



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENT	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	5
PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT.....	6
SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION.....	10
INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES	11
STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	14
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL	23
SURVOL DU BCT.....	30
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2021-2022.....	32
ANNEXE B – BUREAUX DU BCT	33

MESSAGE DE LA PRÉSIDENT

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2021-2022.

Le BCT continue de fournir d'excellents conseils d'experts confidentiels et de représenter les travailleurs non syndiqués de l'Ontario. Nos domaines d'intervention sont les demandes de prestation auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), les représailles en matière de santé et de sécurité au travail et l'information.

Comme il en est pour de nombreuses organisations, la pandémie a continué de poser des défis dans la prestation de nos services. Comme l'année précédente, nous n'avons pas été en mesure d'accueillir les clients sans rendez-vous et les interactions en personne étaient fortement limitées; cependant, nous avons pu continuer à rencontrer certains clients, à établir des liens et à communiquer avec eux et à faire avancer les dossiers. Le professionnalisme et le dévouement du personnel du BCT dans la prestation d'un excellent service à la clientèle sont restés au centre de leurs préoccupations. Alors que nous sortons de la pandémie et que nous sommes confrontés à un paradigme différent de celui auquel nous nous étions habitués depuis deux ans, le personnel s'adapte au retour au bureau. Le BCT cherche toujours à renforcer les relations entre les employés et la direction en mettant l'accent sur la motivation des employés, la constitution d'équipes et l'excellence du service à la clientèle.

Le BCT continue d'explorer des moyens novateurs pour moderniser la façon dont nous répondons aux besoins des clients et améliorer leur expérience tout au long du traitement de leur dossier. Citons, par exemple :

- notre collaboration continue avec la WSIB et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) pour explorer collectivement des solutions qui faciliteront un meilleur traitement des demandes;
- les efforts axés sur la qualité du service à la clientèle et la mobilisation de ressources internes pour réduire le temps d'attente du service;
- la mise en œuvre de stratégies visant à garantir que le niveau de dotation en personnel est optimal pour fournir un service rapide à nos clients, et à promouvoir la formation spécialisée du personnel;
- élargissement des programmes internes de formation pour les nouveaux conseillers des travailleurs, y compris le transfert de connaissances du personnel plus expérimenté;
- embauche d'un service de traduction dans plus de 300 langues pour aider davantage de clients;
- exploration de l'acquisition d'un nouveau système de gestion de cas, introduisant une tenue de dossiers numériques et plus d'automatisation et permettant aux clients potentiels d'entamer des demandes de service en ligne en tout temps.

Notre engagement à long terme est la poursuite de l'excellence des services, qui profitent à la fois à nos clients, à nos employés et à nos partenaires stratégiques.

Votre soutien et votre contribution au succès du BCT sont appréciés.

Pauline Niles
Présidente

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est chargé d'éduquer, de conseiller et de représenter des travailleurs non syndiqués et leurs survivants à l'égard d'affaires liées à l'assurance contre les accidents du travail (qu'on appelle aussi indemnisation des travailleurs blessés) ainsi que des travailleurs non syndiqués qui déposent une plainte parce qu'ils estiment avoir été pénalisés par leur employeur pour avoir exercé des droits prévus par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*¹.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) et fait partie du système d'assurance contre les accidents du travail, qui comprend la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et le Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Le BCT fait également partie du système de santé et de sécurité au travail.

Le BCT soutient l'objectif du gouvernement de promouvoir des pratiques sécuritaires, équitables et harmonieuses dans les lieux de travail, essentielles au bien-être social et économique de la population ontarienne, en venant en aide aux travailleurs vulnérables par le règlement des différends et l'accès à des prestations et à des services prévus par la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Le BCT est déterminé à faciliter le fonctionnement de ces systèmes aussi bien pour les travailleurs que pour les employeurs qu'ils servent. Le principal rôle du BCT, de concert avec ses partenaires, est de contribuer au règlement le plus efficace et le plus rapide possible des différends.

¹ Paragraphe 176 (1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) et paragraphe 50.1 (1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT

Aperçu des services

Le BCT fournit les services ci-dessous liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail à des travailleurs blessés non syndiqués ou, en cas de décès, à leurs survivants :

- renseignements et conseils;
- services d'information;
- 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 communautaires et ceux du système pour assurer que le système répond efficacement aux besoins des travailleurs blessés et des survivants et que les renvois appropriés se font entre les partenaires.

Renseignements, conseils et représentation

Les travailleurs s'adressent au BCT pour lui poser des questions au sujet de l'assurance contre les accidents du travail ou se renseigner au sujet de leurs droits. L'organisme fournit des renseignements, des conseils sommaires et, s'il y a lieu, des renvois vers d'autres programmes ou services du gouvernement.

Le BCT représente des travailleurs devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Le BCT fournit des renseignements aux travailleurs pour leur permettre de gérer eux-mêmes leurs demandes de prestations ou requêtes, le cas échéant. Le BCT sert un vaste éventail de clients, dans diverses affaires relatives à l'assurance contre les accidents du travail. En particulier, nos connaissances spécialisées et nos efforts auprès des travailleurs ayant une maladie professionnelle sont très importants pour les travailleurs vulnérables, leurs familles et les collectivités où ils vivent.

Maladies professionnelles

L'identification et la prévention des maladies professionnelles constituent toujours un défi. Souvent, ces maladies prennent des années à se manifester. Il arrive fréquemment que lorsqu'une maladie professionnelle se déclare, les lieux de travail et les syndicats locaux qui y sont associés aient cessé leurs activités. C'est pourquoi une des responsabilités fondamentales du BCT est de représenter les travailleurs qui souffrent d'une maladie professionnelle et, en cas de décès, leurs survivants.

Il s'agit de cas complexes qui exigent des preuves scientifiques, des données médicales et des données sur l'exposition. On voit fréquemment des concentrations de cas liées en raison de l'emploi dans les mêmes lieux de travail ou industries.

Poudre McIntyre – Nord de l'Ontario

Des années 1940 aux années 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure dans le Nord de l'Ontario ont été obligés de respirer de la poussière d'aluminium avant chaque quart de travail quotidien. À l'époque, on croyait que cette poussière, appelée « poudre McIntyre », protégeait les travailleurs contre les effets de la silice sur la santé. La pratique a cessé en 1979, car il n'y avait pas de preuves pour étayer cette théorie. En fait, au fil des ans, on en est venu à craindre qu'une exposition aussi importante à l'aluminium ait pu entraîner des répercussions neurologiques et d'autres conséquences pour la santé.

Depuis 2016, le BCT s'emploie à soutenir les travailleurs qui ont présenté une demande de prestations pour maladie professionnelle liée à l'exposition à la poudre McIntyre et à d'autres substances. En 2021-2022, le BCT s'est occupé de 65 cas. Bon nombre de ces cas n'ont pas encore franchi toutes les étapes du processus d'appel, ce qui pourrait prendre plusieurs années.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough

Le BCT travaille depuis plus d'une dizaine d'années en collaboration avec la WSIB, les Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (CSTO), le syndicat Unifor, le TASPAAAT ainsi que des groupes de retraités et des groupes communautaires locaux au traitement de plus de 800 cas de personnes employées dans une grande usine de Peterborough.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le BCT a formé une équipe de conseillers pour traiter environ 113 dossiers de ce groupe. En mobilisant diverses ressources et en travaillant en étroite collaboration avec les CSTO, l'équipe a élaboré une stratégie visant à acquérir les preuves nécessaires pour défendre ces cas et elle travaille actuellement sur la procédure d'appel.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia – Owens Corning

Le BCT a continué de respecter son mandat de représentation des travailleurs qui ont contracté une maladie professionnelle, et de leurs survivants, en raison d'expositions professionnelles dans une usine de Sarnia qui a fermé ses portes.

