

# **BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS**

## **Rapport annuel** du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018



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

**416 325-8570**

**[www.owa.gov.on.ca](http://www.owa.gov.on.ca)**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU DIRECTEUR .....</b>	<b>3</b>
<b>MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS.....</b>	<b>7</b>
<b>PRESTATION DES SERVICES DU BCT .....</b>	<b>8</b>
<b>EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....</b>	<b>10</b>
<b>EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ .....</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2017-2018.....</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE B – DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAAAT TOUCHANT DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE BCT .....</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE C – BUREAUX DU BCT.....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE D – ORGANIGRAMME .....</b>	<b>39</b>

## **MESSAGE DU DIRECTEUR**

J'ai le plaisir de présenter le compte rendu des réalisations du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2017-2018. Fort des 97 membres du personnel de ses 16 bureaux aux quatre coins de l'Ontario, le BCT est d'un précieux secours aux personnes qui, faute d'une représentation syndicale, sont en situation de vulnérabilité 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 sont confrontées à des représailles pour avoir exercé leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail. Je reviens ci-après brièvement sur nos services relatifs à l'assurance contre les accidents du travail, avant de résumer nos réalisations durant notre sixième 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). Il s'acquitte par ailleurs de son mandat de protection contre les représailles en collaboration avec les autres intervenants du système ontarien de santé et de sécurité au travail. Le BCT est déterminé à faciliter la prestation de services à la clientèle de ces deux systèmes, son rôle étant essentiellement, de concert avec ses partenaires au sein de ces derniers, de contribuer au règlement le plus efficace et le plus rapide possible des différends entre employeurs et travailleurs.

## **SERVICES LIÉS À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL**

L'exercice 2017-2018 a marqué un tournant pour le BCT alors que sa mise en œuvre l'année précédente d'un nouveau modèle de prestation de services a commencé à porter fruit. Le BCT a surtout fait d'importants progrès dans le sens de la réalisation de sa principale priorité, la réduction des appels devant le TASPAAT. Son personnel a travaillé en étroite collaboration avec le TASPAAT pour instaurer de nouvelles manières d'entendre ces appels, parmi lesquelles la tenue d'audiences par vidéoconférence. Ces efforts ont permis de ramener le nombre d'appels en suspens devant le TASPAAT de 1 265 à 876 à la fin de 2017-2018, ce qui équivaut à une baisse globale de 30,8 % au cours d'un seul exercice et constitue un résultat très proche des 650 visés. En février 2018, j'ai eu le plaisir de participer à une célébration de cet accomplissement organisée par le nouveau président du TASPAAT, à laquelle ont aussi assisté les membres du BCT qui se sont distingués par leur exceptionnelle productivité à cet égard.

La réduction réussie du nombre d'appels devant le TASPAAT a permis au BCT de commencer à améliorer le règlement des cas dont il est saisi, et notamment de :

- réduire le nombre total de cas pour lesquels le BCT a assuré des services de représentation par comparaison aux niveaux insoutenables que sa charge de cas avait atteints lorsque les appels devant le TASPAAT étaient les plus nombreux. À la fin de l'exercice 2017-2018, ce nombre s'est fixé à 2 535, soit

non loin de sa cible de 2 500, en retrait de 11,8 % d'une année sur l'autre et d'un impressionnant 29,8 % par rapport aux 3 611 cas enregistrés en 2013-2014;

- réduire le nombre d'examens de cas par le personnel de première ligne. Modeste à priori, cette réduction a été observée un second exercice d'affilée en 2017-2018 et devrait s'amplifier en 2018-2019. Le nombre d'examens de cas en suspens s'est établi à 1 971, en baisse de 6,3 et 11,5 % respectivement par rapport aux volumes de 2 103 enregistrés en 2016-2017 et 2 213 en 2015-2016.

Ces chiffres mettent en évidence l'ampleur du travail accompli par le personnel du BCT durant une période difficile, en association avec l'ensemble du système d'assurance contre les accidents du travail.

Le BCT a répondu à 8 791 nouvelles demandes de services, un volume en hausse de 8 % d'une année à l'autre, et il a réglé 4 772 cas par l'offre de conseils sommaires, soit 9 % de plus qu'en 2016-2017. Il a accepté 617 cas de représentation, équivalant à 59 % des cas examinés. Ces chiffres attestent d'une amélioration de l'ordre de 4 % de notre taux d'acceptation.

En 2017-2018, les services de représentation de la CSPAAT et du TASPAAAT ont connu un taux de réussite de 54 %, en hausse de 3 % par comparaison à 2016-2017 et nettement plus élevé que celui de 39 % enregistré en 2013-2014 comme en 2014-2015. Ce résultat atteste de la capacité des conseillères et conseillers du BCT d'évaluer le bien-fondé des cas des personnes que ce dernier accepte de représenter.

Toujours en 2017-2018, le BCT a participé au règlement de cas parmi les plus complexes qui soient, y compris plusieurs groupes de cas de maladies professionnelles survenues en particulier à Peterborough. Ce rapport annuel présente un certain nombre de décisions du TASPAAAT favorables aux personnes en cause obtenues par des conseillères et conseillers du BCT. Fidèles à notre engagement en faveur d'une amélioration continue, nous avons renforcé nos protocoles avec la CSPAAT et le TASPAAAT concernant la manière d'assister les personnes en situation de crise psychologique et financière à la suite d'un accident de travail.

Le BCT a participé à des partenariats proactifs axés sur les problèmes auxquels se heurte le système d'assurance contre les accidents du travail. Je tire une fierté particulière de notre collaboration réussie avec des représentantes et représentants des employeurs à l'élaboration de propositions communes concernant de possibles améliorations des processus d'appel et de règlement extrajudiciaire des différends.

## **SERVICES DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Plusieurs modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) qui ont pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2012 ont ajouté au mandat du BCT la prestation de services aux personnes non syndiquées susceptibles d'avoir subi des représailles par leur employeur pour avoir fait valoir les droits que cette loi leur confère. L'exercice écoulé de

2017-2018 a été le sixième durant lequel le BCT s'est acquitté de cet aspect de son mandat.

La demande de services de représentation a fait un bond en 2017-2018. Divers chiffres clés liés à la prestation de ces services ont atteint des sommets sans précédent. Le personnel assurant la représentation des travailleuses et travailleurs au BCT a admis 295 demandes, soit plus que jamais depuis l'adoption du modèle de prestation de services actuel et 29,4 % de plus que l'année précédente. Il a également déposé davantage de requêtes auprès de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) que jamais, à savoir 78, un chiffre en hausse de 39,3 % par rapport à celui enregistré en 2016-2017. En tout, 80 cas de représentation ont été réglés durant l'exercice écoulé, ce qui représente une hausse de 25 % d'une année à l'autre et le deuxième meilleur résultat depuis le lancement de ces services.

Ceci montre l'importance que revêt toujours le mandat du BCT de protéger les personnes non syndiquées en Ontario contre d'éventuelles représailles pour avoir fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail et confirme l'efficacité des mesures que le BCT prend face à de telles situations.

### ***Merci!***

L'année écoulée a été marquante pour le BCT. Nous avons franchi un pas important et décisif dans le sens de la réduction de notre arriéré d'appels devant le TASPAAAT et de cas de représentation. Nous avons aussi éliminé une bonne partie de nos dossiers en suspens concernant les examens de cas.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont joué un rôle dans nos réalisations en 2017-2018. Ceci inclut le personnel de première ligne de nos services en matière d'assurance contre les accidents du travail, qui a redoublé d'efforts pour notre arriéré d'appels devant le TASPAAAT et de cas de représentation, de même que les membres de notre équipe qui s'occupent des examens de cas et qui ont fait face avec brio à une forte hausse de la demande les concernant. Mes remerciements vont aussi aux membres de nos services juridiques et administratifs comme à nos cadres de gestion.

J'aimerais par ailleurs exprimer ma gratitude au ministère du Travail pour son soutien, qui a facilité l'établissement de partenariats avec d'autres organismes, de même qu'au personnel de la CSPAAT, du TASPAAAT et du BCE, avec lequel nous avons travaillé à la résolution de problèmes et à la prestation de services au public. Je suis également reconnaissant à nos partenaires au sein de la communauté des travailleurs, avec lesquels nous avons encore une fois étroitement collaboré durant une année de changements majeurs, de même qu'aux nombreuses personnes représentant les employeurs qui nous ont épaulés non seulement pour régler des cas, mais pour amener des améliorations stratégiques, notamment concernant le règlement rapide des différends tant au niveau opérationnel de la CSPAAT qu'à celui des appels devant le TASPAAAT.

Enfin, j'aimerais saluer et remercier les milliers de personnes vulnérables comme les familles dans le deuil à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle qui nous ont contactés pour obtenir de l'information et qui nous ont confié le soin de régler leurs cas. Nous faisons toujours de notre mieux pour aider avec attention et dévouement quiconque se tourne vers nous et notre savoir-faire est constamment enrichi par nos relations avec notre clientèle.

L'exercice 2017-2018 est le dernier durant lequel j'aurai servi comme directeur du BCT, un poste que j'ai eu l'honneur d'occuper depuis 2012. Je prendrai ma retraite le 1<sup>er</sup> juin 2018. Je suis très heureux d'avoir pu soutenir notre clientèle et notre personnel durant une période difficile et de laisser le BCT en bonne posture pour l'avenir.



Le directeur,  
Alec Farquhar

# MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le mandat du BCT comporte deux volets :

- Selon le 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 des appels.
- Selon le 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.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail (MTR).

## PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Le BCT assure ses services relatifs à l'assurance contre les accidents du travail à partir de 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 organise des ateliers dans d'autres collectivités de la province pour permettre aux personnes blessées au travail de rencontrer ses conseillères et conseillers sans avoir à faire de long déplacement. Ces collectivités sont Barrie, Brantford, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas. En 2017-2018, il a organisé en tout 14 ateliers de ce type.

