

# BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Rapport annuel  
Du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013



**BUREAU PROVINCIAL**  
**123, rue Edward, bureau 1300**  
**Toronto (Ontario)**  
**M5G 1E2**

## CONTENU

<b>MESSAGE DU DIRECTEUR.....</b>	<b>4</b>
<b>MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS .....</b>	<b>7</b>
<b>PRESTATION DES SERVICES DU BCT .....</b>	<b>8</b>
Unité des services centraux à la clientèle (USCC) .....	9
Vue d'ensemble des services .....	9
<b>PRINCIPALES RÉALISATIONS .....</b>	<b>9</b>
Services consultatifs .....	10
Nouveau site Web du BCT .....	11
Services de représentation .....	12
Liste d'attente pour les services de représentation en appel .....	15
Analyse des statistiques sur la charge de travail et la productivité du BCT .....	20
Sommaire des réalisations du BCT en 2012-2013 .....	21
Services d'information.....	22
<b>POINTS SAILLANTS SUR LES CAS TRAITÉS PAR LE BCT.....</b>	<b>24</b>
Principaux cas en cours.....	24
Décisions notables du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) après représentation par le personnel du Bureau des conseillers des travailleurs.....	25
<b>AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2012-2013 .....</b>	<b>28</b>
Partenariats avec la collectivité et le système.....	28
Partenaires dans le système .....	28
Partenaires communautaires .....	30
Consultation sur les politiques et la réforme de la loi .....	33
Perfectionnement professionnel continu .....	34
Santé, sécurité et bien-être du personnel .....	35
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES POUR REPRÉSAILLES LIÉES AU RESPECT DES LOIS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ .....</b>	<b>37</b>
Vue d'ensemble des services .....	37
Composition du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.....	37
<b>PRINCIPALES RÉALISATIONS .....</b>	<b>38</b>
Services consultatifs .....	38
Services de représentation – Activités .....	40
Sommaire des réalisations du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT en 2012-2013 .....	42
Services d'information.....	42
<b>AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2012-2013 .....</b>	<b>43</b>

Partenariats avec la collectivité et le système et travaux des comités .....	43
Réflexions sur la première année du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail .....	44
Recommandations .....	46
<b>ANNEXE A – MESURE DE RENDEMENT – MANDAT DE LA <i>LOI SUR LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET L’ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL</i></b> .....	<b>50</b>
<b>ANNEXE B – RENDEMENT DES PROGRAMMES INTERNES – MANDAT DE LA <i>LOI SUR LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET L’ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL</i></b> .....	<b>51</b>
<b>ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR L’EXERCICE 2012-2013 .....</b>	<b>52</b>
<b>ANNEXE D – BUREAUX DU BCT .....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXE E – ORGANIGRAMME .....</b>	<b>54</b>

## **MESSAGE DU DIRECTEUR**

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2012-2013. J'ai occupé le rôle de directeur pendant la plus grande partie de cette période, après avoir été nommé à ce poste le 6 juin 2012. Je désire souligner le travail acharné et le dévouement de Cindy Trower, avocate générale du BCT, qui s'est proposée en 2010 pour servir de directrice intérimaire. M<sup>me</sup> Trower a dirigé le BCT pour surmonter bien des défis durant cette période, surtout l'adoption d'un nouveau mandat consistant à venir en aide aux travailleurs non syndiqués qui auraient subi des représailles après avoir exigé le respect de leurs droits en matière de santé et de sécurité.

Le BCT remplit son mandat à titre de partenaire au sein du système d'assurance contre les accidents du travail, qui est constitué de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) et du BCT. Nous avons de la chance, en Ontario, de pouvoir compter sur un système public d'assurance contre les accidents du travail. En tant que directeur du BCT, je suis entièrement dévoué à faire en sorte que ce système fonctionne pour tous les travailleurs et les employeurs qu'il sert. L'année 2012-2013 a été difficile pour le système, et le BCT a joué son rôle pour l'aider à relever les défis auxquels il faisait face.

Grâce à ses 98 employés dans l'ensemble de l'Ontario, le BCT est une ressource importante pour les travailleurs non syndiqués vulnérables qui doivent administrer leurs demandes de la CSPAAT ou qui sont aux prises avec de possibles représailles, après avoir fait respecter leurs droits en matière de santé et de sécurité. L'essentiel de nos ressources est consacré à servir ces travailleurs par l'intermédiaire de 16 bureaux locaux dans tout l'Ontario. Ci-dessous, je présente brièvement nos services d'assurance contre les accidents du travail, puis je résume notre première année de services en matière de représailles.

### ***Services d'assurance contre les accidents du travail***

Durant l'exercice 2012-2013, le BCT a reçu 17 105 nouvelles demandes de service de la part de 12 682 travailleurs. Le nombre de nouvelles demandes a baissé de 5 % par rapport à l'exercice précédent. Cependant, le nombre de travailleurs blessés exigeant une représentation a augmenté de 4 %. Cela a mené à d'importants défis à relever pour nos conseillers des travailleurs, qui devaient aussi composer avec un important arriéré de cas au niveau de la Direction des appels de la CSPAAT, faisant en sorte qu'il était difficile de faire progresser leurs dossiers au sein du système. En raison des pressions, nous avons dû réduire le pourcentage de cas acceptés en vue d'une

représentation, de 59 % en 2011-2012 à 52 % en 2012-2013. Cette tendance m'inquiète et je ferai tout en mon pouvoir en 2013-2014 pour veiller à ce que les services de représentation du BCT demeurent accessibles à celles et ceux qui en auraient besoin.

Le nombre total de cas est demeuré stable en 2012-2013, avec une légère augmentation quant à la liste d'attente pour les services de représentation, passant de 110 à la fin de 2011-2012 à 121. Dans la majorité des cas, les délais avant d'obtenir des services de représentation étaient courts. En 2013-2014, nous viserons à réduire les listes et les temps d'attente.

Durant l'exercice 2012-2013, le BCT a participé à certains des cas parmi les plus complexes du système, notamment des grappes de cas de maladie professionnelle et des questions concernant la charte des droits. Le rapport annuel présente plusieurs décisions du TASPAAAT obtenues par des conseillers des travailleurs. Nous avons également aidé des travailleurs en état de crise financière ou psychologique. Nous avons renforcé nos protocoles avec la CSPAAT et le TASPAAAT visant le traitement de ces cas d'urgence.

Le BCT a été très actif dans des partenariats proactifs axés sur les défis auxquels faisait face le système. Notamment, il a pris part à un partenariat interorganismes établi par le sous-ministre des Finances. Nous avons collaboré étroitement avec la CSPAAT tout au long de l'année afin de réduire l'arriéré de cas du côté des appels. J'ai collaboré avec des représentants des employeurs au sein de l'Association du Barreau de l'Ontario afin de développer conjointement des propositions à soumettre à la CSPAAT en matière de règlement extrajudiciaire des différends et, plus récemment, en ce qui concerne la mobilisation des fournisseurs de soins de santé dans le soutien d'un retour durable au travail. Le BCT a répondu à la consultation portant sur la modernisation des appels de la CSPAAT et, vers la fin de l'exercice, il a collaboré avec la CSPAAT dans la mise en œuvre du nouveau processus. Certains des changements apportés ne faisaient pas l'unanimité chez les divers intervenants, et nous entretiendrons le dialogue avec la CSPAAT tout au long de 2013-2014 à mesure que la mise en œuvre se poursuivra.

De plus, au cours de 2012-2013, la CSPAAT a entrepris une importante consultation portant sur quatre essentielles politiques d'indemnisation. Le BCT a participé activement à cette consultation et nous nous attendons à ce que le rapport de consultation soit déposé au début de 2013-2014.

Tout au long de 2012-2013, le BCT a joué un rôle important dans le dialogue actuel entre la CSPAAT et la communauté des travailleurs sur divers aspects stratégiques. Notre idée de voir les représentants des travailleurs et les agents de la CSPAAT établir un processus de « pratiques exemplaires » nous permettant de nous réunir pour nous pencher sur les problèmes opérationnels a été bien accueillie.

En 2012-2013, nous avons beaucoup travaillé sur la mise à jour et l'amélioration du site Web du BCT. Le nouveau site sera lancé au début de l'exercice 2013-2014. Il permettra aux travailleurs blessés de communiquer directement avec le BCT par courriel pour obtenir de l'aide.

### ***Services de traitement des plaintes pour représailles en santé et sécurité***

À la suite des modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le BCT a reçu le mandat de dispenser des services aux travailleurs non syndiqués qui pourraient avoir subi des représailles de leur employeur, après avoir exigé le respect de leurs droits en vertu de la LSST. L'exercice 2012-2013 marquait la première année de ce nouveau mandat. Au cours de cette première année, notre petite équipe de trois personnes a servi 500 travailleurs. Nous en avons appris beaucoup sur leurs situations et leurs besoins. Le présent rapport annuel comprend un résumé de ces apprentissages et des recommandations pour l'avenir. Nous sommes particulièrement fiers du fait que nous avons obtenu des règlements pour 46 de ces travailleurs, dont certains avaient désespérément besoin d'aide.

En plus de servir des travailleurs individuels, le BCT a collaboré avec le ministère du Travail et des partenaires communautaires pour faire en sorte que le système puisse répondre aux besoins de ces travailleurs.

### ***Merci!***

De nombreuses personnes ont contribué aux succès du BCT en 2012-2013. Je désire remercier chacune des personnes qui ont joué un rôle crucial dans notre réussite, en commençant par les membres du personnel de nos 16 bureaux à l'échelle de la province, qui ont continué à prouver leur dévouement à servir les travailleurs vulnérables dans des circonstances parfois très difficiles, les membres du personnel de notre programme en matière de représailles, qui sont venus en aide à 500 travailleurs durant la première année de ce service, ainsi que notre personnel et notre équipe de direction à l'échelon provincial. Je veux par ailleurs souligner l'appui du ministère du Travail, qui a facilité l'établissement de partenariats interorganismes, ainsi que nos nombreux amis et collègues de la CSPAAT, du TASPAAAT et du BCE avec lesquels le BCT a pu si efficacement collaborer pour résoudre les problèmes et servir le public. Je désire remercier nos partenaires de la communauté des travailleurs, dont le mouvement syndical, les groupes de travailleurs blessés et les cliniques d'aide juridique, avec lesquels nous avons collaboré étroitement durant cette année de profonds changements. Pour conclure, je dois remercier tout particulièrement les milliers de travailleurs vulnérables et les membres de leurs familles qui nous ont fait confiance dans la gestion de leurs cas – nous avons fait de notre mieux pour servir chacun de vous avec dévouement et attention, et nous avons énormément appris de vous.

Alec Farquhar  
Directeur, BCT

## **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<sup>er</sup> avril 2012, le BCT a pour mandat d'éduquer et de conseiller les travailleurs non syndiqués et de les représenter lorsqu'ils portent plainte contre leur employeur en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) pour représailles après avoir exigé le respect de leurs droits en matière de santé et de sécurité en vertu de la LSST.

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'information sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables et leurs survivants;
- Fournir des conseils et des services de représentation et d'information spécialisés et efficaces aux travailleurs vulnérables 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 du 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. Du 1<sup>er</sup> avril au 5 juin 2012, la directrice intérimaire du BCT était Cindy Trower, avocate générale et chef de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) et du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT. Du 6 juin 2012 au 31 mars 2013, le directeur a été Alec Farquhar, nommé par décret pour un mandat de trois ans.

## PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Nos services en matière d'assurance contre les accidents du travail 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 communautés de la province, où les travailleurs blessés peuvent rencontrer des conseillers des travailleurs sans devoir se déplacer sur de longues distances. Ces communautés sont Barrie, Brantford, Brampton, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas.

Les services relatifs aux plaintes pour représailles sont fournis par le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail, situé à notre bureau du centre-ville de Toronto.

## **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.

L'USCC dispense surtout les services mentionnés ci-dessus relativement au mandat du BCT en matière d'assurance contre les accidents du travail. Des services semblables sont également offerts en soutien au mandat relatif aux plaintes liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail.

## **Vue d'ensemble des services**

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

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

En plus de desservir ses clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires du système et de la communauté pour veiller à ce que le système réponde aux besoins de l'ensemble des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Les sections suivantes du rapport annuel traitent des services offerts dans le cadre du mandat du BCT concernant l'assurance contre les accidents du travail. Les services offerts dans le cadre du mandat du BCT concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité sont abordés plus loin dans le rapport.

## **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 d'information 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 apporte de l'aide en fournissant d'abord de l'information 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

Durant l'exercice 2012-2013, le BCT a reçu 17 105 nouvelles demandes de service de la part de 12 682 travailleurs. Cela représente une baisse d'environ 5 % par rapport à l'exercice précédent (2011-2012), alors que le nombre de nouvelles demandes s'élevait à 18 801.

Dans le cas de 13 771 (soit environ 81 %) de ces nouvelles demandes de 2012-2013, le BCT a été en mesure d'aider le travailleur en lui donnant des conseils sommaires. Les 3 334 autres nouvelles demandes provenaient de travailleurs ayant besoin de services de représentation.

