



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
SOMMAIRE	3
LE MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	4
PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL.....	4
Aperçu des services	4
Renseignements, conseils et services de représentation	5
Principaux faits saillants et exemples de cas traités du BCT en 2024-2025	5
SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION.....	8
INITIATIVES D'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES.....	10
Services consultatifs et examen des cas.....	12
Décisions obtenues pour les clients du BCT.....	15
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	19
Rendement du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.....	20
Mobilisation et perfectionnement du personnel.....	21
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2023-2024	I
ANNEXE B – BUREAUX DU BCT.....	II

SOMMAIRE

Le Bureau du conseiller des travailleurs (BCT) a réalisé d'importants progrès pour améliorer la prestation des services et soutenir les travailleurs blessés et leurs familles. Le présent rapport couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 et souligne les principales réalisations en ce qui concerne la réduction des temps d'attente, l'élargissement des efforts de sensibilisation, le lancement de la Plateforme WISH pour l'assurance contre les accidents du travail et la sécurité professionnelle (Plateforme WISH), le traitement des cas de maladies professionnelles, et l'élaboration de nouveaux indicateurs de rendement clés (IRC) pour renforcer l'autoresponsabilité et assurer l'amélioration continue. Voici quelques-unes des principales réalisations :

- Le BCT a réussi à réduire le temps d'attente moyen pour l'examen des cas d'environ huit mois à cinq mois, soit une amélioration de près de 40 %. Cette réduction reflète notre engagement à fournir un service rapide à nos clients.
- Nous avons renforcé les relations avec les intervenants et élargi considérablement nos efforts de sensibilisation en ciblant les bureaux des députés et les organismes communautaires. Nous avons notamment envoyé de nombreuses lettres d'invitation et organisé de multiples webinaires pour mobiliser les participants et partager de l'information sur nos services.
- Nous avons lancé le nouveau système de gestion des cas pour simplifier la gestion des cas et améliorer la collecte de données et la production de rapports. Ce nouveau système a permis de consolider les anciens systèmes de gestion des cas et de réaliser des gains d'efficacité qui profitent à la fois au personnel et aux clients. Une deuxième version, prévue pour 2024-2025, mettra en place un portail client permettant une communication électronique sécurisée et le partage de documents.
- Nous avons renouvelé notre attention sur les cas de maladies professionnelles en renforçant les partenariats avec les partenaires du système, en développant les capacités du personnel et en améliorant le suivi des progrès. Nos efforts ont notamment consisté à gérer de nombreux cas, ce qui a donné lieu à des indemnités substantielles et à une défense continue des intérêts des travailleurs touchés.
- Nous avons élaboré un ensemble de mesures quantifiables servant à évaluer le rendement opérationnel global à long terme de l'organisme. Ces nouveaux IRC contribueront à assurer l'amélioration continue en faisant le suivi des progrès, en cernant les points à améliorer et en renforçant notre autoresponsabilité. Cette initiative s'inscrit dans notre engagement continu à offrir un service de la plus haute qualité à nos clients.

Le BCT continuera de mettre l'accent sur la modernisation des processus, l'amélioration de la prestation des services grâce à la transformation numérique, et la réponse aux besoins changeants des travailleurs. Nos priorités stratégiques comprennent la réduction supplémentaire des temps d'attente, l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et l'élargissement des efforts de sensibilisation pour veiller à ce que tous les travailleurs connaissent leurs droits et les services qui leur sont offerts.

La dernière année a été marquée par des réalisations et des progrès importants vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques. Le BCT demeure déterminé à fournir des services de grande qualité aux travailleurs et à leurs familles, à défendre leurs droits et à assurer des résultats justes et équitables. Nous remercions notre personnel, nos partenaires et nos intervenants dévoués pour leur soutien et leur collaboration continus.

LE 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 d'employeurs comptant moins de 100 employés en cas de représailles de la part de leur employeur au sens de la partie VI de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

Le BCT est un organisme du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) non régi par un conseil d'administration et constitue un élément clé du système d'assurance contre les accidents du travail. En collaboration avec d'autres partenaires du système, notamment 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 soutient l'objectif du gouvernement visant à promouvoir les objectifs de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) et à soutenir les travailleurs lors de représailles de la part de leurs employeurs. Le BCT aide les travailleurs au moyen du règlement des différends, ce qui permet aux clients d'accéder aux prestations et aux services.

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

Aperçu des services

Le BCT met l'accent sur la prestation des services suivants aux travailleurs blessés non syndiqués et à leurs survivants, en ce qui concerne les questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail :

- renseignements et conseils;
- services d'information;
- services de représentation pour le règlement des différends et les appels devant la WSIB et le TASPAAT.

En plus de fournir des services à des clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires communautaires et ceux du système afin de veiller à ce que le système réponde efficacement aux besoins de tous les travailleurs blessés et survivants et à ce que les renvois appropriés soient faits entre les partenaires.

Renseignements, conseils et services de représentation

Les travailleurs communiquent avec le BCT pour poser des questions sur le régime d'assurance contre les accidents du travail ou pour obtenir de l'aide afin de comprendre leurs droits en vertu de la LSPAAT. L'organisme fournit des renseignements, des conseils juridiques et, au besoin, des renvois vers d'autres programmes ou services gouvernementaux. En outre, le BCT fournit des renseignements sur l'autoassistance aux travailleurs pour qu'ils puissent gérer leurs propres demandes de prestations, le cas échéant. Nous offrons des services à un vaste éventail de clients pour diverses affaires relatives à l'assurance contre les accidents du travail.

Le BCT représente les travailleurs qui peuvent avoir une chance raisonnable d'obtenir gain de cause dans le cadre de leurs appels sur les demandes refusées présentées à la WSIB et au TASPAAAT. Notre expertise et nos efforts visant à soutenir les personnes ayant des blessures et des maladies professionnelles revêtent une grande importance pour les travailleurs vulnérables, leurs familles et les communautés dans lesquelles ils vivent.

Principaux faits saillants et exemples de cas traités du BCT en 2024-2025

Cas généraux

Le BCT représente des centaines de travailleurs chaque année, ce qui a une incidence considérable sur la vie des travailleurs blessés et de leur famille. Chaque cas réussi aide non seulement le travailleur et sa famille, mais peut aussi établir des principes importants pour orienter les prochaines décisions, améliorer le processus de décision pour les appels futurs et renforcer le système dans son ensemble.