En 2021-2022, quatre mémoires juridiques ont été déposés au nom de ces travailleurs à la WSIB et au TASPAAAT. Il s'agissait notamment de mémoires détaillés sur le cancer du poumon, le cancer de l'hypopharynx, le cancer de l'estomac, et d'une demande de réexamen. Le BCT a aidé les clients dans le cadre du règlement et du paiement des indemnités qu'exigeaient les décisions rendues en appel en faveur des travailleurs au cours de l'exercice précédent.

En 2021-2022, le TASPAAAT a rendu deux décisions concernant ce groupe de cas. Dans la *décision n° 80/20*, le Tribunal a reconnu que le travailleur avait contracté la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). Le BCT aide actuellement le client à faire appliquer la décision, notamment le droit aux prestations de survivant et le droit à une pension d'invalidité permanente rétroactive à 1979.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

Depuis 2013, le BCT représente des cas de travailleurs de l'industrie du caoutchouc dans la région de Kitchener, Waterloo et Guelph. En 2021-2022, le BCT a continué à faire avancer les 41 dossiers ouverts à la suite de l'examen général de ces cas par la WSIB entre février et avril 2021.

Cette année, on comptait 35 dossiers actifs de travailleurs de l'industrie du caoutchouc à divers stades de la procédure d'appel. En effet, pour 17 de ces cas, un appel a été déposé à la WSIB et au TASPAAAT, et huit cas ont été renvoyés aux CSTO pour recueillir des preuves supplémentaires. Les sept autres cas en sont au stade de la collecte d'informations.

Trois décisions en faveur des travailleurs ont été reçues de la WSIB, leur accordant une indemnité. Les travaux ont avancé dans ces dossiers, entre autres, afin que les survivants reçoivent tous les droits qui leur sont dus dans le cadre des décisions d'appel favorables.

En 2021-2022, deux nouveaux dossiers de travailleurs de l'industrie du caoutchouc ont été ouverts pour examen. Le BCT a fermé six dossiers parce que le demandeur ou le BCT a décidé de ne pas poursuivre, ou parce que le BCT n'arrivait plus à joindre le client.

Cas traités

Le BCT représente des milliers de travailleurs chaque année. Chaque victoire est importante et a des effets réels sur la vie du travailleur blessé concerné et sa famille. Les cas reposent souvent sur des questions de droit et de preuves médicales. Certains cas établissent d'importants précédents et, ce faisant, améliorent le règlement des futurs appels pour d'autres travailleurs et le système dans son ensemble. Les cas suivants survenus en 2021-2022 ne sont que quelques exemples de la façon dont le BCT contribue à une prise de décisions justes et plus appropriées lorsqu'il représente certains travailleurs.

- Dans un cas important de maladie professionnelle, le BCT a réussi à obtenir une indemnisation pour un travailleur des services publics qui avait développé un cancer du poumon. Le TASPAAAT a jugé que son exposition à un herbicide chimique utilisé pour le débroussaillage avait contribué de manière significative au développement de son cancer. Après avoir évalué les preuves médicales et scientifiques, le TASPAAAT a déterminé qu'il n'existait pas de certitude scientifique, mais a jugé qu'une telle certitude n'était pas requise pour avoir droit

à une indemnisation. Le TASPAAAT a également pris en compte les antécédents tabagiques du travailleur et a jugé qu'ils ne dépassaient pas l'importance de son exposition professionnelle.

- Dans un autre appel, le BCT a obtenu une précision importante de la loi en ce qui concerne les évanouissements au travail. En effet, le BCT a obtenu une indemnisation pour une travailleuse qui s'est évanouie et a subi une commotion cérébrale alors qu'elle travaillait sur un site archéologique éloigné. Le TASPAAAT a conclu que l'évanouissement n'était pas dû au travail en tant que tel, mais qu'il s'agissait d'un événement fortuit comme prévu par la loi, et que les présomptions qui en découlaient n'étaient pas réfutées. Le TASPAAAT a rejeté la jurisprudence antérieure selon laquelle le droit aux indemnités pour les blessures liées à l'évanouissement exigeait un « péril supplémentaire » qui n'existait pas dans la vie courante. Les symptômes de la travailleuse étaient liés à sa commotion cérébrale, et elle avait droit à une indemnisation.
- Une autre décision portait sur l'examen du droit à des indemnisations pour la perte d'audition due au bruit. Le travailleur avait auparavant travaillé comme agent chargé de faire appliquer le règlement et comme ouvrier/technicien industriel. Dans l'évaluation des niveaux de bruit, le Tribunal a préféré la preuve d'expert soumise par le BCT, qui reposait sur le fait que le travailleur se rappelait avoir utilisé certains outils et effectué certaines tâches, plutôt qu'aux registres de surveillance du niveau de bruit ambiant de l'employeur. Le comité a conclu que l'emploi dans le secteur industriel du travailleur l'exposait à des niveaux dangereux de bruit et lui a accordé le droit à une indemnité. Il a été établi que son poste d'agent chargé de faire appliquer le règlement n'a pas joué un rôle important dans sa perte d'audition due au bruit.
- Dans un cas de marijuana médicinale, le BCT a pu préciser les tests d'admissibilité appropriés à appliquer pendant une période où la WSIB a adopté une politique officielle. Le travailleur demandait à se faire indemniser pour la marijuana médicinale qu'il consomme pour gérer sa douleur chronique reconnue. Le Tribunal a jugé que le travailleur avait droit au remboursement de la marijuana médicinale avant mars 2019, car il répondait aux critères établis dans la jurisprudence du TASPAAAT. À partir de mars 2019, lorsque la politique de la WSIB est entrée en vigueur, le travailleur devait satisfaire aux exigences de la politique. Comme il ne remplissait pas ces conditions, il n'avait pas droit au remboursement de la marijuana médicinale.

SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

Travailleurs blessés et grand public

Nous avons des entretiens téléphoniques ou des rencontres en personne avec les travailleurs pour discuter de leurs demandes de prestations ou de leur cas et les encourageons à consulter [notre site Web](#) comme source d'information².

En outre, le BCT offre des services d'information aux travailleurs blessés et aux membres du public dans le cadre de séances d'information qui ont lieu aux quatre coins de la province. En raison des restrictions associées à la COVID-19, le BCT n'a pas été en mesure d'offrir ces services en 2021-2022.

Partenaires communautaires et du système

À l'échelle de la province, le BCT collabore avec de nombreux partenaires locaux afin d'assurer la prestation de services hors pair et d'effectuer des aiguillages efficaces. Ces partenaires sont notamment des bureaux locaux de la WSIB, des fournisseurs de soins de santé et des organismes de services sociaux. Le BCT participe également à des partenariats à l'échelle provinciale.

Le directeur assiste régulièrement aux réunions du Comité consultatif de la WSIB à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés. Ce comité est un comité communautaire consultatif composé de représentants des travailleurs et constitué par le président de la WSIB. Les représentants des syndicats et du BCT qui siègent à ce comité émettent des commentaires constructifs et contribuent à guider l'élaboration de politiques administratives et opérationnelles pratiques qui assureront la durabilité du système de santé et de sécurité au travail pour l'avenir.

Aux côtés de la WSIB, de Threads of Life et du MTFDC, le BCT poursuit son association avec le Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES). Son objectif est de fournir des services rapides et coordonnées pour répondre aux besoins individuels des familles et des survivants, à la suite d'un décès traumatisant au travail ou de blessures ayant entraîné des déficiences graves et permanentes causées par un accident du travail.