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

- conseils à la clientèle du BCT et services de représentation pour celle-ci dans les cas complexes sur le plan juridique ou susceptibles de faire jurisprudence
- conseils juridiques internes et assistance aux membres de la direction et du personnel du BCT, notamment pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles à l'égard de la clientèle
- 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 quiconque d'autre représente les 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 (PPR-SST) du BCT depuis son bureau provincial situé à Toronto. Les séances de médiation et les audiences de la CRTO ont la plupart du temps lieu à Toronto, mais elles peuvent aussi se tenir dans des centres régionaux. En 2017-2018, des représentantes et représentants des travailleurs se sont déplacés à London et à Sudbury 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 font l'objet d'un compte rendu séparé un peu plus loin.

## **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 personnes non syndiquées qui sont victimes d'un accident au travail comme aux survivants de celles qui décèdent des suites d'un tel accident :

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

En plus de fournir des services individuellement à des personnes blessées au travail comme aux survivants de celles qui décèdent des suites d'un tel accident, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires de la collectivité et des systèmes pour contribuer à faire en sorte que ce dernier réponde globalement aux besoins de cette clientèle et que les renvois appropriés se fassent entre eux.

## **RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS**

Il arrive que des personnes s'adressent au BCT avec une question relative à l'assurance contre les accidents du travail ou parce qu'elles ont besoin d'information pour bien comprendre leurs droits; d'autres se tournent vers le BCT parce que la CSPAAT leur a refusé des prestations ou des services et qu'elles souhaitent porter cette décision en appel. 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 la personne concernée dans le cadre du processus de règlement du différend et d'appel (services de représentation). En 2017-2018, le BCT a donné suite à 8 791 nouvelles demandes de services.

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

En plus de répondre directement, en personne ou par téléphone, aux questions que certaines personnes peuvent avoir concernant une demande 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.

Ce site Web se caractérise en particulier par :

- des pages sur des sujets précis touchant l'assurance contre les accidents du travail
- une page donnant un aperçu du processus d'appel, dotée d'illustrations et de texte présentant les organismes clés que sont la CSPAAT et le TASPAAAT
- une page donnant accès aux formulaires nécessaires pour respecter interjeter appel, et ce dans les délais prescrits
- des foires aux questions portant sur le BCT, l'assurance contre les accidents du travail, de même que les repréailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- des fiches d'information en 21 langues qui donnent une vue d'ensemble des services du BCT
- un service de demande de renseignements par courriel

Une section intitulée « En vedette » permet par ailleurs au BCT d'attirer l'attention sur des nouvelles et des événements d'importance.

## **INFORMATION ET ÉDUCATION**

### **Personnes blessées au travail et grand public**

Le BCT offre des services d'information (aussi qualifiés de services d'éducation ou services éducatifs) aux personnes blessées au travail comme aux membres du public, et ce, par l'entremise de séances d'information aux quatre coins de la province. En 2017-2018, le BCT a tenu dans différentes collectivités ontariennes 6 séances de ce type axées sur le personnel des bureaux des députés provinciaux et 11 séances conçues pour le grand public, auxquelles se sont ajoutés 14 ateliers consacrés aux travailleuses et travailleurs blessés.

### **Partenaires des systèmes et de la collectivité**

Le BCT fournit des services d'information plus approfondis à ses partenaires au sein des systèmes et de la collectivité. Les membres de son personnel sont par ailleurs invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets liés à l'assurance contre les accidents du travail. Voici des exemples des services fournis en 2017-2018 :

- Mai 2017 – Le personnel de l'USCC a fait une présentation sur les maladies professionnelles lors de la conférence annuelle que le l'Association du Barreau de l'Ontario organise sur le thème de la santé et de la sécurité au travail.
- Juillet 2017 –Le directeur a fait une présentation à l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario sur la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail et sur l'indemnisation des travailleurs.

- Octobre 2017 – Le directeur a fait une présentation lors du sommet sur le droit du travail organisé par le Barreau de l'Ontario, et ce, sur l'admissibilité des personnes souffrant de stress à des prestations d'assurance contre les accidents de travail et sur les répercussions de celle-ci sur d'autres domaines du droit.
- Octobre 2017 – Le personnel de l'USCC a participé, dans le cadre d'une conférence organisée par Lancaster House sur le thème de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, à une table ronde ayant fait le point sur les principaux cas d'indemnisation de l'année écoulée et leurs répercussions.
- Octobre 2017 – Le personnel de l'USCC a participé à une table ronde sur l'assistance aux clients vulnérables lors d'un colloque de formation à l'intention du personnel des cliniques communautaires d'aide juridique de Toronto, lequel a été diffusé en janvier 2018 à toutes les cliniques de ce type en Ontario sous forme de webémission.

## **REPRÉSENTATION - FAITS SAILLANTS**

La présente section donne les faits saillants de plusieurs cas et groupes de cas dont le BCT a été saisi.

### **Maladies professionnelles**

Le BCT a continué de fournir des services de représentation en rapport avec plusieurs cas et groupes de cas de maladies professionnelles dans différentes parties de la province. Ces cas concernent les personnes employées par une usine à Peterborough; des travailleuses et travailleurs de fonderie, d'usine, de la construction et de l'industrie pétrochimique à Sarnia; des mineurs d'une mine d'uranium à Elliot Lake et ceux d'une mine de roche dure du Nord de l'Ontario; et enfin, les travailleuses et travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener-Waterloo. Les demandes découlant de ces divers cas en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves à l'audience devant le TASPAAAT. Les maladies professionnelles à l'origine d'une demande de prestation sont pour la plupart la conséquence d'expositions survenues dans le passé. Leur période d'incubation peut s'étirer sur des décennies, comme c'est le cas par exemple pour le cancer causé par l'amiante. Elles ont un effet dévastateur sur les personnes qui en sont atteintes comme sur les membres de leur famille. Globalement, le rôle que le BCT joue dans les cas de maladie professionnelle est l'un de ses plus essentiels, puisqu'il lui permet d'aider des centaines de victimes de maladies professionnelles et, bien souvent, leurs survivants.

### **Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia**

Le BCT a poursuivi son travail de représentation devant le TASPAAAT et la CSPAAAT relatifs à un groupe de cas de maladies professionnelles, dont plusieurs cancers du poumon, en rapport avec une usine désaffectée à Sarnia. En 2017-2018, le TASPAAAT a rendu une deuxième décision intérimaire à propos du cas type du groupe (décision

n° 95/0912). Cette décision contient des conclusions au sujet de l'exposition des travailleurs dans le cas type et permet de se faire une bonne idée de la manière dont le TASPAAAT appliquera ses conclusions générales à tout appel éventuel. Après avoir rendu cette décision, le TASPAAAT a obtenu à sa demande de la CSPAAT une évaluation additionnelle par celle-ci de l'exposition des travailleurs dans le cas type. De plus, le BCT a fait des observations au TASPAAAT lui demandant de clarifier et de reconsidérer certains aspects de la décision n° 95/0912.

En 2017-2018, le TASPAAAT a par ailleurs accédé à la demande du BCT d'activer les cas autres que le cas type de ce groupe. Le BCT a alors collaboré avec le TASPAAAT pour préparer les cas autres que le cas type en vue du processus d'audience. Au 31 mars 2018, le BCT avait 30 cas en cours de traitement lié à ce groupe de cas.

### **Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough**

Le BCT traite une série de cas de maladies professionnelles concernant des personnes employées dans une grande usine de Peterborough depuis 2004, année où les Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (OHCOW) y avaient organisé une journée spéciale d'admission. Ainsi, il collabore depuis plus d'une décennie avec la CSPAAT, OHCOW, le syndicat Unifor, le TASPAAAT, ainsi qu'une coalition de regroupements de retraités et d'autres groupes communautaires au traitement de plus de 800 cas.

Fin mars 2017, le BCT a participé à 3 journées d'information tenues à Peterborough pour les travailleuses et travailleurs concernés, leurs familles et leurs survivants, de concert avec la CSPAAT, OHCOW, Unifor et la coalition communautaire. La journée spéciale d'admission avait permis au BCT de faire le point sur leur dossier avec les personnes qui avaient déjà présenté une demande de prestation à la CSPAAT, de même que d'aider celles qui n'avaient pas encore présenté la leur. De ce fait, la CSPAAT a reçu plus de 110 nouvelles demandes en 2017-2018. Compte tenu des tendances actuelles concernant les décisions de la CSPAAT, on peut s'attendre à ce qu'environ 60 % de ces demandes soient rejetées et que celles-ci fassent l'objet d'appels qui nécessiteront des services de représentation par le BCT.

L'exercice 2017-2018 a vu des développements majeurs concernant ce groupe de cas de maladies professionnelles, notamment le lancement par la CSPAAT d'un examen de 250 cas antérieurs.

Lors du lancement de cet examen, le BCT avait 59 demandes en cours de traitement à différents niveaux du processus de la CSPAAT et du TASPAAAT. En 2017-2018, les interventions du BCT se sont soldées par l'acceptation de 19 demandes associée à l'octroi de prestations d'une valeur globale nettement supérieure à 2 000 000 \$ (l'une de ces demandes à elle seule a valu à son auteur une indemnisation financière de plus de 840 000 \$). L'acceptation de ces demandes confirmait que ce à quoi les travailleuses et travailleurs concernés avaient été exposés au travail avait grandement contribué à leurs maladies.

Le BCT poursuit ses activités de représentation des personnes atteintes de maladies professionnelles dans ce groupe de cas comme des survivants de celles qui en sont décédées et il s'efforce de déterminer, en collaboration avec Unifor, s'il existe des groupes de cas similaires dans les lieux de travail de Trenton et de Cobourg.

