région du grand Toronto, les bureaux du BCT se trouvent dans le centre-ville de Toronto, à Downsview, à Scarborough et à Mississauga. Dans le Sud-Ouest de l'Ontario, les bureaux sont situés à Windsor, à London, à St. Catharines, à Waterloo et à Hamilton, et un bureau satellite se trouve à Sarnia. Le bureau d'Ottawa répond aux besoins des clients de l'Est de l'Ontario. Quant aux clients du Nord de l'Ontario, ils sont pris en charge par les bureaux du BCT à Sudbury, à Timmins, à Elliot Lake, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay.

Le personnel du BCT se rend régulièrement à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas et Woodstock. Ces visites permettent aux travailleurs blessés éloignés de ses bureaux d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers des travailleurs près de chez eux.

Unité des services centraux à la clientèle (USCC)

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

- conseils juridiques internes et aide au BCT;
- conseils et services de représentation dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent pour les clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et d'autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

Contribuer à l'amélioration du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail

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.

PRINCIPALES RÉALISATIONS

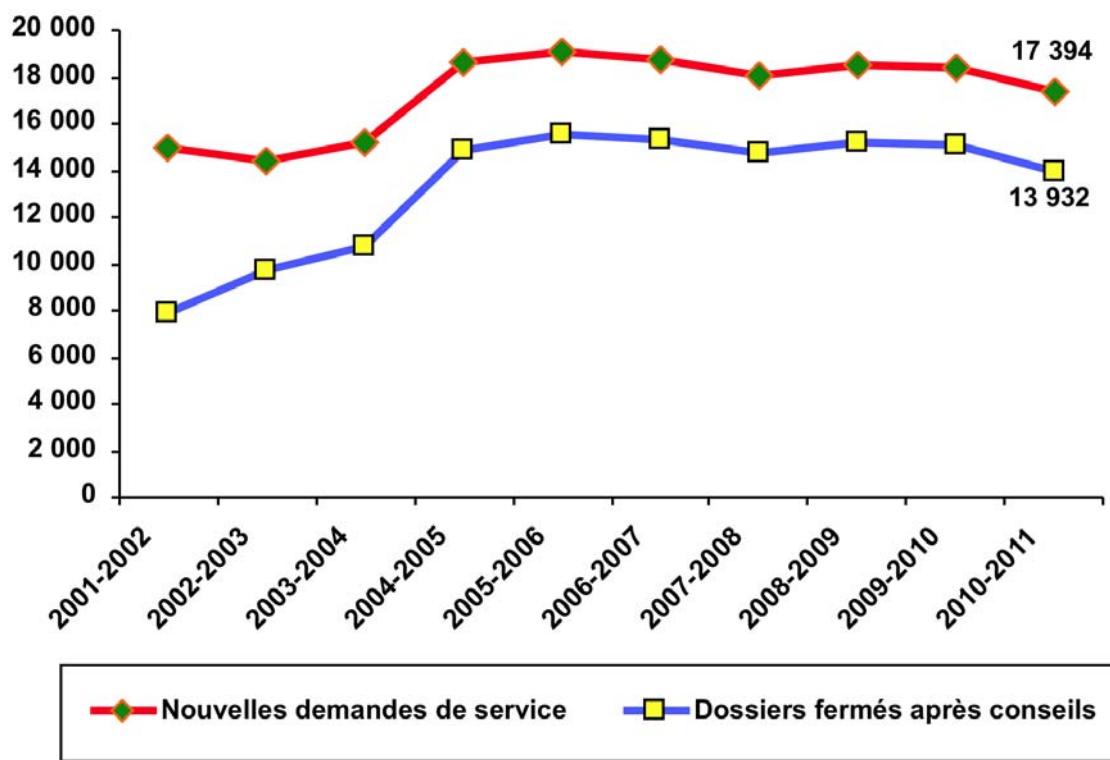
Services consultatifs

Si les ressources humaines et les services de représentation demeurent axés sur les travailleurs les plus vulnérables et sur les cas plus complexes, tous les travailleurs qui

communiquent avec le BCT pour demander de l'aide reçoivent de précieux renseignements et conseils de haut niveau pour leur permettre de s'orienter eux-mêmes dans le système pendant toute la période nécessaire à la résolution de leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. Cette information est fournie par téléphone et complétée par les ressources disponibles sur le site Web du BCT.

Environ 80 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec les bureaux du BCT ont reçu des renseignements et des conseils, et 20 % ont profité de services de représentation (voir le graphique 1).

Graphique 1 : Demandes de service ou de conseils reçus au cours des dix dernières années



La charge de travail et l'efficacité globale du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis. Le BCT a reçu 17 394 nouvelles demandes de service; dans 13 932 de ces cas, les dossiers ont été fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaires. En 2010-2011, le BCT a aidé 14 377 travailleurs blessés différents.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie des documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés, de leurs survivants et du grand public. Les principaux documents sont les feuilles-info d'auto-assistance du BCT, qui sont proposées sur support papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT, à l'adresse <http://www.owa.gov.on.ca/>. Outre les feuilles-info, le site offre plusieurs trousseuses d'auto-assistance, une foire aux questions, un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux

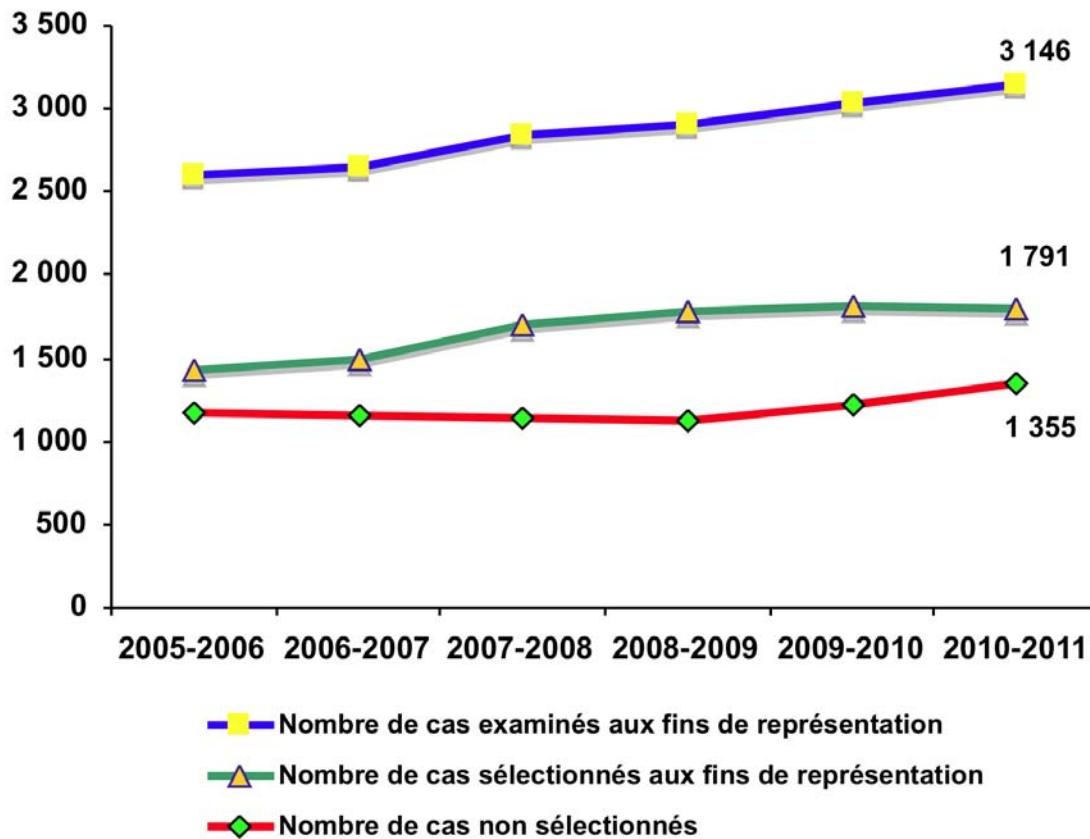
appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation et un lien permettant de faire une demande de renseignements par courriel au BCT.

Services de représentation

Examen des cas

Afin que le BCT utilise ses ressources pour aider les travailleurs qui en tireront le plus grand profit, seuls les cas ayant des chances « raisonnables » de succès se voient offrir des services de représentation. En 2010-2011, le BTC a examiné 3 146 cas, parmi lesquels il a sélectionné 1 791 cas aux fins de représentation en se fondant sur l'information disponible. Au cours de l'exercice, le BTC a fourni des services de représentation dans 5 522 cas.

Graphique 2 : Appui aux clients et choix des cas aux fins de représentation



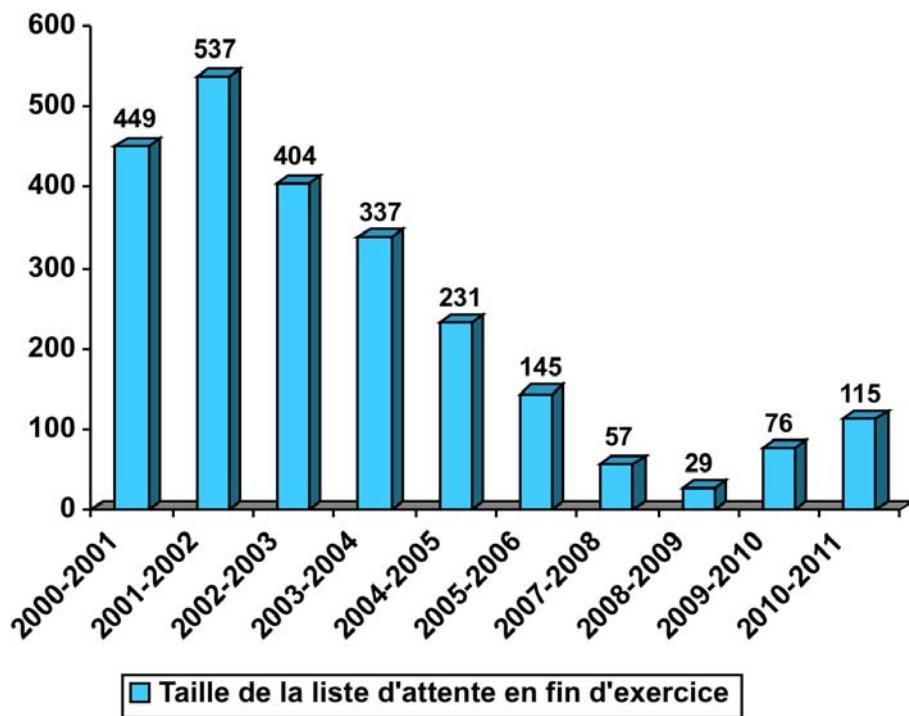
Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Le BCT assure en permanence le suivi et l'analyse de sa liste d'attente pour les services de représentation. Plusieurs stratégies sont adoptées pour gérer les listes d'attente en fonction des besoins, en vue d'offrir des services homogènes et opportuns dans toute la province. Le 31 mars 2009, le nombre de cas sur la liste d'attente s'élevait à 29, son niveau le plus

bas. Malgré une légère augmentation du nombre de dossiers sur la liste d'attente (76 au 31 mars 2010, puis 115 cas au 31 mars 2011), le personnel du BCT a réussi à interjeter 94 % des appels dans les 120 jours suivant le début de l'examen du cas. Le délai moyen était d'un mois, et à la fin de l'exercice, aucun dossier n'attendait plus de 60 jours sur la liste d'attente.

Pour maximiser l'utilisation efficace des ressources, le BCT examine les demandes de représentation et sélectionne les cas selon des critères déterminés au préalable. Par exemple, il ne représente pas les cas qui sont évalués à moins de quatre semaines de prestations pour perte de revenus, ni les cas particuliers qui impliquent une augmentation d'indemnité de perte non financière (IPNF), une réévaluation ou une demande de l'employeur pour se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). 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.

Graphique 3 : Liste d'attente pour les services de représentation



Décisions

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. À la fin de mars 2011, il avait 3 604 dossiers de représentation en cours.