Dans le cadre de ses activités liées aux demandes de prestations pour maladie professionnelle, le BCT bénéficie du soutien des Centres de santé des travailleurs de l'Ontario (CSTO). Ceux-ci élaborent des évaluations de l'exposition, qui servent pour faire appel des décisions défavorables. Il s'agit d'une démarche que les travailleurs et leur famille ne peuvent faire seuls et qui est extrêmement importante pour le règlement des demandes de prestations.

² <http://www.owa.gov.on.ca/>

INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES

Le BCT prend des mesures pour moderniser ses activités et explorer des moyens d'innover. Voici quelques exemples :

- Le recours à la technologie pour améliorer la prestation de services.
 - La mise en place d'un système d'accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT.
 - L'acquisition et le développement d'un système moderne de gestion des cas.
- L'amélioration des délais de services en réduisant la liste des cas en attente d'un examen.
- L'investissement dans un personnel spécialisé, en offrant un programme de formation.

Recours à la technologie pour améliorer la prestation de services

Accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT

Le BCT est passé à un système d'accès électronique aux dossiers de la WSIB, ce qui permet de réduire le délai de traitement des cas.

Le TASPAAAT a également commencé à proposer un accès électronique aux dossiers et aux addendas dans le même format que la WSIB. Plusieurs conseillers ont commencé à pouvoir accéder aux dossiers électroniques du Tribunal. Ce dernier passera bientôt à la deuxième phase de ce projet et a demandé au BCT d'y participer.

Acquisition d'un nouveau système de gestion des cas

À l'heure actuelle, le BCT a recours à des logiciels datant de plusieurs décennies pour gérer son système papier. La nouvelle technologie inclura un portail pour les clients, l'accroissement de l'efficacité des activités et un accès simplifié aux processus de la WSIB et du TASPAAAT. La démarche d'approvisionnement progresse bien et une solution devrait être en place début 2023.

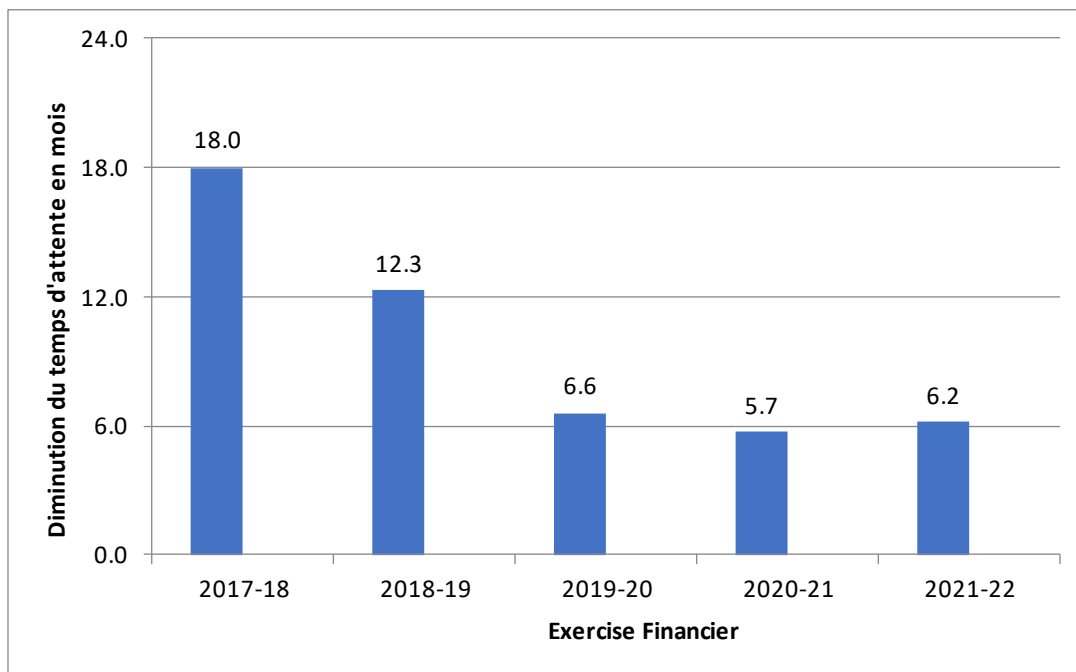
Dossiers en attente d'un examen de cas

En misant sur la qualité du service aux clients, le BCT continue de mobiliser les ressources internes pour améliorer la prestation de services et réduire les temps d'attente pour l'examen des cas.

Le 31 mars 2020, le BCT avait atteint son objectif, soit de faire passer le temps d'attente pour l'examen de 12 mois en moyenne à 6,6 mois. En 2020-2021, le délai moyen d'attente pour un examen de cas a encore diminué, passant de 6,6 mois à 5,7 mois. Les conseillers ont donc pu réduire le nombre de dossiers en attente d'un

examen de 607 à 479. En 2021-2022, le nombre de dossiers en attente d'un examen a augmenté par rapport à l'année précédente pour atteindre 621. Le temps d'attente d'un examen a également légèrement augmenté pour atteindre 6,2 mois. Réduire et gérer les temps d'attente d'examen complet continuera de représenter une priorité pour la prochaine année.

Figure 1 : Temps d'attente



Programme de formation du personnel

En 2021-2022, des ressources ont été allouées à la formation et au développement du personnel. La formation interne portait principalement sur le renforcement des compétences et des connaissances du personnel plus récent. Des communautés de pratique nouvellement créées ont permis de faciliter le travail spécialisé et pointu de l'organisation. En tout, 90 membres du personnel du BCT ont suivi 1 200 heures de formation au cours de l'année. Ces heures de formation ont été données par les organismes suivants :

- formation élaborée et dispensée à l'interne;
- formation du Barreau de l'Ontario et de l'Association du Barreau de l'Ontario;
- formation offerte dans le cadre d'un partenariat avec le comité de la formation de la Division du droit civil du ministère du Procureur général;
- cours dispensés par des partenaires du système d'éducation juridique communautaire.

Afin de répondre aux besoins uniques de notre domaine d'expertise et de favoriser la rentabilité, environ 75 % de la formation a été dispensé à l'interne par des membres du personnel du BCT expérimentés et compétents, ainsi que dans le cadre d'autres programmes gouvernementaux.

Cette année, la formation interne comprenait des cours axés sur les objectifs suivants :

- Adaptation du personnel au travail à distance et à la réception et à l'utilisation de fichiers électroniques pour les demandes.
 - Séances Adobe Skill Builder pour former le personnel sur l'utilisation d'Adobe Acrobat Pro pour préparer les audiences et les réunions à l'aide de fichiers électroniques.
 - Formation SharePoint pour les représentants du service à la clientèle et les conseillers des travailleurs sur la conservation sécurisée des dossiers de demande.
 - Formation spécialisée sur la défense d'une cause en mode virtuel devant la WSIB et le TASPAAAT, donnée par l'Association du Barreau de l'Ontario.
 - Formation sur l'utilisation de nos services de traduction.
- Le soutien à la santé mentale a été une fois de plus au centre des préoccupations en raison des effets persistants de la pandémie mondiale. Le personnel a participé à une séance sur le cadre de santé mentale au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et sur les ressources de la FPO à disposition. Le personnel a également pu participer à un certain nombre de séances organisées par le Barreau de l'Ontario et de la Toronto Lawyers Association qui portaient également sur ce sujet.
- Les représentants du service à la clientèle ont été formés à l'utilisation des nouvelles technologies liées aux dossiers électroniques. Les séances portaient sur les compétences de communication dont ils ont besoin dans certains aspects de leurs fonctions.
- La formation des nouveaux conseillers des travailleurs a été le point central du dernier trimestre de l'exercice financier. Au total, huit nouveaux conseillers ont commencé leur programme de formation à la mi-mars 2022.