### **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 ont été présentées à la CSPAAT. Bon nombre étaient liées à un cancer et la CSPAAT en a accueilli une partie au niveau opérationnel. Une journée similaire organisée en 2005 a donné lieu à 200 demandes supplémentaires. Les expositions principales en cause étaient à l'amiante, aux hydrocarbures aromatiques polycycliques, aux amines aromatiques et aux nitrosamines.

Globalement, le BCT a reçu 48 demandes liées à ce groupe de cas et il en a accueilli 34 à des fins de représentation. Pour les autres, il a ouvert un dossier aux fins d'un examen initial, mais les a tous refermés pour cause de preuves insuffisantes.

Le BCT a pu régler la majorité de ces cas au fil des années. À la fin de 2016-2017, il représentait encore 16 personnes parmi ce groupe de cas ou leurs survivants ayant présenté une demande d'indemnisation pour un cancer attribuable à une exposition au travail. La plupart de ces cancers touchaient le système gastro-intestinal.

Le TASPAAAT a entendu neuf appels dont il a été saisi en 2017-2018 et, à la fin de cet exercice, il n'avait pas encore rendu ses décisions à leur égard. Quatre autres appels étaient en attente d'une audition par le TASPAAAT. Les cas restants en sont encore au stade de l'examen.

### **Possibilité de nouveaux groupes de cas de maladies professionnelles**

En 2017-2018, le BCT a vu se dessiner la possibilité de deux nouveaux groupes de cas de maladie professionnelle :

#### **a) Problèmes de santé potentiels liés à l'usage prophylactique de l'aluminium**

Des années 1940 jusqu'aux années 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure dans le Nord de l'Ontario ont été obligés à respirer de la poussière d'aluminium avant chaque quart de travail quotidien. C'était ce qu'on appelait alors une prophylaxie à l'aluminium, la poussière d'aluminium utilisée ayant été surnommée « poudre McIntyre ». À l'époque, on croyait que cette poussière apportait une protection contre les effets de la silice sur la santé. Cette hypothèse s'est avérée erronée et la pratique a été abandonnée en 1979. Avec le temps, l'inquiétude est allée croissante qu'une aussi importante exposition à l'aluminium ait pu entraîner des répercussions neurologiques et d'autres effets néfastes pour la santé.

En 2016-2017, le BCT a collaboré avec le Syndicat des métallos, la CSPAAT et OHCOW à une initiative communautaire baptisée McIntyre Powder Project (projet de la

poudre McIntyre) consistant à organiser, dans la collectivité, des journées spéciales d'admission pour les travailleurs exposés. Trois de ces journées ont eu lieu en 2016, deux à Timmins, l'une en mai et l'autre en novembre et la troisième à Sudbury, en octobre. Ces journées ont attiré en tout quelque 325 travailleuses et travailleurs et membres de leur famille. Depuis, d'autres personnes directement ou indirectement concernées se sont manifestées pour faire connaître leur cas.

En 2017-2018, le nombre de cas découlant du projet de la poudre McIntyre en cours de traitement au BCT est passé à 71, par comparaison à 60 l'année précédente. En cours d'exercice, plusieurs de ces cas ont pu être réglés, dont 2 cas de cancers, 2 cas de maladie pulmonaire obstructive chronique, 3 cas de syndrome des vibrations main-bras et 4 cas de déficience auditive due au bruit.

On peut s'attendre à ce qu'en 2018-2019, le BCT soit saisi de 60 autres demandes issues du projet de la poudre McIntyre. Ces demandes porteront non seulement sur l'exposition à la poudre d'aluminium, mais aussi sur d'autres expositions inhérentes à l'exploitation minière entraînant des affections telles que la maladie de Parkinson, la maladie d'Alzheimer, la maladie pulmonaire obstructive chronique, la sarcoïdose et la silicose.

#### **b) Agent orange**

Durant les années 1960 et jusqu'aux années 1980, différents herbicides étaient d'usage courant en Ontario dans plusieurs secteurs, y compris celui de la foresterie, pour empêcher la pousse d'arbres indésirables. Le plus célèbre de ces herbicides était qualifié d'« agent orange ». Depuis, on a eu lieu de craindre que l'exposition à ces produits ait pu contribuer à divers cancers et d'autres maladies. En 2017-2018, le BCT a procédé à des enquêtes initiales sur ces inquiétudes.

### **Consultation de la CSPAAT sur les politiques en matière de stress mental chronique**

En mai 2017, la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) a subi une modification selon laquelle les personnes atteintes d'affections attribuables à un stress mental chronique lié à leur travail et survenu dans le cadre de celui-ci sont désormais admissibles à des prestations. Compte tenu de cette modification, la CSPAAT a publié, le 4 mai 2017, une version provisoire de politique afférente, à des fins de consultation.

Le BCT a fait des observations dans le cadre de cette consultation en juillet 2017. Ce faisant, il a, à l'instar d'autres représentants des travailleurs, soulevé plusieurs questions, les plus importantes ayant trait, d'une part, aux critères juridiques que devront satisfaire les demandes de prestations pour stress chronique et, d'autre part, à la nécessité d'une application rétroactive de la politique. Par la suite, le gouvernement de l'Ontario a de nouveau modifié la LSPAAT, de sorte à rendre rétroactive l'application des dispositions relatives au droit à prestations pour stress mental chronique. La

CSPAAT n'a par contre apporté aucune modification à sa politique pour ce qui est des critères juridiques qu'elle compte appliquer.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la CSPAAT a instauré l'admissibilité à des prestations pour stress mental chronique conformément à sa politique. Le BCT a constitué une équipe spéciale de conseillères et conseillers des travailleurs chargée de collaborer avec la CSPAAT au traitement de ces cas souvent difficiles durant la première année de mise en œuvre de cette nouvelle politique. Cette équipe a pour mandat de repérer les meilleures pratiques en matière de gestion des cas, de rassemblement de preuves et de retour au travail.

## **PARTENARIATS AVEC DES INTERVENANTS DES SYSTÈMES ET DE LA COLLECTIVITÉ**

Le BCT accorde une grande importance aux partenariats, tant au sein du système d'assurance contre les accidents du travail et du système ontarien de santé et de sécurité au travail que dans la collectivité. Il collabore activement avec de nombreux partenaires locaux dans toute la province pour assurer la qualité des services et des renvois mutuellement avantageux. Ses partenaires sont notamment les bureaux locaux de la CSPAAT, le personnel des bureaux de circonscription des députés provinciaux, les fournisseurs de soins de santé et les organismes de services sociaux. Le BCT cultive aussi des partenariats à l'échelle provinciale, dont les faits saillants sont repris ci-après.

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

Ce comité, constitué par le directeur de la CSPAAT, est composé de représentantes et représentants de la communauté des travailleurs. Il existe un comité consultatif similaire composé de représentantes et représentants de la communauté des employeurs. Le BCT a activement participé aux activités du Comité consultatif de la CSPAAT à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés en 2017-2018. Il a notamment participé à des discussions sur la façon dont la CSPAAT établit le droit à des prestations et à de l'aide pour le retour au travail chez les personnes atteintes de stress chronique lié au travail; sur la collecte et l'analyse de données pouvant servir à mieux cibler les ressources des systèmes; et enfin, sur la manière dont le cadre des taux de la CSPAAT pourrait idéalement appuyer la prévention des maladies et des lésions professionnelles.

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

ACCESS est un partenariat avec la CSPAAT, le MTR 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 leur famille à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques qui ont entraîné des déficiences graves et permanentes. En 2017-2018, les parties concernées ont revu et renouvelé leur partenariat.



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

En 2017-2018, le BCT a maintenu son partenariat avec la CSPAAT, le MTR et le TASPAAAT pour veiller à ce que les cas considérés prioritaires obtiennent une audience en appel le plus rapidement possible. Il s'agit des cas où une personne éprouve de graves difficultés financières, est itinérante, présente un risque imminent de décès, y compris par suicide, ou encore à un grave problème de santé mentale. Ensemble, nous avons tout d'abord agi pour combler les éventuelles lacunes dans les services. Les partenaires sont intervenus dans plusieurs cas graves en 2017-2018. Nous avons aussi actualisé nos protocoles de collaboration.

## **Soutien aux personnes atteintes d'un cancer attribuable à l'exposition à l'amiante**

Au fil de nombreuses années, le BCT a représenté des centaines de personnes atteintes de maladies dues à une exposition professionnelle à l'amiante, notamment le mésothéliome, le cancer du poumon et l'amiantose, ainsi que les familles de celles qui ont succombé à ces maladies. L'Ontario atteint actuellement le sommet d'une vague de cancers causés par des expositions à l'amiante remontant 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 2017-2018, le BCT a poursuivi sa collaboration avec un groupe d'employeurs et de syndicats, en partenariat avec la Canadian Mesothelioma Foundation (CMF), afin d'obtenir un financement stable pour la recherche, 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. La CMF a obtenu un financement d'amorçage pour la mise sur pied d'un tel réseau, y compris pour sélectionner les membres d'un comité consultatif scientifique. Le BCT a collaboré avec la CMF pour effectuer des renvois prioritaires et offrir du soutien aux travailleurs ayant récemment reçu un diagnostic de mésothéliome. Enfin, le BCT a eu, aux côtés de la CMF, des discussions productives avec la CSPAAT et les responsables du programme de traitement du mésothéliome du Réseau universitaire de santé au sujet des questions systémiques liées aux décisions sur les droits à prestation et à traitement des travailleurs atteints de cette maladie.