En 2010-2011, le personnel du BCT a obtenu un total de 3 686 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal, soit une augmentation de 4 % par rapport à 2009-2010. Au cours de la même période, le nombre de questions liées à ces décisions est passé à 6 092, soit une augmentation de 1 %. Ceci reflète la complexité

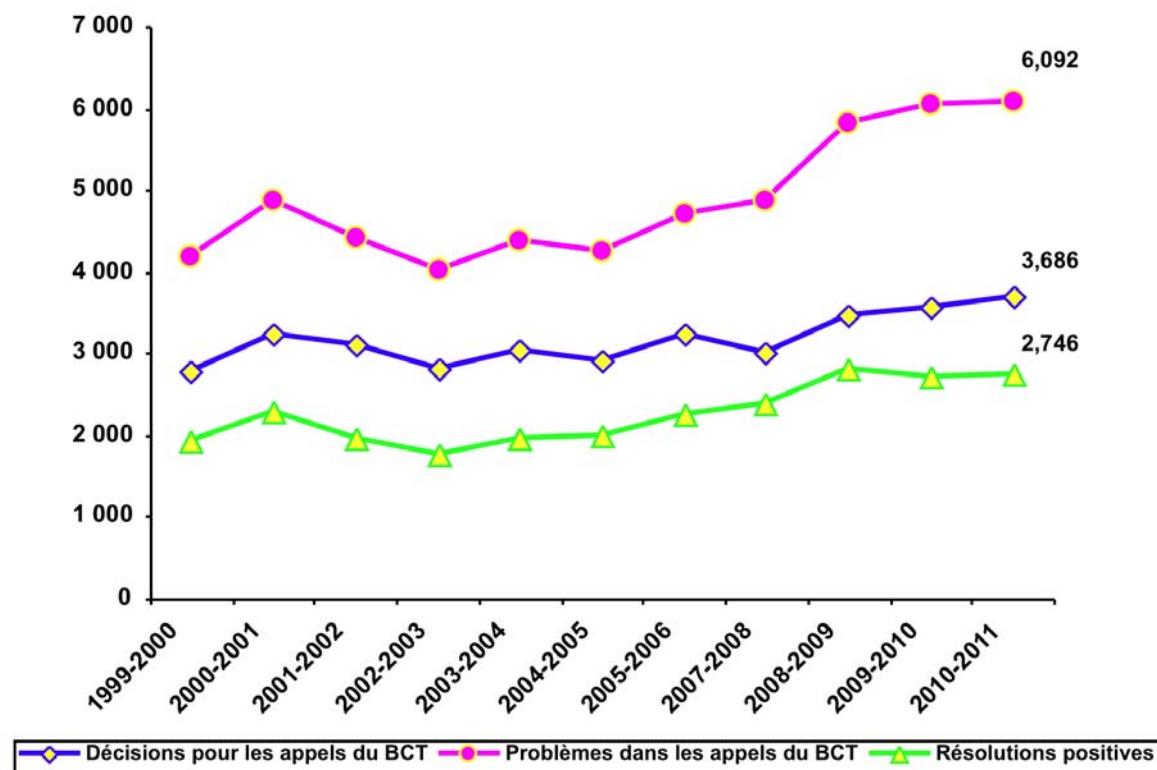
croissante et continue des cas portés en appel par le BCT. Un cas peut nécessiter l'arbitrage de plusieurs questions. (Voir le tableau 1 et le graphique 4.)

Le nombre de résolutions positives a légèrement augmenté, passant de 2 711 en 2009-2010 à 2 746 en 2010-2011. Par résolution positive, on entend un cas dans lequel le BCT a représenté un travailleur blessé et a obtenu une indemnisation totale ou partielle.

Tableau 1: Décisions selon le palier

| Décisions selon le palier | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| CSPAAT – Niveau opérationnel | 1 619 | 1 614 | 1 915 | 2 059 | 2 174 |
| CSPAAT – Niveau des appels | 962 | 876 | 968 | 1 055 | 1 093 |
| TASPAAT | 419 | 494 | 582 | 439 | 488 |
| TOTAL – Décisions pour tous les paliers | 3 000 | 2 984 | 3 465 | 3 553 | 3 755 |
| TOTAL – Questions tranchées par ces décisions à tous les paliers | 4 674 | 4 890 | 5 943 | 6 037 | 6 214 |

Graphique 4 : Résultats des représentations du BCT



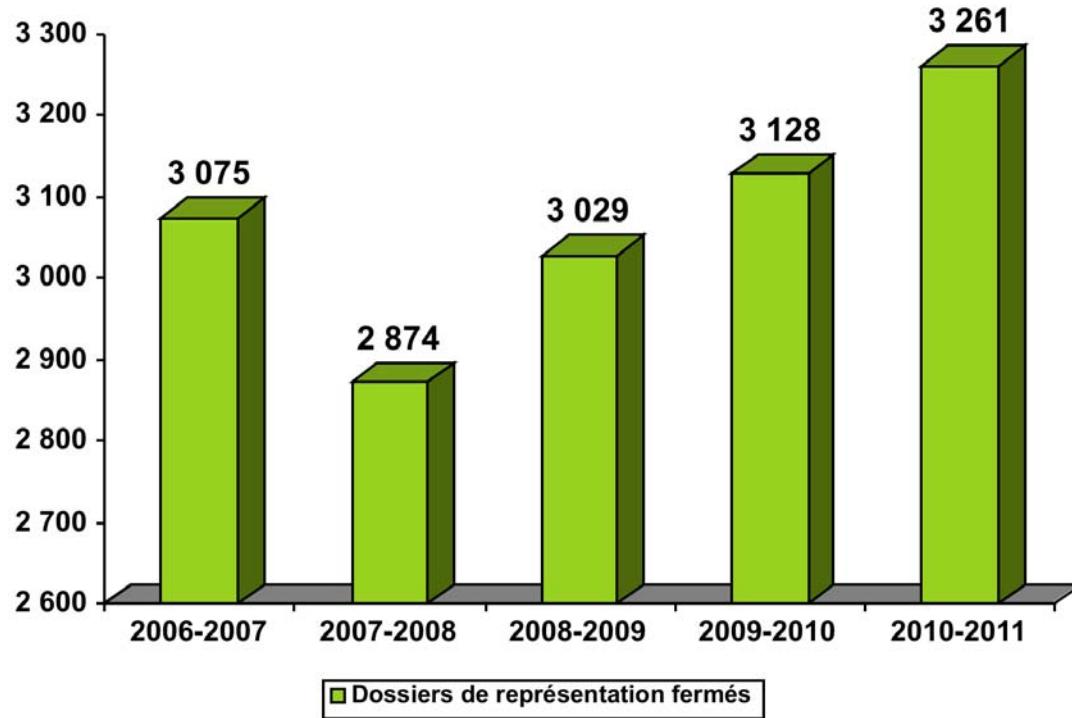
Fermeture des dossiers

Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont résolus rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont capables de reprendre leur vie. La fermeture rapide des dossiers permet au BCT d'aider un plus grand nombre de travailleurs tout en maintenant le nombre de clients et la durée d'attente à des niveaux raisonnables.

