

Le 30 juin 2016
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS
Rapport annuel
du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

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

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
MESSAGE DU DIRECTEUR	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	6
PRESTATION DES SERVICES DU BCT	7
EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	8
EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	24
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2015-2016	31
ANNEXE B – DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAA À L'ÉGARD DE TRAVAILLEURS REPRÉSENTÉS PAR LE BCT	32
ANNEXE C – TÉMOIGNAGES DE CLIENTS CONCERNANT LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	37
ANNEXE D – BUREAUX DU BCT	39
ANNEXE E – ORGANIGRAMME	40

MESSAGE DU DIRECTEUR

J'ai le plaisir de présenter le compte rendu des réalisations du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2015-2016. Grâce à ses 95 employés répartis dans 16 bureaux aux quatre coins de l'Ontario, le BCT est d'un précieux secours aux personnes qui, faute d'une représentation syndicale, sont dans une situation précaire lorsqu'elles font une demande d'indemnisation à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou qu'elles sont l'objet de représailles pour avoir exercé ou fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité. Le présent rapport fait un tour d'horizon de nos services relatifs à l'assurance contre les accidents du travail, puis résume nos accomplissements durant notre quatrième année de prestation de services en matière de représailles.

Le BCT remplit son mandat à titre de partenaire du système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario aux côtés de la CSPAAT, du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Désormais, il est aussi partenaire du système ontarien de santé et de sécurité. Le BCT est déterminé à assurer le bon fonctionnement de ces deux systèmes tant pour les travailleurs que pour les employeurs qui y ont recours.

Services liés à l'assurance contre les accidents du travail

L'exercice 2015-2016 a été marqué par la transition à un nouveau modèle de prestation de services pour le BCT. Ce nouveau modèle résultait des changements survenus dans l'environnement opérationnel du BCT et il a permis de rationaliser nos services grâce à la simplification du processus de service initial, qui est passé de deux étapes à une seule, et des conseils exhaustifs et des renvois, notamment pour les travailleurs dont le dossier ne comportait pas de preuves suffisantes pour que le BCT entame le processus d'appel.

Le BCT a donné suite à 11 082 nouvelles demandes initiales de service en 2015-2016, ce qui représente une baisse d'environ 16 % par rapport à l'exercice précédent. Tout comme en 2013-2014 et en 2014-2015, la tendance à la baisse s'est maintenue après plusieurs années où la demande de service était demeurée élevée. Cependant, le nombre de demandes d'examen du cas présentées par des travailleurs a diminué de 2 % pour s'établir à 2 421, ce qui signifie qu'une plus grande proportion des travailleurs qui ont communiqué avec le BCT avaient besoin de services de représentation. Le BCT a continué d'accepter un pourcentage accru de nouveaux cas nécessitant des services de représentation, celui-ci étant passé de 52 % en 2012-2013 à 60 % en 2015-2016. Il a réussi à réduire le nombre total de cas soumis au TASPAAT, qui était traditionnellement très élevé et limitait la capacité du BCT d'assurer un règlement rapide des cas. En parallèle, il a réglé un nombre considérable de dossiers internes qui s'étaient accumulés à la fin de 2014-2015. Le nombre de nouveaux cas a augmenté de manière temporaire, mais la hausse a ralenti au quatrième trimestre et le nombre devrait se stabiliser et diminuer en 2016-2017. Enfin, notre taux global de succès pour les services de représentation à la CSPAAT et au TASPAAT a beaucoup augmenté, passant de 39 % en 2014-2015 à 45 % en 2015-2016.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT est intervenu dans des cas parmi les plus complexes du système, y compris d'importantes grappes de cas de maladie professionnelle et des questions

concernant la Charte des droits. Le rapport annuel que voici rend compte de plusieurs décisions positives du TASPAAAT obtenues par les conseillers des travailleurs. Le BCT a continué de renforcer ses protocoles avec la CSPAAT et le TASPAAAT quant à la manière d'intervenir lorsque des travailleurs blessés sont en état de crise financière ou psychologique.

Le BCT a participé à des partenariats proactifs visant à régler les problèmes auxquels fait face le système d'assurance contre les accidents du travail. Il a collaboré avec le TASPAAAT afin d'examiner les cas dont est saisi le BCT et de trouver des moyens d'en réduire le nombre. Il s'est notamment associé à des représentants des employeurs afin d'élaborer des propositions faisant consensus au sujet des améliorations pouvant être apportées aux processus de contestation et de règlement extrajudiciaire des différends.

Services relatifs aux représailles en matière de santé et de sécurité

À la suite des modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le BCT a, depuis le 1^{er} avril 2012, le mandat de fournir des services aux travailleurs non syndiqués qui pourraient avoir subi des représailles de leur employeur pour avoir exercé ou fait valoir les droits que leur confère la LSST. L'exercice 2015-2016 marquait la quatrième année de ce mandat.

La charge de travail du programme a évolué et s'est stabilisée après avoir connu une croissance considérable au cours des deux premières années. Même s'il y a eu très peu de promotion ou de sensibilisation, le BCT a reçu plus de 900 demandes de services cette année, ce qui montre que son mandat relatif aux représailles demeure important pour les travailleurs non syndiqués vulnérables de l'Ontario.

Merci!

Ce fut une importante année de transition pour le BCT. Je désire remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration et à la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services en 2015-2016, à commencer par l'équipe formée de membres du personnel et de la direction qui a élaboré l'approche proposée et les personnes qui ont pris part à la mise en œuvre. Merci également au personnel responsable des questions d'assurance contre les accidents du travail, qui est venu à bout du nombre important de cas qui s'étaient accumulés au BCT au début de l'exercice et qui a fait preuve d'un dévouement sans faille pour aider des travailleurs vulnérables, à l'équipe responsable des questions liées aux représailles, pour avoir aidé près de 900 travailleurs au cours de la quatrième année de ce service, à l'équipe juridique et administrative et, enfin, à l'équipe de direction.

Je tiens aussi à souligner la contribution du ministère du Travail à l'établissement de nos partenariats interorganismes et, enfin, je voudrais saluer nos nombreux amis et collègues de la CSPAAT, du TASPAAAT et du BCE avec qui nous avons collaboré pour mieux servir le public et résoudre divers problèmes. Je suis également très reconnaissant à nos partenaires des milieux des travailleurs pour notre étroite collaboration durant une autre année de profonds changements, ainsi qu'aux nombreux représentants des employeurs qui nous ont aidés à résoudre des cas et à régler différentes questions stratégiques, telles que l'amélioration du règlement des différends. Enfin, je salue et remercie tout particulièrement les milliers de travailleurs vulnérables et les membres des familles des victimes qui se sont tournés vers nous. Nous avons fait tout notre possible pour venir en aide à ceux et celles qui ont placé leur confiance en nous, et leurs cas nous en ont beaucoup appris.

Le directeur,
Alec Farquhar

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le mandat du BCT comporte deux volets :

- paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) : éduquer, conseiller et représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants au sujet des demandes de prestations pour des accidents du travail et les appels;
- paragraphe 50.1 (1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) : éduquer et conseiller les travailleurs non syndiqués et les représenter lorsqu'ils déposent une plainte pour représailles contre leur employeur en vertu de la LSST après avoir exercé les droits que leur confère celle-ci.

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 non syndiqués susceptibles d'avoir été l'objet de représailles pour avoir fait valoir leurs droits aux termes de la LSST;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail comme du système de santé et de sécurité au travail de l'Ontario et préserver la santé des travailleurs, qui sont le fondement de la force et du dynamisme de l'économie provinciale;
- contribuer à améliorer la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que la santé et la sécurité au travail, grâce à des partenariats avec des intervenants des systèmes et de la collectivité en général.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail, et les membres de son personnel sont des fonctionnaires. La personne qui assume la direction du BCT est nommée par décret.

PRESTATION DES SERVICES DU BCT

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



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

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

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

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

De plus, le BCT offre des ateliers dans d'autres collectivités de la province, où les travailleurs blessés peuvent rencontrer des conseillers des travailleurs sans avoir à parcourir de longues distances. Ces collectivités sont Barrie, Brantford, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas. En 2015-2016, quatre ateliers ont eu lieu à North Bay.

L'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) du BCT fournit les services ci-dessous principalement en relation avec le mandat du BCT lié à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail :

- conseils aux clients du BCT et représentation de ces derniers dans les cas complexes sur le plan juridique ou susceptibles de faire jurisprudence;
- conseils juridiques internes et aide aux membres de la direction et du personnel du BCT, notamment pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles à l'égard des clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer les systèmes et propositions relatives aux politiques;

- élaboration de séances d'information et de ressources pour le personnel du BCT et d'autres représentants des travailleurs;
- création de documents d'information à l'intention du public.

Les **services relatifs aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail** sont fournis par le personnel affecté au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPRSST) du BCT depuis son bureau provincial situé à Toronto. La plupart des séances de médiation et des audiences de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) ont lieu à Toronto. Les séances de médiation peuvent aussi se tenir dans des centres régionaux. En 2015-2016, des représentants des travailleurs se sont rendus à London, à Ottawa, à Sudbury, à Timmins et à Thunder Bay pour fournir des services de représentation.

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

La section ci-après traite des services offerts dans le cadre du mandat du BCT lié à l'assurance contre les accidents du travail. Les services offerts en relation avec le mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont présentés séparément plus loin dans le rapport.

Aperçu des services

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

- renseignements et conseils;
- éducation;
- représentation pour le règlement des différends et les appels.

En plus de fournir des services à des clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires de la collectivité et du système pour veiller à ce que celui-ci réponde aux besoins des travailleurs blessés et des survivants de personnes décédées des suites d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS

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

différend et du processus d'appel (services de représentation). En 2015-2016, le BCT a donné suite à 11 082 nouvelles demandes de services.

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

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

Quelques faits saillants à propos de notre site Web :

- des pages sur des sujets précis touchant l'assurance contre les accidents du travail;
- une page consacrée au processus de contestation qui comprend des illustrations et du texte présentant les organismes clés du système, soit la CSPAAAT et le TASPAAAT, et expliquant les différences entre les deux;
- une page contenant les formulaires nécessaires pour respecter les délais d'appel et interjeter appel;
- une foire aux questions portant respectivement sur le BCT, l'assurance contre les accidents du travail ainsi que la santé et la sécurité au travail;
- des fiches d'information en 21 langues qui donnent une vue d'ensemble des services du BCT.

La section « En vedette » permet au BCT de présenter des nouvelles et des événements d'importance.