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

**Tableau 1. Traitement des nouvelles demandes de services**

	<b>08-09</b>	<b>09-10</b>	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>Variation de 11-12 à 12-13</b>
Nombre de nouvelles demandes de services*	18 552	18 456	17 394	18 081	17 105	-5 %
Nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients eurent reçu des conseils sommaires	15 249	15 123	13 932	14 599	13 771	-6 %
Nombre de demandes de représentation examinées	2 911	3 037	3 146	3 048	3 179	+4 %
Nombre de demandes de représentation acceptées	1 706	1 816	1 791	1 809	1 658	-8 %

Nombre de demandes de représentation rejetées	1 122	1 221	1 355	1 239	1 521	+23 %
Pourcentage de demandes ayant fait l'objet d'une offre de représentation	59 %	60 %	57 %	59 %	52 %	-7 %

\*La somme du « nombre de nouveaux dossiers fermés après que les clients ont reçu des conseils sommaires » et du « nombre de demandes de représentation examinées » n'est pas égale au « nombre de nouvelles demandes de services », car le « nombre de demandes de représentation examinées » comprend uniquement les demandes dont l'examen a pris fin pendant l'exercice, et non les demandes dont l'examen avait commencé, mais était toujours en cours au 31 mars.

## **Nouveau 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. En 2012-2013, nous avons beaucoup travaillé sur la mise à jour et l'amélioration du site Web du BCT. La nouvelle version du site comprenant du nouveau contenu a été lancée au début de l'exercice 2013-2014.

Grâce à sa conception moderne et simplifiée, le nouveau site Web du BCT reflète mieux notre mandat élargi, proposant des sections distinctes concernant l'assurance contre les accidents du travail et les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité en Ontario. Axé sur la convivialité et l'accessibilité, ce nouveau concept facilite l'accès à l'information utile. Le site, dont 30 pages ont été mises à jour, dont 16 pages de nouveau contenu ou ayant fait l'objet d'une révision importante, demeure une source essentielle d'information pour les travailleurs dans les deux langues officielles.

Voici les faits saillants que l'on retrouvait sur le site Web en 2012-2013 :

- 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 de sigles 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 modifications apportées dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Toutes les pages ont été mises à jour pour tenir compte des nouvelles procédures pour interjeter appel auprès du CSPAAT en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2013, et une toute nouvelle page de vue d'ensemble de la procédure d'appel comprenant des illustrations et du texte présente les organismes clés du système, le CSPAAT et le TASPAAAT, et décrit leurs différences en ce qui a trait au niveau d'appel, aux délais et aux décideurs.

La section « En vedette » offre au BCT la possibilité de souligner des nouvelles et des événements d'importance, ce qui permet à l'organisme de donner de la visibilité aux questions touchant les travailleurs et d'établir un lien avec les communautés de groupes aidant les travailleurs blessés, et faisant la promotion de la santé et de la sécurité au travail.

Ce projet était une importante initiative du dernier exercice qui a nécessité la mise en commun des ressources de l'USCC et de l'Unité de la planification, des finances et de la prestation électronique des services (PFPEs). Ce nouveau site donne au BCT la plateforme nécessaire pour continuer à offrir de l'information et des services de représentation aux travailleurs de l'Ontario pour les années à venir. De plus, le site offre la possibilité aux travailleurs blessés de communiquer directement avec le BCT par courriel s'ils ont besoin d'aide.

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

## **Services de représentation**

### ***Examen des cas***

Lorsqu'un client s'adresse au BCT après avoir reçu de la CSPAAT une décision qu'il souhaite contester, le dossier est confié à 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.

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

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

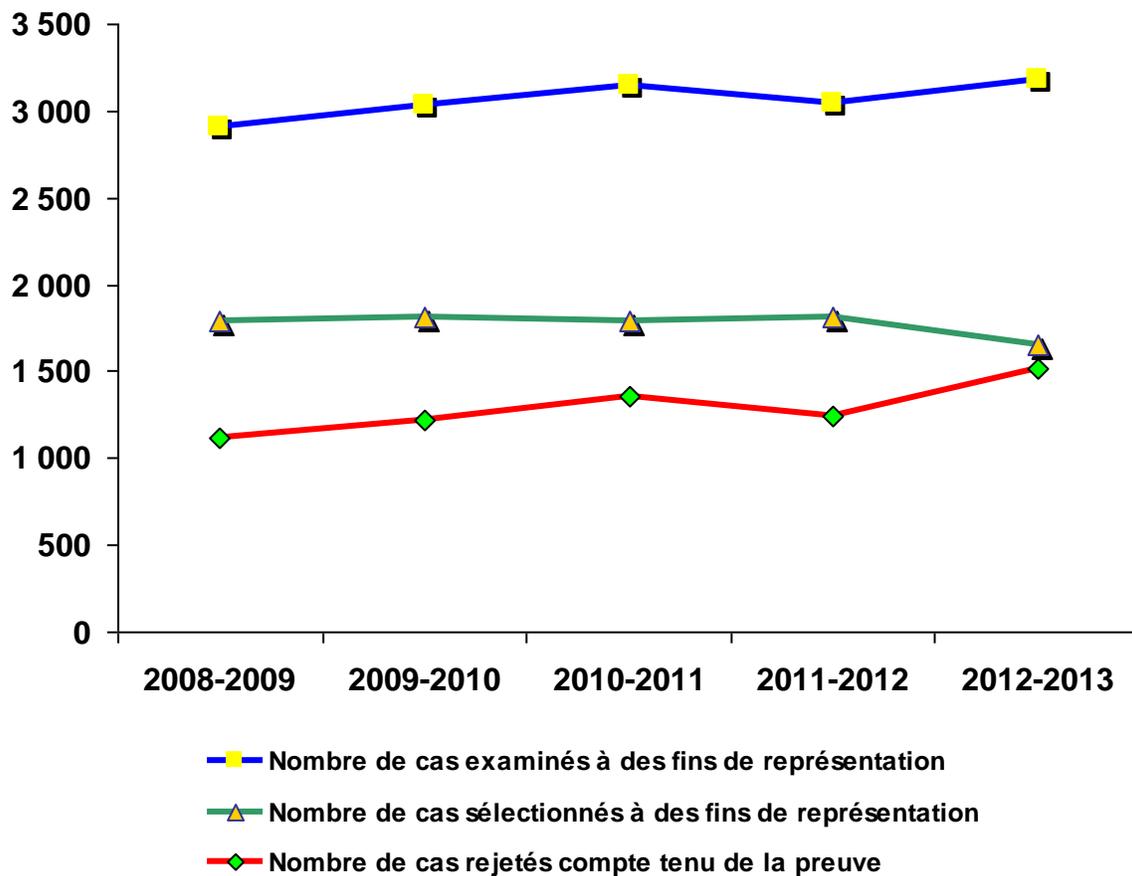
- La personne aurait droit à plus de l'équivalent de quatre semaines de prestations pour perte de revenus;
- Les enjeux sont suffisamment complexes pour nécessiter l'aide d'un représentant spécialisé et compétent;
- Les preuves sont vraisemblablement suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être accueilli. Cela ne garantit pas les chances de succès du cas; cependant, cela signifie qu'un conseiller des travailleurs doit trouver suffisamment de preuves ou de motifs juridiques justifiant un appel.

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 transmettons de l'information et offrons du soutien aux travailleurs qui souhaitent se représenter eux-mêmes. De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui souhaitent uniquement remettre en cause les ordonnances de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

En 2012-2013, le BCT a examiné 3 179 cas, comparativement à 3 048 cas en 2011-2012. Cela signifie que, bien que le nombre de nouvelles demandes ait baissé comparativement à 2011-2012, le nombre de travailleurs blessés demandant une représentation a augmenté de 4 %. Essentiellement, en 2012-2013, une plus grande proportion de travailleurs blessés demandant l'aide du BCT ont dû être représentés en appel. Cette augmentation s'est produite durant un exercice au cours duquel d'importantes pressions additionnelles, que nous abordons plus loin dans le présent rapport, ont été exercées sur le BCT. Qui plus est, les conseillers des travailleurs du BCT ont dû composer avec un important arriéré de cas au niveau de la Direction des appels de la CSPAAT, combiné aux taux de réussite en déclin à la CSPAAT et à sa Direction des appels. Cela veut donc dire que les conseillers des travailleurs ont été confrontés à d'importants défis pour faire progresser leurs dossiers au sein du système, ce qui explique qu'ils ont été très prudents dans l'acceptation de nouveaux dossiers d'appel. Cela a entraîné la réduction du pourcentage de cas acceptés à des fins de représentation, de 59 % en 2011-2012 à 52 % en 2012-2013. La figure 1 illustre cette tendance.

Les clients et divers intervenants ont réagi fortement à ce qu'ils ont perçu comme un resserrement des critères de sélection du BCT. À la fin de 2012-2013, l'analyse de la charge de travail a démontré qu'un retour aux pratiques habituelles de sélection pourrait être réalisable en 2013-2014.

**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 2012-2013, le BCT avait ouvert 3 769 dossiers de représentation. De ce nombre, 1 810 ont été fermés pendant l'exercice, de sorte que le BCT a pu ouvrir 1 762 autres dossiers. Au total, le BCT a représenté 5 531 travailleurs blessés et survivants à l'exercice 2012-2013.

Le nombre de dossiers ouverts a légèrement décliné par rapport à 2011-2012. Cela s'explique du fait que le BCT a ouvert un peu moins de dossiers qu'il n'en a fermés.

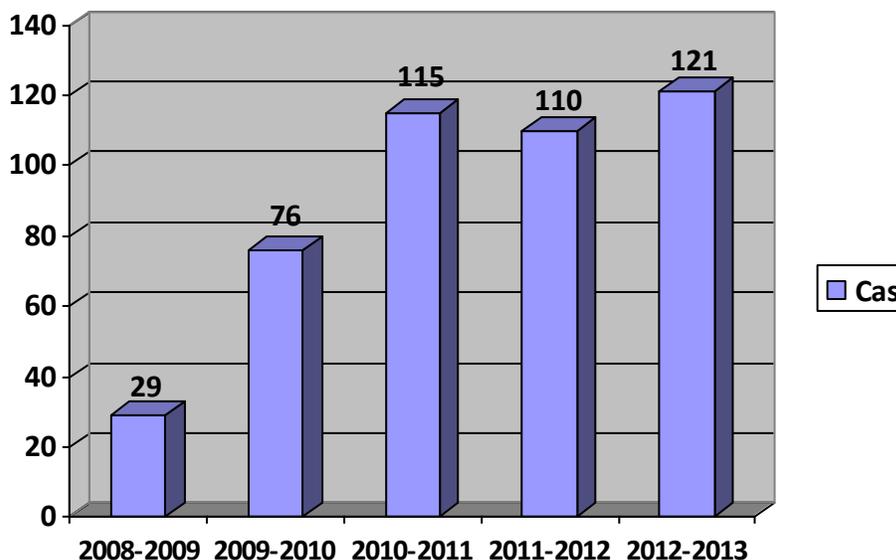
## Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Le BCT est 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 inscrit sur une liste d'attente.

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

À la fin de l'exercice 2011-2012, 110 dossiers figuraient sur la liste d'attente du BCT. Ce nombre a augmenté légèrement pour s'établir à 121 dossiers en 2012-2013. Dans la majorité des cas, les délais avant d'obtenir des services de représentation étaient courts. Ainsi, un dossier a été ouvert pour 90 % des cas inscrits sur la liste d'attente en 2012-2013 dans un délai de 120 jours. À la fin de l'exercice, les dossiers figurant sur la liste d'attente y étaient en moyenne depuis seulement 2,67 mois. La situation est illustrée à la figure 2 ci-dessous. Bien que ces chiffres représentent une partie relativement limitée des cas en attente de traitement, la direction du BCT surveille la situation en vue de réduire les listes d'attente et le temps d'attente en 2013-2014.

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



### ***Nombre total de cas***

Le nombre total de cas au BCT représente la somme des dossiers de représentation et des dossiers inscrits sur la liste d'attente, car dans les deux cas, le BCT s'est engagé à représenter 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 2008-2009, et il a connu une légère baisse de 1 % de 2011-2012 à 2012-2013. Il semble qu'actuellement, le BCT fonctionne au maximum de sa capacité, ou très près, en ce qui a trait aux services de représentation.

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

	<b>08- 09</b>	<b>09- 10</b>	<b>10- 11</b>	<b>11- 12</b>	<b>12- 13</b>	<b>% de changement de 11-12 à 12-13</b>
Dossiers ouverts	3 501	3 546	3 613	3 769	3 709	-2 %
Dossiers sur la liste d'attente	29	76	115	110	121	+10 %
Nombre total de cas	3 530	3 622	3 728	3 879	3 830	-1 %

### ***Décisions***

Le BCT représente chaque année un grand nombre de travailleurs en appel. Pendant l'année civile 2012, il a été représentant dans environ 12,5 % des nouvelles contestations adressées à la Direction des appels de la CSPAAT, et dans 2,6 % des contestations des employeurs. Au cours de la même année, le BCT a été représentant au Tribunal dans 15 % des appels interjetés par des travailleurs, et il a aussi représenté des travailleurs dans 5 % des appels interjetés par des employeurs.