Un certain nombre de variables influencent le taux de fermeture des dossiers, notamment le nombre de conseillers disponibles pour une année donnée, le nombre et la complexité des cas et la proportion de dossiers fermés à la suite de leur évaluation.

Au total, le BCT a fermé 3 261 dossiers en 2010-2011, une augmentation de 4 % par rapport à l'année précédente.

Graphique 5 : Dossiers de représentation fermés



POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT

Principaux cas en cours

Maladies professionnelles

Le BCT a poursuivi son travail auprès du Tribunal dans le cadre d'une cause type regroupant des cas de maladies professionnelles survenues sur un lieu de travail à Sarnia. Cette cause type permettra de trancher des questions essentielles sur l'exposition professionnelle et la causalité qui s'appliqueront à l'arbitrage des dossiers restants. Au cours de l'exercice, plusieurs audiences auprès du Tribunal d'appel ont été tenues en vue

d'obtenir le témoignage d'experts qui contribuent à l'élaboration d'un modèle d'exposition pour le lieu de travail en question. D'autres dates d'audience sont fixées en 2011-2012 pour permettre au BCT de présenter des témoins clés dans le dossier des travailleurs. Le BCT prévoit que le dossier demandera encore beaucoup de temps et de ressources.

Outre cette cause type, le BCT a 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, du rassemblement des preuves au Tribunal d'appel.

Stress traumatique

En 2010-2011, 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 travailleur n'aurait pas vécu un événement soudain, imprévu et traumatique qui serait à l'origine de ses troubles psychiques (décision n° 214/10I). L'audience n'a pas encore été fixée, mais le cas devrait être entendu en 2011.

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 canadienne des droits*.

Dans l'un des dossiers, qui était déjà en cours d'examen par le Tribunal, le BCT a participé à titre de codéfenseur avec un avocat du secteur privé. Cette participation est intervenue après la tenue de l'audience sur le fond et la confirmation par le Comité que le travailleur, âgé de près de 64 ans au moment de l'accident, aurait continué de travailler après 65 ans n'eût été sa blessure. L'audience sur les arguments relatifs à la Charte a été conclue au début de l'exercice et le cas est en attente de décision.

Dans l'autre dossier, une clinique d'aide juridique agit à titre de codéfenseur avec le BCT. Le travailleur a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et a subséquemment subi une amputation de la jambe. Même si le travail sur le dossier s'est poursuivi en 2010-2011, la date de l'audience sur le fond devait encore être fixée à la fin de l'exercice.

Compétences du Tribunal des droits de la personne et de la CSPAAT

Le BCT s'est vu octroyer la qualité d'intervenant auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) dans une requête déposée auprès de la Commission. Le

travailleur blessé, qui était représenté par le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, a allégué que la Commission avait fait preuve de discrimination à son égard en ne lui offrant pas les mesures d'adaptation requises par ses troubles d'apprentissage durant le processus de réintégration au marché du travail. Dans certaines de ses décisions, le TDPO a estimé qu'il n'avait pas compétence pour entendre les plaintes déposées contre la Commission parce que ses décisions n'étaient pas visées par le *Code des droits de la personne*. La Commission a fait valoir que le TDPO devrait se conformer à ces décisions.

À l'audience, le BCT a allégué que les travailleurs blessés avaient besoin de la pleine protection du Code et que le TDPO devrait suivre les décisions selon lesquelles le TDPO peut appliquer le Code aux plaintes déposées contre la Commission. À la fin de l'exercice, la décision n'avait pas encore été rendue.

Décisions intéressantes du Tribunal d'appel

Le BCT a obtenu plusieurs décisions importantes au cours de l'exercice 2010-2011, dont plusieurs ont été jugées intéressantes par le Tribunal. Certaines de ces décisions figurent ci-dessous. D'autres décisions intéressantes sont affichées sur le site Web du BCT.

Décision n° 2574/07 - Protection (15 septembre 2010) (USCC/bureau de London)

Le BCT a obtenu le rejet d'un appel déposé par un employeur selon lequel tous les organismes sans but lucratif étaient dispensés de la protection obligatoire en vertu de l'article 5 du Règl. de l'Ont. 175/98. Le Tribunal a jugé que le terme « activités » avait évolué depuis l'introduction des lois sur les accidents du travail et qu'il inclut désormais les activités sans but lucratif dans la réglementation et la politique de la Commission.

Décision n° 2320/09 (1^{er} avril 2010) (bureau de Downsview)

Le Tribunal a estimé que le traitement des toxicomanies devrait être inclus dans le plan de réintégration au marché du travail (RMT) d'un travailleur ou d'une travailleuse dans les cas où il ou elle est par ailleurs admissible au plan et que sa toxicomanie est un obstacle à l'achèvement du plan. Toutefois, la nécessité d'un traitement des toxicomanies ne peut pas constituer le fondement du droit à un plan de RMT.

Décision n° 1529/04 (30 juin 2010) (USCC/bureau de Hamilton)

Le BCT a représenté un travailleur qui contestait l'utilisation par la Commission du tableau des valeurs combinées (Combined Values Chart) des guides de l'AMA en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne*. Le Tribunal a jugé qu'il n'y avait pas violation de la Charte ou du Code.

Décision n° 747/10 (8 juillet 2010) (bureau d'Ottawa)

Le travailleur a été blessé dans le cadre de son travail de pompier volontaire à temps partiel. Le Tribunal a estimé que le montant des gains du travailleur devrait être basé sur le montant de gains déterminé par son employeur de l'annexe 2.