Plusieurs membres du BCT sont membres du Barreau de l'Ontario. Grâce à une combinaison de formations élaborées et dispensées en interne et de formations externes suivies en ligne, les membres du personnel ont de nouveau pu remplir la plus grande partie de leurs obligations de formation professionnelle continue afin de conserver leur permis et de se perfectionner. Notre engagement à l'égard d'un service à la clientèle professionnel et expert dans un domaine juridique spécialisé est largement rempli grâce à l'expertise et l'expérience de notre personnel interne.

Avant la pandémie, le BCT avait commencé à dispenser la plupart des formations internes dans le cadre de webinaires, une tendance qui s'est poursuivie tout au long de la pandémie. Pour la première fois, le nouveau programme de formation des conseillers des travailleurs a été dispensé entièrement en ligne. Il s'agissait notamment du module sur les audiences simulées dispensé par Zoom.

STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT

La pandémie mondiale de COVID-19 a continué à affecter de nombreux services, et le BCT n'a pas été épargné. Néanmoins, pendant toute la durée de la pandémie, le personnel du BCT a continué à fournir de l'information et des conseils aux personnes qui appelaient, et a réussi à faire avancer les dossiers dans un système d'appel provisoire. Bien que nous n'ayons pas été en mesure d'accueillir les clients sans rendez-vous et que les interactions en personne étaient fortement limitées, nous avons pu continuer à rencontrer certains clients, à établir des liens et à communiquer avec eux et à faire avancer les dossiers.

Nous sommes convaincus que la pandémie a eu une incidence sur le nombre de travailleurs qui se sont adressés au BCT, mais l'organisme a tout de même réussi à aider un nombre important d'entre eux dans le cadre de leurs demandes de prestations d'accident du travail et des appels.

Actions du personnel du BCT :

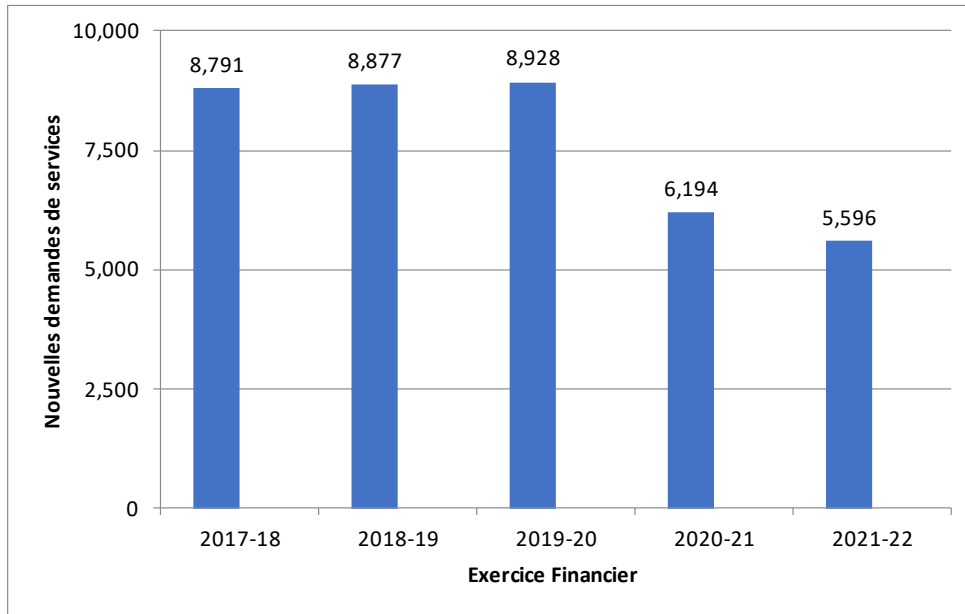
- réponse à 5 596 nouvelles demandes de service;
- résolution de 1 927 cas grâce à des conseils sommaires;
- examen de 819 cas pour les travailleurs qui avaient demandé des services de représentation;
- acceptation de 476 cas pour les services de représentation;
- temps d'attente d'un examen dans la fourchette visée, soit 6,2 mois;
- taux global de décisions favorables de 58 % dans les services de représentation.

Services consultatifs et examens de cas

Le tableau ci-dessous indique 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.

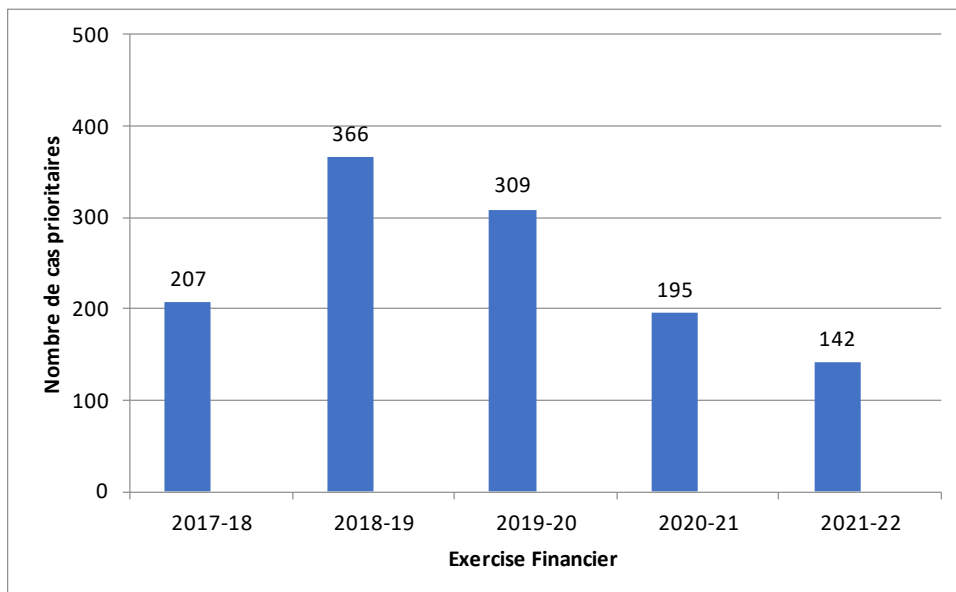
Au cours de l'exercice 2021-2022, le BCT a reçu 5 596 nouvelles demandes de services et un total de 1 025 travailleurs ont demandé des services de représentation. Il s'agit d'une diminution de 11 % et de 9 %, respectivement, par rapport à 2020-2021. Par ailleurs, le BCT a examiné 819 cas en 2021-2022 comparativement à 1 167 au cours de l'année précédente, une diminution de 42 %.

Figure 2 : Nouvelles demandes de services



Pour éviter des retards dans le traitement des cas prioritaires, le BCT a offert en 2021-2022 un examen de cas immédiat à 142 travailleurs dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Cela représente une diminution de 37 % par rapport à 2020-2021. Le nombre actuel de cas prioritaires se rapproche des données des années 2016-2018.

Figure 3 : Nombre de cas prioritaires



Examens de cas

Lorsque les clients font appel au BCT, c'est généralement parce qu'ils ont reçu une décision défavorable de la WSIB et qu'ils veulent en faire appel. Pour les aider dans ce processus, le dossier de demande d'indemnisation est demandé à la WSIB et, lorsqu'il est reçu, il est confié à un conseiller des travailleurs pour un examen complet du cas. 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 est estimée à l'équivalent de plus de quatre semaines de prestations pour perte de revenus au salaire minimum;
- la ou les questions sont suffisamment complexes pour nécessiter l'aide d'un représentant spécialisé et compétent;
- les preuves disponibles sont suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être entendu. Cela ne signifie pas qu'une décision favorable est garantie, mais plutôt qu'un conseiller des travailleurs doit trouver 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 d'appel 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. Le BCT ne représente pas non plus les travailleurs qui veulent uniquement contester une décision de la WSIB portant sur une restriction en matière de sécurité.