En 2012-2013, le personnel du BCT a obtenu un total de 3 532 décisions au niveau opérationnel et à la Direction des appels de la CSPAAT et du Tribunal, soit une légère baisse (4 %) par rapport au total de 3 679 décisions de l'exercice précédent (voir le tableau 3). Ces chiffres semblent indiquer les effets de l'arriéré de cas de la CSPAAT – ralentissement au niveau opérationnel et réduction du nombre de décisions rendues par le TASPAAAT, ainsi que la forte augmentation des décisions en appel de la CSPAAT, causée surtout par une vague de décisions au dernier trimestre de 2012-2013, après que la CSPAAT eut augmenté de 20 % le nombre de ses commissaires aux appels.

**Tableau 3. Décisions selon le niveau**

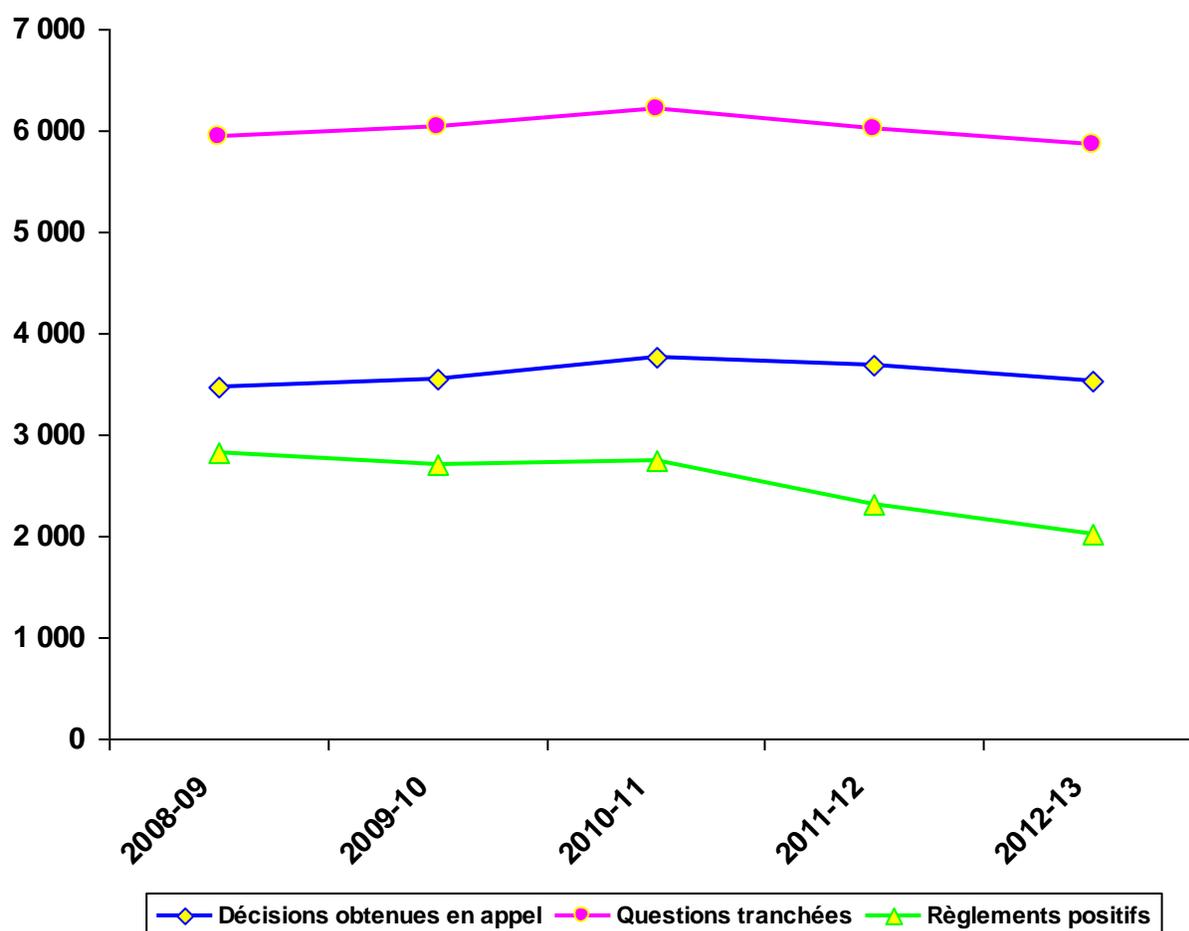
Décisions selon le niveau	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
<b>CSPAAT – Niveau opérationnel</b>	1 915	2 059	2 174	2 055	1 872
<b>CSPAAT – Direction des appels</b>	968	1 055	1 093	1 136	1 287
<b>TASPAAT</b>	582	439	488	488	373
<b>TOTAL – DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX</b>	3 465	3 553	3 755	3 679	3 532
<b>TOTAL – QUESTIONS TRANCHÉES PAR CES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX</b>	5 943	6 037	6 214	6 020	5 854

Les 3 532 décisions obtenues en 2012-2013 portaient sur un total de 5 854 questions, et à l'égard de 2 014 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 2011-2012, on constate une baisse de 1 % du nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel, de 8 % à la Direction des appels et de 9 % au TASPAAT (voir le tableau 4). Ces résultats illustrent des tendances amorcées il y a plusieurs années et reflètent probablement les effets de plusieurs facteurs. Il semble que les normes d'arbitrage au niveau opérationnel de la CSPAAT soient plus strictes et se traduisent par une nette réduction sur le plan du succès des contestations demandées par le BCT à ce niveau. Une tendance semblable semble s'être développée du côté de la Direction des appels de la CSPAAT. Les résultats obtenus au TASPAAT semblent anormaux – ils font suite à deux années durant lesquelles le taux de succès obtenu par le BCT était en hausse. Dans l'ensemble, quand les taux de réussite aux niveaux opérationnel et de la direction des appels de la CSPAAT régressent, un plus grand nombre de cas doivent être amenés au TASPAAT, qui s'avère plus formel et nécessite plus de ressources. Ainsi, cela limite la capacité du BCT à assurer la rotation efficace des cas et à accepter de nouveaux cas.

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

	<b>08-09</b>	<b>09-10</b>	<b>10-11</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>Changement de 11-12 à 12-13</b>
<b>Niveau opérationnel</b>	37 %	38 %	34 %	26 %	25 %	-1 %
<b>Direction des appels</b>	61 %	51 %	52 %	47 %	39 %	-8 %
<b>TASPAAT</b>	60 %	60 %	64 %	67 %	58 %	-9 %
<b>Total de tous les niveaux</b>	48 %	45 %	44 %	39 %	31 %	-8 %

**Figure 3. Résultats des représentations du BCT**



### ***Fermeture des dossiers***

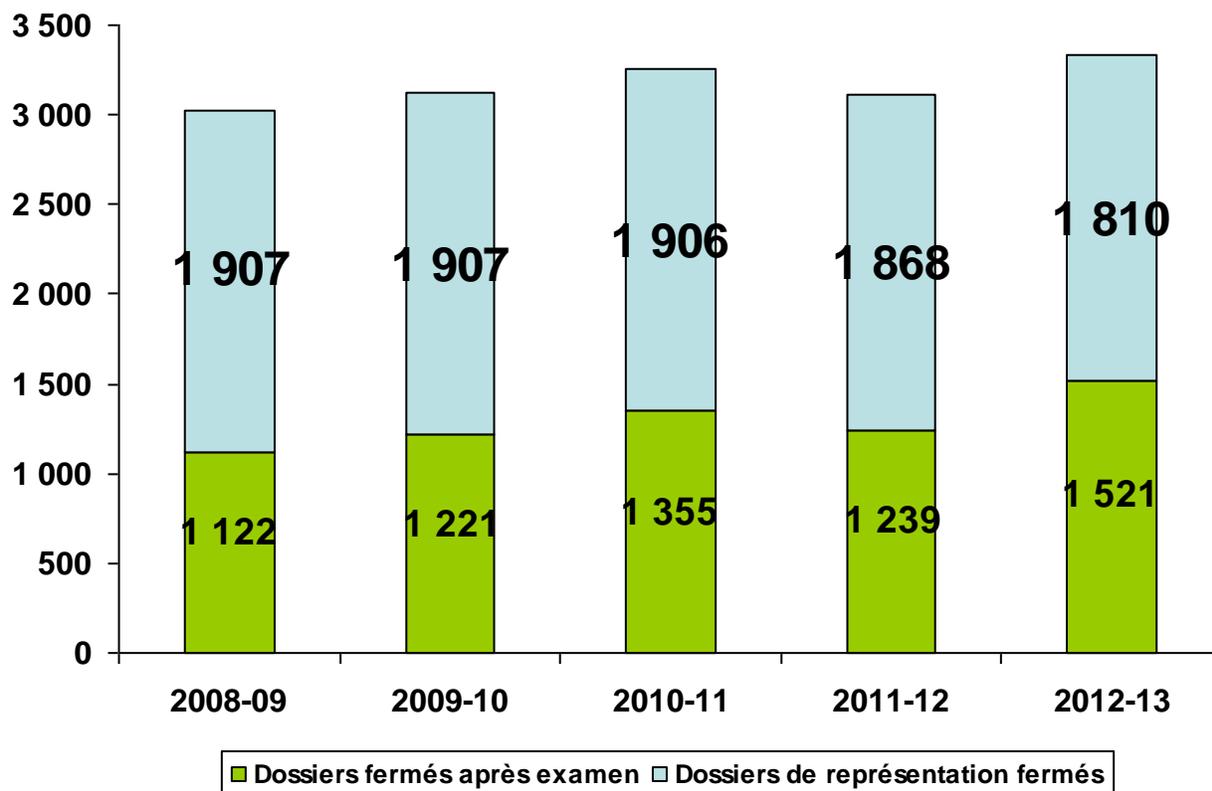
Le nombre de dossiers fermés est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont réglés de manière diligente, plus les travailleurs blessés sont aptes à reprendre leur vie en main rapidement. En outre, la fermeture rapide des

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 3 331 dossiers en 2012-2013, soit 1 521 cas à l'égard desquels il a jugé que la preuve était insuffisante pour justifier un appel, et 1 810 dossiers de représentation.

Au total, cela représente une hausse de 7 % du nombre de dossiers fermés par rapport à 2011-2012. Cependant, après une analyse plus approfondie, bien que le nombre de dossiers fermés après examen ait augmenté, le nombre de dossiers de représentation fermés a quant à lui baissé de 3 %. Cela reflète vraisemblablement les difficultés de rotation des cas à cause du déclin du taux de réussite au niveau opérationnel de la CSPAAT, de l'arriéré de cas de la Direction des appels de la CSPAAT et d'un arriéré de cas grandissant du côté du TASPAAAT.

**Figure 4. Dossiers de représentation fermés**



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

Étant donné que le personnel du BCT ne peut traiter qu'un nombre limité de cas, la capacité à ouvrir de nouveaux dossiers repose sur l'efficacité avec laquelle il peut remplir ses engagements de représentation 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 nouveaux cas, en attendant qu'une conseillère ou un conseiller des travailleurs soit disponible. Dans ces cas, le dossier est inscrit temporairement sur une liste d'attente.

Plusieurs facteurs influent sur la capacité du BCT à 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 inscrits 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. La situation est attribuable à nombre de raisons :

- Le BCT rejette certains cas simples afin de concentrer ses ressources sur les cas plus complexes, et 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, en particulier des représentants rémunérés.

Dans les cas complexes, il faut en général 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 à ouvrir de nouveaux dossiers.

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

Durant la période quadriennale de 2009-2010 à 2012-2013, le pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli a baissé de 13 % dans le cas des décisions du niveau opérationnel de la CSPAAT, et de 12 % 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 2012-2013. Cet arriéré atteignait environ 5 000 dossiers non attribués au début de l'exercice; le BCT était représentant dans plus de 600 de ces dossiers. En moyenne, il fallait plus de six mois pour qu'un dossier soit attribué à un commissaire aux appels.

En 2012-2013, en raison de la baisse du nombre de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel et à la Direction des appels, 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 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 à obtenir des décisions et de fermer des dossiers et, par conséquent, d'ouvrir de nouveaux dossiers.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BCT a collaboré intensivement avec la CSPAAT et divers intervenants pour se pencher sur la situation. La CSPAAT a entrepris une consultation sur la modernisation du processus d'appel à laquelle le BCT et les intervenants ont participé. Le BCT, surtout par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario, a joué un rôle prédominant dans les efforts visant à améliorer la collaboration quant au règlement des différends entre représentants des employeurs et des travailleurs. Cela comprenait un document sur le règlement des différends rédigé de concert par le directeur du BCT et un important avocat représentant les employeurs, ainsi que la formation d'un groupe de travail travailleurs/employeurs qui a rencontré la CSPAAT et déposé une proposition dans le cadre de la consultation de la CSPAAT. À la fin de l'exercice, la CSPAAT venait tout juste de mettre en œuvre son nouveau processus d'appel en vue de réduire l'arriéré de cas en appel en 2012-2013.