Décision n° 772/09 (24 août 2010) (bureau de London)

Le travailleur a demandé une indemnité pour histoplasmose oculaire résultant d'une exposition aux déjections de pigeons. Bien que le risque de développer cette maladie existe pour la population en général, le Tribunal a estimé que les tâches effectuées par le travailleur dans le cadre de son emploi augmentaient ce risque et a accordé une indemnité.

Décision n° 625/08 (1^{er} septembre 2010) (bureau d'Ottawa)

La travailleuse a obtenu une indemnité pour maladie respiratoire obstructive chronique résultant d'une exposition à la poussière et à des produits chimiques dans une usine de pneus. Le fait que la travailleuse soit particulièrement sensible ne la rendait pas inadmissible à une indemnité, et le principe de la vulnérabilité devait s'appliquer.

Décision n° 1719/10 (29 septembre 2010) (bureau de Scarborough)

Le Tribunal a conclu que le travailleur n'était pas un exploitant indépendant, mais un employé. Bien que les parties aient voulu créer une trace écrite conforme à la procédure touchant les opérateurs indépendants, il n'a pas été prouvé qu'ils aient eu l'intention d'établir une telle relation dans la pratique. La véritable relation entre les parties était celle d'un emploi à plein temps.

Décision n° 1936/10 (29 octobre 2010) (bureau de St. Catharines)

Le travailleur a été blessé dans le cadre de son emploi de conducteur d'équipement, mais il travaillait aussi à temps partiel comme pompier volontaire. Le Tribunal a estimé que le calcul des gains moyens du travailleur devrait inclure les gains tirés de son travail de pompier, et qu'il avait droit à une indemnité pour perte des gains tirés de cet emploi.

Décision n° 1570/10 (15 décembre 2010) (bureau de Hamilton)

Le Tribunal a jugé que la Commission ne pouvait pas inclure les gains tirés d'un travail de chauffeur à temps partiel et non permanent dans la base salariale du travailleur en vue d'une indemnité pour perte économique future. L'emploi à temps partiel était sans rapport avec un emploi ou entreprise approprié (AAE) pour le travailleur en tant qu'agent de sécurité.

Décision n° 3/11 (11 janvier 2011) (bureau de Downsview)

Le Tribunal, en accord avec la jurisprudence, a convenu que la question centrale en cas de cessation d'emploi était de déterminer si la blessure indemnisable avait joué un rôle. Bien que le travailleur ait été congédié pour plusieurs raisons, sa blessure était bien l'une des causes de ce congé. Le travailleur a donc été jugé admissible à des prestations pour perte de gains.

Décision n° 1920/10 (2 février 2011) (bureau de Downsview)

Le Tribunal a estimé que l'emploi ou entreprise approprié (EEA) établi par la Commission n'était pas adéquat. Malgré cela, le travailleur devait continuer à participer au programme de réintégration au marché du travail (RMT) offert par la Commission. Un travailleur

n'est pas systématiquement tenu de coopérer à un plan de RMT visant un EEA non approprié mais, dans ce cas précis, le travailleur était obligé d'y participer parce que le plan de RMT aurait pu l'aider à obtenir d'autres EEA appropriés.

Décision n° 1644/09 (14 février 2011) (bureau de Toronto)

Le Tribunal a conclu qu'il n'était pas nécessaire que la déficience permanente d'un travailleur soit établie par des preuves matérielles et que la douleur pouvait être une preuve d'anomalie fonctionnelle. L'incapacité du travailleur à effectuer certains mouvements sans ressentir une douleur à l'aine était une anomalie fonctionnelle pour laquelle le travailleur était admissible à une indemnité pour perte non financière en raison d'une déficience permanente.

Décision n° 2324/10 (16 février 2011) (bureau de London)

La travailleuse a été blessée alors qu'elle était étudiante mais elle avait l'intention de devenir chef. Le Tribunal a estimé que la Commission ne devrait pas utiliser le seuil inférieur de la fourchette de salaires des chefs pour déterminer sa base salariale, car ce montant ne représentait pas équitablement les gains d'un travailleur à plein temps possédant des compétences et de l'expérience. Il ne serait pas approprié non plus d'utiliser le seuil supérieur de la fourchette de salaires des chefs, car il était impossible de prouver que la travailleuse serait devenue une chef de haut niveau. La base salariale de la travailleuse a été établie d'après le salaire moyen des chefs.

Décision n° 2531/08 (28 février 2011) (bureau de Hamilton)

Le travailleur a reçu un diagnostic de lymphome non hodgkinien à l'âge de 42 ans. Le Tribunal lui a accordé une indemnité en estimant que son exposition professionnelle, en particulier durant ses 19 années de travail de pompier volontaire mais aussi durant ses 20 années de travail dans le secteur du bois, avait fortement contribué à sa maladie.

Décision n° 2470/10 (3 mars 2011) (bureau de Scarborough)

Le Tribunal a examiné la question de l'éventuelle indemnisation du travailleur pour blessure au dos. Le Tribunal a jugé que l'employeur était un témoin intéressé en raison de son intérêt personnel majeur dans la décision, malgré la relative faiblesse de l'impact financier.

Décision n° 302/11 (9 mars 2011) (bureau de Hamilton)

Le travailleur a été congédié et a reçu deux semaines de salaire à titre d'indemnité de licenciement conformément à la *Loi sur les normes d'emploi*. Le Tribunal a estimé que le montant de cette indemnité de licenciement ne devait pas être déduit des prestations pour perte de gains du travailleur.

Décision n° 1659/09 (11 mars 2011) (bureau de Sarnia)

Le travailleur a reçu, à titre posthume, une indemnité pour cancer de la vessie résultant d'une exposition à des produits dans un atelier de peinture. L'indemnité a été accordée en

raison de l'existence de preuves scientifiques établissant un lien entre le cancer de la vessie et l'exposition professionnelle des peintres.

Services éducatifs

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés et aux membres du public par le biais de séances d'information tenues dans des collectivités de toute la province. En 2010-2011, le BCT a organisé 60 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cours pratiques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province.