2017-2018 fera date au Canada comme ayant été l'année où l'utilisation de l'amiante a été interdite une fois pour toutes. Le gouvernement fédéral a publié la version provisoire d'un règlement de mise en application de cette interdiction. Le BCT a participé aux consultations organisées à cet égard, en plus d'avoir joué un rôle important dans la planification d'un sommet national sur une stratégie d'action face aux maladies liées à l'amiante qui s'est tenu en mai 2018 à Ottawa.

## **INITIATIVES CLÉS DU BCT EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES**

Le BCT a procédé en 2016-2017 à la mise en œuvre complète 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. Le modèle de prestation de services tient compte de l'environnement opérationnel en constante évolution et renforce la capacité du BCT de répondre plus rapidement aux besoins des clients, notamment grâce à :

- l'élimination des examens faisant double emploi des dossiers de demande à 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 et pour faciliter les renvois vers d'autres sources de revenus et de services de soutien, lorsqu'il est clair que leur cas ne relève pas du système d'assurance contre les accidents du travail.

En 2016-2017, le BCT a élaboré un plan d'évaluation de son modèle de prestation de services, consistant à comparer les objectifs visés par les modifications apportées au modèle aux résultats réels. En 2017-2018, il a effectué un sondage de son personnel et mené un processus de consultation. Il s'est servi de la rétroaction ainsi recueillie pour peaufiner son modèle de prestation de services durant la seconde moitié de l'exercice. Il a ensuite offert une formation pertinente aux membres de son personnel, notamment sur les techniques de renvoi efficaces pour les travailleurs blessés pouvant avoir besoin de soutien ou de services additionnels.

Le BCT a communiqué son nouveau modèle de prestation de services à ses partenaires au sein des systèmes et de la collectivité.

### **Excellence du service, formation du personnel et bien-être au travail**

Le BCT témoigne d'un engagement ferme envers le perfectionnement de son personnel. Prenant appui sur ces accomplissements antérieurs à cet égard, le BCT est en train de mettre en œuvre un plan de formation détaillé pour l'ensemble de son personnel. Durant l'exercice écoulé, ces accomplissements dans ce domaine ont été les suivants :

- La production et la remise à l'équipe de direction d'un rapport sur l'évaluation des besoins en matière de formation, basé sur un sondage détaillé du personnel et des entrevues avec ses membres.
- La mise au point d'un nouveau programme de formation pour les conseillères et conseillers des travailleurs et sa mise à exécution avec 12 nouvelles recrues. Ce programme allie une familiarisation autonome avec la loi et les politiques, deux semaines de formation en salle de classe, la simulation d'audiences devant un commissaire aux appels et devant le TASPAAAT et enfin, la formation à l'emploi de nouveaux outils professionnels, tels que le nouveau système de gestion des cas et des manuels des procédures.

- La création d'un programme de formation par l'expérience sur le terrain conçu pour aider les chefs à former et évaluer les personnes nouvellement embauchées comme conseillers des travailleurs.
- L'organisation en janvier 2018, à Toronto, d'un événement de formation pour l'ensemble du personnel et d'événements connexes axés sur les conseillères et conseillers des travailleurs, les préposés aux services à la clientèle et d'autres membres du personnel.
- L'élaboration d'un programme de formation organisationnel pour l'exercice 2018-2019.
- L'offre, lors de réunions régionales, de séances de sensibilisation aux besoins du personnel et aux changements apportés aux programmes de formation, notamment concernant les nouvelles dispositions relatives au droit à prestations pour stress mental chronique, les procédures internes concernant les délais et le respect en milieu de travail.
- La production et la diffusion d'un webinaire à l'intention des conseillères et conseillers des travailleurs, approuvé par le Barreau de l'Ontario aux fins du perfectionnement en matière de professionnalisme, portant sur les délais à respecter dans le traitement des cas, les procédures et d'autres questions professionnelles connexes.

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

Le personnel du BCT traite avec des personnes vulnérables qui sont parfois en situation de crise, souvent à cause d'une combinaison de facteurs d'ordre financier, médical et psychologique. Dans les cas extrêmes, ces personnes peuvent être un danger pour elles-mêmes et pour autrui. Le BCT reconnaît depuis longtemps qu'il est important non seulement de venir en aide à ces personnes, mais aussi, en cas de besoin, de les protéger et de protéger le personnel du BCT et d'autres partenaires du système des dangers potentiels.

En 2017-2018, le BCT a donc participé activement au Programme de soutien par les pairs du MTR, une initiative qui, comme son nom l'indique, vise à apporter un soutien émotionnel par les pairs, de même que des ressources en période de crise personnelle.

### **STATISTIQUES**

Pour le BCT, 2017-2018 a été une année d'examen et d'amélioration de son nouveau modèle de prestation de services. Ce nouveau modèle, qui résulte des changements survenus dans l'environnement opérationnel du BCT, 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. Tel qu'indiqué plus tôt, l'exercice écoulé a marqué un tournant pour le BCT pour ce qui est de la réalisation de sa principale priorité : la réduction de ses dossiers en suspens relatifs aux appels devant le TASPAAAT. La

réussite de ses efforts de réduction de ces dossiers a permis au BCT d'entamer l'amélioration de ses délais de traitement de cas en général, et notamment de :

- réduire le nombre total de cas pour lesquels le BCT a assuré des services de représentation par comparaison aux niveaux insoutenables que sa charge de cas avait atteints lorsque les appels devant le TASPAAAT étaient si nombreux. À la fin de l'exercice 2017-2018, ce nombre s'est fixé à 2 535, soit non loin de sa cible de 2 500, en retrait de 11,8 % d'une année sur l'autre et d'un impressionnant 29,8 % par rapport aux 3 611 cas enregistrés en 2013-2014;
- réduire le nombre d'examens de cas par le personnel de première ligne. Quoique modeste, cette réduction annuelle a été en 2017-2018 la seconde d'affilée. Le nombre d'examens de cas en suspens s'est établi à 1 971, en baisse de 6,3 et 11,5 % respectivement par rapport aux volumes de 2 103 enregistrés en 2016-2017 et 2 213 en 2015-2016.

## **SOMMAIRE DES RÉALISATIONS DU BCT EN 2017-2018**

Durant l'exercice 2017-2018, BCT a pu aider un grand nombre de personnes avec leur demande de prestations pour accident du travail ou leur appel d'une décision s'y rapportant :

- Le BCT a répondu à 8 791 nouvelles demandes de services, un volume en hausse de 8 % d'une année à l'autre, et il a réglé 4 772 cas par l'offre de conseils sommaires, soit 9 % de plus qu'en 2016-2017.
- Il a examiné le cas de 1 048 personnes ayant demandé des services de représentation. Ce chiffre représente une baisse de 11 % par comparaison à 2016-2017, mais demeure nettement supérieur au faible résultat atteint en 2015-2016, lorsque les importants arriérés au niveau du TASPAAAT ont le plus lourdement pesé sur les traitements de cas par le BCT.
- Il a accepté 617 cas de représentation, ce qui correspond à 59 % des cas examinés. Ces chiffres attestent d'une amélioration de l'ordre de 4 % de notre taux d'acceptation et un retour vers le taux moyen d'acceptation du BCT par le passé, soit aux alentours de 60 %.
- Le taux de réussite global des services de représentation en 2017-2018 s'est établi à 54 %, un niveau en hausse de 3 % par comparaison à 2016-2017 et nettement plus élevé que celui de 39 % enregistré en 2013-2014 comme en 2014-2015. Ce résultat atteste de la capacité des conseillères et conseillers du BCT d'évaluer le bien-fondé des cas des personnes que ce dernier accepte de représenter.

### **Degrés de satisfaction de la clientèle**

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 159 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2017-2018, 97 % étaient « très

satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus. Voici une traduction de quelques-uns de leurs commentaires :

- Ma conseillère était très courtoise et bien informée. Elle a fait plus que simplement me représenter. Sans son savoir-faire et son doigté, je n'aurais jamais pu obtenir le même résultat.
- Je n'avais jamais entendu parler du BCT et je ne savais pas comment m'y prendre. Je ne m'en serais jamais si bien sorti sans vous. Votre service a été très attentif à mes besoins. Merci beaucoup.
- Le conseiller s'est montré aussi compétent que professionnel et il a très bien présenté mon cas en mon nom. Merci.
- Vous feriez sans doute bien d'embaucher plus de chargés de cas, de sorte à ramener les délais d'attente pour une audience à un niveau plus raisonnable. Cinq ans, c'est long.
- Ce que le conseiller des travailleurs a fait pour moi tout au long du processus a été bien au-delà de mes attentes. Je lui en suis sincèrement reconnaissant.
- J'ai eu la chance d'avoir une conseillère formidable. Je savais que j'étais en très bonnes mains dès que je l'ai rencontrée. Elle était toutefois manifestement débordée et toujours prise par des appels et des courriels. Ce serait une bonne chose d'embaucher plus de conseillers et conseillères. Je ne peux dire que tu bien de ma conseillère et du personnel du bureau.

## **Conseils et examens de cas**

Le tableau 1 montre le nombre de nouvelles demandes de services qui ont mené, ces cinq dernières années, soit à l'offre de conseils sommaires, soit à des services de représentation.

En 2017-2018, le BCT a reçu 8 791 nouvelles demandes de services, soit 8 % de plus que durant l'exercice précédent, mais 26 % de moins que les 11 082 enregistrées en 2015-2016. Cette évolution est vraisemblablement due à la diminution continue du nombre de nouvelles demandes présentées à la CSPAAAT et donc traitées. En outre, 1 699 personnes ont demandé des services de représentation, soit 2 % de moins qu'en 2016-2017, ce qui peut être signe qu'une moindre proportion de travailleurs blessés s'étant tournés vers le BCT avaient besoin de services de représentation.

En 2017-2018, le BCT a achevé 1 048 examens de cas, un chiffre en baisse par rapport aux 1 165 achevés en 2016-2017, mais toujours nettement supérieur au creux enregistré en 2015-2016, lorsque le traitement des cas était particulièrement ralenti par les importants arriérés des dossiers d'appel devant le TASPAAAT.