SERVICES D'INFORMATION

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT organise, à l'intention des travailleurs blessés et des membres du public, des séances d'information aux quatre coins de la province. En 2015-2016, le BCT a tenu dans différentes collectivités ontariennes 16 séances de ce type axées sur le personnel des bureaux des députés provinciaux et 10 séances conçues pour le grand public, auxquelles se sont ajoutés 4 ateliers consacrés aux travailleurs blessés.

En outre, le BCT diffuse de l'information générale par l'entremise de son site Web, comme on l'a déjà indiqué dans le rapport.

Partenaires de la collectivité et du système

Le BCT fournit des services d'information plus approfondis à ses partenaires de la collectivité et du système. Les membres de son personnel sont invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets susceptibles de les aider dans leur travail. Voici des exemples des services fournis en 2015-2016 :

- Juin 2015 – Le directeur du BCT a fait une présentation à l'Université de Waterloo sur l'historique de la prévention des troubles musculo-squelettiques en Ontario lors de la journée de la recherche sur l'ergonomie.
- Juillet 2015 – Le directeur du BCT a fait une présentation aux étudiants d'un programme d'études supérieures à l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario au sujet de l'indemnisation et de la prévention des maladies professionnelles.
- Octobre 2015 et janvier 2016 – Un spécialiste de l'interprétation des lois du BCT a animé un webinaire à l'intention des représentants des travailleurs sur les stratégies relatives aux cas dans le contexte des politiques d'indemnisation de la CSPAAT qui sont entrées en vigueur en novembre 2014.
- Octobre 2015 – Le BCT a tenu un webinaire sur les stratégies permettant d'avoir gain de cause au TASPAAAT avec Gary Newhouse, avocat spécialisé en assurance contre les accidents du travail et en indemnisation des travailleurs.
- Octobre 2015 – Le directeur du BCT a fait une présentation au congrès sur la santé et la sécurité au travail du Windsor and District Labour Council sur les principaux thèmes et questions d'intérêt pour l'avenir.
- Novembre 2015 – À la conférence d'Unifor sur l'indemnisation des travailleurs, le directeur du BCT a fait un exposé sur les politiques d'indemnisation et deux conseillers des travailleurs en ont fait un sur l'admissibilité à des prestations pour une invalidité psychologique, des douleurs chroniques ou du stress professionnel.
- Novembre 2015 – Lors du colloque de l'Occupational Cancer Research Centre sur le fardeau que représente le cancer professionnel, le directeur du BCT a fait une présentation sur les maladies causées par l'amiante et les efforts déployés pour interdire l'amiante.
- Février 2016 – Le BCT a organisé un deuxième webinaire sur les stratégies efficaces au TASPAAAT qui était animé par deux conseillers des travailleurs.

FAITS SAILLANTS DES SERVICES DE REPRÉSENTATION

Les statistiques concernant les services de représentation du BCT figurent plus loin dans le rapport ainsi qu'un résumé des décisions importantes du TASPAAAT où les travailleurs étaient représentés par le BCT. À la fin de l'exercice 2015-2016, il y avait 3 232 dossiers de représentation, comme l'indique la figure 1. Cela représente le nombre total de dossiers de représentation ouverts au 31 mars 2016. Cependant, le nombre de demandes de services de représentation indiqué au tableau 1 (2 421) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2015-2016, ont demandé un examen du cas en vue d'obtenir des services de représentation.

La présente section donne les faits saillants des cas et des grappes de cas complexes dont s'occupe le BCT.

Maladies professionnelles

Pendant l'exercice 2015-2016, le BCT a continué de fournir des services de représentation en rapport avec des grappes de cas de maladie professionnelle et des cas individuels un peu partout dans la province. Mentionnons notamment les travailleurs d'usine à Peterborough, les travailleurs de fonderie, d'usine, de la construction et de l'industrie pétrochimique à Sarnia, les travailleurs d'une mine d'uranium à Elliot Lake et les travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener-Waterloo. Les demandes découlant de ces grappes de cas en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves à l'audition devant le TASPAAAT. Le rôle que le BCT joue dans les

cas de maladie professionnelle est capital, puisqu'il consiste à aider des centaines de victimes de maladies professionnelles et, bien souvent, leurs survivants.

Grappe de cas de maladies professionnelles à Sarnia

Le BCT a continué de représenter les travailleurs devant le TASPAAAT dans le cas type d'une grappe de cas de maladies professionnelles, dont plusieurs cancers du poumon, qui est liée à une usine fermée à Sarnia. En 2015-2016, le TASPAAAT a rendu une première décision provisoire au sujet de l'exposition dans le cas type (*décision n° 95/091*). La décision contient des conclusions au sujet de l'exposition à l'usine de Sarnia et servira de base pour d'autres appels interjetés devant le TASPAAAT dans l'avenir. Pour faire suite à cette décision, le BCT a rédigé des observations mises à jour concernant les antécédents professionnels et l'exposition des travailleurs visés dans le cas type. En 2016-2017, le TASPAAAT devrait rendre une autre décision provisoire renfermant des conclusions au sujet de l'exposition des travailleurs dans le cas type. Nous espérons que cela nous permettra de passer à la deuxième phase (causalité) du cas type.

Grappe de cas de maladie professionnelle à Peterborough

En 2015-2016, le BCT a continué de collaborer avec Unifor, les Centres de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario, la CSPAAT et des membres de la Peterborough Occupational Environment Mental Health Coalition pour faire progresser un dossier concernant une grappe de cas de maladie professionnelle à une usine de Peterborough. Il s'agit de cas d'une grande complexité qui reposent souvent sur de nombreuses années d'expositions multiples. Pour évaluer et préparer ces cas en vue d'un appel, il faut effectuer un examen minutieux des faits en cause et une analyse approfondie des documents médicaux. Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT a géré 33 de ces cas et UNIFOR en a géré 31.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

À la suite d'une journée spéciale d'admission organisée par le Syndicat des métallos à Kitchener-Waterloo en 2002 à l'intention des travailleurs de l'industrie du caoutchouc, environ 400 demandes d'indemnisation ont été présentées à la CSPAAT. Bon nombre étaient liées à un cancer et une partie ont été accueillies au niveau opérationnel. Une journée similaire a été organisée en 2005 et a donné lieu à 200 demandes d'indemnisation supplémentaires. Les principales matières auxquelles les travailleurs ont été exposés sont l'amiante, les hydrocarbures aromatiques polycycliques, les amines aromatiques et les nitrosamines.

À la fin de 2015-2016, le BCT représentait 26 travailleurs de l'industrie du caoutchouc et leur famille cherchant à obtenir une indemnisation pour divers types de cancers attribuables à une exposition professionnelle. La majorité des demandes se rapportaient à des cancers du système gastro-intestinal (colon, rectum, estomac, œsophage), et plusieurs étaient liées à un cancer de la vessie ou des poumons et quelques-unes avaient rapport à un lymphome non hodgkinien, à la maladie pulmonaire obstructive chronique ou à une maladie du rein. Par ailleurs, 28 dossiers ont été fermés. Cinq requérants ont eu gain de cause au niveau opérationnel et quatre ont obtenu une décision du TASPAAAT (trois appels accueillis et un appel rejeté). Pour les cas qui restent, le BCT s'est adressé aux Centres de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario afin d'obtenir des rapports d'hygiène et des évaluations médicales.

Stress

En 2015-2016, le BCT a continué de représenter des clients dans des cas de stress, qui ont mené à des contestations fondées sur les paragraphes 13 (4) et (5) de la LSPAAT et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ces dispositions empêchent les travailleurs atteints de stress chronique de bénéficier des prestations prévues par la LSPAAT. De plus, le BCT a continué de participer, à titre d'intervenant, à un appel où il a présenté des arguments fondés sur la Charte. La décision n'avait pas encore été rendue à la fin de l'exercice.

Cas portant sur la prolongation du délai d'appel au TASPAAAT

Les délais pour interjeter appel constituent une grande préoccupation pour les travailleurs. Le BCT a affecté beaucoup de ressources pour représenter des travailleurs blessés à divers niveaux du système afin d'obtenir une prolongation de délai pour que la CSPAAT ou le TASPAAAT puisse examiner le bien-fondé de leurs demandes d'indemnisation. En 2015-2016, le BCT a représenté un travailleur dans un important dossier d'appel concernant une prolongation de délai au TASPAAAT. L'ancien représentant du travailleur avait dépassé le délai, puis avait demandé une prolongation, qui a été refusée dans la *décision n° 1173/15E*. Le BCT a préparé des observations concernant la prolongation, et notamment un témoignage par affidavit, pour justifier la demande de réexamen de la décision. À la fin de l'exercice, la décision n'avait pas encore été assignée à un vice-président du TASPAAAT.

Nouvelles grappes de cas de maladie professionnelle

Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT a pris part à des discussions de planification concernant deux nouvelles grappes de cas de maladie professionnelle.

- **Troubles neurologiques potentiels liés à l'aluminium** : Entre les années 1940 et 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure en Ontario devaient respirer de la poussière d'aluminium avant leur quart de travail quotidien. À l'époque, on croyait que cela les protégeait contre les effets de la silice sur la santé. Au fil des ans, on en est venu à craindre qu'une exposition aussi importante à l'aluminium ait pu entraîner des répercussions neurologiques. En 2015-2016, le BCT a contribué à une initiative communautaire avec le Syndicat des métallos et les Centres de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario afin d'organiser des ateliers à l'intention des travailleurs exposés, soit un à Timmins en mai 2016 et un autre à Sudbury en octobre 2016.
- **Agent Orange** : Pendant plusieurs décennies, on a utilisé en Ontario diverses formulations d'herbicides essentiellement pour empêcher les végétaux de pousser dans le nord de la province. Dans la langue populaire, on les appelait « agents Orange ». Des centaines de travailleurs exposés ont déposé des demandes d'indemnisation à la CSPAAT pour tout un éventail de problèmes de santé. En 2015-2016, le BCT s'est associé au Syndicat des travailleurs et travailleuses du secteur énergétique et au Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario afin d'élaborer une stratégie relative à l'agent Orange.

PARTENARIATS AVEC LE SYSTÈME ET LA COLLECTIVITÉ

Le BCT accorde beaucoup d'importance aux partenariats, tant à l'intérieur du système d'assurance contre les accidents du travail que dans la collectivité. Il collabore activement avec de nombreux partenaires locaux dans toute la province pour assurer des services et des renvois efficaces. Parmi ces partenaires figurent notamment les bureaux locaux de la CSPAAT, les députés provinciaux, les

fournisseurs de soins de santé et les organismes de services sociaux. En outre, le BCT entretient des partenariats provinciaux. Voici les faits saillants à ce sujet.