Le BCT fournit également une information générale sur son site Web. Le site contient une collection complète de feuilles-info, des trousseaux et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Partenaires du système et de la collectivité

Le BCT offre également des services éducatifs de niveau supérieur aux représentants qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail. Au cours de l'exercice 2010-2011, ces services ont inclus les séances d'information ou ateliers suivants :

- En avril 2010, l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) a tenu un atelier sur les travailleurs non employables sur le marché de l'emploi concurrentiel pour des cliniques d'aide juridique communautaires du Sud-Ouest de l'Ontario.
- En mai 2010, le personnel de l'USCC a présenté une mise à jour sur les nouvelles décisions intéressantes du Tribunal lors de la conférence annuelle de l'Association du Barreau de l'Ontario sur les questions d'actualité liées aux lois sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
- En juillet 2010, le personnel de l'USCC a tenu un atelier sur les travailleurs non employables sur le marché de l'emploi concurrentiel pour des étudiants en droit d'une clinique d'aide juridique, Advocates for Injured Workers.
- En octobre 2010, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur les décisions du Tribunal faisant jurisprudence dans le cadre d'une discussion entre spécialistes lors d'une conférence sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail organisée par Lancaster House et le Centre for Industrial Relations and Human Resources de l'Université de Toronto.
- En janvier 2011, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur la nouvelle politique de réintégration au travail de la Commission lors d'un forum communautaire organisé par la Research Action Alliance on the Consequences of Work Injury.

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. En 2010-2011, ces services ont inclus ce qui suit :

- En novembre 2010, le BCT a planifié et tenu un congrès de deux jours à l'intention de tout le personnel du Bureau pour traiter des questions d'actualité et des compétences pratiques liées aux lois sur l'assurance contre les accidents du travail. Parmi les sujets abordés, citons les questions importantes et émergentes, les droits de la personne en matière d'assurance contre les accidents de travail, les réexamens de cas, les programmes de remplacement du revenu et la compréhension des problèmes rencontrés par les employeurs.
- À la fin de 2010 et au début de 2011, l'USCC a élaboré et fourni une formation sur les nouvelles politiques et les programmes de réintégration au travail de la Commission au personnel de première ligne du BCT dans toute la province.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2010–2011**Soumissions concernant les politiques et la réforme de la loi**

En 2010-2011, le BCT a participé aux réunions de consultation sur les politiques et la réforme de la loi suivantes :

Consultation sur la politique de réintégration travail de la CSPAAT

À la fin de 2010 et au début de 2011, le BCT a participé à des réunions de consultation avec la Commission et a présenté des communications écrites exhaustives dans le cadre de la consultation organisée par la Commission sur ses nouvelles politiques et ses programmes de réintégration au travail.

Vérification de l'optimisation des processus décisionnel et administratif des dossiers de la CSPAAT

En janvier et février 2011, le personnel du BCT a participé à une série de réunions de consultation avec des représentants de travailleurs blessés et de représentants syndicaux, organisées par la société de conseils KPMG, dans le cadre de la vérification de l'optimisation des processus décisionnel et administratif des dossiers de la Commission.

Partenariats de la collectivité et du système et travaux des comités*Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires*

Le directeur 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 la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les

accidents de travail qui ont une incidence sur les travailleurs et leurs survivants, dans le but d'apporter au système des améliorations fondées sur la collaboration.

Groupe de travail de la CSPAAT des partenariats au sein du système

Le BTC a continué à porter à l'attention de la Commission les problèmes liés au système et à la prestation de services afin d'en favoriser la discussion et une possible résolution. Le Groupe de travail se réunit suivant les besoins, et au minimum une fois par an.

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

Le BCT, la Commission, 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 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 service, à examiner les solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation des survivants aux services dont ils peuvent bénéficier.

Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario

Le personnel du BCT a participé à plusieurs initiatives du Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario pour simplifier l'accès à ses services et veiller à ce qu'il réponde aux besoins des travailleurs blessés et de leurs représentants.

Groupe consultatif sur les maladies professionnelles

Le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles est un comité interne du BCT dont le mandat consiste à repérer les obstacles et à recommander des solutions quant à des demandes de représentation valides et en temps utile dans des cas de maladies professionnelles. Afin que le personnel dispose de la formation et des ressources nécessaires pour traiter le nombre croissant de cas complexes de maladies professionnelles, le groupe a fait plusieurs recommandations au cours de l'exercice 2010-2011. Citons notamment l'élaboration d'une formation sur la recherche médicale et juridique complexe, l'instauration d'un programme de mentorat à l'interne et la mise en place de mesures permettant de rassembler et d'échanger l'information au moyen d'une base de données électroniques.

Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle

Système de gestion des cas

Le système électronique de gestion des cas du BCT est notre principal outil pour consigner et signaler les activités et réalisations liées aux clients. Les améliorations continues permettent au personnel de mieux répondre aux besoins des clients et au BCT, de surveiller ses activités et d'en rendre compte plus efficacement. Pour répondre aux préoccupations constantes dans le domaine de la santé et sécurité, l'interface entre le

logiciel de reconnaissance vocale et le système de gestion des cas a été considérablement amélioré. De plus, nous avons accru le nombre d'options et de raccourcis clavier afin de réduire au minimum le besoin d'utiliser la souris.

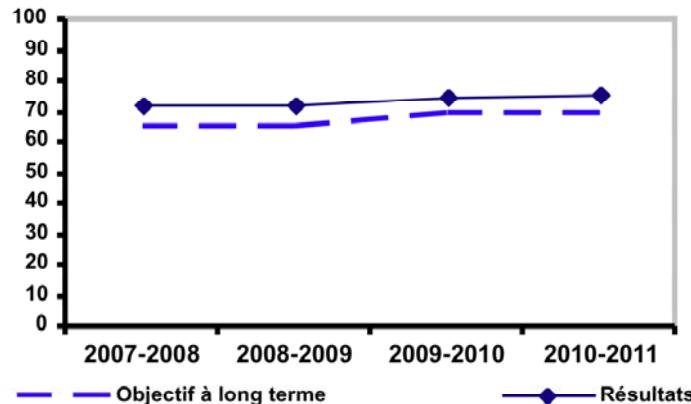
Site Web du BCT : <http://www.owa.gov.on.ca>

Le site Web du BCT reste une importante source d'information et point de contact entre le Bureau, nos clients et nos partenaires communautaires. Le site contient 40 feuilles-info – dont une feuille-info de présentation traduite en 21 langues – qui fournissent des renseignements clés sur tous les aspects du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail. Le site contient également des trousseaux d'information à l'intention des travailleurs qui complètent nos services consultatifs et aident nos clients à gérer leur cas, étape par étape. Des communiqués continuent à informer les visiteurs des derniers amendements à la loi, des activités de la Commission et du Tribunal, ainsi que des principaux événements organisés par l'ensemble des organismes de défense communautaires.