### **Sommaire des réalisations du BCT en 2012-2013**

En résumé, le BCT a dû composer avec plusieurs difficultés pendant l'exercice 2012-2013, mais il a pu venir en aide à un nombre bien plus important de travailleurs qui avaient des questions sur l'assurance contre les accidents du travail et souhaitaient interjeter appel. Ainsi :

- le nombre de nouvelles demandes de services a baissé de 4 %;

- cependant, le nombre de travailleurs exigeant une représentation a augmenté de 4 %.
- la proportion de travailleurs à qui nous avons offert des services de représentation après l'examen de leur cas a baissé de 7 % - tendance inquiétante que le BCT espère inverser en 2013-2014;
- le nombre de dossiers de représentation avait diminué de 2 % à la fin de l'exercice, alors que le nombre de dossiers inscrits sur la liste d'attente avait augmenté de 10 %, passant de 110 à 121. Au cours de l'exercice 2013-2014, le BCT s'efforcera de réduire ce nombre.

### ***Degré de satisfaction des clients***

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. En vue de relever et de combler toute lacune, il demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 247 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2012-2013, 98,4 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

## **Services d'information**

### ***Travailleurs blessés et membres du public***

Le BCT offre des services d'information aux travailleurs blessés et aux membres du public par le biais de séances tenues dans des communautés de toute la province. En 2012-2013, le BCT a tenu 6 séances d'information à l'intention du personnel des députés provinciaux, 16 séances destinées au public et 22 ateliers à l'intention des travailleurs blessés dans différentes communautés de la province.

Le BCT communique aussi de l'information générale sur son site Web. Ce dernier 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 par ailleurs invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets touchant l'assurance contre les accidents du travail. Voici des services rendus en 2012-2013 :

- Peu avant d'amorcer son mandat, le directeur du BCT a prononcé, conjointement avec un important représentant des employeurs, une allocution portant sur les modes de règlement extrajudiciaire des différends lors du congrès annuel de formation juridique continue de l'Association du Barreau de l'Ontario en mai 2012;

- Le directeur du BCT a organisé et présidé un important symposium sur la prévention, la détection et le traitement des maladies reliées à l'amiante, incluant des allocutions de conférenciers étrangers, en septembre 2012 à l'Hôpital St. Michael's de Toronto;
- Le directeur du BCT a prononcé des allocutions sur des progrès clés en Ontario dans le cadre du congrès annuel de l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs (ACCDT) en septembre 2012 à Regina;
- Le directeur du BCT a fait des présentations sur l'indemnisation des accidents du travail et le stress, lors du congrès provincial de l'équipe chargée de la trousse d'outils contre les atteintes mentales en octobre 2012 à Sudbury, et par webdiffusion;
- Du personnel de l'USCC a donné deux ateliers d'une demi-journée sur l'accès à la justice pour les travailleurs blessés, et il a pris part à une table ronde sur les grappes de maladies professionnelles dans le cadre de la conférence nationale des TCA sur l'indemnisation des accidentés du travail en octobre 2012;
- Du personnel de l'USCC a prononcé des allocutions sur la jurisprudence et les progrès d'ordre juridique de la dernière année dans le cadre de la conférence annuelle de Lancaster House sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, en novembre 2012;
- Le directeur du BCT a coprésidé la conférence annuelle de Lancaster House sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail en novembre 2012, à Toronto;
- Le directeur du BCT et le directeur du Bureau des conseillers des employeurs ont coprésidé une importante webdiffusion sur le nouveau processus d'appel de la CSPAAT, présentée en mars 2013 par l'Association du Barreau de l'Ontario en partenariat avec la CSPAAT. La directrice générale de la Division des services d'appel de la CSPAAT et un chef de service des appels en étaient les animateurs. Cette séance a été vue par plus de 200 représentants des employeurs et des travailleurs, et elle était une excellente occasion pour la CSPAAT de présenter son nouveau processus d'appel.
- Le directeur du BCT ainsi que des chefs régionaux et du personnel ont rencontré des partenaires du système, surtout la CSPAAT, à neuf autres reprises durant l'exercice.

# **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 2012-2013, le BCT a rédigé trois longues observations et présenté une plaidoirie sur la preuve relative à l'exposition. En 2013-2014, nous nous attendons à une décision intérimaire du Tribunal tenant compte des découvertes portant sur l'exposition à l'installation de Sarnia. Nous espérons que cela nous permettra de passer à la phase suivante (causalité) du cas. Cette cause type continuera de nécessiter beaucoup de ressources de la part du BCT.

Le BCT a en outre 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 différents stades du processus d'arbitrage du système, allant du rassemblement des preuves jusqu'au Tribunal. Les cas les plus importants en 2012-2013 sont les grappes venant de deux lieux de travail à Peterborough. Le BCT a joué un rôle important pour rassembler tous les partenaires locaux en juillet 2012, rencontre où il a été décidé de former un groupe de travail conjoint comprenant les Travailleurs canadiens de l'automobile, la CSPAAT, les Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario, le BCT et la coalition locale d'environnement et de santé professionnelle.

### ***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 décédés d'une maladie professionnelle à longue période de latence, mais qui étaient à la retraite au moment du diagnostic. Le BCT a soutenu devant le Tribunal qu'en raison du décès prématuré du travailleur, le conjoint avait perdu une importante partie des prestations de retraite de ce dernier lorsque celui-ci est décédé et devrait, par conséquent, être indemnisé pour cette perte.

Bien que le Tribunal ait reconnu que l'argument du BCT était novateur et que l'avocat du Tribunal ait formulé ses observations, l'argument n'a pas été retenu. Dans sa décision sans appel (n° 435/12) datée du 28 mars 2013, le TASPAAAT a conclu que le texte de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) ne permettait, dans ces conditions, de verser les prestations au conjoint survivant qu'en fonction du montant minimum indiqué au paragraphe 48(3). L'autre cas du BCT sur le sujet a été retiré par l'employeur en 2012-2013 après l'échange d'observations écrites.

Le 22 octobre 2012, le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il allait proposer une modification à la LSPAAT qui, si elle était adoptée, fonderait les prestations de survivant sur le revenu moyen de l'occupation ou du métier du travailleur décédé, plutôt que sur le minimum prévu par la loi. On s'attend à ce que les modifications sur ce sujet soient proposées durant l'exercice 2013-2014.

### ***Stress traumatique***

En 2012-2013, le BCT s'est chargé d'autres dossiers de stress traumatique qui pourraient donner lieu à contestation, en vertu de la Charte des droits et libertés du Canada et du Code des droits de la personne de l'Ontario, des paragraphes 13(4) et (5) de la LSPAAT, qui excluent les travailleurs atteints de stress traumatique chronique de la couverture liée à leur régime d'assurance en milieu de travail.

Par ailleurs, le BCT a accepté l'invitation du TSPAAT à participer, en tant qu'intervenant, à un appel dans le cadre duquel le Tribunal envisage de contester la Charte et le Code des droits de la personne relativement à l'exclusion du stress traumatique chronique (Décision n° 1945/10I). Le BCT déposera ses documents en avril 2013, et les audiences devraient avoir lieu en janvier et février 2014.

### ***Discrimination fondée sur l'âge***

Le BCT a continué de contester l'alinéa 43(1)c) de la LSPAAT, qui limite la durée des prestations pour perte de revenus des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après ***la date de la blessure subie en milieu de travail ou de début de la maladie professionnelle***. 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. La première audience concernant un de ces dossiers est prévue pour mai 2013, et les audiences suivantes devraient avoir lieu l'hiver suivant.

## **Décisions notables du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) après représentation par le personnel du Bureau des conseillers des travailleurs**

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

### ***Décision 1861/10 IR***

Le comité a partiellement accordé l'élargissement des types d'exposition à l'amiante subis par le travailleur, afin de déterminer si le cancer du poumon du travailleur était relié à son travail.

### ***Décision 594/12***

Le comité a accordé l'admissibilité pour cause d'amiantose, mais n'a pas accordé de prestation pour survivant, car le travailleur est décédé de causes non reliées à son exposition à l'amiante.

### ***Décision 1955/12***

Le travailleur a obtenu une indemnité de perte non financière de 14 % pour une blessure à l'épaule. Il a développé une accoutumance à l'alcool après son licenciement en 2008. Le comité a accordé une prestation secondaire pour les effets de la douleur et des traitements découlant du premier incident. Le comité a accordé une prestation pour l'accoutumance à l'alcool et pour perte de gains à compter de la date de licenciement.

### ***Décision 1448/11***

Le comité a accepté la compétence à l'égard de l'enjeu global des expositions professionnelles au lieu de se limiter à l'exposition au benzène et à sa relation dans le développement des lymphomes non hodgkiniens. Le comité a déterminé que l'exposition du travailleur au benzène était un important facteur ayant contribué à l'apparition de lymphomes non hodgkiniens et lui a accordé une prestation.

### ***Décision 1322/12***

Accordant le bénéfice du doute, le comité a déterminé que l'amiantose indemnisable du travailleur avait largement contribué à son décès et que sa succession avait droit à une prestation de survivant.

### ***Décision 1998/12***

Le vice-président a accordé la prolongation des prestations pour perte de gains au-delà du temps habituel de guérison pour la chirurgie du canal carpien, indiquant que les temps de guérison sont disponibles et auraient dû être utilisés.

### ***Décision 1934/12***

Le vice-président a accordé une prolongation des délais permis pour déposer une demande concernant le cou, les épaules et les coudes, sachant que le délai habituel était de quatre mois, que le travailleur avait été en mesure de travailler pendant plusieurs années et qu'il avait déposé sa demande quand il s'est rendu compte qu'il ne pourrait plus travailler.

### ***Décision 1017/12***

Le vice-président a déterminé que le conseil n'avait pas le pouvoir de réviser les prestations supplémentaires accordées en vertu du paragraphe 147(4) sur la base d'un changement important, car les changements importants ne s'appliquent pas au paragraphe 147. Le vice-président a déterminé qu'il avait le pouvoir de réviser la prestation accordée en vertu du paragraphe 147(17), mais pas celle accordée en vertu du paragraphe 147(4). L'appel a été partiellement accordé.

### ***Décision 1169/12***

Une évaluation de réintégration au marché du travail (RMT) a été accordée au travailleur après la date d'immobilisation au 72<sup>e</sup> mois, car il a été relevé que le travailleur n'avait pas reçu de services de RMT. Par contre, aucune prestation de perte de gains n'a été accordée. L'appel a été partiellement accordé.

### ***Décision 1220/12***

Le comité a annulé une décision de la CSPAAT, qui refusait une prestation partielle de perte de gains, car le travailleur ne collaborait pas dans le cadre de l'échange d'informations avec la CSPAAT. Le comité a tranché en faveur du travailleur, car la CSPAAT ne l'avait pas averti de son manque de collaboration.

### ***Décision 1541/12***

Le travailleur contestait une décision de la CSPAAT, qui lui refusait un calcul des gains de base en fonction de son statut d'apprenti. Le vice-président a déterminé que le travailleur était apprenti et que ses prestations devaient correspondre à celle d'un compagnon charpentier.

### ***Décision 1078/12***

Le vice-président a déterminé qu'une famille avait droit à des frais de déplacement et de subsistance supplémentaires afin d'aller en Inde disposer des cendres du travailleur décédé et incinéré.

### ***Décision 1722/11***

Un travailleur contestait la décision de la CSPAAT, qui lui refusait une prestation de perte de gains. Le comité a déterminé qu'en vertu des changements apportés à la politique sur la révision des prestations de perte de gains, le travailleur avait droit à une période de prestations partielles et complètes.

### ***Décision 1179/12***

Le vice-président a révisé une décision de la CSPAAT, qui refusait une période de thérapie en piscine prescrite par un kinésithérapeute. Le vice-président a déterminé que même si les kinésithérapeutes ne font pas partie de la liste des professionnels de la santé de la Commission, elle n'est cependant pas considérée comme exhaustive. Le vice-président a accordé une période d'essai de thérapie en piscine afin de déterminer s'il s'agissait d'un traitement efficace pour la fibromyalgie du travailleur.

### ***Décision 1507/11***

Le comité a accordé une prestation pour un cancer de la prostate en fonction des expositions et des preuves médicales, et en acceptant l'épidémiologie actuelle concernant la relation entre le cancer de la prostate et l'exposition au cadmium et aux HAP.

### ***Décision 476/05 R***

Le vice-président a accepté une demande de réexamen en tenant compte du fait qu'un nouveau rapport médical soumis par le médecin de famille constituait le seul rapport médical venant d'un professionnel de la santé qui connaissait l'état de santé du travailleur avant l'incident indemnisable. Il a également été relevé que le médecin de famille n'avait pu soumettre sa lettre auparavant, car il n'y avait aucune façon de savoir que le vice-président initial allait établir que le travailleur était atteint de fibromyalgie avant l'incident.

### ***Décision 918/10 R2***

Le comité a accepté la demande de réexamen d'une décision du TASPAAAT, qui avait refusé à un travailleur l'admissibilité aux prestations, car il avait été l'instigateur de jeux brutaux. Le comité a accordé les prestations, indiquant que l'importance de l'incident d'instigation était disproportionnée comparativement à la réaction du collègue de travail, qu'il s'était écoulé beaucoup de temps entre l'instigation initiale et la réaction, et qu'il fallait en conclure que le travailleur n'était pas l'instigateur de jeux brutaux ayant mené aux blessures.