Le BCT est financé par la WSIB. Il ne facture pas de frais pour ses services.

Voici quelques cas notables du TASPAAAT de 2024-2025 qui illustrent la contribution du BCT à un processus décisionnel équitable et de grande qualité, montrant l'étendue des questions traitées par nos conseillers.

- **Exposition à l'agent Orange** : Il a été déterminé que l'exposition d'un travailleur à l'agent Orange a grandement contribué au développement d'une maladie auto-immune. Malgré la rareté de la maladie, il a été constaté que l'exposition aux agents chimiques représentait un facteur ayant une contribution significative dans l'apparition de la maladie chez une personne génétiquement prédisposée.
- **Indemnité pour lésion de la colonne vertébrale** : Il a été confirmé que les changements dégénératifs asymptomatiques préexistants dans la colonne vertébrale ne devraient pas être exclus d'une indemnité pour perte non financière en cas de lésion de la colonne cervicale.
- **Invalidité psychotraumatique** : Le Tribunal a infirmé une décision rejetant des prestations pour un trouble secondaire lié à une invalidité psychotraumatique. Le comité a conclu que, bien que le travailleur ait été soumis à des facteurs de stress non indemnisables, les facteurs liés au travail ont contribué de manière significative à son état.

- **Indemnité pour cancer du pancréas** : La succession du travailleur s'est vu accorder une indemnité pour un cancer du pancréas. Il a été conclu que l'exposition du travailleur à de multiples cancérogènes au travail a grandement contribué au développement de la maladie, parallèlement au tabagisme, une autre cause connue.
- **Plan de transition professionnelle** : Un travailleur a été jugé inapte à exercer un emploi sélectionné dans le domaine de la logistique, car il n'a pas pu mener à bien son plan de transition professionnelle, qui comprenait notamment l'obtention d'un stage. Le travailleur s'est vu accorder des prestations complètes pour perte de gains jusqu'à l'âge de 65 ans, cinq ans après la blessure.
- **Stress mental traumatique** : Un travailleur a obtenu une prolongation de 12 ans pour présenter une demande de prestations et d'indemnisation pour stress mental traumatique. Le travailleur, un mineur de fond, a été témoin d'un effondrement mortel et a déposé une demande d'indemnisation des années plus tard en raison d'une dépression. La prolongation a été accordée.
- **Sous-emploi volontaire** : Dans le cadre d'un réexamen, il a été déterminé qu'une travailleuse, une mère monoparentale qui a déménagé dans une petite ville pour subvenir aux besoins de sa famille, n'était pas volontairement sous-employée. Elle a obtenu un diplôme en travail social et une nouvelle audience a été ordonnée, reconnaissant que la décision initiale ne tenait pas compte de sa situation personnelle.

Ces cas illustrent le rôle du BCT dans la promotion de résultats justes et cohérents pour les travailleurs, contribuant à un système plus équitable pour tous.

Maladie professionnelle

La détermination et l'indemnisation des maladies professionnelles demeurent un défi. Ces maladies mettent souvent des années à se manifester et, lorsqu'elles apparaissent, les lieux de travail et les syndicats locaux concernés ont souvent cessé leurs activités. Le BCT joue un rôle essentiel dans la représentation des travailleurs atteints de maladies professionnelles ainsi que de leurs survivants. Il s'agit de cas complexes exigeant des renseignements scientifiques, médicaux et relatifs à l'exposition, souvent liés à des concentrations de cas 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, les mineurs de roche dure du Nord de l'Ontario devaient inhaler de la poussière d'aluminium, connue sous le nom de « poudre McIntyre », censée les protéger contre les effets de la silice sur la santé. Cette pratique a pris fin en 1979 en raison du manque d'éléments de preuve et de préoccupations concernant les effets sur la santé neurologique. En 2022, la maladie de Parkinson a été officiellement reconnue comme une maladie professionnelle liée à la poudre McIntyre et codifiée pour une indemnité présumée dans l'annexe 3 du règlement sur les dispositions générales (General Regulation, en anglais seulement) pris en vertu de la LSPAAT. La WSIB a réexaminé les demandes de prestations précédemment rejetées en vertu de la présomption.

Faits saillants en 2023-2024

- Sept décisions ont accordé des indemnités pour le cancer du poumon, la bronchopneumopathie chronique obstructive, la pneumoconiose à poussières mixtes et la maladie d'Alzheimer avec des caractéristiques parkinsoniennes, offrant des prestations pour pertes non financières, des prestations de survivant, une allocation de soutien à l'autonomie, des frais funéraires et des intérêts. Une succession a reçu près de 400 000 \$.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough

L'usine General Electric (GE) de Peterborough a mené ses activités pendant 126 ans. Elle assurait la production de moteurs électriques de petite à grande taille ainsi que la fabrication de génératrices et de composants électriques, en plus d'exploiter une installation nucléaire sur un chantier de 21 acres entraînant l'exposition à plus de 3 000 produits chimiques. La multiplicité des agents cancérigènes et d'autres expositions à des produits chimiques toxiques ont entraîné de nombreuses maladies professionnelles. Depuis plus d'une décennie, le BCT s'est associé à la WSIB, aux Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario Inc. (OHCOW), à Unifor, au TASPAAAT, à des retraités et à des groupes communautaires pour traiter plus de 800 cas provenant d'une usine de Peterborough.

Faits saillants en 2023-2024

- Règlement et clôture réussis de plusieurs dossiers, avec trois appels ayant donné lieu à une indemnisation de plus de 370 000 \$ pour les clients.
- Renforcement des capacités du personnel en offrant une formation spécialisée sur les maladies professionnelles, et création d'une communauté de pratique qui se réunit régulièrement pour appuyer le règlement de ces cas.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia – Owens Corning

Le BCT a réalisé d'importants progrès dans la représentation des travailleurs et de leurs survivants touchés par des maladies professionnelles dans une usine aujourd'hui fermée à Sarnia.

Faits saillants en 2023-2024

- Présentation réussie des observations juridiques finales pour les appels concernant le cancer du poumon et de l'hypopharynx.
- Nous avons obtenu neuf décisions, dont trois demandes de prestations pour un cancer du poumon accordées. D'autres décisions comprenaient des allocations pour le cancer du poumon, la bronchopneumopathie chronique obstructive, la leucémie myéloblastique aiguë et d'autres cas.
- Obtention d'environ 5,5 millions de dollars en indemnités, avec un soutien continu offert aux clients tout au long du processus de décision et du versement des prestations.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

Le BCT continue de représenter les travailleurs de l'industrie du caoutchouc dans la région Sud-Ouest du BCT, les cas provenant d'un examen systématique de la WSIB et de renvois continus des OHCOW.