Gestion des connaissances

Le BCT a continué à étoffer son site intranet SharePoint, qui offre au personnel des mises à jour sur des questions importantes, des liens vers des documents de recherche et des renseignements, et un forum pour consulter les cas et discuter avec les collègues. SharePoint est devenu un important outil de communication, qui permet à l'organisation de réaliser fréquemment des sondages auprès du personnel et de créer des lieux où des groupes (comme le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles) peuvent collaborer sur certains projets.

Le BCT continue à utiliser le logiciel de conférence en ligne WebEx, qui permet aux membres du personnel de toute la province de tenir des réunions virtuelles et de suivre une formation dans le confort de leur bureau. En plus de faciliter les contacts personnels par vidéo, WebEx permet au personnel de présenter des documents et de collaborer à leur élaboration, ainsi que d'utiliser des ressources d'information en ligne et sur logiciel. Ce logiciel réduit les frais de déplacement et sa convivialité a amélioré la formation et le partage des connaissances entre les membres du personnel.

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**

Chaque fois qu'il y a lieu, 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 aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en étudiant les possibilités de règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

Qu'il illustre le graphique?

Le graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans audience officielle. L'engagement à long terme tient compte de la complexité croissante anticipée des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours aux audiences officielles.

Résultats en fin d'exercice 2010-2011

Les décisions ont été rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 76 %. Même si le BCT prévoit une diminution de ce pourcentage, puisque les services continuent de répondre à des demandes de plus en plus complexes, les organismes d'appel essaient de plus en plus d'instruire des appels sans passer par une audience. Ainsi, pour l'exercice 2010-2011, l'objectif à long terme est demeuré fixé à 70 %.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

| Mesure | Norme/cible à long terme | Résultats de 2009–2010 | Engagements en 2010–2011 | Résultats en fin d'exercice 2010–2011 (au 31 mars 2011) | Engagements en 2011–2012 |
|--|---|---|---|---|---|
| Règlement rapide et règlement extrajudiciaire | 65 % des décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED). | 72 % des décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends. | Le BCT prévoyait de régler au moins 70% de tous les cas par RRD ou par RED. Objectif à long terme : l'objectif à long terme réaliste pour le règlement des cas par RRD ou par RED était en fait de 65 % compte tenu de la complexité croissante des cas portés en appel. | Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 76 % de tous les cas par RRD ou par RED. | Le BCT prévoit de régler au moins 70 % de tous les cas par RRD ou par RED. Même si les services du BCT continuent de répondre à des demandes de représentation de plus en plus complexes, l'objectif à long terme est désormais fixé à 70 %. |
| Efficacité des services consultatifs et de représentation | Un nouvel objectif à long terme de 200 cas par ETP a été adopté en 2008-2009. | 212 cas de consultation et de représentation par ETP ont été traités. | 200 cas par ETP. | 206 cas de consultation et de représentation par ETP ont été traités. | L'objectif pour 2011-2012 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 | La totalité des cas requérant un service de représentation en appel est traitée dans les 120 jours de l'engagement de représentation. | Dans 93 % des cas portés en appel, le travail a commencé dans les 120 jours de l'engagement de représentation. | Faire en sorte que la totalité des cas requérant un service de représentation soit traitée dans un délai de 120 jours. | Le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 94 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits dans un délai de 120 jours. | Le BCT s'engage à maintenir ou à réduire les délais en vigueur en 2009-2010, compte tenu de l'augmentation de la charge de travail et de la complexité croissante des cas. |

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2010–2011*Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars*