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

Le directeur et l'avocat général du BCT siègent à ce comité, qui est convoqué par le président de la CSPAAT et composé de cadres supérieurs de celle-ci ainsi que de travailleurs syndiqués et de représentants de groupes de travailleurs blessés, de cliniques d'aide juridique et du BCT. À ce comité, les travailleurs membres font des commentaires et des suggestions concernant les initiatives importantes de la CSPAAT, notamment les consultations sur la modification des politiques et du système. Parmi les faits saillants de 2015-2016, mentionnons les discussions sur le processus de contestation à la CSPAAT, la tarification par incidence et la formulation de commentaires au sujet du processus de planification stratégique de la CSPAAT.

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

ACCESS est un partenariat avec la CSPAAT, le ministère du Travail et Fil de vie (un organisme de soutien pour les familles touchées par une tragédie du travail) qui vise à assurer la prestation coordonnée de services et de soutien aux travailleurs et à leurs familles à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques qui ont entraîné des déficiences graves et permanentes.

Travailleurs en état de crise ayant besoin d'une aide immédiate

En 2015-2016, le BCT a maintenu son partenariat avec la CSPAAT et le TASPAAAT pour faire en sorte que les cas considérés comme prioritaires obtiennent une audience en appel le plus rapidement possible. Il s'agit des cas où le travailleur éprouve de graves difficultés financières, est sans abri, présente un risque imminent de décès ou de suicide ou encore a un grave problème de santé mentale. Ensemble, nous avons veillé en priorité à combler les lacunes dans les services, le cas échéant. Les partenaires sont intervenus dans plusieurs cas graves en 2015-2016.

Soutien aux clients du BCT atteints d'un cancer attribuable à l'exposition à l'amiante

Au fil des ans, le BCT a représenté des centaines de travailleurs et de membres des familles des victimes dans des cas de maladies liées à l'exposition à l'amiante, notamment le mésothéliome, le cancer du poumon et l'amiantose. L'Ontario atteint actuellement le sommet d'une vague de cancers causés par l'exposition à l'amiante qui remonte jusqu'aux années 1980, avec environ 150 nouveaux cas de mésothéliome et 350 nouveaux cas de cancer du poumon par année. Il est donc urgent d'assurer un dépistage et un traitement précoces ainsi que de prévenir les nouvelles expositions. En 2015-2016, le BCT a collaboré avec un groupe d'employeurs et de syndicats de la construction, en partenariat avec la Canadian Mesothelioma Foundation, afin d'obtenir un financement stable pour la recherche ainsi que le dépistage et le traitement précoces chez les clients du BCT et d'autres travailleurs atteints d'un mésothéliome et pour la création d'un réseau national de santé pour le traitement du mésothéliome.

Partenariats pour les appels et le règlement des différends

En 2015-2016, le système d'appel et de règlement des différends en milieu de travail a connu un autre exercice très difficile. En avril 2015, plus de 1 600 des 3 500 dossiers de représentation du BCT

avaient été soumis au TASPAAAT, soit environ 950 de plus que le niveau idéal, qui est de 650. Cela a grandement limité la capacité du BCT de traiter efficacement les cas et d'en accepter de nouveaux. En 2015-2016, le BCT a collaboré avec le TASPAAAT afin de remédier à la situation. À la fin de l'exercice, le nombre de cas s'était stabilisé et avait légèrement diminué pour s'établir à environ 1 570.

La nécessité de collaborer avec les employeurs pour améliorer le règlement des différends à la CSPAAT et éviter des appels devant le TASPAAAT est demeurée une grande priorité pour le BCT. Des progrès encourageants ont été réalisés par un groupe consultatif mixte employeurs-travailleurs sur le règlement des différends créé par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario. Coprésidé par le directeur du BCT et un éminent avocat représentant des employeurs, ce groupe a élaboré une proposition conjointe consensuelle à l'intention de la CSPAAT. À la fin de l'exercice, on mettait la dernière main à la proposition en vue de la présenter à la CSPAAT en 2016-2017.

Partenariats visant à améliorer les emplois des travailleurs blessés

De nombreux clients du BCT ont une capacité résiduelle de travailler après leur maladie ou blessure professionnelle. Cependant, il y a beaucoup d'obstacles à surmonter pour les aider à réintégrer le marché du travail. Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT a participé activement à plusieurs initiatives visant à améliorer le niveau d'emploi des personnes ayant une invalidité. La plus importante a été une table ronde et un colloque nationaux sur les politiques en novembre 2015, organisés par le Centre de recherche sur les politiques en matière d'invalidité professionnelle, qui ont réuni des responsables fédéraux et provinciaux des politiques ainsi que des intervenants afin qu'ils discutent des moyens d'améliorer la coordination des programmes pour les personnes ayant une invalidité. Durant le colloque, le directeur du BCT, qui fait partie du comité de direction du Centre, a fait une présentation sur les orientations potentielles en vue d'améliorer la coordination du soutien et des services destinés aux travailleurs blessés.

INITIATIVES DU BCT

Nouveau modèle de prestation de services du BCT

En 2015-2016, le BCT a affecté de nombreuses ressources à la mise en œuvre de changements importants à son modèle de prestation de services, d'après les recommandations d'un groupe de travail mixte formé de membres de la direction et du personnel en 2013-2014 et en 2014-2015.

Le nouveau modèle de prestation de services tient compte de l'environnement opérationnel en constante évolution et renforce la capacité du BCT de répondre rapidement aux besoins des clients, notamment grâce à ce qui suit :

- l'élimination des examens en double des dossiers de la CSPAAT des travailleurs blessés;
- un examen approfondi des cas pour aider les travailleurs à connaître les points forts et les lacunes de leur dossier.

En outre, grâce au nouveau modèle de prestation de services, le personnel du BCT dispose du temps et des ressources nécessaires pour s'acquitter de ses obligations professionnelles, en particulier le respect des délais d'appel, ce qui est primordial dans un environnement de plus en plus réglementé.

De nouvelles méthodes et procédures de travail ainsi que d'autres formes de soutien ont été nécessaires pour la mise en œuvre des recommandations afin de permettre au personnel et à la direction de faire la transition. Le BCT a tenu une série de webinaires sur chacune des cinq nouvelles procédures pour former son personnel. De plus, une formation approfondie a été donnée sur les renvois efficaces pour les travailleurs blessés susceptibles d'avoir besoin de soutien et de services supplémentaires.

Les processus de transition ont permis au BCT de traiter tous les cas qui étaient en attente d'un examen et de services de représentation au 31 mars 2015, dont certains remontaient à deux ans. En janvier 2016, une fois l'arriéré de cas éliminé, le BCT a commencé à communiquer avec de nouveaux clients pour leur offrir d'examiner leur dossier d'indemnisation.

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

Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT est allé de l'avant avec plusieurs projets visant à assurer l'excellence du service et à favoriser le mieux-être du personnel.

Programmes d'apprentissage destinés au personnel du BCT

Dans le cadre de son engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu, le BCT offre des programmes de formation complets à son personnel. Durant l'exercice 2015-2016, l'USCC a offert ce qui suit :

- **Formation sur les conflits d'intérêts** : Cette formation destinée aux conseillers des travailleurs expliquait ce qu'est un conflit d'intérêts, l'importance des conflits d'intérêts, les différents types de conflits, les systèmes de vérification des conflits d'intérêts, l'importance du maintien de la confidentialité des renseignements d'anciens clients et les mesures de détection des conflits. On a donné aux participants des exemples concrets de différents types de conflits d'intérêts pouvant survenir dans les cas qu'ils traitent au quotidien. Le BCT a demandé au Barreau du Haut-Canada et obtenu l'agrément de 1,5 heure de professionnalisme pour le cours, qui a été donné en août et en septembre 2015.
- **Nouvelles politiques d'indemnisation – vue d'ensemble et stratégies** : Offert à l'été et à l'automne 2015, ce webinaire proposait des stratégies pour défendre des cas concernant la répartition de l'indemnité pour perte non financière ou l'arrêt prématuré des prestations pour perte de gains.

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

Le personnel du BCT traite avec des travailleurs vulnérables qui peuvent parfois être en état de crise, souvent à cause d'une combinaison de facteurs d'ordre financier, médical et psychologique. Dans les cas extrêmes, les travailleurs peuvent constituer une menace pour eux-mêmes et pour les autres. Le BCT reconnaît depuis longtemps qu'il est important non seulement de soutenir ces travailleurs, mais aussi de les protéger et de protéger le personnel du BCT et d'autres partenaires du système des dangers potentiels.

En 2015-2016, le BCT a également participé activement au Programme de soutien par les pairs du ministère du Travail, initiative qui vise à assurer aux membres du personnel un soutien affectif par les pairs ainsi que des ressources en période de crise personnelle. Deux employés supplémentaires du

BCT ont participé au programme, ce qui a permis d'accroître le soutien offert au personnel de l'unité de négociation et à la direction.

STATISTIQUES

L'exercice 2015-2016 a été marqué par la transition à un nouveau modèle de prestation de services pour le BCT. Ce nouveau modèle résultait des changements survenus dans l'environnement opérationnel du BCT et a permis de rationaliser nos services grâce à la simplification du processus de service initial, qui est passé de deux étapes à une seule, et des conseils exhaustifs et des renvois, notamment pour les travailleurs dont le dossier ne comportait pas de preuves suffisantes pour que le BCT entame le processus d'appel.

Sommaire des réalisations du BCT en 2015-2016

Au cours de l'exercice 2015-2016, le BCT a pu aider un nombre considérable de travailleurs dans le cadre de leur demande de prestations pour accident du travail ou de leur appel.

- Le BCT a donné suite à 11 082 nouvelles demandes initiales de service. Cela représente une diminution d'environ 16 % par rapport à 2014-2015 et concorde avec la baisse amorcée il y a deux ans par rapport aux niveaux élevés des exercices antérieurs.
- Le BCT a effectué 871 examens de cas pour des travailleurs qui avaient demandé des services de représentation, soit une baisse de 63 % comparativement à 2014-2015. Cela découle principalement de la transition à un nouveau modèle de prestation de services et du traitement d'un nombre considérable de cas qui s'étaient accumulés à la fin de 2014-2015.
- Le pourcentage de travailleurs à qui des services de représentation ont été offerts après l'examen de leur cas a augmenté de 3 % par rapport à 2014-2015 pour s'établir à 60 %, ce qui a été bien accueilli par les personnes qui ont recours aux services du BCT et par la communauté des travailleurs.
- Le taux global de succès en 2015-2016 pour les services de représentation à la CSPAAT et au TASPAAAT était de 45 %, soit une réduction importante comparativement à 39 % en 2014-2015.
- Le nombre total de cas est passé de 4 205 en 2014-2015 à 5 440 en 2015-2016, soit une hausse de 29 %. Cela est principalement attribuable à la transition à un nouveau modèle de prestation de services. Au 31 mars 2016, la hausse s'était considérablement modérée et le BCT s'attendait à que le nombre de cas se stabilise et diminue en 2016-2017.