### ***Décision 1428/09***

Le vice-président a rejeté l'appel de l'employeur, déterminant qu'il était acceptable d'arrondir une indemnité de perte non financière de 6 % à 10 %, et que les gains de base devraient être fondés sur le salaire minimum en vigueur en Ontario, plutôt que sur le salaire minimum en vigueur à Terre-Neuve.

## **AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2012-2013**

### **Partenariats avec la collectivité et le système**

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

### **Partenaires dans le système**

Au cours de l'exercice 2012-2013, des progrès importants ont été réalisés en matière de partenariats dans le système d'assurance contre les accidents du travail.

### ***Comité permanent des organismes gouvernementaux***

En juillet 2012, le directeur du BCT a fait une présentation au Comité permanent des organismes gouvernementaux dans le cadre de son examen de la CSPAAT. Le directeur a mis en évidence le rôle du BCT dans des partenariats avec le système et les communautés, surtout ceux qui traitent de règlement des différends, d'appels et de

retour au travail. Il a par ailleurs formulé des commentaires sur certains des sujets abordés dans le cadre de la consultation de la CSPAAT sur la modernisation du processus d'appel.

### ***Groupe de partenariat interorganismes***

Au cours de 2012-2013, le ministre adjoint du Travail a créé un groupe de partenariat de hauts fonctionnaires comprenant des représentants de la CSPAAT, du TASPAAAT, du BCT et du BCE. Le groupe s'est réuni en septembre 2012 et mars 2013. Celui-ci s'est penché sur les défis découlant du volume élevé de dossiers en appel, et surtout de l'arriéré de cas de la CSPAAT ainsi que sur les façons de soutenir les travailleurs en crise durant l'attente.

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

Le directeur 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 des travailleurs non syndiqués (cliniques juridiques communautaires et BCT). À ce comité, les travailleurs membres formulent des commentaires et des suggestions sur les initiatives importantes de la CSPAAT, notamment dans le cadre de consultations sur la modification des politiques et du système.

Pendant l'exercice 2012-2013, ils ont notamment formulé 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 de la CSPAAT 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. Le comité révisé et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute aussi de problèmes systémiques plus vastes et relatifs à l'indemnisation qui ont une incidence sur les travailleurs. Le 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 comité consultatif composé de représentants des travailleurs blessés et des syndicats. À la fin de l'exercice, le directeur du BCT participait activement aux discussions avec la haute direction de la CSPAAT sur l'établissement d'un nouveau cadre qui permettrait de rétablir le processus de pratiques exemplaires en 2013-2014.

### ***Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT)***

Comme le BCT représente les travailleurs concernés par environ 15 % des appels interjetés auprès du TASPAAT, un solide partenariat est nécessaire pour assurer la réussite des deux organismes. Au cours de 2012-2013, le directeur du BCT est resté en communication avec le président du TASPAAT pour discuter des progrès et, qui plus est, du nombre grandissant de dossiers renvoyés au TASPAAT.

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

En 2012-2013, le BCT, la CSPAAT, la Division des opérations du ministère du Travail et un organisme de soutien par les pairs appelé Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat novateur visant à améliorer les services et le soutien offerts aux familles de travailleurs décédés au travail. L'objectif du partenariat pour l'ACCES est de procurer une aide opportune, continue et complète aux familles, à la suite d'un accident du travail mortel d'un proche. Grâce à des activités régulières de communication, les partenaires ont continué de repérer les lacunes des services, à examiner les solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation des survivants aux services dont ils peuvent bénéficier.

### ***Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs (ACCDT)***

Le BCT participe activement aux activités de l'organisme pancanadien de programmes de conseillers et de défenseurs des travailleurs, l'ACCDT. En septembre 2012, le directeur du BCT a assisté au congrès national de l'ACCDT et il y a prononcé une allocution. Il a en outre participé aux réunions de l'ACCDT tout au long de l'année. En 2012-2013, l'ACCDT a lancé un projet pilote de webdiffusion pancanadienne à l'intention du personnel et de ses organismes partenaires. La webdiffusion a été présentée par le directeur du programme de la Nouvelle-Écosse et consistait en une revue complète de la jurisprudence récente sur l'indemnisation des accidents du travail au Canada.

### ***Centres for Research Expertise in the Prevention of Musculo-skeletal disorders and occupational diseases***

Au cours de l'exercice 2012-2013, le directeur du BCT a siégé à des comités consultatifs de ces deux importants centres de recherche.

### **Partenaires communautaires**

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BCT a développé et entretenu des partenariats essentiels dans la communauté, à l'appui des services offerts aux travailleurs vulnérables.

### ***Députés provinciaux***

En 2012-2013, les bureaux des députés provinciaux ont été sondés afin de déterminer à quel point les services du BCT leur étaient utiles, et si des améliorations pouvaient y être apportées. Les résultats du sondage ont indiqué que 84 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits des services offerts par le BCT. Les députés ont indiqué que, parmi les services du BCT, le plus important pour eux était la possibilité d'envoyer des clients à nos bureaux, ainsi que de communiquer avec un conseiller des travailleurs rapidement pour obtenir des réponses aux questions posées par leurs commettants.

### ***Partenariats pour appels et règlement des différends***

L'exercice 2012-2013 comportait sa grande part de défis pour le système d'appels, à cause des importants arriérés de cas à la CSPAAT et des délais de plus en plus importants au TASPAAAT. Le BCT a reconnu très tôt la nécessité de collaborer au règlement des différends.

Par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario, le directeur du BCT a créé un groupe consultatif conjoint employeurs/travailleurs pour le règlement des différends coprésidé par un éminent avocat représentant des employeurs. Ce groupe a déposé une proposition conjointe dans le cadre des consultations sur la modernisation du processus d'appel de la CSPAAT – la seule proposition conjointe reçue durant ces consultations. Le groupe a aussi rencontré le chef des services généraux et la directrice générale de la Division des services d'appel de la CSPAAT afin de promouvoir des façons d'améliorer le règlement des différends dans le système d'assurance contre les accidents du travail.

### ***Partenariats avec des fournisseurs de soins de santé***

En 2012-2013, le BCT a participé à deux importantes initiatives en partenariat avec des fournisseurs de soins de santé.

**Symposium et réseau de santé pour le traitement des maladies liées à l'exposition à l'amiante** – Au fil des ans, le BCT a représenté des centaines de travailleurs et de membres de familles des victimes dans des cas de maladies liées à l'exposition à l'amiante, notamment le mésothéliome, le cancer du poumon et l'amiantose. L'Ontario est désormais à la crête d'une vague de cancers causés par l'exposition à l'amiante avant et durant les années 1980, avec environ 160 nouveaux cas de mésothéliome et 340 nouveaux cas de cancer du poumon par an. Il existe donc un urgent besoin de détection et de traitement précoce, ainsi que de prévention des nouvelles expositions.

En septembre 2012, le directeur du BCT a organisé et présidé un important symposium sur les maladies liées à l'exposition à l'amiante qui proposait, notamment, une impressionnante allocution du plus important médecin du travail en Inde, le D<sup>r</sup> TK Joshi, et des interventions d'activistes européens au sujet de l'amiante. Le D<sup>r</sup> Eudice Goldberg,

de la Canadian Mesothelioma Foundation, a lancé l'idée de former un réseau de santé consacré aux maladies liées à l'exposition à l'amiante.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BCT participera à la mise sur pied de ce réseau.

**Groupe de travail de l'Association du Barreau de l'Ontario avec des fournisseurs de soins de santé en soutien au retour au travail** – Au cours de l'exercice 2012-2013, le directeur du BCT a participé à un groupe de travail de l'Association du Barreau de l'Ontario permettant d'établir des liens entre les représentants des employeurs et des travailleurs et des fournisseurs de soins de santé. À la fin de l'exercice, le travail était suffisamment avancé pour pouvoir lancer un projet pilote en 2013-2014.

### ***Sensibilisation des communautés : Tournée du directeur***

Au cours de 2012-2013, le directeur du BCT a rendu visite à la plupart des 16 bureaux du BCT, et il a chaque fois rencontré les principaux partenaires locaux. Cela comprenait des visites à Thunder Bay, Sarnia (incluant sa participation à une marche à la mémoire des victimes de l'amiante), Sudbury, Timmins, Windsor, Mississauga, Ottawa, Toronto, Downsview, Hamilton et St. Catharines.

### ***Partenariats au sein de la collectivité des travailleurs***

En 2012-2013, le BCT est demeuré fortement engagé auprès de ses partenaires au sein de la collectivité des travailleurs. Ceux-ci comprennent des organismes impliqués dans les deux paliers provinciaux, comme la Fédération du travail de l'Ontario, Building Trades et l'Ontario Network of Injured Workers' Groups, ainsi que des syndicats et des organismes communautaires de travailleurs à l'échelle locale.

Un des faits saillants a été la participation du BCT au lancement d'une initiative novatrice portant sur la prévention et l'indemnisation des maladies mentales liées au travail. Le lancement de la trousse d'outils contre les maladies mentales a eu lieu à Sudbury en octobre 2012, et il comprenait une allocution du directeur du BCT.

### ***Partenariats en recherche***

Le BCT s'efforce de soutenir les efforts de recherche pertinents à sa mission. En 2012-2013, le BCT a surtout contribué à un projet important.

**Cohésion des politiques sur l'invalidité** – Les clients du BCT subissent parfois les contrecoups des critères d'admissibilité et des processus contradictoires des programmes d'invalidité. L'Institut de recherche sur le travail et la santé a invité le directeur du BCT à jouer un rôle prépondérant pour la promotion de la recherche financée par le fédéral afin d'explorer les possibilités d'améliorer la cohésion des divers programmes. Vers la fin de l'exercice 2012-2013, le directeur a participé à la réunion de financement du projet, qui a été financé pour sept ans à hauteur d'un million de dollars par an. En 2013-2014 et au-delà, le projet sera une excellente façon pour le BCT de

participer à des partenariats et à des projets pilotes afin d'améliorer les revenus et les perspectives d'emploi des travailleurs blessés.

Le BCT a de plus participé à un projet de l'Université de Toronto sur la mobilisation des connaissances pour la capacité de travail et la santé, qui a obtenu son financement vers la fin de l'exercice, et il a aussi transmis de l'information dans le cadre d'un projet du Centre de recherche professionnel sur le cancer en vue de développer une base de données sur les expositions en milieu de travail dans le secteur minier.

## **Consultation sur les politiques et la réforme de la loi**

L'exercice 2012-2013 a été très occupé sur le plan des importantes consultations de la CSPAAT portant sur les politiques. En raison de l'importance des sujets abordés, le BCT a mobilisé d'importantes ressources pour assurer sa participation aux consultations.

### ***Consultation sur la modernisation du processus d'appel de la CSPAAT***

Au début de 2012-2013, la CSPAAT a annoncé son intention d'apporter de profonds changements à son système interne d'appel. En juin 2012, l'organisme a entrepris des consultations officielles sur sa proposition. Du personnel de l'USCC a rédigé des documents d'apprentissage sur la proposition, et des séminaires ont eu lieu en ligne pour expliquer à l'ensemble du personnel du BCT les changements proposés et en discuter. Le personnel de l'USCC a également consulté à maintes reprises ses partenaires communautaires. À la suite de ces séances, le personnel de l'USCC a préparé des documents officiels à soumettre dans le cadre de la consultation de la CSPAAT. La CSPAAT a changé son approche relativement au risque en partie grâce aux commentaires formulés par le BCT.

En février 2013, la CSPAAT a amorcé la mise en œuvre de sa nouvelle approche, qui comprenait une stratégie de transition visant à réduire et à éliminer son arriéré de cas en appel. Le BCT a collaboré étroitement avec la CSPAAT dans le cadre de ce processus.

### ***Consultation de la CSPAAT sur les politiques en matière de prestations***

En juillet 2012, la CSPAAT a entrepris une consultation portant sur la modification de quatre politiques couvrant des principes de base de l'admissibilité aux prestations : les récidives, les perturbations du travail, les déficiences permanentes et les demandes de prestations présentées en raison d'une aggravation. La CSPAAT a nommé un président externe, Jim Thomas, ancien président suppléant du TASPAAAT et ministre adjoint du Travail, afin de réaliser la consultation. Dans le cadre de cette révision, le BCT a soumis des observations écrites et s'est présenté devant M. Thomas aux audiences publiques tenues à Toronto. Le BCT a de plus participé à des réunions de consultation avec des représentants des travailleurs et des employeurs qui ont eu lieu dans le cadre de cet examen. À la fin de l'exercice 2012-2013, le rapport final de la consultation n'avait pas encore été publié.

### ***Projet sur les travailleurs vulnérables et le travail précaire de la Commission du droit de l'Ontario***

En septembre 2012, le BCT a soumis une réponse écrite au rapport provisoire de la Commission du droit de l'Ontario (CDO) sur les travailleurs vulnérables et le travail précaire. Notre document répondait aux recommandations de la CDO concernant le système d'indemnisation des accidents du travail ontarien ou dans lesquelles le BCT était mentionné.