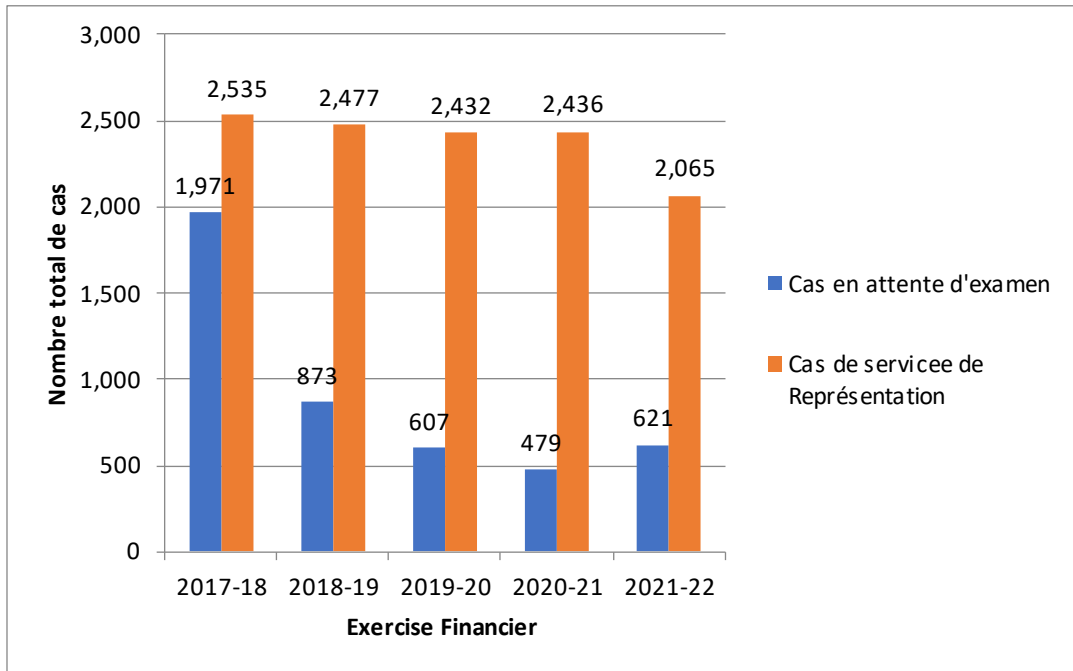
La proportion de cas examinés qui ont été acceptés pour représentation était de 58 % en 2021-2022, ce qui est légèrement supérieur aux trois années précédentes. Ce résultat se situe dans la fourchette des taux d'acceptation antérieurs du BCT.

Nombre total de cas de représentation

Le graphique ci-dessous montre l'évolution et le résultat des efforts de réduction du nombre total de cas depuis cinq ans. Pour chaque exercice, la barre de gauche du graphique compare le nombre de cas en attente d'un examen au nombre total de cas de représentation.

Le nombre de cas de représentation du BCT et les délais d'attente étaient liés au nombre élevé de cas devant le TASPAAT. Les conseillers du BCT n'ont ménagé aucun effort pour représenter des clients devant le TASPAAT pendant la période de réduction de la charge de travail de l'organisme, et le nombre d'appels représentés par le BCT a atteint un seuil plus gérable vers la fin 2017-2018.

Figure 4 : Nombre total de cas



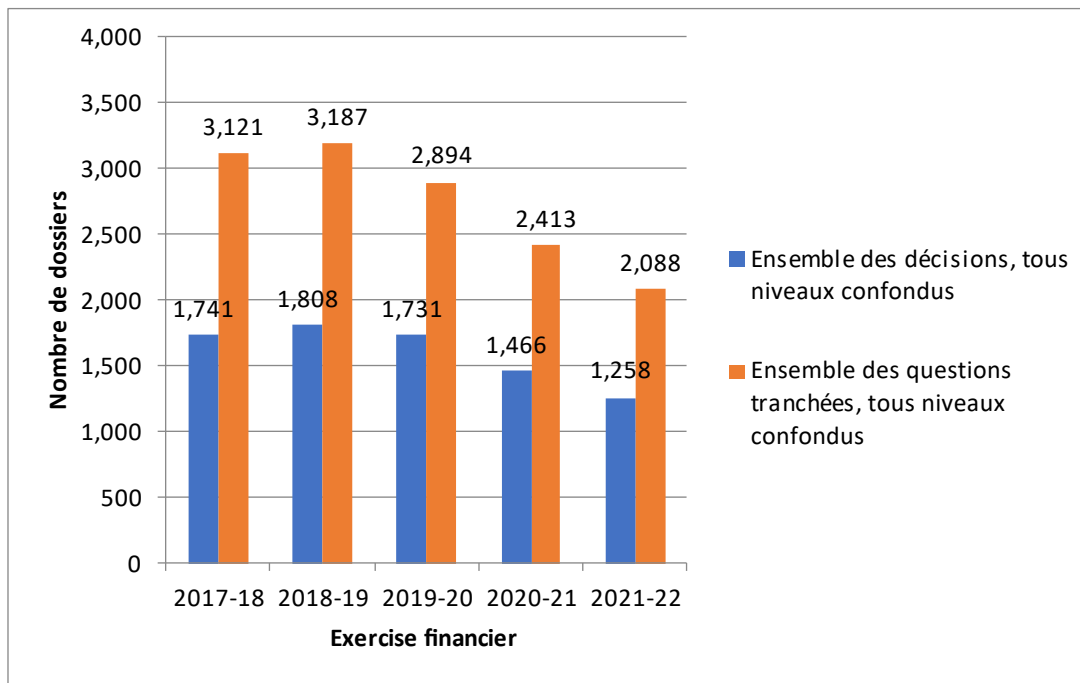
Décisions obtenues pour les clients du BCT

Le BCT fournit du soutien pour assurer un retour au travail rapide et sécuritaire et le règlement rapide des différends sans la tenue d'une audience formelle, en soustrayant des cas au processus d'appel et en ayant recours au règlement extrajudiciaire des différends à l'étape de l'appel. En 2021-2022, le BCT a rempli son engagement puisqu'il a réglé 85 % des différends sans la tenue d'une audience.

En 2021-2022, le BCT a obtenu en tout 1 258 décisions des instances d'arbitrage et d'appel de la WSIB et du TASPAAAT. Il s'agit d'une diminution de 17 % par rapport à l'exercice précédent (1 466 décisions) (voir tableau 2).

Les 1 258 décisions obtenues en 2021-2022 portaient sur un total de 2 088 questions comparativement à 2 413 en 2020-2021, une baisse de 16 %. Le taux général de décisions favorables a augmenté, passant de 54 % en 2020-2021 à 58 % en 2021-2022. Ces résultats sont restés constants au cours des dernières années. On a constaté une augmentation de 6 % du taux de décisions favorables des appels devant la WSIB, mais une diminution de 4 % devant le TASPAAAT.