Degré de satisfaction des clients

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. En vue de relever et de combler toute lacune, il demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 186 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2015-2016, 95,7 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus. Des commentaires de clients du BCT figurent à l'annexe C du présent rapport.

Services consultatifs et examen du cas

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

Le BCT a reçu 11 082 nouvelles demandes de services au cours de l'exercice 2015-2016; c'est donc dire qu'il y a eu une baisse de 16 % par rapport à 13 164 en 2014-2015. Cela reflète probablement la diminution continue du nombre de nouvelles demandes présentées à la CSPAAAT qui entrent dans le système. En outre, 2 421 travailleurs ont demandé des services de représentation, soit 2 % de plus qu'en 2014-2015. Cela montre que, même si le nombre global de demandes de services au BCT a diminué en 2015-2016, la proportion de demandes de services de représentation a augmenté.

En 2015-2016, le BCT a effectué 871 examens de cas comparativement à 2 386 en 2014-2015. Il y a donc eu une diminution de 63 % qui découle du fait qu'en 2015-2016, le BCT s'est concentré sur la mise en œuvre de son nouveau modèle de prestation de services et sur le traitement du nombre important de cas au 31 mars 2015, dont certains remontaient à deux ans. Par conséquent, les nouveaux travailleurs qui ont demandé un examen de leur cas à compter du 1^{er} avril 2015 ont dû attendre que les cas accumulés soient traités. Pour atténuer le problème, le BCT a offert un examen de cas immédiat à 127 travailleurs dont la situation remplissait les critères relatifs aux cas prioritaires.

Tableau 1 : Nouvelles demandes de services et d'examens de cas

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	Variation de 2014-2015 à 2015-2016
Nombre de nouvelles demandes de services*	18 081	17 105	13 881	13 164	11 082	-16 %
Nombre de nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires	14 599	13 771	11 150	10 510	6 276	-40 %
Nombre de demandes de représentation***	3 124	3 114	2 523	2 382	2 421	+2 %
Nombre de demandes de représentation examinées	3 048	3 179	2 473	2 386	871	-63 %
Nombre de demandes de représentation acceptées**	1 809	1 658	1 471	1 479	526	-64 %
Nombre de demandes de représentation rejetées	1 239	1 521	1 002	1 025	345	-66 %
Pourcentage de demandes ayant donné lieu à des services de représentation	59 %	52 %	59 %	62 %	60 %	-2 %

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

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

***Le nombre de dossiers de représentation indiqué à la figure 1 (3 232) correspond au nombre de dossiers de représentation ouverts au 31 mars 2016. Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (2 421) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2015-2016, ont demandé un examen de cas pouvant potentiellement aboutir à l'ouverture d'un dossier de représentation.

Services de représentation

Examen de cas

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

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

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

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

La proportion de demandes de représentation acceptées après l'examen du cas a augmenté de 3 % par rapport à 2014-2015 pour s'établir à 60 %. Cette hausse a été bien accueillie par les représentants des travailleurs, qui s'inquiétaient de la méthode trop restrictive employée par le BCT pour déterminer le bien-fondé des appels des travailleurs.

Dossiers de représentation

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

Après une forte augmentation des nouvelles demandes de représentation qui a commencé en 2011-2012, le BCT a connu une hausse soutenue du nombre de cas de représentation devant le TASPAAAT. Au début de l'exercice 2015-2016, il y avait quelque 1 600 dossiers devant le TASPAAAT, le nombre idéal étant d'environ 650. Cela reflétait l'augmentation du nombre total de cas devant le TASPAAAT, qui a pour effet de prolonger le délai nécessaire pour trancher les appels à ce niveau. En conséquence, le BCT a maintenu un volume de cas de représentation relativement élevé, soit entre 3 600 et 3 700, de sorte qu'un certain nombre de dossiers puissent progresser tandis que beaucoup d'autres étaient en attente au TASPAAAT. À l'exercice 2014-2015, il était évident que les augmentations importantes du nombre de cas étaient de plus en plus difficiles à gérer. Les délais pour l'examen des cas et l'attribution des dossiers de représentation augmentaient. En outre, le roulement du personnel a eu une incidence puisque environ le tiers des conseillers des travailleurs du BCT ont pris leur retraite entre 2012-2013 et 2014-2015. On s'est donc employé, en 2015-2016, à

réduire le nombre total de dossiers de représentation, ce qui a permis d'arriver à un nombre acceptable à la fin de l'exercice, soit 3 232.

Transition à un nouveau modèle de prestation de services – incidence sur le nombre total de cas

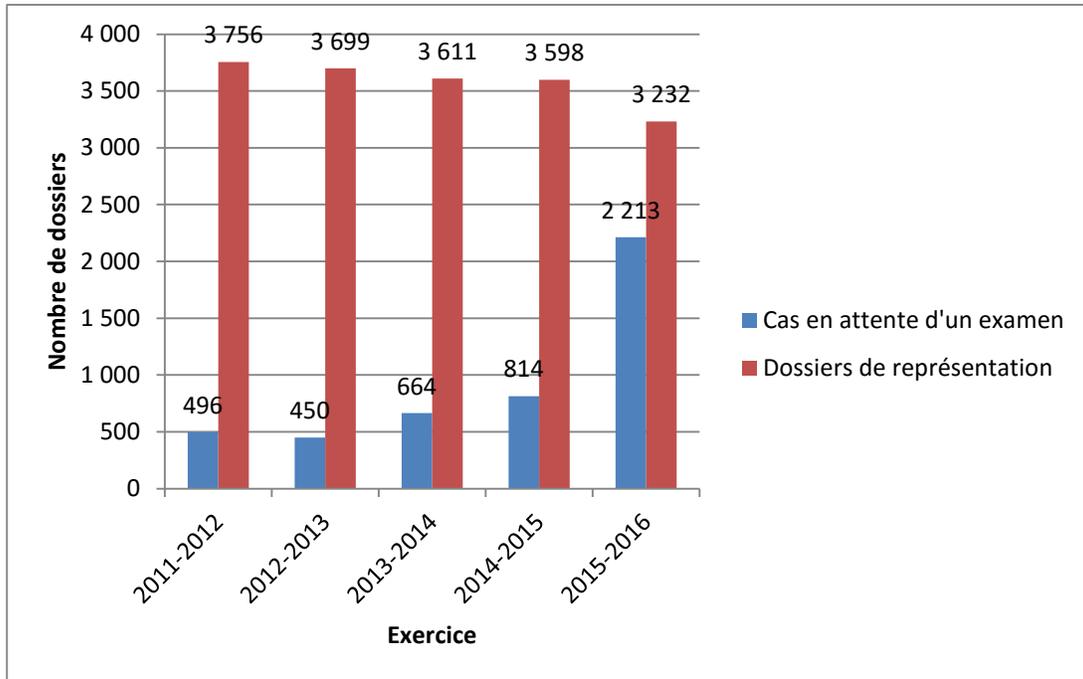
Le BCT est déterminé à fournir en temps opportun des services de qualité à tous ses clients. Malheureusement, la demande de services de représentation est forte et, par le passé, il est arrivé que des conseillers des travailleurs ne soient pas disponibles pour ouvrir un dossier dès la fin du processus d'examen du cas. C'est donc dire que, jusqu'en 2015-2016, à la suite de l'examen des cas, les dossiers des travailleurs étaient inscrits sur la liste d'attente des services de représentation. Un travailleur qui, au départ, avait dû attendre l'examen de son cas devait par la suite attendre encore qu'un conseiller des travailleurs soit assigné pour le représenter. Au cours des exercices précédant 2012-2013, ce système en deux étapes n'a pas entraîné de longs délais dans l'ensemble, parce que les cas étaient traités relativement rapidement et que bon nombre étaient réglés au niveau opérationnel de la CSPAAT ou au moyen de la procédure interne d'appel. Cependant, à mesure que la proportion d'appels devant le TASPAAAT a augmenté, il a commencé à y avoir de longs délais pour les examens de cas et l'attribution des dossiers, ce qui a fait augmenter le nombre total de cas à ces étapes, comme le montre la figure 1.

Au 1^{er} avril 2015, il y avait en tout 607 cas à l'étape de l'examen du cas et de l'attribution du dossier, dont certains étaient en attente depuis deux ans. Pour remédier à la situation, le BCT a entrepris la mise en œuvre d'un nouveau modèle de prestation de services. Ce modèle prévoit un délai uniquement à l'étape initiale, et l'examen du cas n'a lieu que lorsqu'un conseiller des travailleurs est disponible pour accepter immédiatement le dossier de représentation si l'examen du cas indique qu'il y a des chances raisonnables de succès. La première étape de la mise en œuvre consistait à éliminer l'arriéré antérieur, ce qui était chose faite en janvier 2016. Entretemps, les travailleurs qui ont demandé un examen du cas en 2015-2016 ont dû attendre, sauf si leur cas était jugé prioritaire; 127 cas ont été acceptés immédiatement au cours de l'exercice.

Nombre total de cas

La figure 1 montre l'évolution du nombre total de cas depuis cinq ans, ce qui comprend la période de transition à un nouveau modèle de prestation de services en 2015-2016. Pour chaque exercice, la barre de gauche du graphique indique le nombre total de cas en attente d'un examen ou de l'attribution du dossier. Une conversion a été effectuée pour permettre une comparaison sur les mêmes bases avec le graphique de 2015-2016, qui indique uniquement le nombre de travailleurs en attente d'un examen du cas. Au cours du quatrième trimestre de 2015-2016, l'accroissement du nombre de travailleurs en attente d'un examen du cas a beaucoup ralenti. Selon les prévisions, le nombre se stabilisera et diminuera en 2016-2017.

Figure 1 : Nombre total de cas



Décisions obtenues pour des clients du BCT

En 2015-2016, le BCT a obtenu en tout 2 264 décisions en arbitrage et en appel de la CSPAAT et du TASPAAAT, soit une diminution de 18 % par rapport à 2 742 à l'exercice précédent (voir le tableau 2). La réduction globale était principalement attribuable au ralentissement dans le traitement des cas en 2015-2016, tandis que le BCT s'employait à éliminer l'ancien arriéré de cas, et à la forte proportion de cas de représentation en attente au TASPAAAT. Malgré tout, le BCT a amélioré de 8 % les résultats obtenus au TASPAAAT par rapport à 2014-2015, le nombre de décisions étant passé de 386 à 417.