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

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les règlements administratifs du Barreau du Haut-Canada (BHC) exemptent le personnel du BCT de la réglementation des parajuristes. Les règlements administratifs du BHC exemptent en outre d'autres fournisseurs de services juridiques gratuits, comme le personnel des cliniques d'aide juridique et des groupes de travailleurs blessés.

En 2012-2013, le BHC a entrepris l'examen de ces exemptions en vertu de ses règlements administratifs. En janvier 2013, le BCT a participé à une rencontre avec le groupe de travail sur les exemptions du Comité permanent des parajuristes du BHC, et il a présenté au groupe ses observations écrites en mars 2013 en ce qui concerne notre exemption. À la fin de l'exercice, le BHC a indiqué ne pas être en mesure de prendre une décision à ce sujet avant 2013-2014.

### ***Excellence du service, bien-être du personnel et initiatives de formation***

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BCT a relevé plusieurs projets susceptibles de contribuer à l'excellence du service et au bien-être du personnel.

### ***Formation et développement professionnels du personnel du BCT***

Dans le cadre de son engagement envers le développement professionnel continu, le BCT offre des programmes de formation complets à son personnel.

### **Perfectionnement professionnel continu**

Durant l'exercice 2012-2013, les programmes de formation offerts au personnel comprenaient ce qui suit :

- Le personnel de l'USCC a préparé une formation sur les vastes changements apportés au système des appels de la CSPAAAT, et il l'a dispensée à tous les conseillers des travailleurs et aux représentants du service à la clientèle.
- Le personnel du BCT a par ailleurs assisté à d'importants événements de formation organisés par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario, et auxquels le directeur du BCT ou du personnel ont fait des présentations, notamment la conférence de formation juridique continue de mai 2012 et la

webdiffusion provinciale de mars 2013 sur le nouveau système des appels de la CSPAAT.

- Au début de 2013, des représentants du service à la clientèle et d'autres membres du personnel administratif du BCT ont assisté aux conférences des professionnels de l'administration du ministère du Travail.

### ***Groupe consultatif sur les maladies professionnelles (GCMP)***

Au cours des dernières années, le BCT a dû traiter un certain nombre de dossiers de maladie professionnelle, tant sur le plan individuel qu'en grappes locales. Cela a mis en évidence la nécessité de développer les compétences et les connaissances du personnel du BCT à ce sujet. Un groupe de travail interne a vu le jour afin d'orienter le travail du BCT en matière de maladies professionnelles, et il comprenait des conseillers des travailleurs, des membres du personnel de l'USCC et un membre de la direction. En 2012-2013, le GCMP a commencé à offrir de courtes « tables rondes » sur des sujets particuliers au moyen de la technologie WebEx afin d'atteindre son objectif de bien diffuser les connaissances et les compétences dans le domaine des maladies professionnelles. La première séance portait sur la façon d'examiner un cas de maladie professionnelle pour déterminer s'il y avait bel et bien une chance raisonnable de réussite en appel.

Le GCMP a comme objectif de tenir trois tables rondes sur les maladies professionnelles par exercice.

## **Santé, sécurité et bien-être du personnel**

### ***Comité de prévention de la violence en milieu de travail***

Le personnel du BCT traite avec des travailleurs vulnérables qui peuvent parfois être en situation de crise – souvent à cause d'une combinaison de facteurs d'ordre financier, médical et psychologique. Certains travailleurs peuvent atteindre le point où ils deviennent une menace pour eux-mêmes et les autres. Le BCT reconnaît depuis longtemps l'importance de soutenir ces travailleurs, mais aussi de les protéger et de protéger le personnel du BCT des dangers potentiels. Cela a mené voici quelques années à création d'un comité de prévention de la violence en milieu de travail au BCT.

Ce comité était actif en 2012-2013. Il a examiné les rapports d'incident soumis durant l'exercice et, en fin d'année, il a formulé des recommandations à la direction pour que le personnel puisse travailler en toute sécurité dans un environnement libre de menaces.

Le comité a aussi l'intention de distribuer dès 2013-2014 un sondage annuel portant sur les types de comportements problématiques auxquels sont confrontés les membres du personnel du BCT. Il s'agira d'une étude longitudinale où les membres du personnel consigneront les comportements problématiques durant le même mois chaque année.

Cela permettra d'établir un repère et une méthodologie pertinente permettant au comité d'assurer le suivi et de réagir aux tendances au fil du temps.

### ***Soutien par les pairs***

Au cours de 2012-2013, le BCT a participé activement au programme de soutien par les pairs du ministère du Travail, initiative dynamique assurant du soutien par les pairs aux membres du personnel aux prises avec une situation difficile.

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

## **Vue d'ensemble des services**

Le mandat de traitement des plaintes pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité du BCT consiste à fournir les services suivants aux travailleurs non syndiqués qui ont reçu des menaces ou qui ont été sanctionnés après avoir respecté ou tenté de faire respecter les lois en matière de santé et de sécurité :

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

En plus de servir des travailleurs en particulier, le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail cherche à collaborer avec le ministère du Travail et des partenaires communautaires pour veiller à ce que le système réponde bien aux besoins des travailleurs non syndiqués.

## **Composition du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail se compose d'un représentant du service à la clientèle et de deux représentants des travailleurs, qui relèvent de l'avocate générale du BCT et chef de l'USCC et du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. L'ensemble du personnel du Programme de protection contre les représailles (PPR), hormis le représentant du service à la clientèle, doit être autorisé à pratiquer le droit par le Barreau du Haut-Canada.

L'équipe du PPR est située au bureau du BCT au centre-ville de Toronto.

### ***Description du modèle de prestation des services et des services du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail***

Durant l'exercice 2011-2012, beaucoup d'efforts ont été consacrés à établir l'infrastructure de base et le modèle de prestation des services du PPR. Cela nous a permis de commencer à offrir des services à compter de la date prévue, soit le 2 avril 2012. Comme prévu, il a fallu consacrer d'autres efforts tout au long de 2012-2013 afin de s'assurer du bon fonctionnement du programme et de développer une

certaine expertise dans le domaine. Certains affinements et ajustements ont déjà été apportés et nous continuerons de le faire au prochain exercice.

Le modèle de prestation des services pour le PPR est semblable à celui employé du côté des services d'assurance contre les accidents du travail et de sécurité au travail du BCT. En particulier, il existe divers niveaux de service en fonction du contexte et des besoins du travailleur. Les types de services sont les suivants : conseils sommaires, entrevues d'admission, évaluation des cas et représentation. Ces services sont décrits à la section Principales réalisations ci-dessous.

## **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

### **Services consultatifs**

#### ***Nouvelles demandes et conseils sommaires***

Chaque travailleur qui communique avec le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail compte pour une nouvelle demande (ND) et reçoit des conseils sommaires (CS) à un certain niveau. Le service prend fin à cette étape si la situation du travailleur ne correspond pas au mandat du PPR. Les travailleurs ne cadrent pas dans le mandat du PPR s'il est évident que leur situation ne concerne pas des représailles portant sur le respect des lois en matière de santé et de sécurité ou s'ils sont syndiqués. Ces travailleurs sont alors orientés vers d'autres ressources. Les conseils sommaires comprennent l'évaluation du cas pour déterminer si la situation du travailleur non syndiqué concerne des représailles portant sur le respect des lois en matière de santé et de sécurité et, si c'est le cas, le passage à l'étape suivante, soit l'admission.

#### ***Admission***

Les travailleurs non syndiqués pouvant connaître un cas de représailles doivent passer une entrevue d'admission avec un représentant des travailleurs. Le représentant en profite pour évaluer s'il existe suffisamment de preuves pour déposer une demande en matière de représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité. Le représentant détermine également s'il existe d'autres recours légaux pour le travailleur. S'il apparaît évident après l'entrevue qu'il n'existe pas suffisamment de preuves ou qu'il existe un autre recours plus approprié (p. ex. plainte en matière de droits de la personne ou recours pour congédiement injustifié), le travailleur sera orienté vers les ressources adéquates ou conseillé.

#### ***Évaluation du cas***

Si après l'entrevue d'admission, il apparaît que suffisamment de preuves existent ou pourraient exister pour établir un cas de représailles, toute autre preuve supplémentaire est recueillie pour terminer l'évaluation. Au moment de l'entrevue, si possible, ou une fois que les renseignements supplémentaires ont été obtenus, la décision d'offrir ou non

de représenter le travailleur est prise par le BCT. Si les preuves sont suffisantes pour établir un cas de représailles, une offre de représentation est faite. Dans le cas contraire, le travailleur est orienté vers les ressources adéquates ou conseillé.

### ***Analyse des statistiques en matière de conseils pour 2012-2013***

Durant l'exercice 2012-2013, le PPR a reçu 502 nouvelles demandes de service. De ce nombre, 485 ont mené à des conseils sommaires durant la même période.

La majorité (environ 65 %) des 485 travailleurs ayant reçu des conseils sommaires est passée à l'étape de l'entrevue d'admission avec un représentant des travailleurs. Là-dessus, 59 travailleurs ont reçu une offre de représentation.

Bon nombre de travailleurs passés en entrevue ont formulé des plaintes importantes à propos du traitement qui leur est réservé au travail. Cependant, ils ne cadraient pas dans le champ d'application restreint de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de la jurisprudence connexe. Aussi, certains travailleurs dont les plaintes cadraient avec l'article 50 ont été adressés à des ressources indépendantes de conseils juridiques, car il apparaissait qu'il serait à leur avantage d'obtenir un recours autre (p. ex. les dossiers comportant une solide composante de droits de la personne ou de congédiement injustifié). Nous abordons ce sujet plus en détail plus loin dans le présent rapport.

Le tableau 1 indique le nombre de nouvelles demandes, de conseils sommaires, d'entrevues d'admission et d'offres de représentation pour chaque trimestre et pour la totalité de l'exercice 2012-2013. La baisse enregistrée dans la plupart des paramètres mesurés lors du quatrième trimestre s'explique fort probablement par les importants changements au sein du personnel durant cette période. En particulier, il semble que certaines nouvelles demandes et certains cas de conseils sommaires n'aient pas été inclus au rapport pour le quatrième trimestre. En dépit de cette baisse apparente du nombre de nouvelles demandes, le nombre d'entrevues d'admission est demeuré près de la moyenne. Par ailleurs, un plus grand nombre d'offres de représentation ont été signifiées que durant le premier et le troisième trimestre, et le même nombre d'offres a été déposé que durant le deuxième trimestre de l'année.

**Tableau 1 – PPR. Vue d'ensemble des statistiques relatives aux conseils**

<b>Service</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>Total</b>
Nouvelles demandes	143	114	162	83	502
Conseils sommaires	138	112	154	81	485
Admission	99	74	73	72	318
Offres de représentation	14	19	11	19	59

## **Services de représentation – Activités**

Les représentants des travailleurs peuvent les représenter à n'importe quelle étape du processus de plainte pour représailles, du dépôt de la demande amorçant le processus de plainte à la représentation du travailleur au moment de la médiation ou de l'audience devant la Commission des relations de travail de l'Ontario.

Le nombre de demandes déposées était en moyenne de 7,5 par trimestre pour un total de 30 par an. Certains travailleurs s'adressent au BCT après avoir déposé leur propre demande ou après qu'un inspecteur en santé et sécurité eut officiellement référé leur cas à la Commission des relations du travail de l'Ontario. Alors, le BCT n'est pas tenu de préparer une demande pour le travailleur. Il se peut que le travailleur connaisse déjà la date de la séance de médiation au moment de solliciter notre aide.

Le processus de négociation d'un règlement a habituellement lieu durant la séance de médiation à la Commission des relations de travail de l'Ontario, mais il peut se dérouler avant, durant ou après la séance officielle de médiation. Si une entente de règlement est conclue avant la séance de médiation, on parle alors de règlement rapide du différend (RRD). Durant l'exercice 2012-2013, 12 dossiers ont été réglés à cette étape. Si ce processus permet sans aucun doute d'épargner les ressources de la Commission des relations de travail de l'Ontario, dans certains cas, il s'est révélé plus long que si le règlement avait eu lieu à la séance de médiation officielle.

Si la médiation ne porte pas ses fruits et qu'une audience est prévue, la Commission des relations de travail de l'Ontario favorisera probablement la tenue de négociations le jour de l'audience. En 2012-2013, seulement cinq cas sont allés en audience; tous ont été renvoyés en médiation et la Commission a fortement encouragé les parties à s'entendre. Ces cas ont été comptés comme des audiences dans les statistiques, plutôt que comme des cas de médiation.

Les services de représentation en médiation ont été de loin les services de représentation les plus fréquemment utilisés. Au cours de l'année, le nombre de séances de médiation a régulièrement augmenté, passant de cinq au premier trimestre, à 15 au quatrième trimestre, pour un total de 40 pour l'année. Lorsqu'un dossier n'est pas réglé en médiation, les négociations se poursuivent d'habitude jusqu'à la date d'audience. Ces négociations sont en général plus longues que celles qui ont lieu à la séance de médiation. Néanmoins, elles sont incluses dans les statistiques en tant que médiations.