Pour éviter des retards dans le traitement de cas prioritaires, liés notamment à des maladies professionnelles terminales ou des groupes de cas de maladies professionnelles, le BCT a offert en 2017-2018 un examen de cas immédiat à 207 personnes dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Ce

résultat représente une hausse de 14 % d'une année à l'autre et une augmentation de 63 % par rapport aux 127 cas traités de façon prioritaire en 2015-2016.

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

	<b>2013 -2014</b>	<b>2014 -2015</b>	<b>2015 -2016</b>	<b>2016 -2017</b>	<b>2017 -2018</b>	<b>Variation de 2016-2017 à 2017-2018</b>
Nouvelles demandes de services*	13 881	13 164	11 082	8 195	8 791	8 %
Nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires	11 150	10 510	6 276	4 321	4 772	9 %
Demandes de représentation***	2 523	2 382	2 421	1 738	1 699	(2 %)
Demandes de représentation examinées	2 473	2 386	871	1 166	1 048	(11 %)
Demandes de représentation acceptées**	1 471	1 479	526	638	617	(3 %)
Demandes de représentation rejetées	1 002	1 025	345	528	431	(18 %)
% de demandes ayant donné lieu à des services de représentation	59 %	62 %	60 %	55 %	59	4 %

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

\*\* Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (1 699) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2017-2018, ont demandé un examen de cas en vue de la possible ouverture d'un dossier de représentation.

## **Examens de cas**

Lorsqu'une personne s'adresse au BCT après avoir reçu de la CSPAAT une décision qu'elle souhaite contester, autrement dit porter en appel, 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 lorsque :

- L'indemnisation à laquelle la personne concernée a droit sont estimées 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'une représentante ou d'un représentant spécialisé et compétent.
- Les preuves disponibles sont suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être accueilli. Cela ne garantit pas les chances de succès, mais signifie plutôt qu'une conseillère ou 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 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'affaires. Par ailleurs, le BCT ne représente pas les travailleurs qui veulent uniquement contester une décision de la CSPAAT portant sur une restriction en matière de sécurité.

Tel qu'indiqué plus tôt, la proportion des cas examinés qui ont été acceptés pour des services de représentation s'est accrue de 4 % de 2016-2017 à 2017-2018 pour atteindre 59 %. Il s'agit là d'une évolution positive qui a ramené le BCT vers ses taux d'acceptation passés.

## **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 aux critères pertinents.

Après la montée en flèche des nouvelles demandes de représentation qui s'est amorcée 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 traitait plus de 1 600 cas de représentation devant le TASPAAAT, alors qu'il n'était équipé que pour en traiter, idéalement, environ 650. Cela reflétait l'augmentation du nombre total de cas dont le TASPAAAT était saisi, ce qui a prolongé le délai de règlement des appels à ce niveau. En conséquence, le BCT a maintenu un volume de cas de représentation relativement élevé, aux alentours de 3 600 à 3 700, afin de pouvoir continuer de traiter certains cas alors que beaucoup d'autres étaient en suspens au TASPAAAT. Il est devenu évident en 2014-2015 que cet alourdissement des charges de cas était de plus en plus difficile à gérer. Les délais pour l'examen des cas et l'attribution des dossiers de

représentation s'allongeaient. La direction du BCT a déterminé que la charge de travail idéale des services de représentation serait d'environ 50 cas par conseillère ou conseiller des travailleurs, soit aux alentours de 2 500 cas en cours de traitement pour son équipe de 51 conseillères et conseillers. Le BCT a commencé à faire des progrès vers la réalisation de cet objectif en 2015-2016, dans l'attente que d'ici à ce que le TASPAAAT atteigne son niveau cible de cas en cours de traitement, cette charge de travail moyenne diminue en conséquence et devienne plus soutenable.

La figure 1 illustre les fruits portés par ces efforts, le nombre de cas de représentation en cours de traitement ayant régressé régulièrement au cours des trois derniers exercices, jusqu'à essentiellement atteindre le niveau visé à la fin de 2017-2018. Associée à la réduction continue des dossiers d'appel en suspens devant le TASPAAAT évoquée plus haut, cette évolution augure bien pour une amélioration du délai de traitement des cas par le BCT en 2018-2019.

### **Nombre total de cas**

Le BCT est déterminé à fournir en temps opportun des services de qualité à quiconque se tourne vers lui. Hélas, l'ampleur de la demande de services de représentation est si forte qu'il arrive que le BCT ne dispose de personne dans l'immédiat parmi ses conseillères et conseillers des travailleurs qui puisse ouvrir un dossier dès la fin du processus d'examen du cas. Jusqu'en 2015-2016, à la suite de l'examen d'un cas, celui-ci était inscrit sur une liste d'attente pour des services de représentation, en attendant qu'une conseillère ou un conseiller soit disponible pour s'en occuper. Au cours des exercices antérieurs à 2012-2013, ce système en deux étapes n'a dans l'ensemble guère entraîné de longs délais, parce que le traitement des cas se faisait assez rapidement et qu'un règlement intervenait bien souvent au niveau opérationnel de la CSPAAT ou au moyen de la procédure interne d'appel. Toutefois, à mesure que la proportion d'appels devant le TASPAAAT s'est accrue, les délais ont commencé à s'allonger, aussi bien pour les examens de cas que pour l'attribution des dossiers, ce qui a alourdi les cas en suspens aux deux étapes (voir la figure 1).

Au 1<sup>er</sup> avril 2015, 607 cas en tout étaient rendus aux étapes de l'examen du cas et de l'attribution du dossier, certains ayant été en suspens jusqu'à deux ans. Pour remédier à cette situation, le BCT a entrepris la mise en œuvre d'un nouveau modèle de prestation de services, prévoyant un délai uniquement à l'étape initiale, un cas n'étant transmis à l'étape d'examen que lorsqu'une conseillère ou un conseiller des travailleurs est disponible pour l'accepter et assurer une représentation si l'examen confirme des chances raisonnables de succès.

Durant la transition de l'ancien modèle de prestation de services vers le nouveau, le nombre de cas en attente d'un examen a beaucoup augmenté, ce qui s'explique principalement par trois facteurs :

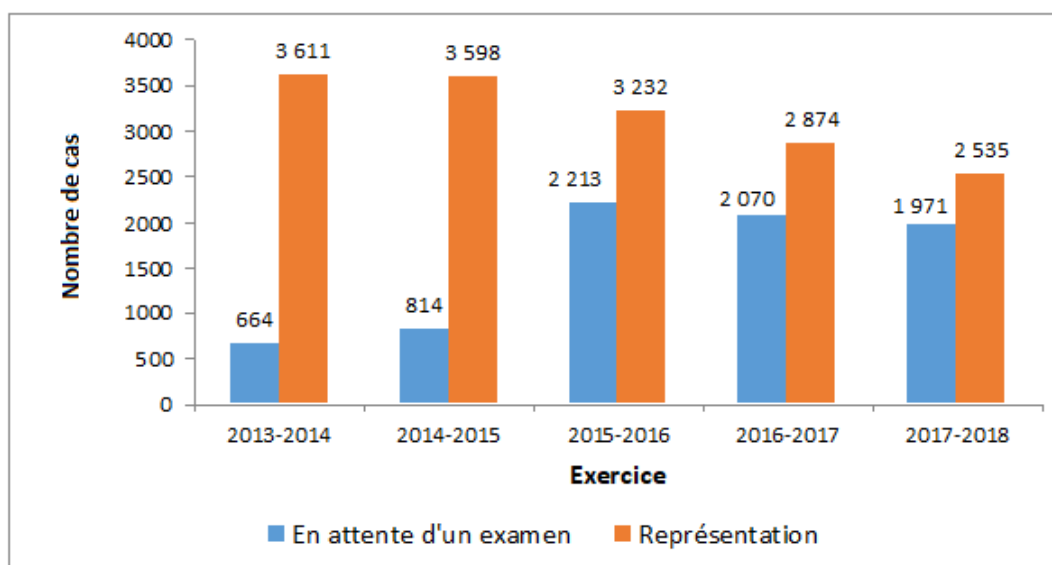
1. La focalisation des efforts dès 2015-2016 sur la réduction des cas d'appels devant le TASPAAAT en suspens, ce qui a détourné des ressources du travail de première ligne mais s'est traduit par les réalisations majeures dont le présent rapport rend compte.



2. La nécessité de réduire le nombre de cas des services de représentation d'environ un tiers, laquelle a fait qu'au cours des trois derniers exercices, il a été difficile d'accepter de nouveaux cas à des fins d'examen.
3. Un important roulement du personnel, lequel s'est traduit par le remplacement de la majorité des conseillères et conseillers des travailleurs entre 2013-2014 et 2017-2018. Est aussi entrée en jeu la conformité à la nouvelle exigence du Barreau de l'Ontario que les parajuristes soient titulaires d'un permis : la plupart des conseillères et conseillers des travailleurs du BCT sont en situation de conformité avec cette exigence et les nouvelles recrues à ce poste doivent avoir un tel permis.

La figure 1 montre l'évolution du nombre total de cas ces cinq dernières années, y compris durant la 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; à droite figurent le nombre total de cas de représentation. Pour les examens de cas, une conversion a été effectuée pour permettre une comparaison sur les mêmes bases avec le graphique du rapport annuel de 2015-2016, qui indiquait uniquement le nombre de travailleurs en attente d'un examen du cas. Au 31 mars 2016, ce nombre avait augmenté pour atteindre 2 213, alors que le nombre de cas de représentation était encore nettement supérieur aux 2 500 ciblés. En 2016-2017, en plus de réduire le nombre de cas liés aux appels devant le TASPAAAT, le BCT a réussi à faire baisser de 6,5 % le nombre de cas en attente d'un examen, lequel est descendu 2 070, tout en réduisant nettement le nombre de cas de représentation. L'exercice 2017-2018 a marqué un tournant pour la charge de cas totale, compte tenu de la nouvelle baisse du nombre d'examens de cas et l'atteinte du niveau visé pour le nombre de cas de représentation. Le BCT est ainsi en très bonne position pour faire ces prochaines années de grands pas dans le sens de la réduction du nombre total de cas.