Les 2 264 décisions obtenues en 2015-2016 portaient sur un total de 3 783 questions comparativement à 4 364 en 2014-2015, ce qui représente une baisse de 13 %. Le taux global de succès a considérablement augmenté, passant de 39 % en 2014-2015 à 45 % en 2015-2016. Il s'agit du plus haut taux en cinq ans. La hausse du taux de succès au niveau opérationnel est probablement due au fait que les conseillers des travailleurs ont réduit de beaucoup le nombre de contestations présentées à ce niveau en ne choisissant que les cas présentant d'excellentes chances de succès. Cela indique également que la proportion de cas soumis au BCT qui se rendront au TASPAAAT diminuera, ce qui devrait contribuer à réduire l'arriéré de cas à ce niveau.

Tableau 2 : Décisions selon le niveau et le taux de succès

Décisions selon le niveau	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
CSPAAT – niveau opérationnel	2 055	1 872	1 669	1 433	1 085
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel	26 %	25 %	31 %	32 %	36 %
CSPAAT – Division des services d'appel	1 136	1 287	1 178	927	762
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli à la Division des services d'appel	47 %	39 %	44 %	41 %	44 %
TASPAAT	488	373	378	386	417
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au TASPATT	67 %	58 %	60 %	57 %	65 %
TOTAL DES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	3 679	3 532	3 225	2 746	2 264
TOTAL DES QUESTIONS TRANCHÉES À TOUS LES NIVEAUX	6 020	5 854	5 425	4 364	3 783
Pourcentage total de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli à tous les niveaux	39 %	31 %	39 %	39 %	45 %

Résultats en matière de rendement

Règlement rapide des différends (RRD) et règlement extrajudiciaire des différends (RED)

L'objectif à long terme du BCT est que 70 % des décisions soient obtenues à l'issue d'un RRE ou d'un RED. En atteignant cet objectif, le BCT contribuerait considérablement à réduire les pressions exercées sur le système officiel d'appel. En 2013-2014, 78 % des décisions ont résulté d'un RRE ou d'un RED, et la proportion est passée à 79 % en 2014-2015, mais elle a diminué en 2015-2016 pour s'établir à 76 %, ce qui s'explique principalement par la réduction du nombre de décisions au niveau opérationnel. Le BCT a tout de même dépassé son objectif et est confiant de pouvoir l'atteindre dans l'avenir.

Diligence des services de représentation

Le BCT s'est donné comme objectif à long terme d'offrir des services de représentation pour tous les cas dans les 120 jours suivant la demande des travailleurs. De 2010-2011 à 2014-2015, c'est la durée pendant laquelle un cas demeurait inscrit sur la liste d'attente pour des services de représentation du BCT qui servait de mesure. En 2013-2014, le BCT a ouvert un dossier dans un délai d'au plus 120 jours pour 88 % des cas inscrits sur la liste d'attente des services de représentation, et la proportion était de 94 % en 2014-2015. Cependant, cette mesure ne tient pas compte de l'attente pour l'examen de cas ni des longs délais avant d'obtenir des services de représentation pour certains travailleurs blessés. Le problème était particulièrement criant en 2014-2015, puisqu'il y avait une accumulation de 607 cas à ces deux étapes.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son nouveau modèle de prestation de services, le BCT a élaboré une nouvelle mesure permettant de tenir compte de l'attente totale. Selon le nouveau modèle, les travailleurs ne doivent attendre que jusqu'à ce qu'un examen du cas leur soit offert. Par la suite, le délai est très court parce qu'un examen du cas n'est offert que lorsqu'un conseiller des travailleurs est libre pour s'occuper du cas, si son bien-fondé est établi.

Par conséquent, pendant la transition en 2015-2016, la diligence des services a été mesurée de deux manières. Pour les cas reposant sur l'ancien modèle de prestation de services, la mesure est demeurée la même, soit la proportion de dossiers de représentation ouverts dans un délai de 120 jours. Le résultat a été de 62 %.

Pour les cas traités en fonction du nouveau modèle de prestation de services, c'est la proportion de travailleurs inscrits sur la liste d'attente au cours de l'exercice à qui un examen du cas a été offert dans un délai de 120 jours qui a servi de mesure. En raison des délais découlant de la transition, seuls les 127 cas prioritaires (5,6 %) ont rempli ce critère. Pour les cas ordinaires, le délai d'attente moyen était estimé à 10,5 mois. Pendant l'exercice 2016-2017, l'arriéré de cas devrait se stabiliser et diminuer, ce qui entraînera la réduction progressive des délais d'attente.

EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Dans le cadre de son mandat concernant les représailles en matière de santé et de sécurité au travail, le BCT fournit les services suivants aux travailleurs non syndiqués qui auraient subi des représailles après avoir exercé ou tenté de faire respecter les droits que leur confèrent les lois en matière de santé et de sécurité :

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

En plus de fournir des services à des travailleurs de façon individuelle, le BCT collabore avec le ministère du Travail et des partenaires communautaires pour veiller à ce que le système réponde aux besoins des travailleurs non syndiqués.

Description des services

Les services s'inscrivant dans le mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité sont fournis par le personnel du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPRSST) depuis le bureau du BCT situé à Toronto. Le plus souvent, les travailleurs se mettent en rapport avec lui en composant le numéro provincial sans frais. Les représentants des travailleurs se déplacent pour participer aux instances qui se déroulent ailleurs qu'à Toronto. En 2015-2016, ils se sont rendus à London, à Ottawa, à Sudbury, à Timmins et à Thunder Bay pour représenter des travailleurs.

Le PPRSST fournit différents niveaux de service selon le contexte et les besoins du travailleur. Dans certains cas, il répond aux besoins en fournissant des renseignements ou des conseils (services consultatifs) et dans d'autres, il assume le rôle de représentant juridique officiel (services de représentation).

Services consultatifs

Nouvelles demandes

Chaque fois qu'un travailleur communique avec le personnel du PPRSST pour obtenir des services ou de l'assistance, sa communication est enregistrée comme une nouvelle demande. Une nouvelle demande est considérée comme réglée une fois qu'une aide a été apportée au travailleur concerné, laquelle prend généralement la forme de conseils sommaires ou de prise d'un rendez-vous pour l'admission officielle.

Conseils sommaires

Des conseils sommaires sont donnés aux travailleurs si un rendez-vous pour l'admission officielle n'est pas requis. La plupart du temps, il s'agit de travailleurs dont la situation ne correspond pas au mandat du programme (c.-à-d. qu'elle ne présente pas les éléments essentiels des représailles en matière de santé et de sécurité ou que le travailleur est syndiqué) ou qui ont décidé de ne pas

procéder à l'admission. On fournit alors des renseignements aux travailleurs et, dans la mesure du possible, on les oriente vers les ressources appropriées.

Admission

À l'étape de l'admission, le travailleur a une consultation téléphonique avec un représentant des travailleurs. Il est invité à fournir des preuves documentaires, qui sont examinées avant l'entrevue. Pendant l'entrevue, le représentant des travailleurs recueille des renseignements, fournit des conseils et évalue les forces et les faiblesses de la plainte potentielle pour représailles. Si les preuves sont suffisantes et que le travailleur décide de déposer une plainte pour représailles, une offre de représentation lui est faite. S'il n'y a pas suffisamment de preuves, le travailleur reçoit des conseils juridiques détaillés avant d'être orienté vers les ressources appropriées.

Services de représentation

Dans le cadre des services de représentation, le travailleur demande officiellement au BCT d'être son représentant juridique. Le PPRSST assure la représentation juridique du travailleur à toutes les étapes de la plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Voici en quoi consistent ces étapes :

- produire une requête et la déposer auprès de la CRTO afin d'amorcer le processus de plainte pour représailles prévu par la LSST;
- essayer de négocier un règlement avec l'employeur avant la séance de médiation officielle à la CRTO (règlement rapide des différends);
- représenter le travailleur à la séance de médiation officielle de la CRTO;
- représenter le travailleur à l'audience devant la CRTO ou à la consultation avec celle-ci;
- veiller à ce que l'employeur se conforme au procès-verbal du règlement et à l'ordonnance de la CRTO.

Réalisations

Sommaire des réalisations

La demande de service dans le cadre du mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité est demeurée forte en 2015-2016. Pour la première fois depuis le début du programme, les chiffres clés relatifs aux services consultatifs et aux services de représentations ont diminué, mais c'était après deux exercices marqués par une hausse rapide et importante. Dans l'ensemble, les mesures clés sont demeurées à des niveaux similaires à ceux de 2014-2015.

Il semble que le niveau de demande enregistré en 2014-2015 soit exceptionnellement élevé et que les niveaux de 2013-2014 et de 2015-2016 soient plus représentatifs de la demande de service à long terme pour le PPRSST. Cependant, il est probablement trop tôt pour tirer cette conclusion en raison de l'envergure relativement petite du programme et de l'absence de statistiques à long terme permettant de faire une analyse. En outre, le personnel du programme a fait très peu de promotion, et il y a peut-être d'autres groupes de travailleurs qui ne sont pas au courant des services qu'offre le BCT.

Enfin, les commentaires des clients indiquent que les travailleurs qui ont obtenu des services de représentation dans le cadre du PPRSST sont très satisfaits de la qualité de l'aide reçue.

Services consultatifs

Nouvelles demandes et conseils sommaires

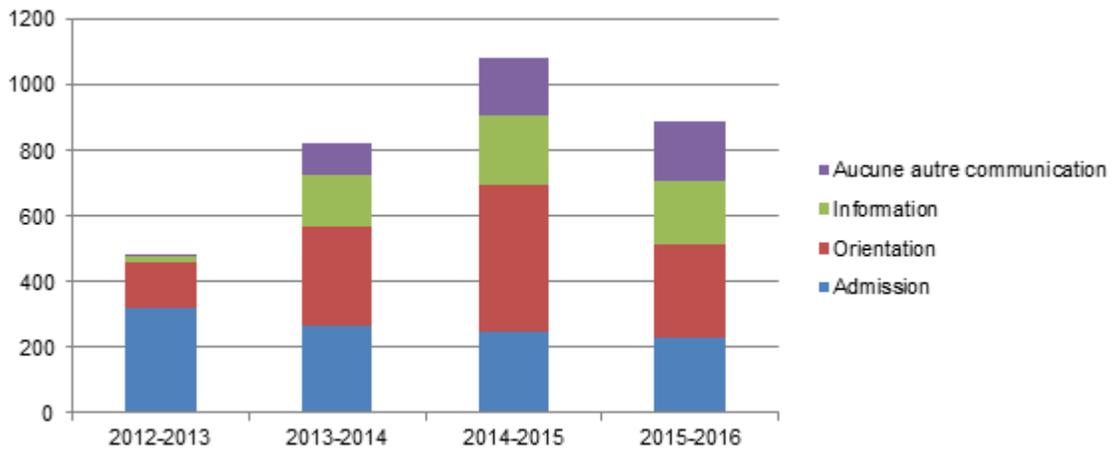
En 2015-2016, les nouvelles demandes et les conseils sommaires ont diminué pour la première fois depuis le début du PPRSST en 2012-2013; cette diminution est toutefois survenue après deux exercices où l'augmentation a été importante et où le nombre de nouvelles demandes reçues et le nombre de conseils sommaires donnés étaient tout de même supérieurs à ceux de 2013-2014. Cela indique que la demande de services a été exceptionnellement élevée en 2014-2015, même si l'absence de données à long terme ne permet pas d'évaluer la fiabilité de cette conclusion. Dans l'ensemble, la forte demande enregistrée au début du programme s'est maintenue et les services offerts dans le cadre du PPRSST demeurent très sollicités.