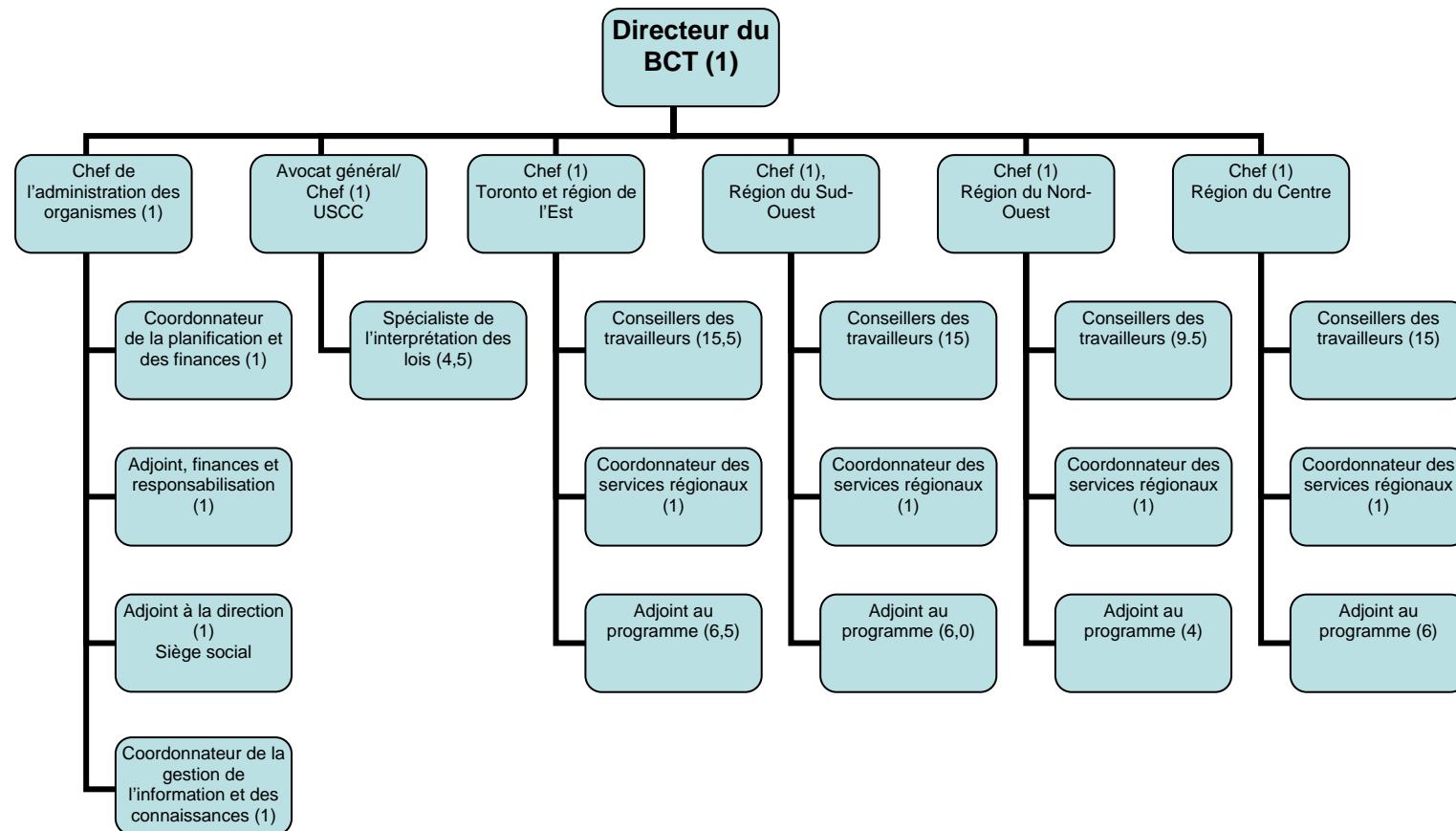
| Compte | Budget final* | Total des dépenses réelles** | Écart | Explication |
|---|----------------------|-------------------------------------|----------------|---|
| Salaires et traitements | 7 314,2 | 7 334,6 | (20,4) | Économies découlant de postes vacants non pourvus jusqu'à la fin de l'exercice, compensées par des frais ponctuels liés au versement d'indemnités de départ et de soldes de congé à des employés à la retraite. |
| Avantages | 1 522,7 | 1 897,5 | (374,8) | Paiement des indemnités de départ et des congés de maternité, contributions au plan de protection à long terme du revenu (LTIP) du personnel |
| ACDF | | | | |
| Transport et communications | 392,4 | 309,1 | 83,3 | Économies découlant de la réduction des frais de déplacement. |
| Services (y compris les locations de bureaux) | 1 722,3 | 1 337,3 | 385,0 | Réduction des frais de TI, restrictions des dépenses non discrétionnaires |
| Fourniture et matériel | 132,3 | 94,2 | 38,1 | Restrictions des dépenses non discrétionnaires, comme les fournitures, le matériel et les publications |
| TOTAL DES ACDF | 2 247,0 | 1 740,6 | 506,4 | Réduction générale des ACDF dans tous les domaines. |
| TOTAL DU BCT | 11 083,9 | 10 972,6 | 111,3 | |
| Recouvrements | (11 082,9) | (10 972,5) | (110,4) | |
| TOTAL | 1,0 | 0,1 | 0,9 | |

* Budget final = version imprimée des prévisions +/- commandes 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 – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

| <u>TORONTO ET RÉGION DE L'EST</u> | <u>RÉGION DU SUD-OUEST</u> | <u>RÉGION DU NORD-OUEST</u> | <u>RÉGION DU CENTRE</u> |
|---|---|--|--|
| SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO | BUREAU DE LONDON | BUREAU DE SAULT STE. MARIE | BUREAU DE SUDBURY |
| Bureau des conseillers des travailleurs 123, rue Edward Bureau 1300 Toronto (Ontario) M5G 1E2 | Bureau des conseillers des travailleurs 495, rue Richmond Bureau 810 London (Ontario) N6A 5A9 | Bureau des conseillers des travailleurs 70, promenade Foster Bureau 480 Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4 | Bureau des conseillers des travailleurs 159, rue Cedar Bureau 304 Sudbury (Ontario) P3E 6A5 |
| BUREAU DE SCARBOROUGH | BUREAU DE HAMILTON | BUREAU DE THUNDER BAY | BUREAU DE DOWNSVIEW |
| Bureau des conseillers des travailleurs 305, avenue Milner Bureau 918 Scarborough (Ontario) M1B 3V4 | Bureau des conseillers des travailleurs 119, rue King Ouest 13 ^e étage Hamilton (Ontario) L8P 4Y7 | Bureau des conseillers des travailleurs 435, rue James Sud Bureau 335, 3 ^e étage Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7 | Bureau des conseillers des travailleurs 1201, avenue Wilson Édifice C, Bureau 125 Downsview (Ontario) M3M 1J8 |
| BUREAU DE MISSISSAUGA | BUREAU DE WINDSOR | BUREAU DE TIMMINS | BUREAU DE WATERLOO |
| Bureau des conseillers des travailleurs 10, rond-point Kingsbridge Garden Bureau 512 Mississauga (Ontario) L5R 3K6 | Bureau des conseillers des travailleurs 880, avenue Ouellette Bureau 601 Windsor (Ontario) N9A 1C7 | Bureau des conseillers des travailleurs 60, avenue Wilson Bureau 303, 3 ^e étage Timmins (Ontario) P4N 2S7 | Bureau des conseillers des travailleurs 155, promenade Frobisher Unité G (213) Waterloo (Ontario) N2V 2E1 |
| BUREAU D'OTTAWA | BUREAU DE ST. CATHARINES | BUREAU D'ELLIOT LAKE | |
| Bureau des conseillers des travailleurs 347, rue Preston, 3 ^e étage Ottawa (Ontario) K1S 3H8 | Bureau des conseillers des travailleurs 301, rue St. Paul, 9 ^e étage St. Catharines (Ontario) L2R7R4 | Bureau des conseillers des travailleurs 50, promenade Hillside Nord Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4 | |

ANNEXE E – ORGANIGRAMME

RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2010-2011= 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)