Figure 5 : Nombre total de décisions et nombre total de questions traitées dans les décisions



Degré de satisfaction de la clientèle

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. Dans une optique d'amélioration continue, le BCT demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 116 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2021-2022, 97,3% étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Témoignages de clients

- « Mon représentant était très professionnel, serviable et a répondu à mes questions et m'a aidé lorsque cela était nécessaire. Je suis très reconnaissant du Bureau des conseillers des travailleurs. Merci pour tout ce que vous avez fait pour nous. Notre représentant était phénoménal. Nous sommes vraiment reconnaissants pour tout ce qui a été fait pour nous. »
- « La conseillère des travailleurs a fait un excellent travail. Elle m'a mis à l'aise et m'a expliqué tout ce qui se passait. Je ne peux exprimer à quel point je suis satisfait de l'avoir eue comme représentante. La rigueur de son travail lors de l'audience de la WSIB m'a beaucoup impressionné. Je ne la remercierai jamais assez. »

- « Sans le soutien de la conseillère des travailleurs, nous n'aurions jamais pu mener à bien cette procédure. Elle a été incroyable, chaleureuse et d'un grand soutien, nous guidant et faisant preuve de patience; nous n'avions aucune idée de ce que nous faisons. Elle nous a tenus bien informés et nous avons eu une confiance totale en ses capacités. J'attendais avec impatience ses mises à jour claires et concises. Une représentante hors pair. »
- « Je tiens à remercier ma conseillère pour l'aide qu'elle m'a apportée. Je suis très satisfait de l'assistance qu'elle m'a fournie. Elle a également écouté mes problèmes et a fait de son mieux pour m'aider, ce dont je lui suis reconnaissant. Merci beaucoup pour votre aide. »
- « Les mots ne peuvent exprimer à quel point nous sommes reconnaissants de l'attention et de la sollicitude dont le conseiller des travailleurs a fait preuve à l'égard de notre famille. Merci du fond du cœur. »

Figure 6 : Nouvelles demandes de services et d'examens de cas

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Changement de 2020-2021 à 2021-2022
Nouvelles demandes de services*	8 877	8 928	6 194	5 596	-11 %
Nouvelles demandes réglées par des conseils sommaires	3 817	3 430	2 130	1 927	-11 %
Demandes de représentation ***	1 532	1 607	1 119	1 025	-9 %
Cas examinés à la suite d'une demande de représentation	1 663	1 359	1 167	819	-42 %
Demandes de représentation acceptées **	950	766	652	476	-37 %
Demandes de représentation rejetées	713	593	515	343	-50 %
% de cas examinés ayant donné lieu à une offre de services de représentation	57 %	56 %	56 %	58 %	+2 %

*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 2022.

** Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (1 025) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2021-2022, ont demandé un examen de cas en vue de la possible ouverture d'un dossier de représentation.

Figure 7 : Décisions selon le niveau et le taux de décisions favorables

Décisions par niveau	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Changement de 2020-2021 à 2021-2022
WSIB – niveau opérationnel	904	927	842	657	-28 %
% de questions entendues au niveau opérationnel	54 %	54 %	57 %	52 %	-5 %
WSIB – niveau d'appel	417	471	382	369	-4 %
% de questions entendues à la Direction des appels	40 %	48 %	43 %	49 %	+6 %
TASPAAT	487	333	242	232	-4 %
% de questions entendues au TASPAAT	67 %	70 %	74 %	70 %	-4 %
Nombre total de décisions, tous niveaux confondus	1 808	1 731	1 466	1 258	-17 %
Nombre total de questions tranchées, tous niveaux confondus	3 187	2 894	2 413	2 088	-16 %
% total des questions entendues, tous niveaux confondus	55 %	56 %	54 %	58 %	+4 %

Figure 8 : Objectifs de mesures du rendement et résultats

	Objectif à long terme	2018-2019	2019-2020	2019-2020	2021-2022	Changement de 2020-2021 à 2021-2022
Programme de l'assurance contre les accidents du travail						
Règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	70 %	74 %	81 %	90 %	85 %	-5 %
Évaluations des cas et représentation	5 000	4 918	4 253	3 580	2 907	-23 %
Conseils sommaires et renvois	10 000	11 651	11 127	6 622	6 976	+5 %
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	94,6 %	96,1 %	98,3 %	97,3 %	-1 %
Programme de protection pour les représailles en matière de santé et sécurité au travail						
Pourcentage de cas représentés qui ont été réglés par règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	80 %	92,6 %	81 %	89,7 %	90,9 %	+1,2 %

PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Description des services

Le programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail aide les travailleurs non syndiqués qui ont été pénalisés par leur employeur pour avoir exercé leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail.

L'interdiction de représailles prévue par la LSST permet aux travailleurs de faire état librement de leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité et d'exercer pleinement les droits que leur confère la loi. Le BCT contribue à l'efficacité globale du système de santé et de sécurité en aidant les travailleurs à faire respecter ce droit important.

Les services fournis aux travailleurs comprennent ce qui suit :

- 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);
- services d'information.

Des services sont offerts aux travailleurs de toute la province par le personnel du programme depuis le bureau principal du BCT situé à Toronto. La plupart des travailleurs communiquent avec le programme en composant le numéro provincial sans frais.

Services consultatifs

Les services consultatifs comprennent des conseils sommaires et des entrevues d'admission. Les conseils sommaires consistent à fournir au travailleur des renseignements sur ses droits ou, si la question ne relève pas du mandat du BCT, à l'aiguiller vers une autre source d'aide. Dans le cadre de l'entrevue d'admission, le travailleur a droit à une consultation téléphonique exhaustive avec un représentant des travailleurs. Il reçoit des conseils juridiques, peut être aiguillé vers d'autres ressources et peut se voir offrir des services de représentation.

Services de représentation

Lorsque le BCT offre des services de représentation à un travailleur, ce dernier doit formellement mandater le BCT pour agir comme son représentant juridique. Le personnel assure la représentation juridique du travailleur à toutes les étapes du traitement de sa plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Il fournit notamment les services suivants :

- ébauche, préparation et dépôt d'une demande à la CRTO;
- représentation du travailleur lors de discussions informelles pour parvenir à un règlement (règlement rapide des différends);
- représentation du travailleur lors de la séance de médiation officielle de la CRTO;
- représentation du travailleur à l'audience ou aux consultations devant la CRTO.

Réalisations

Sommaire des réalisations

Le nombre de demandes de services au programme a connu une diminution générale. La raison de cette baisse n'est pas claire, mais elle est vraisemblablement due aux effets persistants de la pandémie de COVID-19. L'exercice 2021-2022 a continué de voir des perturbations dans l'emploi et les lieux de travail.

La demande pour des renseignements immédiats et des conseils sommaires a quelque peu diminué, alors que le besoin pour des services de représentation a connu une réduction plus importante. Pour ce qui est des conseils sommaires, on a constaté une forte réduction des renvois et des informations seulement, ce qui peut indiquer une plus grande certitude et une meilleure connaissance parmi les travailleurs à mesure qu'ils se familiarisent avec le travail pendant la pandémie. Pour ce qui est de l'admission, une proportion plus faible d'examens d'admission s'est transformée en cas de représentation que par le passé, mais le nombre a augmenté au cours de 2020-2021.

Le taux de satisfaction des clients et de règlement des différends sont restés très élevés; 100 % des clients du service de représentation se disent très satisfaits du service reçu.

En raison de la taille relativement petite de ce programme, on note un niveau élevé de variabilité d'une année à l'autre. De faibles variations dans les nombres absolus se traduisent en importantes variations de pourcentage. Cet exercice s'est à nouveau déroulé sous les effets de la pandémie mondiale de la COVID-19. Plusieurs entreprises ont fermé pour des périodes prolongées et les ordres de rester à la maison ont été invoqués. Il est difficile de parvenir à des conclusions irréfutables, mais il semble que la diminution de la demande pour des services auprès du programme était reliée aux effets de la pandémie.