Même si les nombres absolus ont changé, la proportion de nouvelles demandes qui sont passées à l'étape de l'admission est demeurée relativement stable : 25 % en 2015-2016 comparativement à 23 % en 2014-2015.

Tableau 1 : Nouvelles demandes de services en 2015-2016

	2012-2013	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	Nombre	Nombre	Variation annuelle	Nombre	Variation annuelle	Nombre	Variation annuelle
Nouvelles demandes reçues	502	894	+78 %	1 137	(+27 %)	906	-20 %
Nouvelles demandes réglées							
Admission	322	264	-18 %	246	-7 %	227	-8 %
Orientation	139	305	+119 %	451	+48 %	290	-36 %
Information	15	155	+933 %	213	+37 %	191	-10 %
Aucune autre communication	9	98	+989 %	172	+76 %	184	+7 %
Service annulé	0	1	s. o.	0	-100 %	0	0 %
Total	485	823	+70 %	1 082	+31 %	892	-18 %

Graphique 1 : Traitement des nouvelles demandes de services de 2012-2013 à 2015-2016



Admission

Le nombre d'admissions a légèrement diminué (5 %) entre 2014-2015 et 2015-2016. Cette diminution était toutefois moins importante que celle des nouvelles demandes réglées. La proportion de nouvelles demandes retenues pour admission a un peu augmenté (25 % en 2015-2016 comparativement à 23 % en 2014-2015), ce qui peut expliquer en partie la différence.

Graphique 2 : Traitement des admissions de 2012-2013 à 2015-2016

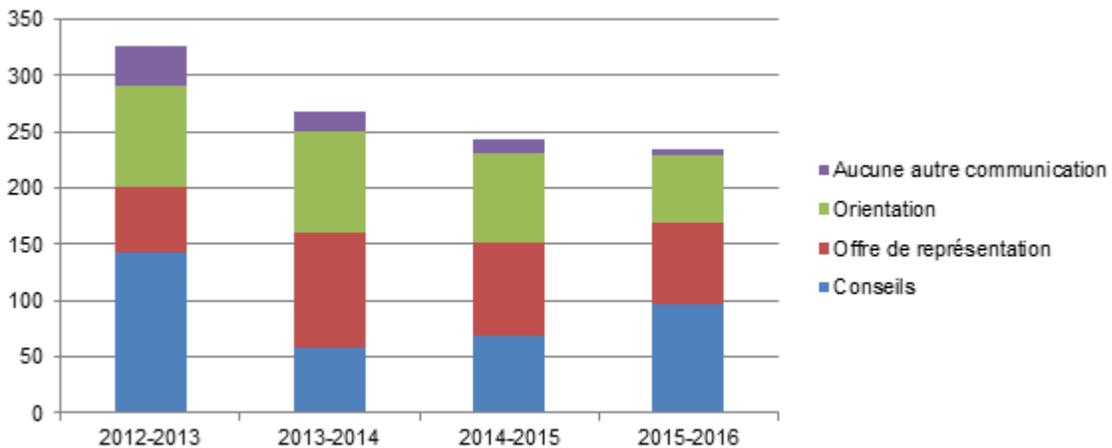


Tableau 2 : Traitement des admissions de 2012-2013 à 2015-2016

Résultat	2012-2013	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	Nombre	Nombre	Variation annuelle	Nombre	Variation annuelle	Nombre	Variation annuelle
Conseils	143	58	-59 %	69	+19 %	97	+41 %
Offre de représentation	59	102	+73 %	83	-19 %	72	-13 %
Orientation	90	90	0 %	80	-11 %	60	-25 %
Aucune autre communication	34	19	-44 %	12	-37 %	5	-58 %
Service annulé	0	0	0 %	2	s. o.	0	-100 %
Total	326	269	-17 %	246	-9 %	234	-5 %

Statistiques sur les services de représentation

Résultats des services de représentation

En 2015-2016, les chiffres des résultats pour les services de représentation ont diminué pour la première fois depuis le début du programme. Cela fait toutefois suite à deux exercices marqués par une croissance rapide et importante, et la demande de services de représentation demeure élevée.

Comme pour les services consultatifs, les données indiquent que la demande a été exceptionnellement élevée en 2014-2015 et que les chiffres de 2013-2014 et de 2015-2016 correspondent probablement davantage aux niveaux de base de la demande. Encore une fois, il est difficile de déterminer si cette conclusion est fiable compte tenu du peu de données dont on dispose depuis le début du programme.

En outre, la diminution des services de représentation découle probablement de la capacité réduite du programme en raison des nombreux postes vacants au cours de l'exercice. Le fait que les services de représentation ont diminué plus que les nouvelles demandes et les conseils sommaires confirme le bien-fondé de cette conclusion.

Graphique 3 : Résultats des services de représentation de 2012-2013 à 2015-2016

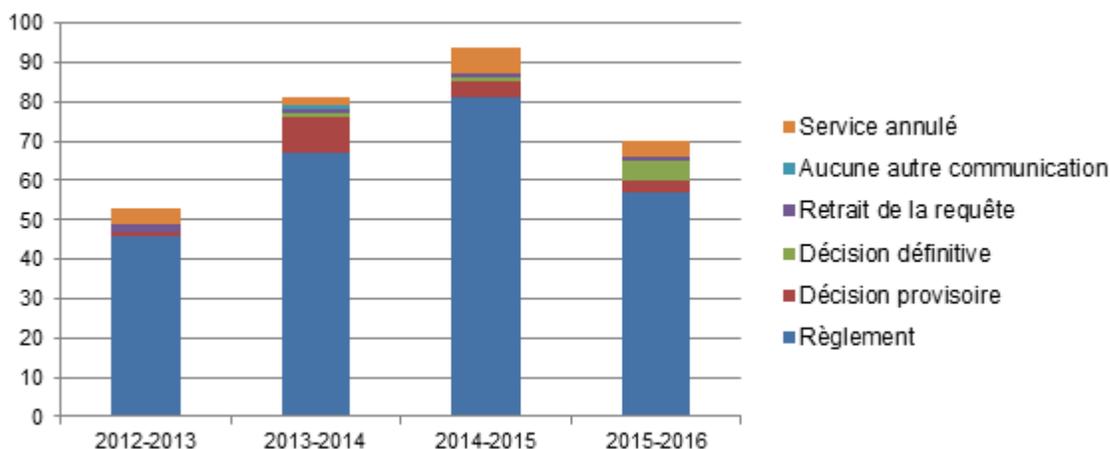


Tableau 3 : Résultats des services de représentation de 2012-2013 à 2015-2016

Résultat	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	Nombre	Variation annuelle						
Règlement	46		67	+46 %	81	+21 %	57	-30 %
Décision provisoire	1		9	+800 %	4	-56 %	3	-25 %
Décision définitive	0		1	s. o.	1	0 %	5	+400 %
Retrait de la requête	2		1	-50 %	1	0 %	1	0 %
Aucune autre communication	0		1	s. o.	0	-100 %	0	0 %
Service annulé	4		2	-50 %	7	+250 %	4	-43 %
Total	53		81	+53 %	94	+16 %	70	-26 %

Nombre total de cas

Le tableau 4 indique le nombre total de cas traités dans le cadre du PPRSST au 31 mars 2016. En raison de limites techniques du système de gestion des cas du programme, ces données ne sont pas disponibles pour les exercices antérieurs.

Compte tenu de la nature du travail lié aux repréailles en matière de santé et de sécurité, le nombre total de cas pour le PPRSST à un moment donné semble relativement peu élevé, mais il peut être trompeur. Les dossiers de repréailles en matière de santé et de sécurité sont constamment actifs. Comme ils sont réglés plutôt rapidement, ils sont également fermés assez rapidement et remplacés par de nouveaux dossiers.

Tableau 4 : Nombre total de cas au 31 mars

État du dossier	2016
	Nombre
Nouvelles demandes	38
Admissions	20
Représentations	28
Total	86

Degré de satisfaction des clients

Le degré de satisfaction des clients à l'égard des services de représentation fournis dans le cadre du PPRSST a toujours été très élevé.

À la fermeture du dossier, on demande aux clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction. En 2015-2016, la totalité des clients qui y ont répondu se sont dits « très satisfaits » dans l'ensemble des services reçus dans le cadre du PPRSST (ce qui représente la cote la plus élevée du questionnaire). Le taux de participation au questionnaire est d'environ un sur cinq. De plus, on demande aux clients de faire des commentaires. Ceux-ci figurent à l'annexe C du présent rapport.

Services d'information

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

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

Promotion et partenariats

En 2015-2016, le personnel du PPRSST a continué de centrer ses démarches de promotion sur ses partenaires afin d'améliorer les communications et de bien orienter les travailleurs à l'intérieur du système de santé et de sécurité au travail.

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

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2015-2016

Catégorie de dépenses	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Écart	% d'écart
Traitements et salaires	7 683,1	7 391,6	291,5	3,8 %
Avantages sociaux	1 790,1	2 057,5	(267,4)	(14,9 %)
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transport et communications	300,0	260,2	39,8	13,3 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 428,7	1 342,3	86,4	6,0 %
Fournitures et matériel	100,0	76,7	23,3	23,3 %
TOTAL DES ACDF	1 828,7	1 679,2	149,5	8,2 %
TOTAL DU BCT	11 301,9	11 128,3	173,6	1,5 %

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

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

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

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

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

Décision n° 1749/11

Le Tribunal a conclu qu'il était plus probable qu'improbable que l'exposition au benzène ait grandement contribué à la leucémie aiguë (LMA) du travailleur et à son décès à 42 ans. Le comité a fondé sa décision sur le lien établi entre l'exposition au benzène et la LMA et sur l'absence d'autres causes possibles de la maladie chez un homme aussi jeune.