**Figure 1 : Nombre total de cas**



## **Décisions obtenues pour les clients du BCT**

En 2017-2018, le BCT a obtenu en tout 1 741 décisions en arbitrage et en appel de la CSPAAT et du TASPAAAT, soit une diminution de 16 % par rapport aux 2 017 obtenues durant l'exercice précédent (voir le tableau 2). La réduction globale était principalement attribuable au ralentissement du traitement des cas en 2017-2018, alors que le BCT s'employait surtout à réduire ses dossiers d'appels devant le TASPAAAT et le nombre total de dossiers de représentation. La réduction globale du nombre de décisions a été contrebalancée par une hausse de 25 % des résultats au TASPAAAT par comparaison à 2015-2016, le nombre de décisions étant passé de 417 à 552. De façon générale, les résultats obtenus au niveau du TASPAAAT exigent beaucoup plus de travail de la part des conseillères et conseillers des travailleurs qu'au niveau opérationnel et à la Division des services d'appel de la CSPAAT.

Les 1 741 décisions obtenues en 2017-2018 portaient sur un total de 3 121 questions, contre 3 466 en 2016-2017, ce qui représente une baisse de 11 %. Le taux global de réussite s'est nettement relevé, se hissant de 51 % en 2016-2017 à 54 % en 2016-2017. Il s'agit du taux le plus élevé atteint en cinq ans et d'une augmentation spectaculaire par rapport aux 39 % enregistrés en 2013-2014. La hausse du taux de réussite au niveau opérationnel est vraisemblablement due à la nette baisse du nombre de cas que les conseillères et conseillers des travailleurs retournent à ce niveau aux fins d'un réexamen, choisissant dès le départ de ne traiter que les cas présentant d'excellentes chances de réussite. Le taux de réussite a aussi connu une modeste augmentation à la Division des services d'appel de la CSPAAT, mais il a fléchi de 4 % au TASPAAAT. La hausse du taux de réussite à la CSPAAT signifie aussi qu'à terme, la proportion de cas soumis au BCT qui se rendront au TASPAAAT va diminuer, ce qui devrait contribuer à réduire l'arriéré de cas à ce niveau.

Tableau 2 : Décisions par niveau et taux de réussite

<b>Niveau et taux</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>Variation de 2016-2017 à 2017-2018</b>
<b>CSPAAT Niveau opérationnel</b>	1 669	1 433	1 085	919	783	(15 %)
<b>Demandes accueillies</b>	31 %	32 %	36 %	45 %	51 %	6 %
<b>CSPAAT Services d'appel</b>	1,178	927	762	601	406	(32 %)
<b>Appels accueillis</b>	44 %	41 %	44 %	45 %	47 %	2 %
<b>TASPAAT</b>	378	386	417	497	552	11 %
<b>Requêtes accueillies</b>	60 %	57 %	65 %	68 %	64 %	(4 %)
<b>N<sup>bre</sup> total de décisions tous niveaux confondus</b>	3 225	2 746	2 264	2 017	1 741	(14 %)
<b>N<sup>bre</sup> total de questions tranchées, tous niveaux confondus</b>	5 842	4 364	3 783	3 466	3 121	(10 %)
<b>Taux de réussite tous niveaux confondus</b>	39 %	39 %	45 %	51 %	54 %	3 %

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

## Aperçu des services

Dans le cadre de son mandat concernant les représailles en matière de santé et de sécurité au travail, le BCT vient en aide aux personnes non syndiquées qui auraient subi des représailles pour avoir exercé leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail. Les services fournis sont les suivants :

- 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 et éducation.

Le BCT collabore par ailleurs avec le ministère du Travail (MTR) et des partenaires communautaires pour veiller à ce que le système réponde bien aux besoins des travailleurs non syndiqués.

Les services sont fournis par le personnel du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) depuis le bureau principal du BCT situé à Toronto. La plupart des personnes qui se mettent en rapport avec le personnel de ce programme le font en composant son numéro provincial sans frais. Les représentants des travailleurs se déplacent pour participer aux instances qui se déroulent ailleurs qu'à Toronto.

Le PPR-SST fournit différents niveaux de service selon le contexte et les besoins d'une personne. Dans certains cas, il donne des renseignements ou des conseils (services consultatifs) et dans d'autres, il assume le rôle de représentant juridique officiel (services de représentation).

## Services consultatifs

Les services consultatifs prennent deux formes, selon le cas :

- conseils sommaires : renseignements fournis à quelqu'un concernant ses droits ou renvoi vers une source d'assistance plus appropriée;
- admission : consultation téléphonique exhaustive avec une représentante ou un représentant des travailleurs, qui peut inclure des conseils juridiques, un renvoi vers une autre source d'assistance ou une offre de représentation.

## Services de représentation

Quelqu'un qui accepte des services de représentation demande officiellement au BCT d'être son représentant juridique. Le PPR-SST assure la représentation juridique d'une personne à toutes les étapes du traitement de sa plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO), à savoir :

- la formulation d'une requête et son dépôt auprès de la CRTO
- la négociation d'un possible règlement avant la séance de médiation officielle (règlement rapide des différends)
- la représentation du requérant ou de la requérante à la séance de médiation officielle de la CRTO
- la représentation du requérant ou de la requérante à l'audience devant la CRTO
- l'exécution du procès-verbal du règlement et de l'ordonnance de la CRTO

## **Réalisations**

### **Sommaire des réalisations**

La demande de services de représentation a connu une forte hausse en 2017-2018. Plusieurs mesures clés ont atteint des niveaux sans précédent. Les représentants des travailleurs ont effectué 295 admissions, plus que jamais depuis l'adoption du nouveau modèle de prestation de services et 29,4 % de plus que l'année d'avant. Le nombre de requêtes à la CRTO (78) a aussi été plus élevé que jamais et supérieur de 39,3 % à celui de 2016-2017. En tout, 80 cas de représentation ont été réglés, un chiffre en hausse de 25 % d'une année à l'autre et le second en importance jamais enregistré.

Les nouvelles demandes et les conseils sommaires ont affiché une légère baisse (de 15,8 et 13,8 % respectivement) par comparaison aux sommets inégalés que leur volume avait affiché l'an dernier. Ces résultats reflètent toutefois la variabilité observée depuis cinq ans et rien ne laisse penser qu'ils annoncent une réduction de la demande de services. Enfin, les commentaires des clients indiquent que les travailleurs qui bénéficient des services de représentation du PPR-SST demeurent très satisfaits de la qualité de l'assistance obtenue.

### **Services consultatifs**

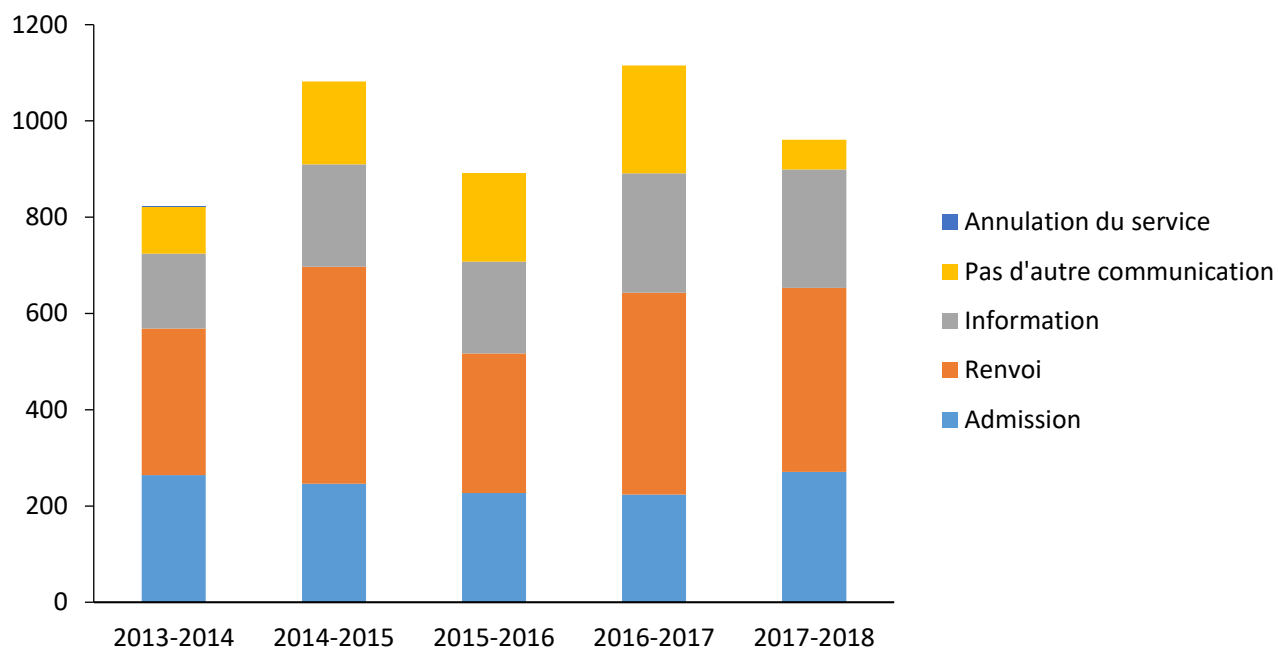
#### **Nouvelles demandes et conseils sommaires**

En 2017-2018, les nouvelles demandes et les conseils sommaires ont diminué de 15,8 et 13,8 %, respectivement, par comparaison à l'année d'avant, où leur volume avait atteint un niveau sans précédent. Ces deux chiffres, qui varient chaque année à la hausse ou à la baisse, se situent en 2017-2018 parfaitement dans la fourchette des résultats antérieurs. Malgré la baisse globale des nouvelles demandes, davantage de demandes ont été transmises à l'étape de l'admission qu'à tout autre moment depuis la première année du programme.