Nouvelles demandes et conseils sommaires

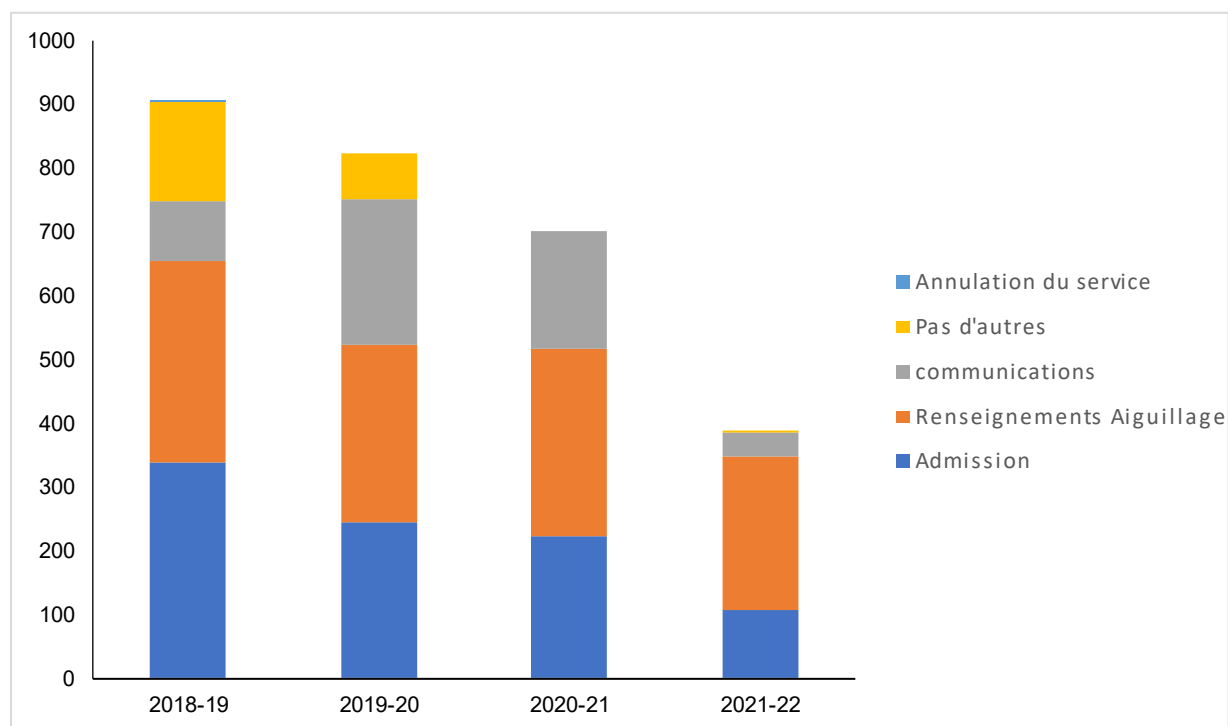
Il y a eu 413 nouvelles demandes de services en 2021-2022, une diminution de 36 % par rapport à 2020-2021. Des conseils sommaires ont été donnés à 385 travailleurs, une réduction de 46 % par rapport à l'exercice précédent. Proportionnellement, plus de la moitié des conseils sommaires ont été fournis sous la forme d'aiguillages vers d'autres ressources. Cela est vraisemblablement le reflet d'une incertitude des travailleurs concernant l'endroit où demander de l'aide durant la pandémie.

Dans la plupart des cas, des renseignements et des conseils ont été fournis le jour même où la demande d'aide a été reçue.

Figure 9 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

Décision prise	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Variation annuelle
Nouvelles demandes reçues	1 126	1 072	647	413	-36 %
Admission	337	246	221	107	-52 %
Aiguillage	319	278	295	240	-18 %
Renseignements	91	228	187	37	-80 %
Pas d'autres communications	159	71	0	1	S.O.
Annulation du service	2	0	0	0	0 %
Total	908	823	703	385	-46 %

Figure 10 : Décision prise pour les nouvelles demandes de service



Admission

Le programme a réalisé 74 entrevues d'admission en 2021-2022. Il s'agit d'une diminution générale de 64 % comparativement à 2020-2021. Environ un travailleur sur cinq (18 %) ayant passé une entrevue d'admission s'est vu proposer une représentation juridique. Cette proportion est inférieure à la moyenne historique, mais constitue une augmentation par rapport aux 13 % observés en 2020-2021. Cette tendance reflète probablement la complexité persistante associée à la pandémie, contexte dans lequel un avis juridique formel est souvent nécessaire pour déterminer l'application de la LSST à chacune des situations.

Figure 11 : Intake Outcomes

Décision prise	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Variation annuelle
Avis	119	116	108	37	-65 %
Offre de représentation	121	70	29	13	-55 %
Aiguillage	90	80	63	23	-63 %
Pas d'autres communications	1	9	8	1	-88 %
Annulation du service	0	0	0	0	0 %
Total	331	275	208	74	-64 %

Services de représentation

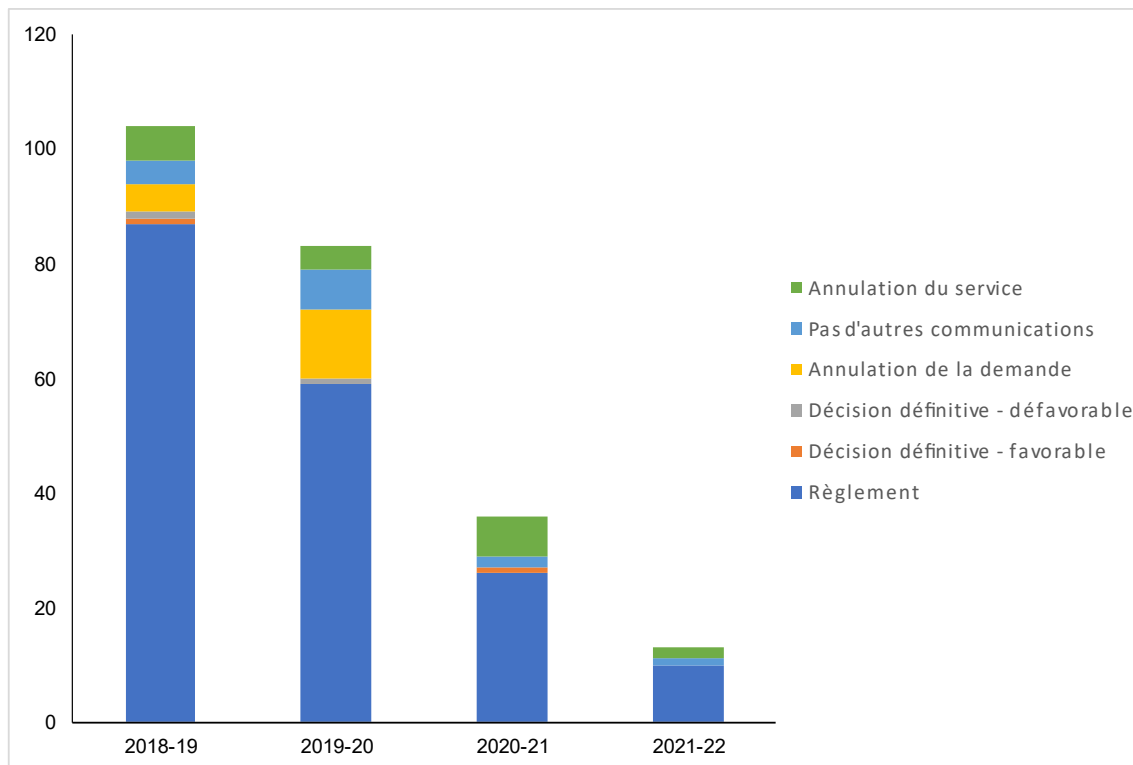
Le programme a obtenu un règlement dans 10 cas de représentation en 2021-2022, soit une réduction de 63 % par rapport aux 27 règlements obtenus en 2020-2021. Cette réduction reflète la baisse globale importante des demandes de services sans rendez-vous et concorde avec la baisse des entrevues d'admission, qui sont à l'origine des cas de représentation.