Faits saillants en 2023-2024 :

- Le BCT a reçu trois décisions positives, avec des indemnités totalisant près de 2 millions de dollars.

Ces faits saillants reflètent l'engagement continu du BCT à soutenir les travailleurs et leur famille, en veillant à ce qu'ils reçoivent les prestations et la reconnaissance qu'ils méritent pour leurs accidents de travail et leurs maladies professionnelles.

SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

Travailleurs blessés et grand public

Nous avons mené 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'information¹. Le BCT offre également 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. La sensibilisation joue un rôle essentiel dans le renforcement des relations avec les intervenants et dans la promotion de nos services juridiques professionnels.

Au cours du présent exercice, nous avons comme objectif de renouer avec le public et de partager des renseignements importants sur le travail et le mandat du BCT. Cette année, les efforts de sensibilisation ciblaient les bureaux des députés et les organismes communautaires représentant les travailleurs de l'Ontario. Les activités de sensibilisation de cette année comprenaient ce qui suit :

- **155 lettres** envoyées aux bureaux des députés et aux organismes communautaires pour partager de l'information sur le BCT et les inviter à nos webinaires;
- **65 organismes contactés par téléphone** dans le cadre de notre initiative de sensibilisation;
- **6 webinaires de sensibilisation**, qui ont accueilli environ 110 participants au total.

En outre, le BCT a créé des comptes sur les médias sociaux pour accroître davantage nos efforts de sensibilisation auprès des auditoires en ligne.

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 mutuellement bénéfiques. Ces partenaires comprennent notamment des bureaux locaux de la WSIB,

¹ <http://www.owa.gov.on.ca>

des fournisseurs de soins de santé et des organismes de services sociaux. Le BCT participe également à des partenariats à l'échelle provinciale.

- **Comité consultatif à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés de la WSIB** : Le BCT assiste régulièrement aux réunions du Comité consultatif à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés, qui est formé de travailleurs et convoqué par le président de la WSIB. Dans ce groupe de discussion, les représentants syndicaux et le BCT formulent des commentaires constructifs et jouent un rôle clé dans le façonnage et l'élaboration des politiques administratives et opérationnelles pratiques nécessaires à la mise en place d'un système durable de santé et de sécurité au travail pour l'avenir.
- **Partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)** : Le BCT poursuit son engagement important dans le partenariat pour l'ACCES avec la WSIB, le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) et Fil de vie. Grâce à des efforts coordonnés, le partenariat pour l'ACCES vise à fournir une réponse complète et rapide aux besoins individuels des familles et des travailleurs blessés à la suite d'un décès traumatisant au travail, ainsi qu'aux travailleurs et à leurs familles souffrant d'un accident du travail désastreux ayant entraîné des déficiences physiques graves et permanentes.
- **Demandes de prestations pour maladies professionnelles** : Dans le cadre de nos activités liées aux demandes de prestations pour des maladies professionnelles, nous entretenons une collaboration essentielle avec les OHCOW. Les OHCOW produisent des évaluations de l'exposition qui sont essentielles pour présenter des observations au nom des travailleurs et de leur famille dans le cadre de ces demandes de prestations complexes. Le BCT continue de faire progresser et de moderniser l'accès aux avantages de ce partenariat.

Grâce à ces efforts, le BCT fait connaître ses services et s'assure d'être bien placé comme collaborateur efficace de la communauté de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, garantissant ainsi de meilleurs résultats pour les travailleurs et leur famille.

Consultations avec la WSIB et le TASPAAT

En 2023-2024, le BCT a présenté des observations dans le cadre de trois consultations officielles menées par la WSIB et le TASPAAT au sujet des modifications proposées à leurs pratiques et procédures décisionnelles. Des observations détaillées ont été présentées concernant l'ébauche des modifications apportées au manuel *Pratiques et procédures* de la Division des services d'appel de la WSIB. La WSIB a publié un manuel à jour intégrant certains commentaires des intervenants. À l'issue d'un audit d'optimisation des ressources, d'autres observations ont été faites au sujet des modifications proposées aux processus de règlement des différends et d'appel de la WSIB.

En tant que membre du groupe consultatif des intervenants du TASPAAT, le BCT a participé à des consultations concernant des modifications majeures apportées au

processus préalable à l'audience du tribunal. Des observations écrites complètes concernant l'ébauche de directives et de formulaires de pratique ont été transmises au TASPAAT. En outre, le BCT a continué de travailler en étroite collaboration avec le TASPAAT sur les questions de transition tout au long de l'année.

INITIATIVES D'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

Le BCT prend des mesures pour moderniser la prestation de services dans le but d'améliorer la souplesse et la qualité. Ces mesures comprennent notamment ce qui suit :

- utiliser la technologie pour améliorer la prestation de services;
- donner des conseils sommaires dès les premières étapes du cheminement d'un client afin de l'aider à gérer ses demandes de prestations et de réduire le nombre de clients sur la liste d'attente;
- améliorer les délais de service en réduisant la liste des cas en attente d'examen;
- investir dans un personnel spécialisé et compétent par l'intermédiaire d'un programme de formation interne.

Nouveau système de gestion des cas

En décembre 2023, le BCT a lancé la Plateforme WISH, notre nouveau système de gestion des cas, à la suite d'une période d'approvisionnement et de projet de deux ans. Ce projet de modernisation a permis de regrouper de multiples systèmes de stockage de documents et de transférer les dossiers de l'ancien système de gestion des cas et les données de suivi des dossiers du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Les deux mandats du programme du BCT sont maintenant gérés par l'entremise de la Plateforme WISH. Cette dernière permettra d'accomplir ce qui suit :

- améliorer la qualité des données et la gestion des dossiers électroniques pour gagner du temps et réduire les erreurs;
- améliorer la collecte de données et la production de rapports pour mieux éclairer la prise de décisions;
- automatiser l'archivage et la conservation afin de réduire les coûts et le temps consacré à l'exécution manuelle de cette fonction;
- s'adapter aux modifications apportées par la WSIB et le TASPAAT.