Tableau 3 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

Traitement	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation annuelle
<b>Nouvelles demandes</b>						
Nouvelles demandes reçues	894	1137	906	1 145	964	-15,8 %
<b>Conseils sommaires</b>						
Admission	264	246	227	224	271	+21,0 %
Renvoi	305	451	290	419	382	-8,8 %
Information	155	213	191	248	246	-0,8 %
Pas d'autre communication	98	172	184	224	62	-72,3 %
Annulation du service	1	0	0	0	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>823</b>	<b>1 082</b>	<b>892</b>	<b>1 115</b>	<b>961</b>	<b>-13,8 %</b>

Figure 2 : Traitement des nouvelles demandes de services



## Admissions

Le nombre d'admissions effectuées dans le cadre du programme a considérablement augmenté (29,4 %) de 2016-2017 à 2017-2018. Leur volume a été plus élevé en 2017-2018 que jamais depuis l'adoption du modèle de prestation de services actuel.

Tableau 4 : Traitement des admissions

<i>Traitement</i>	<i>2013- 2014</i>	<i>2014- 2015</i>	<i>2015- 2016</i>	<i>2016- 2017</i>	<i>2017- 2018</i>	<i>Variation annuelle</i>
Conseils	58	69	97	69	92	+33,3 %
Offre de représentation	102	83	72	72	94	+32,4 %
Renvoi	90	80	60	87	100	+16,3 %
Pas d'autre communication	19	12	5	2	9	+350,0 %
Annulation du service	0	2	0	0	0	+0,0 %
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>246</b>	<b>234</b>	<b>230</b>	<b>295</b>	<b>+29,4 %</b>

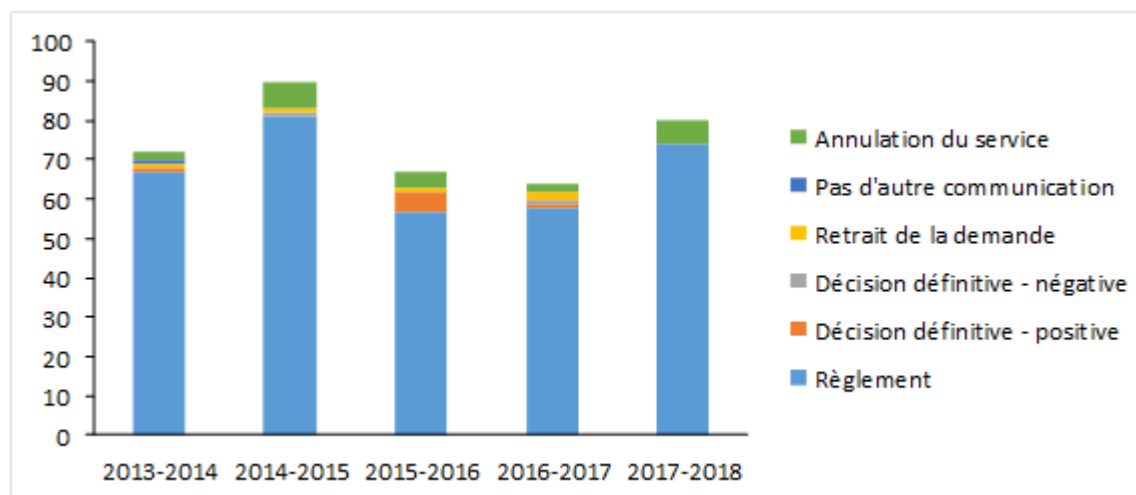
## Services de représentation

Le programme a obtenu un résultat dans 80 cas de représentation en 2017-2018. Ce résultat est supérieur de 25 % à celui de 2016-2017 et le second en importance depuis le lancement du programme. Sur ces 80 résultats, 74 (92 %) ont pris la forme d'un règlement favorable aux personnes représentées.

Tableau 5 : Résultats des services de représentation

<i>Résultats</i>	<i>2013- 2014</i>	<i>2014- 2015</i>	<i>2015- 2016</i>	<i>2016- 2017</i>	<i>2017- 2018</i>	<i>Variation annuelle</i>
Règlement	67	81	57	58	74	+27,6 %
Décision définitive – positive	1	0	5	1	0	-100,0 %
Décision définitive – négative	0	1	0	1	0	-100,0 %
Retrait de la requête	1	1	1	2	0	-100,0 %
Pas d'autre communication	1	0	0	S.O.	0	0,0 %
Annulation du service	2	7	4	2	6	+200,0 %
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>90</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>80</b>	<b>+25,0 %</b>

**Figure 3 : Résultats des services de représentation**



### Nombre de cas

Le tableau 6 montre le nombre total de cas traités dans le cadre du PPR-SST au 31 mars 2018. Les dossiers de repréaillies en matière de santé et de sécurité au travail sont constamment actifs et réglés assez rapidement. Il en résulte un roulement élevé à mesure que des dossiers sont fermés et d'autres ouverts. Ainsi, le nombre total de cas traités par membre du personnel à tout moment tend à être inférieur à celui observé dans le cadre du programme d'assurance contre les accidents du travail.

Tableau 6 : Nombre total de cas au 31 mars 2018

<i>État du dossier</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelle demande	38	65	46	-29 %
Admission	20	23	18	-22 %
Représentation	28	30	29	-3 %
Total	86	118	93	-21 %

### Degrés de satisfaction de la clientèle

La clientèle exprime toujours un degré de satisfaction très élevé avec les services de représentation fournis dans le cadre du PPR-SST. En 2017-2018, une vaste majorité des clients qui ont répondu au sondage subséquent à la fermeture d'un dossier se sont dits « très satisfaits » de l'ensemble des services reçus dans le cadre du PPR-SST (ce qui représente la cote la plus élevée du questionnaire). Une personne sur cinq environ qui est invitée à participer à ce sondage accepte de le faire.



## **Services d'information et d'éducation**

En plus de répondre par téléphone à des questions concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail, le personnel du PPR-SST fournit des ressources éducatives par l'entremise du site Web du BTC, portant sur :

- ce qui constitue des représailles en matière de santé et de sécurité au travail
- la façon de faire respecter ses droits
- les formes d'assistance que fournit le BCT;
- les autres organismes qui peuvent fournir de l'assistance.

## **Promotion et partenariats**

En 2017-2018, les activités de promotion du PPR-SST ont continué de viser les partenaires du système de santé et de sécurité au travail, afin d'améliorer au sein de ce dernier tant la communication que les renvois des travailleurs. Le personnel du programme a aussi continué de cultiver des relations et de collaborer avec les cliniques communautaires d'aide juridique et les syndicats.

## ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2017-2018

Les chiffres sont en milliers de dollars

Catégorie de dépenses	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Variation	% de variation
Traitement et salaires	7 783,1	7 009,2	773,9	9,9 %
Avantages sociaux	1 790,1	2 073,6	(283,5)	(15,8 %)
<b>Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)</b>				
Transport et communications	300,0	345,4	(45,4)	(15,1 %)
Services (y compris la location de bureaux)	1 416,80	1 790,0	(373,2)	(26,3 %)
Fournitures et matériel	100,0	84,5	15,5	15,5 %
<b>TOTAL DES ACDF</b>	<b>1 816,8</b>	<b>2 219,9</b>	<b>(403,1)</b>	<b>(-22,2 %)</b>
<b>DÉPENSES TOTALES DU BCT</b>	<b>11 390,0</b>	<b>11 302,7</b>	<b>87,3</b>	<b>0,8 %</b>

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

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

## **ANNEXE B – DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAAAT TOUCHANT DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR LE BCT**

Le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAAT) publie un sommaire de ses décisions importantes et signale celles qu'il estime dignes d'attention. Voici un survol de quelques-unes de ces décisions touchant des personnes qui étaient représentées par le BCT

### **Maladies professionnelles**

#### *Décision n° 1290/17*

Le TASPAAAT a reconnu le travailleur admissible à des prestations pour un cancer du système gastro-intestinal attribuable à son exposition professionnelle à de la poussière d'amiante. Il ne l'a toutefois pas reconnu admissible à des prestations pour un myélome multiple attribuable à une exposition au benzène, pour faute de preuve scientifique établissant un lien de cause à effet entre le benzène et le myélome multiple.

#### *Décision n° 1861/10*

Malgré la conclusion que le travailleur avait été exposé à des niveaux élevés de silice dans le cadre de son travail sur une période de 35 ans, le comité a estimé qu'il était peu probable que le cancer du travailleur était dû à cette exposition. Le comité a confirmé la tendance du TASPAAAT de conclure qu'une exposition devait au moins doubler le risque de cancer pour ouvrir droit à une indemnisation. Le travailleur avait bien été exposé à de la silice pendant 35 ans, mais vu que l'épidémiologie établit l'accroissement du risque de cancer du poumon attribuable à pareille exposition à entre 28 et 33 %, son droit à des prestations a été rejeté.

### **Emploi approprié**

#### *Décision n° 215/17*

L'employeur d'une travailleuse victime d'un accident lui avait offert un emploi modifié dans un quart de travail différent, mais elle les a refusés. Le vice-président a estimé que même si l'horaire d'un quart de travail ne constitue en général pas un facteur rendant un emploi modifié inapproprié, dans le cas en l'espèce, s'en était un. La travailleuse avait présenté des preuves selon lesquelles l'employeur aurait pu lui offrir un emploi modifié dans son quart de travail habituel, mais qu'il ne l'a pas fait en raison de son hostilité envers elle. La travailleuse avait donc droit à des prestations pour perte de gains pour la période en cause.