Le programme a réglé 91 % des plaintes pour représailles sans avoir besoin d'une audience officielle à la CRTO, dépassant son objectif de 80 %.

Figure 12 : Résultats des services de représentation

Résultats escomptés	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Variation annuelle
Règlement	87	59	26	10	-62 %
Décision définitive – favorable	1	0	1	0	-100 %
Décision définitive – défavorable	1	1	0	0	-0%
Retrait de la demande	5	12	0	0	-100 %
Pas d'autres communications	0	0	2	0	-100 %
Annulation du service	4	7	2	1	-50 %
Total	98	79	31	11	-65 %

Figure 13 : Résultats des services de représentation



Nombre de cas

Le tableau qui suit présente le nombre total de cas traités pour le programme au 31 mars 2022. Les dossiers de représailles en matière de santé et de sécurité au travail se traitent rapidement et sont constamment actifs. Par conséquent, les chargés de cas du programme de représailles ont tendance à avoir moins de dossiers ouverts que ceux du programme de l'assurance contre les accidents du travail.

Ces données statistiques représentent un instantané de la journée du 31 mars 2021. Cette réduction annuelle du nombre de cas reflète la diminution générale de la demande pour des services auprès du programme, vraisemblablement en raison des effets persistants de la COVID-19, constatée au cours de l'année. La réduction soutenue d'ouverture de nouvelles demandes reflète également le fait que le personnel a été en mesure de résoudre ces demandes presque immédiatement, soit par des conseils sommaires, soit en les faisant passer au processus d'admission.

Figure 14 : Nombre total de cas au 31 mars 2022

Statut du dossier	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Variation annuelle
Nouvelle demande	65	46	55	64	11	5	-55 %
Admission	23	18	36	18	0	6	S.O.
Représentation	30	29	46	18	7	2	-71 %
Total	118	93	137	100	17	13	-24 %

Degré de satisfaction de la clientèle

En 2021-2022, 30 % des clients qui ont reçu des services de représentation ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle. Cependant, 100 % des répondants se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » des services reçus dans le cadre du PPR-SST.

Services d'information

En plus de répondre par téléphone à des questions de travailleurs concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail, le personnel du programme fournit des ressources informatives sur le site Web du BCT. La section du site consacrée aux représailles renferme des renseignements sur :

- ce qui constitue des représailles en matière de santé et de sécurité au travail;

- la façon de faire respecter ses droits;
- l'aide qu'offre le BCT;
- les autres organismes qui peuvent fournir de l'aide.

Par ailleurs, une présentation a été faite dans le cadre du programme de formation du ministère pour les nouveaux inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail.

Sensibilisation et partenariats

En 2020-2021, le PPR-SST a commencé l'élaboration d'un programme exhaustif de sensibilisation visant à éduquer le grand public sur les représailles en matière de santé et de sécurité. L'accent continuait de miser sur la collaboration avec les partenaires du système de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer la communication et d'assurer des aiguillages appropriés pour les travailleurs. Ce travail s'est poursuivi en 2021-2022. Le personnel du programme a tenu deux séances d'information à l'intention des membres du personnel de 22 bureaux de circonscription. Ces séances portaient largement sur le mandat relatif aux représailles. L'objectif était d'informer les participants sur ce qui constitue des représailles et sur la manière de faciliter un renvoi approprié.

SURVOL DU BCT

Le programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail est exécuté par 52 conseillers des travailleurs, des représentants du service à la clientèle dans chaque bureau et quatre chefs régionaux. À la fin de l'exercice, le BCT comptait 14 bureaux un peu partout en Ontario, 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 et Windsor
- **Région du Nord** : Sudbury, Sault Ste. Marie, Timmins et Thunder Bay

Nos services sont offerts en anglais et en français et des services de traduction sont également offerts pour les appelants qui ne peuvent converser dans l'une de ces deux langues. Le BCT a également des bureaux satellites et offre des ateliers dans un certain nombre de villes, selon les besoins.

Pour soutenir ces activités, l'Unité des services centraux à la clientèle du BCT assure les services ci-dessous :

- conseils et services de représentation pour la clientèle du BCT dans des 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 les 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 en français et en anglais par le personnel affecté au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) du BCT. Bien que le personnel du programme se trouve dans le bureau provincial central du BCT, des services sont fournis à des clients dans toute la province. Les plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont déposées à la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Le personnel du BCT représente des clients aux audiences de la CRTO qui se déroulent la plupart du temps à Toronto et à des séances de médiation qui ont lieu dans des centres régionaux.

L'Unité de la planification, des finances et de la prestation électronique des services, qui relève directement de la directrice, soutient la planification, les communications et les initiatives générales ainsi que la responsabilité financière du BCT. Elle travaille en étroite collaboration avec quatre coordonnateurs des services régionaux.

Un poste de président à temps partiel a été créé par décret en 2021. Le poste a notamment pour but de superviser la mise en œuvre de l'orientation stratégique de l'organisme, selon la définition du plan d'activités 2021-2022 à 2023-2024 et de dialoguer et collaborer avec d'autres organismes des systèmes de la sécurité et de l'assurance contre les accidents du travail et de la santé et sécurité au travail afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs non syndiqués et de leurs survivants. La nomination par décret a eu lieu en juin pour un mandat de trois ans.

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2021-2022

Les chiffres sont en milliers de dollars

POSTE	Dépenses estimées en 2021-2022	Approbations par le conseil d'administration pour l'exercice 2021-2022	Budget de fin d'exercice 2021-2022*	Dépenses réelles à la fin de l'exercice 2020-2021**	Écart par rapport au budget final	Écart (%)
Traitements et salaires	8 370,6	(900,0)	7 470,6	7 079,8	390,8	5,2 %
Avantages sociaux	1 883,7	-	1 883,7	2 227,8	(344,1)	-18,3 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)						
Transports et communications	296,0	-	296,0	88,6	207,4	70,1 %
Services (y compris la location de bureaux)	2 266,4	(300,0)	1 966,4	1 478,6	487,8	24,8 %
Fournitures et matériel	100,0	-	100,0	47,3	52,7	67,0 %
Total des ACDS	2 662,4	(300,0)	2 362,4	1 614,5	747,9	31,7 %
Total général	12 916,7	(1 200,0)	11 716,7	10 922,1	794,6	6,8 %
Location des bureaux du BCT – services	795,6	200,0	995,6	968,8	26,8	2,7 %

* Budget final = budget imprimé des finances +/- CTO ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses.

** Dépenses réelles totales, y compris la location de bureaux.

ANNEXE B – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

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

BUREAU DE SCARBOROUGH

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

BUREAU D'OTTAWA

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

Questions liées à l'assurance
contre les accidents du travail :

Questions liées aux représailles
en matière de santé et de sécurité
au travail :

RÉGION DU SUD- OUEST

LONDON

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

KITCHENER/WATERLOO

4273, rue King Est
Bureau 300
Kitchener (Ontario) N2P 2E9

WINDSOR

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

BUREAU DE SARNIA (SATELLITE)

171, rue Kendall
Sarnia (Ontario) N7V 4G6

1 800 435 8980 (anglais)
1 800 661 6365 (français)

1 855 659 7744 (sans frais)

RÉGION DU NORTH

SAULT STE. MARIE

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

THUNDER BAY

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

TIMMINS

60, avenue Wilson
Bureau 3030
Timmins (Ontario) P4N 2S7

SUDBURY

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

Site Web :
Courriel :

RÉGION DU CENTRE

DOWNSVIEW

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

HAMILTON

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

ST. CATHARINES

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

MISSISSAUGA

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

www.owa.gov.on.ca
owaweb@ontario.ca