Décision n° 126/16

Le travailleur de 85 ans a subi une lésion par écrasement à la hanche et à la cuisse pour laquelle il touchait une pension de 15 %. La CSPAAT a refusé de lui verser une indemnité pour un fauteuil releveur en raison de sa politique, qui prévoit que seules les personnes touchant une pension de 100 % ont droit à des appareils et accessoires fonctionnels.

Le Tribunal a conclu que la politique se voulait une ligne directrice sur ce à quoi ont droit les travailleurs ayant une déficience grave mais qu'elle ne pouvait pas avoir pour but de rendre tous les autres travailleurs inadmissibles. Compte tenu des circonstances du cas, le travailleur avait droit à un fauteuil releveur.

Décision n° 2491/15

Le travailleur a subi une lésion à la main. Il avait un trouble préexistant non indemnisable à la même main. Pour cette raison, la CSPAAT avait réduit son indemnité pour perte non financière, la faisant passer de 14 % à 5 %.

Le Tribunal a jugé que la déficience préexistante ne pouvait être mesurée, qu'elle devait être considérée comme mineure et qu'aucune réduction de l'indemnité pour perte non financière n'était justifiée. En outre, le Tribunal a conclu que le trouble préexistant ne touchait pas la même région de la main et n'était pas en cause dans la perte de force de préhension et la perte sensorielle du travailleur. L'indemnité pour perte non financière devait donc être augmentée en fonction des pertes.

Décision n° 1392/15

Le spécialiste clinique de la perte non financière n'a pas tenu compte des conclusions de l'évaluateur de la perte non financière concernant la diminution d'amplitude des mouvements qui appuyaient les conclusions du médecin du travailleur à cet égard. Le commissaire aux appels a souscrit à cette approche. Devant le Tribunal, le conseiller des travailleurs a soutenu qu'il fallait privilégier les conclusions de l'évaluateur de la perte non financière. Le Tribunal était d'accord.

Décision n° 626/15

Dans le cas présent, la CSPAAT a évalué la perte non financière pour une déficience touchant le bas du dos en fonction d'un examen des preuves médicales figurant au dossier, et ce, même s'il n'y avait

aucun renseignement au sujet de la flexion latérale. Le spécialiste clinique de la perte non financière a supposé que, en l'absence de renseignements, la flexion latérale était normale. La vice-présidente a conclu que les preuves médicales au dossier étaient insuffisantes et a ordonné qu'une évaluation de la perte non financière soit effectuée par un médecin du tableau.

Décision n° 1429/15

En 2006, la CSPAAT a jugé qu'il n'était pas rentable de faire suivre une nouvelle formation au travailleur compte tenu de son âge avancé. Elle a décidé de lui verser des prestations totales pour perte de gains et lui a dit que les versements se poursuivraient jusqu'à ses 65 ans, à moins d'un changement dans sa situation. Selon la législation, le dernier examen des prestations pour perte de gains du travailleur devait être effectué après 72 mois à compter de la date de l'accident, qui s'est produit en mai 2010. En août 2010, la CSPAAT a fait subir au travailleur une deuxième évaluation des possibilités de réintégration au marché du travail. Elle a alors déterminé que le travailleur pouvait retourner au travail en tant que caissier et elle a réduit ses prestations pour perte de gains.

Le Tribunal a souligné que, même s'il existait des exceptions à la règle des 72 mois, aucune ne s'appliquait dans ce cas-ci. Par conséquent, le travailleur avait droit à des prestations totales pour perte de gains jusqu'à ses 65 ans.

Décision n° 2385/15

La CSPAAT a déterminé qu'un programme de réintégration au marché du travail ne serait pas avantageux pour la travailleuse et a accordé à celle-ci des prestations totales pour perte de gains jusqu'à ses 65 ans. Un an avant la fin de la période de 72 mois préalable à l'immobilisation des prestations, la CSPAAT a offert un programme de transition professionnelle à la travailleuse et a jugé que celle-ci était apte à travailler à temps plein dans un métier approprié déterminé dans le cadre de l'évaluation de ses possibilités de réintégration au marché du travail. Lors de l'appel, le Tribunal a conclu que l'état de la travailleuse ne s'était pas amélioré depuis que la CSPAAT l'avait déclarée inapte au travail et il a rétabli ses prestations totales pour perte de gains.

Décision n° 1067/15

Le travailleur travaillait dans le secteur de la construction de façon irrégulière. Lorsque la CSPAAT a recalculé le taux de revenu à long terme du travailleur, elle a réduit ses prestations pour perte de gains à cause d'une période durant laquelle il avait touché des prestations d'aide sociale. Le Tribunal a jugé que la période pendant laquelle le travailleur avait touché des prestations d'aide sociale ne devait pas être prise en compte dans la période de recalcul, et ses prestations pour perte de gains ont augmenté.

Décision n° 26/16

Le travailleur, qui était conducteur d'autobus scolaire à temps partiel, s'est blessé pendant qu'il travaillait comme chef des pompiers volontaires. Il est retourné au travail à titre de chef des pompiers mais n'a pas pu reprendre son travail de conducteur d'autobus scolaire. Conformément à sa politique, la CSPAAT n'a pas tenu compte des revenus du travailleur provenant de son emploi comme conducteur d'autobus scolaire dans le calcul de ses prestations pour perte de gains. Le Tribunal a conclu que l'application de la politique dans ce cas-là aurait eu des conséquences injustes et indésirables. Les revenus du travailleur comme conducteur d'autobus scolaire devaient être pris en compte dans le calcul de ses prestations pour perte de gains.

Décision n° 650/15

Un emploi approprié comme enseignant a été identifié pour un travailleur blessé. Le travailleur a suivi la formation nécessaire mais n'a pas réussi à trouver un poste d'enseignant à temps plein; il a donc accepté un poste d'enseignant suppléant. La CSPAAT a déterminé que le travailleur était sous-employé et l'a jugé apte à gagner un salaire d'enseignant à temps plein.

Le Tribunal a conclu que le travailleur avait droit à des prestations pour perte de gains selon son revenu réel. Le travailleur occupait un emploi approprié et n'était pas sous-employé au sens de la politique de la CSPAAT.

Décision n° 1871/15

La travailleuse n'arrivait pas à trouver du travail dans un emploi approprié, soit celui de commis de bureau, mais elle a obtenu un emploi au salaire minimum. Lors du dernier examen, la CSPAAT a déterminé que la travailleuse pouvait gagner 15 \$ l'heure comme commis de bureau expérimentée et elle a réduit ses prestations pour perte de gains. Le Tribunal a jugé que cela était déraisonnable, compte tenu de l'âge de la travailleuse (65 ans), et il a ordonné que le calcul de ses revenus soit basé sur ses revenus réels.

Décision n° 428/15

Il avait été déterminé que le travailleur était capable de travailler 30 heures par semaine dans un emploi ou une entreprise approprié, soit commis aux achats et à l'inventaire. Le travailleur travaillait dans l'emploi ou l'entreprise approprié, où il faisait 20 heures par semaine au salaire minimum, et cherchait sans succès un emploi à temps plein. Selon les conclusions du Tribunal, le travailleur n'était pas « sous-employé » et ses prestations pour perte de gains devaient être basées sur ses revenus réels.

Décision n° 2036/15

Le travailleur avait droit à des prestations pour une incapacité découlant d'une lésion au cou et à l'épaule. Il est retourné travailler chez l'employeur d'avant l'accident mais a été congédié pour des motifs non indemnisables. Le Tribunal a statué qu'un congédiement pour des motifs non indemnisables n'empêche pas toujours le versement de prestations pour perte de gains. Dans le cas présent, la vice-présidente a jugé que, parce que le travail offert par l'employeur ne respectait pas les restrictions médicales du travailleur et n'était donc pas approprié, la perte de gains du travailleur demeurait liée à la lésion professionnelle. En conséquence, le travailleur avait droit à des prestations pour perte de gains et à une évaluation des possibilités de transition professionnelle.

Décision n° 1976/15

Le travailleur touchait une pension d'invalidité permanente de 15 % à la suite d'une lésion au bas du dos survenue en 1989. Il a subi une deuxième lésion au bas du dos en 2008, alors qu'il avait 62 ans, et été incapable de réintégrer son emploi d'avant la lésion. L'évaluation de la perte non financière a donné un résultat de 15 %, soit le même degré qu'avant l'invalidité permanente. Par conséquent, le travailleur s'est vu refuser une indemnité pour perte non financière pour la lésion qu'il a subie en 2008.

Après une évaluation psychoprofessionnelle effectuée en 2009, la CSPAAT a conclu que le travailleur était inapte au travail. En 2012, elle a décidé que, étant donné que le deuxième accident n'avait

entraîné aucune invalidité permanente, le travailleur n'avait pas droit à des prestations pour perte de gains.

Le Tribunal a conclu que, sur le plan fonctionnel, les problèmes de dos du travailleur s'étaient aggravés à la suite de l'accident de 2008 de sorte qu'il était incapable de retourner à son emploi d'avant la lésion. Même si le travailleur n'a pas obtenu d'indemnité pour perte non financière pour sa lésion, le Tribunal lui a accordé des prestations totales pour perte de gains jusqu'à ses 65 ans.

Décision n° 1335/15

Le travailleur avait droit à une indemnisation en raison d'une déficience auditive due au bruit. Il a cessé de travailler en 2001 et a reçu un implant cochléaire en 2012. Il a demandé des prestations liées à l'implant cochléaire. Le travailleur présentait un autre trouble, l'otosclérose, qui avait une incidence sur son audition. Selon les preuves médicales, la nécessité de l'implant était répartie comme suit : 40 % pour la déficience auditive due au bruit et 60 % pour la l'otosclérose. Puisque la lésion indemnisable constituait un facteur important, le travailleur a eu gain de cause.

Décision n° 287/16

Dans la *décision n° 1275/12*, le travailleur s'est vu accorder le droit à des prestations liées au syndrome post-commotion cérébrale à la suite d'un accident indemnisable survenu en 1989. Le dossier a été renvoyé à la CSPAAT pour qu'elle détermine l'admissibilité continue du travailleur à des prestations. La CSPAAT a jugé que le travailleur s'était complètement rétabli et n'a pas reconnu l'admissibilité continue. Au cours de l'appel, le Tribunal a conclu que le travailleur avait des symptômes permanents, préférant les preuves médicales des médecins du travailleur à celles du spécialiste de la CSPAAT, qui n'avait fait qu'examiner le cas. Le Tribunal a reconnu au travailleur le droit à des prestations d'invalidité permanente liées au syndrome post-commotion cérébrale.