## **Perte de gains**

### *Décision n° 1067/17*

Le travailleur a suivi un programme de réintégration au marché du travail (RMT) avec pour objectif de travailler comme commis de bureau général. Il a été incapable de trouver un emploi approprié, mais il a trouvé du travail à temps partiel comme réceptionniste dans un motel. Il a travaillé dans cet emploi pendant deux ans. La CSPAAT avait basé sa perte de gains sur ses gains réels. Lors de l'examen final de sa perte de gains, le travailleur était en chômage et la CSPAAT avait alors basé sa perte de gains sur la rémunération à temps plein d'un commis de bureau général chevronné.

D'après la preuve médicale d'une aggravation des symptômes du travailleur, le vice-président a conclu en appel que celui-ci pouvait uniquement travailler à temps partiel. De plus, par le passé, le travailleur avait travaillé dans la brousse, ce qui rendait son adaptation à un travail de bureau difficile. Le vice-président a par ailleurs conclu que son emploi à temps partiel comme réceptionniste dans un motel était un bon indicateur de sa capacité de gains et que ses prestations pour perte de gains devaient être basées sur sa rémunération dans cet emploi.

### *Décision n° 3147/17*

La travailleuse avait eu un emploi approprié, mais elle avait été licenciée peu de temps avant l'examen final aux fins de l'établissement de ses prestations pour perte de gains. La CSPAAT avait estimé qu'elle avait eu des gains équivalents à la rémunération moyenne d'une préposée au service à la clientèle travaillant à temps plein. Lors de l'appel, le vice-président a conclu que ses gains présumés devaient être basés sur sa rémunération réelle avant son licenciement et non sur la rémunération moyenne, qui était nettement supérieure.

### *Décision n° 3034/17*

Le travailleur, un machiniste, avait été blessé en 2005 et mis à pied de façon permanente d'un emploi adapté en 2013. Son examen final aux fins de l'établissement de ses prestations pour perte de gains a eu lieu en 2011. Le vice-président a conclu que le travailleur et l'employeur coopéraient à la préparation d'un retour au travail au moment de la mise à pied et que l'employabilité du travailleur était limitée en raison de son accident du travail. En conséquence, le travailleur avait droit à des prestations supplémentaires.

## **Perte non financière**

### *Décision n° 3182/16*

Le vice-président a annulé la décision de la CSPAAT de réduire les prestations pour perte non financière de 21 à 12 % en raison d'une affection préexistante. Le travailleur s'était blessé la coiffe des rotateurs en 2007 et un tomodensitogramme réalisé à l'époque montrait une dégénération. Lors d'un accident sur le lieu de travail survenu en 2010, les ligaments d'une épaule du travailleur ont été déchirés et son épaule

disloquée. Le vice-président a conclu que la lésion de 2007 ne constituait pas une déficience préexistante, parce que le travailleur avait été asymptomatique depuis qu'il s'était rétabli de ce premier accident et qu'il avait effectué du travail lourd pour l'employeur pendant un an avant l'accident de 2010.

## **Compétence**

### *Décision n° 1704/05*

Le travailleur s'est blessé à la cheville en 1981 et a commencé à avoir des problèmes de dos en 1999. Il a réclamé des prestations pour ces problèmes de dos et la CSPAAT lui a accordé des prestations pour soins de santé, mais lui a refusé des prestations continues. Le commissaire aux appels a rejeté l'appel, refusant le droit initial à des prestations. Le travailleur a fait valoir que le commissaire aux appels avait tranché la mauvaise question, qu'il aurait dû se prononcer sur son droit continu et non initial à des prestations, et que la question dont le Tribunal était saisi était celle de son droit continu à des prestations. Le vice-président a rejeté cet argument, estimant que le Tribunal avait compétence pour entendre des appels de décisions finales de la CSPAAT. Vu que la décision du commissaire aux appels constitue la décision finale de la CSPAAT, les questions qu'il tranche sont bien les questions dont le Tribunal est saisi.

### *Décision n° 1173/15ER*

Bien que le Tribunal n'ait pas placé cette décision parmi celles qu'il juge « dignes d'attention », nous estimons qu'elle est notable vu qu'il s'agit de la première décision rendue par le président et qu'elle dénote un changement dans l'analyse des demandes de prolongation de délais.

Dans cette décision, le président a d'abord accordé un réexamen d'une décision antérieure du Tribunal de refuser une prolongation du délai d'appel. Le délai d'appel avait été dépassé de 19 jours en raison d'erreurs faites par le représentant du travailleur. Le président a accordé la prolongation du délai vu que le dépassement du délai imparti n'avait aucunement été la faute du travailleur, l'appel avait été déposé rapidement une fois l'erreur constatée et que le retard au niveau du dépôt de l'appel avait été bref.

## **ANNEXE C – BUREAUX DU BCT**

### **TORONTO ET RÉGION DE L'EST**

#### **BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO**

123, rue Edward  
Bureau 1300  
Toronto ON M5G 1E2

#### **BUREAU DE SCARBOROUGH**

305, avenue Milner  
Bureau 918  
Scarborough ON M1B 3V4

#### **BUREAU D'OTTAWA**

347, rue Preston  
3<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1S 3H8

### **RÉGION DU SUD-OUEST**

#### **BUREAU DE LONDON**

495, rue Richmond  
Bureau 810  
London ON N6A 5A9

#### **BUREAU DE WATERLOO**

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

#### **BUREAU DE WINDSOR**

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

#### **BUREAU SATELLITE DE SARNIA**

171, rue Kendall  
Sarnia ON N7V 4G6

### **RÉGION DU NORD**

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

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

#### **BUREAU DE THUNDER BAY**

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

#### **BUREAU DE TIMMINS**

60, avenue Wilson  
Bureau 303  
Timmins ON P4N 2S7

#### **BUREAU D'ELLIOT LAKE**

50 Hillside Drive North  
Elliot Lake ON P5A 1X4

#### **BUREAU DE SUDBURY**

159, rue Cedar  
Bureau 304  
Sudbury ON P3E 6A5

### **RÉGION DU CENTRE**

#### **BUREAU DE DOWNSVIEW**

145, av. Sir William Hearst  
Bureau 125  
Downsview ON M3M 0B6

#### **BUREAU DE HAMILTON**

119, rue King Ouest  
13<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7

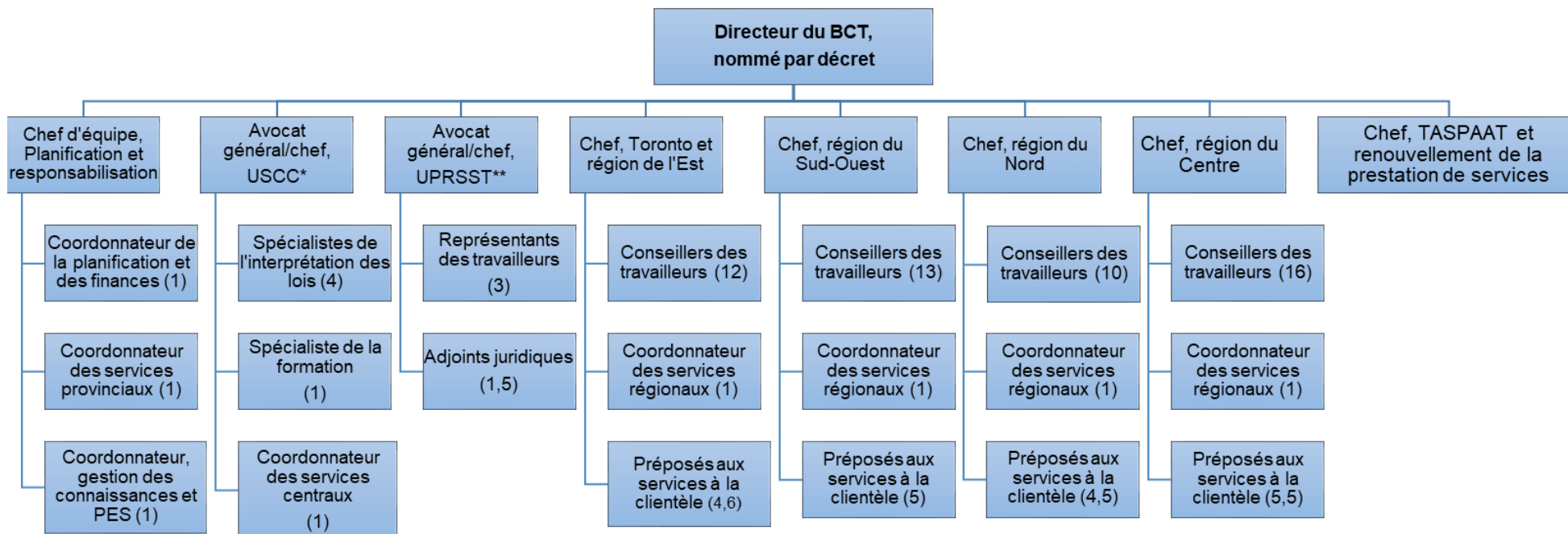
#### **BUREAU DE ST. CATHARINES**

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

#### **BUREAU DE MISSISSAUGA**

10 Kingsbridge Garden Circle  
Bureau 512  
Mississauga ON L5R 3K6

# ANNEXE D – ORGANIGRAMME



\* USCC = Unité de services centraux à la clientèle

\*\* UPRSST = Unité de la protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

DOTATION EN PERSONNEL DU BCT EN 2017-2018 = 97,1 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)