Le tableau 2 présente une vue d'ensemble du nombre d'activités de représentation pour chaque trimestre et pour l'année 2012-2013.

**Tableau 2 – PPR. Statistiques relatives aux activités de représentation**

<b>Service</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>Total</b>
Demande	7	10	7	6	30
RRD	1	5	1	5	12
Médiation	5	9	11	15	40
Décision provisoire	0	0	0	1	1
Audience	1	2	1	1	5
Total	14	26	20	28	88

### ***Services de représentation – Résultats***

Le Programme de protection contre les représsailles en matière de santé et de sécurité au travail assure les suivis des résultats de ses services de représentation de manière indépendante de ses activités de représentation. Si les statistiques relatives aux activités contribuent à assurer le suivi de la charge de travail, les statistiques relatives aux résultats permettent quant à elles de dresser le portrait de la valeur du PPR pour les travailleurs qu'il sert.

Le résultat de loin le plus important est les 46 ententes de règlement conclues pour les travailleurs. Les ententes de règlement comprennent presque toujours une compensation financière, mais elles peuvent aussi comprendre des changements au dossier d'emploi du travailleur, des lettres d'excuses et d'autres ententes non financières qui revêtent une importance particulière pour le travailleur.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, bien que cinq audiences aient eu lieu, aucune ne s'est rendue à terme, et donc aucune décision n'a été rendue. Deux demandes ont été retirées après que des éléments affectant gravement les chances de succès du travailleur eurent été révélés.

De plus, les services ont dû être annulés dans quatre dossiers qui ont été mis en commun par la Commission des relations de travail de l'Ontario et qui étaient donc représentés en vertu d'une entente de mandat commun. L'entente a été rompue quand la première tentative de médiation n'a pas abouti à un règlement et qu'il est devenu évident que les intérêts des travailleurs avaient changé, ce qui faisait en sorte que pour le BCT, il était contraire à l'éthique de représenter l'un ou l'autre des travailleurs.

Le tableau 3 présente une vue d'ensemble du nombre de résultats des services de représentation pour chaque trimestre et pour l'exercice 2012-2013.

**Tableau 3 – PPR. Résultats des services de représentation**

<b>Service</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>Total</b>
Règlement	4	12	9	21	46
Décision sans appel	0	0	0	0	0
Demande retirée	1	1	0	0	2
Service annulé	0	0	0	4	4
Total	5	13	9	25	52

### **Sommaire des réalisations du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT en 2012-2013**

En résumé, la première année du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT a été un succès. Des centaines de travailleurs ont reçu l'aide du Programme et beaucoup ont obtenu l'occasion de rencontrer un représentant qualifié. Plus de 50 travailleurs ont également eu droit à des services de représentation et, de ce nombre, 46 ont obtenu une compensation financière ou d'autres avantages.

- Nouvelles demandes de service - 500;
- Conseils sommaires - 485;
- Entrevues d'admission - 318;
- Nombre de travailleurs représentés - 52;
- Règlements obtenus - 46.

### **Services d'information**

#### ***Travailleurs et membres du public***

En plus de répondre par téléphone aux questions des travailleurs sur les représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail, le BCT fait de plus la promotion de son site Web en tant que source d'information fiable. Les points saillants du contenu du site sur le sujet sont les suivants :

- Une section distincte du site du BCT comprenant des renseignements sur les représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail;
- Des liens utiles vers :
  - la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;

- le ministère du Travail;
- la Commission des relations de travail de l'Ontario.
- Des pages comprises dans cette section portant sur :
  - les représailles aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
  - faire respecter vos droits;
  - comment le BCT peut vous aider.

## **AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2012-2013**

### **Partenariats avec la collectivité et le système et travaux des comités**

L'avocate générale du BCT a représenté le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail dans plusieurs réunions importantes tout au long de l'exercice 2012-2013. Celles-ci comprennent notamment :

**Le groupe de travail sur l'article 50** : En plus du BCT, ce groupe comprenait des représentants de la Commission des relations de travail de l'Ontario, du Bureau des conseillers des employeurs, de divers organismes du ministère du Travail et du Secrétariat du projet d'examen de la santé et de la sécurité. Ce groupe a été mis sur pied en 2011-2012 afin de contribuer au lancement des améliorations apportées au processus de plainte pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail établies par le projet de loi 160. Ces changements comprenaient surtout les nouveaux mandats du BCT et du BCE, tenus de fournir des services juridiques en matière de plaintes pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail. Le groupe a continué de se réunir régulièrement au cours de l'année afin de faire connaître l'expérience des intervenants et d'assurer une transition harmonieuse vers le nouveau régime.

**Rencontre avec la Direction de la santé et de la sécurité au travail du ministère du Travail** : Diverses réunions ont eu lieu au cours de l'année avec le directeur et le gestionnaire du ministère du Travail responsables de la mise en œuvre du nouveau rôle du Ministère en matière de plaintes pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail. Entre autres choses, ces réunions avaient pour but de clarifier les rôles du personnel du BCT et des inspecteurs en santé et sécurité dans le processus de plaintes.

**Comité de santé et de sécurité de la Fédération du travail de l'Ontario** : Ce comité est constitué de représentants en santé et sécurité de divers syndicats, d'un coordonnateur de la FTO et d'invités représentant les travailleurs non syndiqués, notamment la Toronto Workers Health and Safety Legal Clinic. Le directeur ou l'avocate générale du BCT y ont aussi pris part occasionnellement en tant qu'invités. Lors de deux

réunions distinctes, le BCT a dressé le bilan de son programme de protection contre les représailles et il a répondu aux questions des membres du comité.

## **Réflexions sur la première année du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

### ***Charge de travail élevée en dépit d'une faible sensibilisation***

Avant le lancement du programme, on s'inquiétait (en raison des données historiques de la Commission des relations de travail de l'Ontario) de la possibilité que la demande d'aide en matière de plaintes pour représailles soit faible. Il est devenu évident dès les premiers pas du nouveau programme que ces inquiétudes étaient sans fondement.

Dès le départ, la charge de travail du PPR a été élevée en dépit du peu de sensibilisation et de promotion par le BCT et le ministère du Travail. Afin de donner la chance au PPR de bien s'établir et de déterminer s'il serait en mesure de répondre à la demande initiale, une infime partie des ressources du Programme a été consacrée à la sensibilisation. Bien que la charge de travail ait jusqu'à un certain point fluctué au cours de l'année, le Programme avait toujours plus de travail à faire que de temps disponible pour le faire, et l'on s'attend à ce que cette tendance se poursuive durant le prochain exercice.

### ***Nature du travail en matière de représailles***

Bien que le mandat du BCT en matière de représailles ne concerne qu'un article de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les cas ne sont pourtant pas simples. Souvent, les faits sont complexes, plusieurs domaines de compétences s'appliquent ou se chevauchent et il n'existe pas de tribune bien définie pour aller les défendre. Par ailleurs, les délais très serrés de la Commission des relations de travail de l'Ontario nécessitent un traitement rapide, ce qui fait en sorte que le travail de représentation doit être effectué très rapidement. Par exemple, en raison du processus expéditif de la Commission en ce qui a trait aux dossiers de représailles comprenant un licenciement, les séances de médiation sont fixées quelques semaines après le dépôt d'une demande, et les audiences sont prévues peu après.

La Commission est un forum plus officiel et accusatoire que la CSPAAT ou le TASPAAAT. Ses procédures sont officielles et complexes. Cela fait en sorte que le soutien offert aux représentants des travailleurs est plus exigeant. Par exemple, des règles strictes doivent être suivies pour le dépôt et le traitement des demandes et d'autres documents. La préparation des demandes s'apparente à la préparation des plaidoyers en cour. Une analyse juridique détaillée et complète de la preuve est nécessaire afin d'établir les faits pertinents et de présenter des arguments adéquats.

***La plupart des travailleurs ayant besoin d'aide pour des cas de harcèlement au travail ne sont pas protégés par la LSST.***

Comme nous l'avons indiqué à la précédente section, une grande partie des travailleurs demandant l'aide du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail ont mentionné être victimes d'intimidation et de harcèlement, ou connaître des difficultés sur le plan des relations interpersonnelles et des relations de travail. Bien que beaucoup de ces travailleurs aient sans aucun doute vécu une certaine forme de représailles (p. ex. mesures disciplinaires ou licenciement) après avoir fait part de leurs inquiétudes à leur employeur, la loi et la jurisprudence actuelles ne couvrent pas la majorité des problèmes vécus par ces travailleurs.

Dans un important dossier, la Commission des relations de travail de l'Ontario a résumé la loi comme suit :

Dans le cas d'un employé qui se plaint de harcèlement, aucune disposition de la LSST ne dit qu'un employeur est obligé de garantir un milieu de travail exempt de tout harcèlement. La seule obligation prévue dans la loi est celle de posséder une politique encadrant le traitement des plaintes pour harcèlement. La loi aurait très facilement pu indiquer qu'un employeur est tenu de garantir un milieu de travail exempt de harcèlement, mais ce n'est pas le cas.

Dans son état actuel, la loi laisse bon nombre de travailleurs ayant déposé des plaintes légitimes pour représailles liées à de l'intimidation et du harcèlement au travail sans recours dans le cadre du processus de plaintes pour représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail.

Bref, les options juridiques sont restreintes pour les travailleurs victimes d'un type de harcèlement qui ne contrevient pas au Code des droits de la personne.

***Avantages pour les travailleurs***

Les principaux avantages pour les travailleurs de déposer une plainte pour représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail est que cela amène des résultats somme toute assez rapidement, et que cela peut permettre de régler plusieurs problèmes à la fois. Par exemple, un travailleur licencié sans préavis pourrait à la fois avoir un motif de poursuite pour congédiement injustifié, avoir droit à une indemnité de préavis en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi* et avoir un motif de plainte pour représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail devant la Commission des relations de travail de l'Ontario. Comme le processus de résolution des plaintes pour représailles de la Commission est rapide et permet au travailleur et à l'employeur de s'entendre sur un règlement couvrant toutes les demandes, de nombreux travailleurs choisissent cette option pour régler leurs différends. Une résolution rapide de plusieurs questions d'ordre juridique permet aux travailleurs de promptement reprendre une vie normale.

Les conseils juridiques et les services de représentation gratuits et confidentiels offerts par le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT sont également d'une grande aide pour les travailleurs. Ces services sont particulièrement utiles aux travailleurs qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

### ***Défis pour les travailleurs***

L'expérience du PPR durant sa première année a révélé bien des défis auxquels font face les travailleurs victimes de représailles liées au respect des lois en santé et sécurité au travail. Par exemple :

- **Faibles dédommagements pécuniaires.** Les règlements ne couvrent d'habitude que le salaire perdu, et la Commission des relations de travail de l'Ontario n'accorde pas de dommages et intérêts punitifs. Ces règlements de faible importance ne sont pas dissuasifs pour les employeurs et envoient un mauvais signal aux autres travailleurs du même milieu de travail.
- **Difficulté à assister aux procédures.** La plupart des séances de médiation et la totalité des audiences ont lieu à Toronto. La Commission ne rembourse pas les frais de déplacement ni les pertes de salaire des travailleurs ou témoins qui doivent se déplacer pour assister à une séance de médiation ou à une audience. Par contre, ces frais sont remboursés par la CSPAAT ou le TASPAAAT dans le cas des appels dans les dossiers d'assurance contre les accidents du travail.
- **Difficulté d'obtenir un interprète.** La Commission ne couvre pas les frais liés aux services d'un interprète pour les travailleurs ne s'exprimant pas en anglais ou en français. Encore là, ces frais sont assumés dans le cas des appels dans les dossiers d'assurance contre les accidents du travail.
- **La réintégration n'est pas une solution efficace.** La réintégration n'est généralement pas une option réaliste pour les travailleurs non syndiqués, qui craignent avec raison de se faire congédier ultérieurement par leur employeur sans recours possible. Ainsi, la plupart ne retournent pas travailler chez leur ancien employeur.
- **Absence d'aide dans d'autres secteurs du droit du travail.** En Ontario, il existe très peu de sources d'aide juridique abordables pour les travailleurs en matière de licenciement injustifié ou de droit général du travail.

### **Recommandations**

Il est de l'avis du BCT que même si les améliorations apportées au processus de traitement des plaintes pour représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail ont permis d'apporter du soutien aux travailleurs dont ils avaient grandement besoin, il reste des améliorations susceptibles de résoudre les problèmes décrits ci-dessus.

### ***Citations des travailleurs – PPR***

« Merci beaucoup de m’avoir aidé à défendre ce qui est juste... vous faites vraiment une énorme différence dans la vie du citoyen moyen. »

« La détermination de [la représentante] est un atout pour tous ceux qui ont la chance de l’avoir dans leur camp. Je ne peux que la recommander chaleureusement et espérer que vos services dureront encore longtemps. »

« J’ai senti que [le représentant] prenait bien soin de moi surtout après avoir été aussi mal traité par mon employeur. »

### ***Témoignages des clients***

Mon conseiller des travailleurs « m’a beaucoup aidé et m’a offert des services très professionnels tout au long du processus ».