En mars 2024, une deuxième version a permis d'accroître les gains d'efficacité et les capacités, et un portail client sera déployé au cours de l'exercice 2024-2025. Le portail client permettra aux nouveaux clients et aux clients actuels de présenter des demandes de service ou de demandes de renseignements et d'envoyer au BCT des documents et des messages par voie électronique, et ce, en toute sécurité. Le portail client sera accessible sur le site Web du BCT et fonctionnera sur les appareils mobiles.

Conseils sommaires

Le BCT a mis en œuvre une procédure obligatoire d'avis sommaire pour s'assurer que les clients reçoivent les conseils juridiques nécessaires d'un conseiller des travailleurs aux premières étapes de leur processus d'appel. Cette nouvelle procédure vise à fournir aux clients des renseignements essentiels sur les mesures qu'ils peuvent prendre par eux-mêmes, comme demander des rapports médicaux à un médecin, examiner les options relatives aux modes substitutifs de résolution des différends et mieux comprendre leur demande de prestation et les prochaines étapes. Bien que le BCT ne puisse pas offrir de services de représentation tant que ses conseillers n'ont pas examiné un dossier de demande de prestations et évalué ses chances raisonnables de succès, cette approche nous permet de gérer les attentes de la clientèle tout en fournissant des renseignements précieux pouvant contribuer à une résolution plus rapide de la demande de prestations.

Dossiers en attente d'un examen de cas

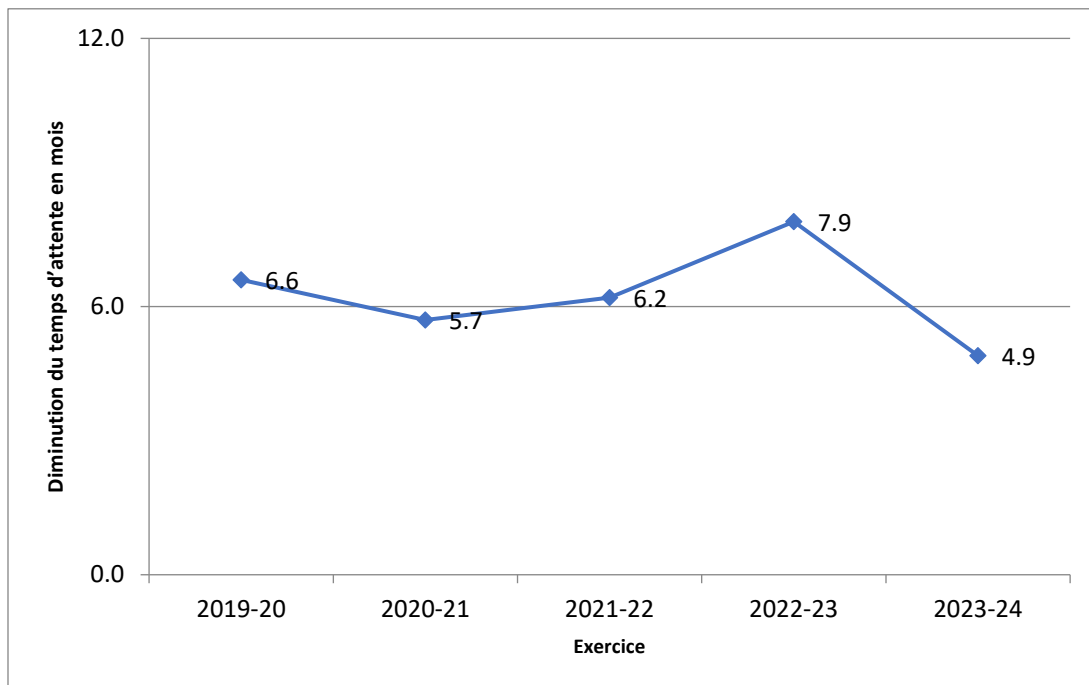
En misant sur la qualité du service aux clients, le BCT continue de mobiliser les ressources internes pour améliorer la prestation de services et réduire les temps d'attente pour l'examen des cas.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le temps d'attente moyen des clients pour recevoir une offre d'examen du BCT, indiquant qu'un conseiller des travailleurs est disponible pour examiner leur dossier, était de 4,9 mois. Il s'agit d'une amélioration importante de 37,97 % par rapport à l'exercice 2022-2023, où le temps d'attente moyen était de 7,9 mois.

Le nombre de dossiers en attente d'examen a également diminué par rapport à l'année précédente, passant de 447 à 266, ce qui représente une réduction de 40,49 % du nombre de clients en attente de service. Dans le cadre de l'analyse précise des données qui s'en est suivie, une vérification de tous les cas figurant sur la liste d'attente a été réalisée. Les résultats ont révélé que 119 travailleurs ont refusé nos services parce qu'ils ont décidé de ne pas poursuivre le processus ou qu'ils ont trouvé un nouveau représentant. Cela représente une baisse de 71 % par rapport aux 203 travailleurs de l'exercice précédent.

À titre indicatif, une offre d'examen consiste à demander aux clients de consentir à l'accès à leur dossier de demande de prestations auprès de la WSIB. Après avoir reçu le consentement, le BCT soumet une demande par l'intermédiaire du système d'accès électronique de la WSIB. Une fois le dossier de demande de prestations reçu, un conseiller des travailleurs commence son examen. Le temps d'attente moyen pour le début de l'examen du dossier après la réception du dossier de demande de prestations du client de la WSIB était de 6,6 mois.