Décision n° 711/15

Le travailleur s'est blessé en 2004 lorsque des blocs de béton lui sont tombés sur la tête. En 2006, la CSPAAT a déterminé que le travailleur s'était remis de ses blessures. Le travailleur a contesté cette décision et, dans la *décision n° 1216/11*, le Tribunal lui a accordé une indemnité pour perte non financière pour ses blessures à la tête et au cou et a renvoyé le dossier à la CSPAAT pour qu'elle détermine si le travailleur avait droit ou non à des prestations pour perte de gains après 2006.

La CSPAAT a accordé une indemnité pour perte non financière de 27 %. Au départ, elle a déterminé que le travailleur était apte à travailler à temps plein sans perte de gains. Lors de l'appel, un commissaire aux appels de la CSPAAT a déterminé que le travailleur ne pouvait travailler qu'à temps partiel. D'après les preuves médicales, le travailleur souffrait du syndrome post-commotion cérébrale, de troubles de la mémoire, de douleurs au cou, de maux de tête, d'étourdissements, de problèmes d'élocution et d'une vision floue et il lui arrivait parfois d'être au bord de l'évanouissement. L'activité physique lui causait des vertiges, des vomissements et de la fatigue. Le comité a conclu que le travailleur était inapte au travail et a ordonné que des prestations totales pour perte de gains lui soient versées jusqu'à ses 65 ans.

Décision n° 514/15

La travailleuse s'est blessée à l'épaule en octobre 1997, puis, en juin 1998, elle a subi une lésion à la colonne cervicale, à la colonne thoracique, au membre supérieur droit et à la colonne lombaire. Elle s'est d'abord vu accorder des prestations pour des microtraumatismes répétés dans le cou et le haut

du dos en mars 2000. Sa lésion à la colonne lombaire, soit au bas du dos, a été reconnue en 2008 après une audience du Tribunal. Dans la *décision n° 668/08*, on lui a reconnu le droit d'être indemnisée pour sa lésion au bas du dos, et son indemnité pour perte non financière a augmenté, passant de 21 % à 35 %, puis à 41 % en 2011. La réintégration au marché du travail a été retardée en raison de problèmes psychologiques importants découlant du décès soudain de son mari.

En 2008, un emploi approprié de « commis de bureau général » a été choisi, et la travailleuse a été aiguillée vers un programme de rattrapage scolaire, après quoi elle a fait un stage et a obtenu de l'aide à la recherche d'emploi. Le fournisseur de services de réintégration au marché du travail lui a offert de nombreuses mesures d'adaptation et a noté des préoccupations au sujet de sa capacité d'effectuer n'importe quel type de travail de façon prolongée. En 2012, il a été déterminé que la travailleuse pouvait toucher le salaire minimum en travaillant 20 heures par semaine dans l'emploi approprié. Lors de l'appel, la commissaire aux appels a jugé que la travailleuse n'était pas inapte au travail et que l'emploi était approprié, mais que d'autres services de transition étaient nécessaires.

Le Tribunal a conclu que la travailleuse était inapte au travail en raison de ses limitations physiques étayées par ses médecins, son formateur et le fournisseur de services de réintégration au marché du travail. Le droit à des prestations totales pour perte de gains a été reconnu.

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

*** est mon représentant. Il a examiné mon dossier attentivement et rapidement après avoir pris en charge mon cas. Il a fait preuve d'un grand professionnalisme, a été très gentil et a communiqué avec moi de façon claire et facile à comprendre. Je suis très satisfait de ses services, de son attitude, de ses connaissances professionnelles et du résultat. Je lui suis très reconnaissant de même qu'à son équipe.

Tout a été merveilleux. Merci pour tout, même si le résultat n'a pas été celui que j'espérais, je suis satisfait des efforts et du temps que vous m'avez consacrés. Encore une fois, merci beaucoup de m'avoir écoutée.

Je tiens à dire merci pour votre aide et votre soutien. Le BCT est tout simplement fantastique!!! Sans lui, je ne sais pas si j'aurais réussi à aller jusqu'au bout. Un gros merci à tous.

Ma représentante a été extraordinaire; elle était bien informée et n'a pas ménagé ses efforts pour défendre mon cas. Je suis entièrement satisfaite et heureuse du travail [que la conseillère des travailleurs a] accompli.

Dans mon cas, je ne suis pas « très satisfait » mais plutôt « extrêmement satisfait ». La mission du BCT d'aider les personnes vulnérables dans le besoin est une noble et grande cause et il doit continuer d'en être ainsi! Ce que Jason a réussi à faire pendant mon appel découle de son professionnalisme, de sa passion et de son dévouement à l'égard de son travail. Il est un atout très précieux pour votre bureau.

Un gros MERCI à tous les membres du personnel à qui j'ai eu affaire. *** et *** se sont montrés attentionnés et TRÈS compréhensifs. Merci d'avoir défendu mon cas. J'aurais été perdue sans le BCT.

Je suis très heureux du règlement de mon cas et je ne vois pas ce qu'on pourrait modifier. Oui, j'ai été très satisfait de la personne qui s'est occupée de mon cas ***. Elle a bien parlé à mon audience et a présenté mon cas de façon satisfaisante. Je vous remercie beaucoup. Le Bureau des conseillers des travailleurs est très important pour les gens comme moi qui ont peu de ressources pour aller de l'avant avec un cas comme le mien. Continuez votre bon travail. Encore merci.

*** a été très gentille et compréhensive. Je n'aurais pas pu trouver quelqu'un de mieux pour m'aider. J'ai toujours peur que la personne qui va m'aider ne se soucie pas de moi mais ce n'est pas le cas de ***. Elle m'a défendue comme si j'avais été sa seule cliente.

*** merci infiniment pour toute l'aide que vous m'avez apportée dans mes interactions avec la CSPAAAT. Votre sollicitude et votre compassion ont rendu les choses un peu plus faciles pendant une période difficile de ma vie.

Un personnel extraordinaire – gentil et compréhensif – très obligeant. Cela m'a fait du bien de parler; cela a réduit le stress provoqué par le travail et ma blessure.

Témoignages de clients concernant le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

« J'ai eu un service extraordinaire. Je ne vois comment on pourrait l'améliorer. Cela a été la meilleure expérience de ma vie avec un organisme gouvernemental. »

« Dans l'ensemble, j'ai été extrêmement satisfaite de tout le processus. Merci beaucoup pour tout ce que vous avez fait pour m'aider dans cette affaire. »

« J'aimerais remercier [la représentante des travailleurs] pour sa grande fierté, son savoir-faire et sa ferveur à l'égard de la justice. »

« Excellent représentant — il m'a défendu et m'a donné le meilleur service qui soit. Très bien de sa personne et très compréhensif. Merci pour l'excellent service. »

« [La représentante des travailleurs] s'est montrée courtoise et compréhensive et elle s'y connaissait. Merci! »

« Mon représentant m'a donné un excellent service. »

« [Le représentant des travailleurs] a fourni un service à la clientèle supérieur à mes attentes. [Il] était très bien informé et à l'écoute des besoins du client. Merci d'avoir fait de tout cela une expérience positive! »

ANNEXE D – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

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

BUREAU DE LONDON ET SATELLITE DE SARNIA

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

BUREAU DE SCARBOROUGH

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

BUREAU DE WATERLOO

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

BUREAU D'OTTAWA

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

BUREAU DE WINDSOR

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

BUREAU DE TIMMINS

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

BUREAU DE SUDBURY

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

BUREAU D'ELLIOT LAKE

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

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

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

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

145, avenue Sir William Hearst
Bureau 125
Downsview (Ontario)
M3M 0B6

BUREAU DE HAMILTON

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

BUREAU DE ST. CATHARINES

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

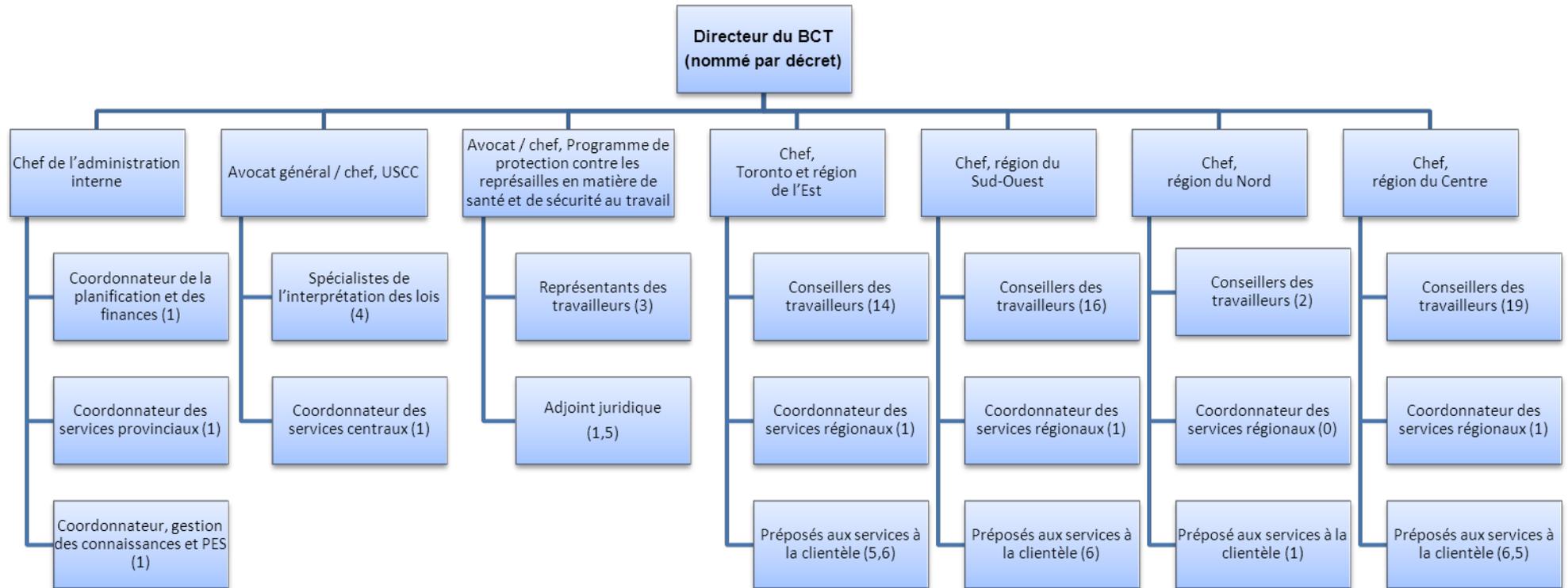
BUREAU DE MISSISSAUGA

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

BUREAU DE THUNDER BAY

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

ANNEXE E – ORGANIGRAMME



DOTATION EN PERSONNEL DU BCT EN 2015-2016 = 93,6 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)