« Merci de m’avoir permis de mettre mes problèmes derrière moi. Ce fut un très long et ardu périple... »

\*\*Mon conseiller des travailleurs « a toujours été et continue d’être exceptionnellement compétent et extrêmement bien informé ».

« Je suis très reconnaissant [de] l’aide qu’elle m’a offerte pour remporter mon appel. Excellent!!! »

\*\*« Je dois honnêtement vous dire que j’ai été si impressionné par le professionnalisme de la conseillère qu’on m’a assignée que je ne sais pas quoi suggérer pour le moment. Elle était très bien informée, très professionnelle et très agréable. Ses services de représentation étaient selon moi de la plus haute qualité, et je suis très satisfait du résultat. »

\*\*« Le personnel du bureau de St. Catharines était très poli et m’a mis à l’aise en plus de tenter de bien comprendre mon cas. »

« Excellent travail. Je suis pleinement satisfait. Je suis très content de toute l’aide reçue. »

« Merci de votre excellente aide. »

« Un travail extrêmement bien fait par la personne assignée à mon dossier. »

\*\*« Si tout le monde était comme WL, le monde serait meilleur. Je suis très reconnaissant. WL a agi rapidement et était patient, agréable et compréhensif. »

\*\*« Je suis très heureux que ce service soit offert aux travailleurs en cas de besoin. C'est d'un grand secours autant sur le plan physique que sur le plan émotionnel. »

« Vous avez fait un travail fantastique. Merci! »

\*\*« Continuez d'être aussi courtois et d'aider les travailleurs qui ont besoin de vos services. Je désire remercier GL qui a toujours été très poli avec moi et a toujours répondu à mes appels. Merci beaucoup. »

\*\*« Un plus grand nombre de représentants et moins de temps d'attente pour que le représentant puisse nous aider et traiter les réclamations. JT m'a beaucoup aidé à propos de ma demande déposée auprès de la CSPAAT. »

« J'ai été très impressionné par leurs connaissances et toute l'aide reçue. Ils sont très professionnels et semblaient réellement se soucier de leurs clients. »

\*\*« Vous devriez mieux informer le public de l'existence de vos services. Mon conseiller a été fantastique et a traité mon dossier rapidement. Merci beaucoup. »

\*\*« Je désire remercier le BCT d'avoir assigné RS à mon dossier. On a rarement la chance de rencontrer un vrai professionnel très bien informé et agréable à côtoyer. RS possède toutes ces qualités. Merci encore. »

« Je veux simplement remercier tout le monde. Merci. »

\*\*« C'est tellement plaisant de téléphoner à vos bureaux et de parler directement à quelqu'un! Je remercie le Seigneur pour l'existence du Bureau des conseillers des travailleurs! Ce fut une expérience positive avec un dénouement positif. Merci. »

« Merci à ceux et celles qui ont travaillé sur mon dossier. »

\*\*« Très bien organisé. On m'a constamment tenu au courant. Je suis reconnaissant qu'un tel service existe. Merci pour tout ce que vous avez fait. WL a fait de l'excellent boulot. »

« J'ai été très ravi de traiter avec tous les gens qui m'ont aidé. Je vous remercie. »

« Très satisfait de l'aide reçue de Monsieur S. et merci au BCT. »

\*\*« Il est très difficile d'améliorer la perfection. JT m'a beaucoup aidé et a pris du temps pour m'aider à comprendre, car bien des choses étaient du chinois pour moi. Merci JT de votre patience. Que Dieu vous bénisse! »

« Je suis très satisfait de MG. Il a été très professionnel et un véritable gentleman. »

« Je vous félicite pour votre dévouement, votre soutien et vos judicieux conseils. Merci. »

\*\*« J'ai été très satisfait de mon représentant. Il a été très patient quand je ne comprenais pas rapidement. J'en suis très reconnaissant. Monsieur L. a fait un excellent travail. Merci. »

\*\*« Un représentant du BCT est aussi bon que tout avocat, voire meilleur. Merci à tous de votre aide. »

« Merci à tous de votre temps et de votre patience. Nous sommes très heureux du service que vous nous avez offert. »

\*\*« JP a obtenu mon dédommagement auprès de la CSPAAT très rapidement. Je suis très reconnaissant de tout ce qu'elle a fait pour moi. »

« Continuez à offrir un bon service et merci pour votre aide. »

« Faites en sorte que tout le monde réponde comme M. SM; de façon amicale et décontractée. »

« Ne changez rien. Merci beaucoup. »

\*\*« Je veux vous remercier de m'avoir aidé avec toutes vos connaissances et de m'avoir fourni un interprète espagnol pour bien comprendre les procédures. »

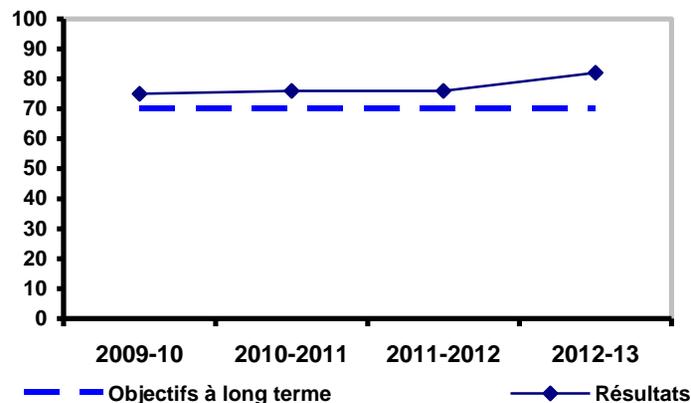
« Excellent travail! Mon représentant savait de quoi il parlait. »

\*\*Pour exprimer son appréciation, un client a rendu hommage à sa conseillère des travailleurs en faisant nommer une étoile à son nom.

## ANNEXE A – MESURE DE RENDEMENT – MANDAT DE LA *LOI SUR LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL*

### Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends (RRD/RED)

#### 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.

#### Réalisations à la fin de l'exercice 2012-2013

Quatre-vingt-deux pour cent des décisions ont été rendues à l'issue d'un RRD ou d'un 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 – MANDAT DE LA *LOI SUR LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL***

<b>Mesure</b>	<b>Norme/cible à long terme</b>	<b>Résultats de 2011-2012</b>	<b>Engagements pour 2012-2013</b>	<b>2012-2013 Réalizations à la fin de l'exercice (au 31 mars 2013)</b>	<b>Engagements pour 2013-2014</b>
<b>Règlement rapide et règlement extrajudiciaire</b>	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 82 % des cas par RRD ou RED.	Le BCT s'attend à régler au moins 70 % des cas par RRD ou RED.
<b>Efficacité des services consultatifs et de représentation</b>	200 cas par employé à plein temps.	218 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps* ont été traités.	200 cas par employé à plein temps.	207 cas de consultation et de représentation par employé à plein temps* ont été traités.	L'objectif pour 2013-2014 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.
<b>Diligence du service de représentation en appel</b>	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 95 % des cas inscrits 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 a fait en sorte que 90 % des cas inscrits sur une liste d'attente et requérant des services de représentation soient introduits dans un délai de 120 jours. Le principal facteur contribuant à cela est l'imposant arriéré de cas dans le système.	Le BCT s'engage à maintenir ou à réduire les délais relevés en 2012-2013.

\*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 2012-2013

<b>Catégorie de dépenses</b>	<b>Budget final*</b>	<b>Total des dépenses réelles**</b>	<b>Écart</b>	<b>Écart (%)</b>
Salaires et traitements	7 788,9	7 773,0	15,9	0,2 %
Avantages	1 899,5	1 972,5	(73,0)	(3,8 %)
ACDF				
Transports et communications	310,7	242,1	68,6	22,1 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 429,9	1 397,7	32,2	2,3 %
Fournitures et matériel	108,6	57,2	51,4	28,7 %
TOTAL DES ACDF	1 849,2	1 697,0	152,2	8,2 %
TOTAL DU BCT	11 537,6	11 442,5	95,1	0,8 %
Recouvrements	(11 536,6)	(11 442,4)	(94,2)	(0,8 %)
TOTAL	1,0	0,1	0,9	

Budget final = version imprimée des prévisions

\* 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 PROVINCIAL 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<sup>e</sup> 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, promenade Frobisher  
Bureau G (213)  
Waterloo ON N2V 2E1

#### **BUREAU DE WINDSOR**

100, avenue Ouellette  
10<sup>e</sup> étage  
Windsor ON N9A 6T3

### **RÉGION DU NORD**

#### **BUREAU DE SAULT STE. MARIE**

70, promenade Foster  
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 DE ELLIOT LAKE**

50, promenade Hillside Nord  
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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7

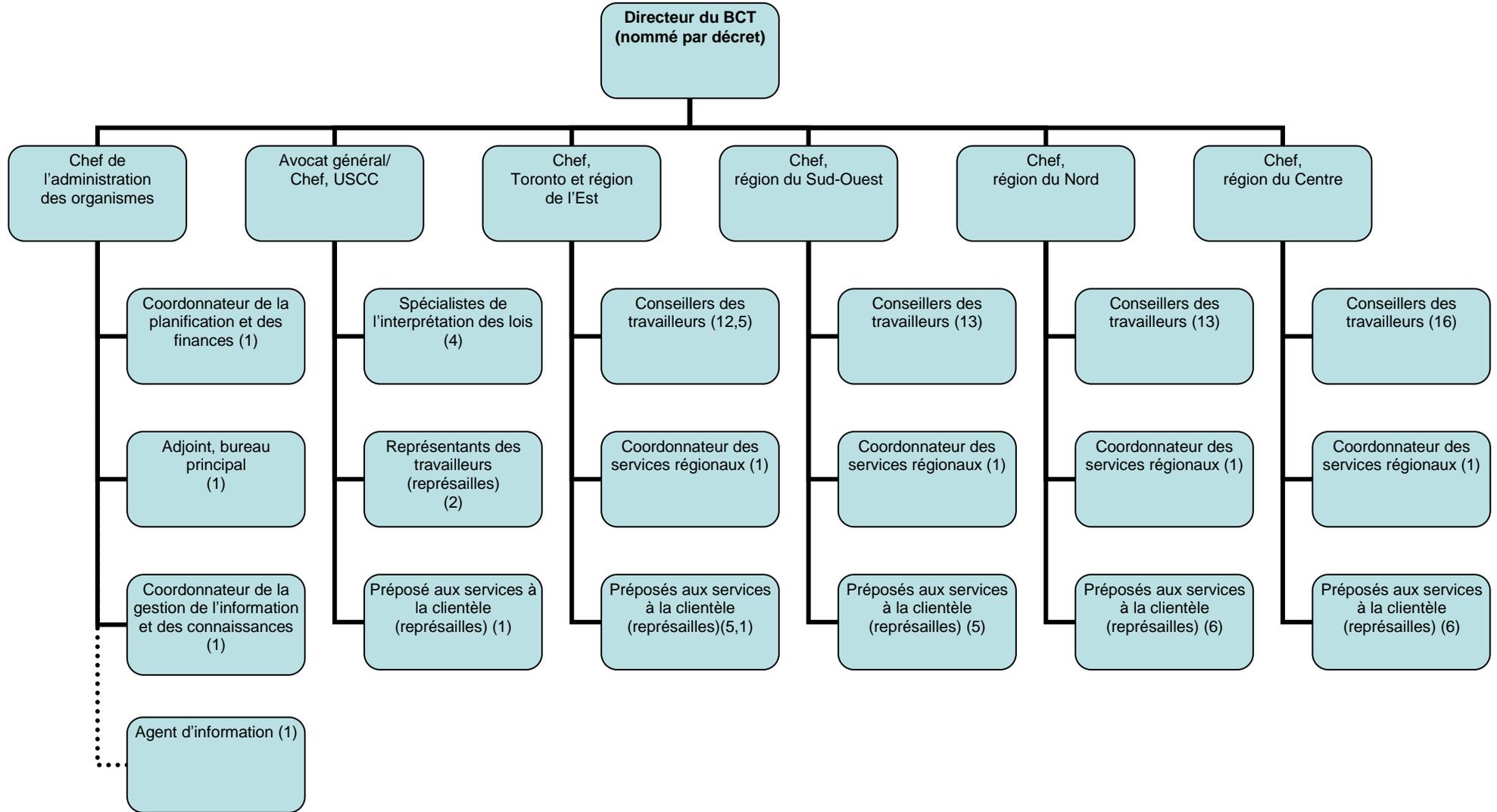
#### **BUREAU DE ST. CATHARINES**

301, rue St. Paul  
9<sup>e</sup> étage  
St. Catharines ON L2R 7R4

#### **BUREAU DE MISSISSAUGA**

10, cercle Kingsbridge Garden  
Bureau 512  
Mississauga ON L5R 3K6

# ANNEXE E – ORGANIGRAMME



EFFECTIF DU BCT EN 2012-2013 : 97,6 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

<sup>i</sup> Investia Financial Services Inc., 2011 CanLII 60897 (ON LRB), 2011 CanLII 60897 (décision du 23 septembre 2011, dossier n° 3990-10-OH)