Figure 1. Temps d'attente

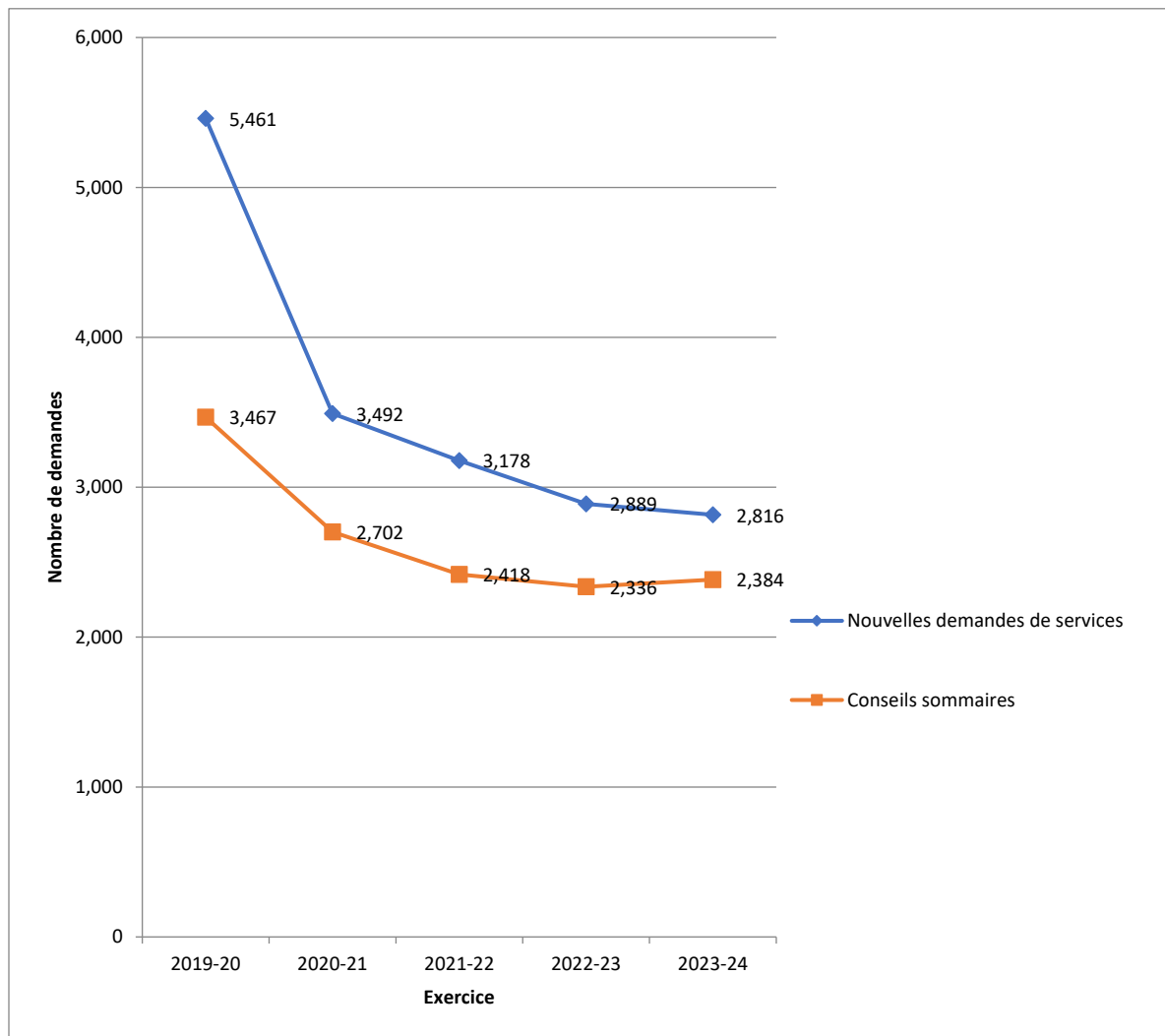


Services consultatifs et examen des cas

Le tableau ci-dessous montre le nombre de nouvelles demandes de services visant à la fois des conseils sommaires et des demandes de services de représentation au cours des cinq derniers exercices.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le BCT a reçu 2 816 nouvelles demandes de service et donné 2 384 conseils sommaires. Comparativement à l'exercice précédent, cela reflète une baisse de 3 % et une augmentation de 2 %, respectivement.

Figure 2. Nouvelles demandes de services

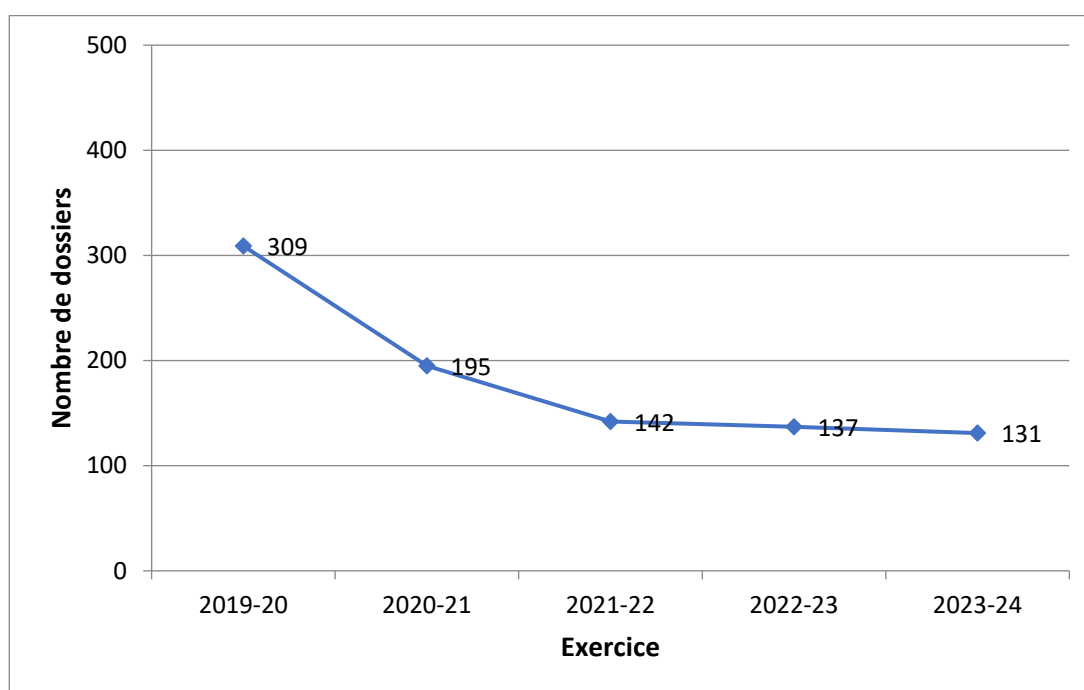


Les données de 2020 à 2024 indiquent une baisse générale du nombre de nouvelles demandes de service et, par conséquent, du nombre de demandes de services de représentation. Ces tendances donnent à penser que le paysage des demandes de prestations liées à l'assurance contre les accidents du travail évolue et qu'il est nécessaire d'adapter continuellement les stratégies de sensibilisation et de service du BCT pour relever ces défis efficacement. Voici certaines des principales tendances :

- **Diminution des nouvelles demandes de service** : Au cours des quatre dernières années, le nombre de nouvelles demandes de service a diminué de façon constante. Toutefois, seule une légère baisse de 3 % a été observée en 2023-2024 par rapport à l'exercice précédent. Cette tendance peut s'expliquer par divers facteurs, comme une connaissance limitée des services du BCT et les temps d'attente historiques pour bénéficier des services de représentation du BCT.
 - Les importants efforts de sensibilisation déployés au cours de l'exercice 2023-2024 et la réduction de 40 % des temps d'attente moyens devraient attirer plus de clients au BCT au cours des prochaines années.

Afin d'éviter tout retard dans le traitement des cas prioritaires, en 2023-2024, des examens immédiats des cas ont été offerts à 131 travailleurs dont la situation répondait aux critères de priorisation des cas. Il s'agit d'une baisse de 5 % par rapport à l'exercice 2022-2023. Au cours des derniers exercices, le nombre de cas prioritaires est resté stable.

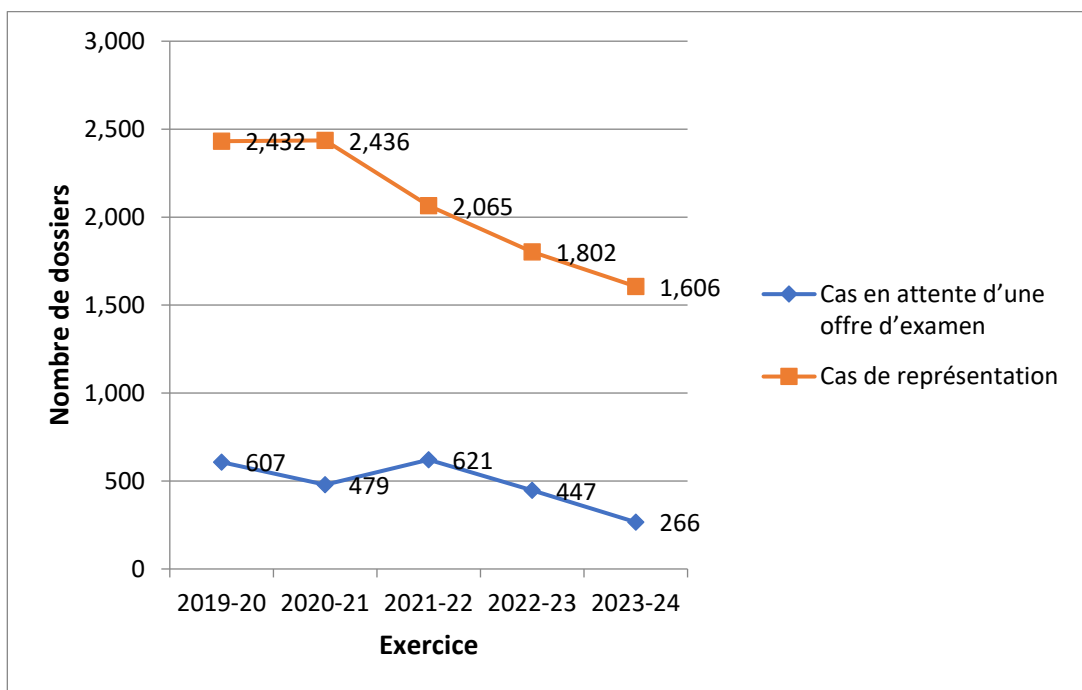
Figure 3. Nombre de cas prioritaires



Nombre total de cas

La figure ci-dessous montre l'évolution et la réduction du nombre total de cas au cours des cinq derniers exercices. Pour chaque exercice, le graphique linéaire compare le nombre total de cas en attente d'examen et le nombre de cas de représentation de l'organisme.

Figure 4. Nombre total de cas



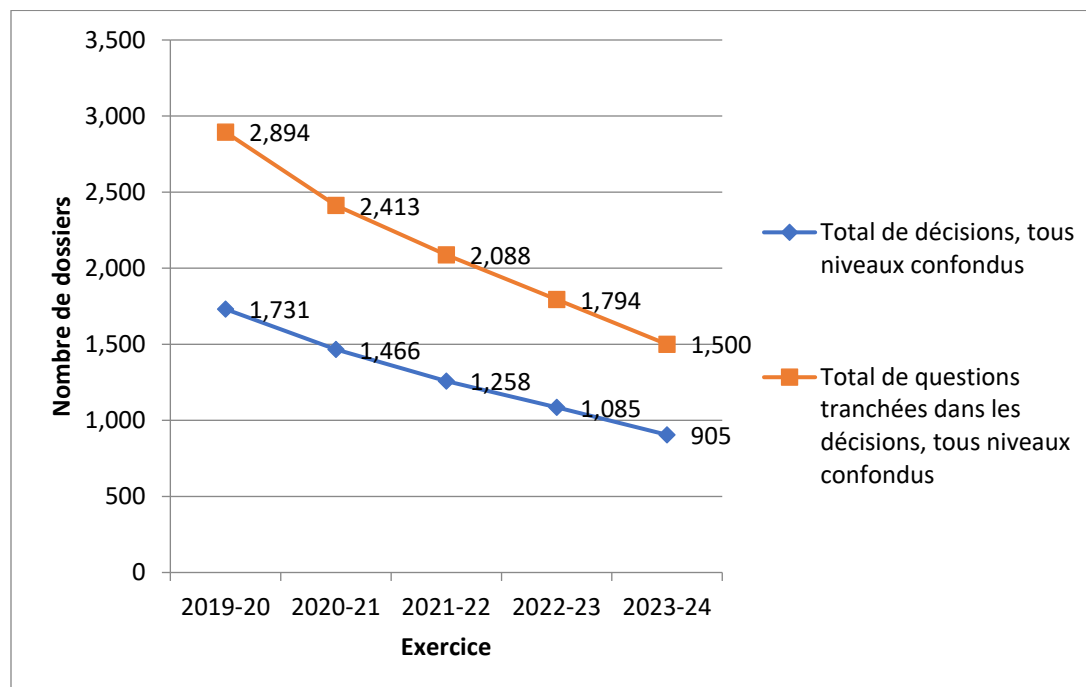
Décisions obtenues pour les clients du BCT

Le BCT fournit du soutien pour assurer un retour au travail rapide et sécuritaire et la résolution précoce des différends sans la tenue d'une audience officielle, en soustrayant des cas au processus d'appel et en ayant recours à un mode substitutif de résolution des différends à l'étape de l'appel. En 2023-2024, le BCT a atteint son engagement en réglant 77 % des différends sans audience.

Faits saillants en 2023-2024 :

- Le nombre total de décisions, tous niveaux confondus, a diminué de 17 %, passant de 1 085 en 2022-2023 à 905 en 2023-2024.
- Le nombre total de questions tranchées dans les décisions, tous niveaux confondus, a diminué de 16 %, passant de 1 794 en 2022-2023 à 1 500 en 2023-2024.

Figure 5. Nombre total de décisions et nombre total de questions tranchées dans les décisions



Bien que le taux de réussite au niveau des appels de la WSIB ait augmenté, les taux de réussite au niveau opérationnel de la WSIB et au niveau du TASPAAAT ont diminué.

Décisions par niveau d'appel

Le BCT représente les clients tout au long du processus d'appel. Il existe trois niveaux d'appel au sein du système d'assurance contre les accidents du travail :

1. Niveau opérationnel de la WSIB
2. Niveau des appels de la WSIB
3. TASPAAAT

Au fil des ans, on a observé une diminution constante du nombre de décisions rendues à tous les niveaux où le BCT était le représentant, avec la baisse la plus importante au niveau du TASPAAAT (baisse de 28 % entre 2022-2023 et 2023-2024).

Niveau opérationnel de la WSIB : Le pourcentage de questions accueillies au niveau opérationnel a diminué de façon constante, ce qui indique une possible tendance liée à l'imposition de critères plus stricts ou à une diminution du nombre de cas répondant aux critères.

Niveau des appels de la WSIB : La Direction des appels a constaté une augmentation du pourcentage de questions accueillies, ce qui suggère des taux de réussite plus élevés au niveau des appels.

TASPAAT : Le pourcentage de questions accueillies du TASPAAT fluctue, une baisse notable ayant été observée au cours de l'exercice le plus récent.

Dans l'ensemble, le nombre total de décisions et de questions a diminué, et le pourcentage total de questions accueillies a également connu une baisse au cours du dernier exercice. Le nombre de décisions est largement influencé par des facteurs indépendants de la volonté du BCT, notamment le calendrier, la complexité des cas et la disponibilité des éléments de preuve.

Malgré ces défis, nous sommes déterminés à faire progresser un plus grand nombre de cas en augmentant la capacité du personnel et en mettant davantage l'accent sur le règlement rapide des cas.

Degré de satisfaction de la clientèle

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. Pour favoriser l'amélioration continue, les clients sont invités à répondre à des sondages de satisfaction après avoir reçu des services de représentation du BCT. Sur les 204 personnes (une augmentation de 14 % du taux de réponse par rapport à 2022-2023) qui ont répondu au sondage en 2023-2024, 87,2 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Objectifs et résultats des mesures du rendement

Le BCT a atteint la plupart de ses objectifs de rendement cette année, mais la baisse du nombre de nouveaux clients indique qu'il existe des points à améliorer.

L'amélioration notable dans la prestation de conseils sommaires et les renvois qui aident à gérer notre liste d'attente correspond bien aux objectifs de notre programme. Cela démontre un rendement exceptionnel et une bonne cohérence dans la résolution efficace de ces cas. Parmi les faits saillants mettant en valeur les processus efficaces de règlement des différends, mentionnons le rendement élevé et soutenu du Programme de protection contre les représailles en vertu de la LSST. Voici une description du rendement pour chaque mesure :

- **Règlement précoce et extrajudiciaire des différends** : Malgré une diminution entre 2022-2023 et 2023-2024, le taux de cas réglés au moyen d'un processus de règlement précoce et extrajudiciaire des différends demeure nettement supérieur à l'objectif de 70 %, ce qui témoigne d'un solide rendement en la matière. Le taux de réussite est influencé par la nature du cas et les préférences des parties, deux facteurs qui sont souvent hors de notre contrôle.
- **Demandes de services de représentation et examens de cas** : Le nombre de demandes de services de représentation a diminué de 10 % entre 2022-2023 et 2023-2024, en raison des améliorations apportées dans la prestation de conseils et de services d'information de première ligne aux clients. On a également observé une augmentation de 11 % du nombre d'examens de cas dans lesquels les clients demandaient des services de représentation.
- **Conseils sommaires et renvois** : Le nombre de conseils sommaires et de renvois a diminué de 7 % entre 2022-2023 et 2023-2024. Toutefois, leur efficacité est bien démontrée par la réduction de notre liste d'attente.

- **Satisfaction de la clientèle :** Le taux de satisfaction est demeuré élevé à 87,2 %, près de la cible de 90 %, et ce, malgré un échantillonnage beaucoup plus important que les exercices précédents (augmentation de 45 % de la taille de l'échantillon). La légère baisse est dans les limites des normes acceptables.
- **Programme de protection contre les représailles en vertu de la LSST :** Au cours des deux derniers exercices, le Programme de protection contre les représailles en vertu de la LSST a constamment dépassé la cible à long terme de 80 %. Par ailleurs, la totalité des cas a été réglée au moyen d'un processus de règlement précoce et extrajudiciaire des différends.

Objectifs et résultats des mesures du rendement

	Objectif à long terme	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Changement de 2022-2023 à 2023-2024
Programme d'assurance contre les accidents du travail						
Règlement précoce et extrajudiciaire des différends	70 %	90 %	85 %	85 %	77 %	-8 %
Évaluations de cas et représentation	5 000	3 580	2 907	2 635	2 380	-10 %
Conseils sommaires et renvois	10 000	6 622	6 976	6 328	5 907	-7 %
Taux de satisfaction des clients	90 %	98,1 %	97,3 %	90,0 %	87,2 %	-3 %
Programme de protection contre les représailles en vertu de la LSST						
Pourcentage de cas de services de représentation réglés au moyen d'un processus de résolution précoce des différends ou d'un mode substitutif de résolution des différends	80 %	89,7 %	90,9 %	100 %	100 %	0 %

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, demandé à leur employeur de respecter la LSST, témoigné lors d'une audience portant sur le respect de la LSST, fourni des renseignements à un inspecteur de la LSST, ou suivi l'ordre d'un inspecteur.

Le BCT contribue à l'efficacité globale du système de santé et de sécurité en aidant les travailleurs à exercer leurs droits importants en vertu de la LSST.

Les services offerts sont les suivants :

- renseignements et conseils;
- représentation à l'égard de plaintes déposées devant la Commission des relations de travail de l'Ontario aux termes de l'article 50 de la LSST;
- services d'information.

Les services sont fournis aux travailleurs de l'ensemble de la province par le personnel du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail depuis le siège social du BCT à Toronto. La plupart des travailleurs communiquent avec l'équipe du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail à l'aide de son numéro de téléphone sans frais à l'échelle de la province.

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 officiellement retenir les services du BCT pour agir comme son représentant juridique. Le personnel assure la représentation juridique du travailleur à toutes les étapes du traitement d'une plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRO), notamment :

- rédiger et préparer une demande, puis la déposer devant la CRO;

- représenter le travailleur lors de discussions informelles pour parvenir à un règlement (résolution précoce des différends);
- représenter le travailleur lors de la séance de médiation officielle de la CRTO;
- représenter le travailleur lors des audiences ou des consultations devant la CRTO.

Rendement du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

L'augmentation significative de la demande et la prestation de services démontrent l'importance et la pertinence grandissantes du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail dans l'environnement de travail postpandémique actuel. Le taux élevé de conseils donnés le jour même souligne l'engagement du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail à fournir un soutien rapide et efficace aux travailleurs. Le maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle et de l'efficacité du processus de règlement des différends témoigne de la capacité du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail de donner suite efficacement aux préoccupations des travailleurs et de rationaliser les processus dans l'intérêt de toutes les parties concernées. Voici quelques mesures clés démontrant le rendement du programme.

Augmentation de la demande et prestation de services

- **Augmentation des demandes de service** : Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail a connu une augmentation de la demande de 25 %, avec 756 nouvelles demandes. Cette hausse est probablement attribuable au retour sur les lieux de travail dans la province après la pandémie.
- **Amélioration des conseils sommaires** : Au total, 534 travailleurs ont reçu des conseils sommaires, ce qui représente une amélioration de 31 % par rapport à l'exercice précédent. Près de la moitié de ces cas ont donné lieu à des renvois vers d'autres sources, ce qui témoigne du fait que les travailleurs ne savent pas toujours où demander de l'aide.

Efficacité et soutien rapide

- **Réponse rapide** : On a continué de mettre l'accent sur l'efficacité en veillant à ce que la plupart des cas reçoivent des renseignements et des conseils le jour même de la demande.
- **Augmentation du nombre d'entrevues d'admission** : Au total, 184 entrevues d'admission ont été réalisées, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'exercice précédent. Il y a donc un plus grand nombre de travailleurs recevant des conseils juridiques et des renseignements.

Satisfaction de la clientèle et règlements efficaces

- **Taux élevé de satisfaction** : Le taux de satisfaction de la clientèle est de 100 % parmi les clients bénéficiant de services de représentation, ce qui démontre l'efficacité et la qualité des services fournis.

- **Règlement efficace des différends** : Au total, 100 % des plaintes pour représailles ont été réglées avec succès sans qu'il soit nécessaire de tenir des audiences officielles. L'intervention du BCT a permis d'accélérer les règlements et de garantir l'affectation efficace des ressources du système aux cas nécessitant une décision officielle.

Activités de sensibilisation et d'information

Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail répond aux questions des travailleurs sur les plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité et offre des ressources sur le site Web du BCT, qui 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.

En outre, le personnel du programme collabore avec d'autres partenaires du système; par exemple, le personnel a fait une présentation aux nouveaux inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail.

En 2023-2024, le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail a élargi ses activités de sensibilisation pour informer le public sur les représailles en matière de santé et de sécurité. Il a également collaboré avec les partenaires du système pour améliorer la communication et les renvois au sein du système de santé et de sécurité au travail. Le personnel du programme a tenu deux séances avec le personnel des circonscriptions des députés pour expliquer le mandat relatif aux représailles, définir ce qui constitue des représailles et orienter les cas appropriés vers le BCT.

Mobilisation et perfectionnement du personnel

Programme de formation du personnel

En 2023-2024, des ressources considérables ont été affectées à la formation et au perfectionnement du personnel. Le personnel du BCT a suivi environ 2 000 heures de formation au cours de l'exercice. Ces heures de formation comprenaient ce qui suit :

- la formation des nouveaux conseillers des travailleurs;
- la conférence de l'Association du Barreau de l'Ontario tenue en mai 2023;
- les séances du Groupe de travail sur les maladies professionnelles à propos de l'utilisation des données scientifiques pour démontrer les tendances, des cancers des glandes salivaires, et d'une mise à jour concernant l'amiante;
- la formation offerte par nos partenaires du système, y compris les séances du TASPAAAT sur l'utilisation des renseignements médicaux lors des audiences ainsi que sur les modifications apportées aux procédures du Tribunal. La WSIB a également donné une formation spécialisée sur son programme de détermination d'une déficience permanente.

De plus, la formation élaborée à l'interne comprenait ce qui suit :

- la formation des nouveaux conseillers des travailleurs a été adaptée à un plus petit groupe de nouveaux conseillers et a tiré efficacement parti des rediffusions de séances enregistrées;
- pour appuyer la mise en œuvre du système de la Plateforme WISH, de nombreuses séances de formation ont eu lieu tout au long du T3 et du T4 de 2023-2024. La formation comprenait deux séances d'aperçu, quatre séances destinées aux conseillers des travailleurs, deux séances destinées aux préposés aux services à la clientèle, quatre séances sans rendez-vous pour les questions et l'examen des processus, deux séances de questions et réponses, et trois séances de présentation sur des sujets précis. Des séances ont également été offertes pour tenir le personnel informé des changements et des mises à jour du système;
- le personnel a reçu un manuel des procédures considérablement mis à jour et a suivi plus de neuf heures de formation sur le nouveau manuel et les procédures.

Les membres du personnel du BCT sont 62 % à être membres du Barreau de l'Ontario. L'un des principaux objectifs de notre formation est d'atteindre 75 % de leurs heures de formation professionnelle continue grâce à une combinaison de formations élaborées et dispensées en interne et de formations externes suivies en ligne. La création d'un calendrier de formation a permis d'atteindre cet objectif.

Comité de lutte contre le racisme

L'Équipe d'action contre le racisme du BCT (EAR) a mis en œuvre un plan d'action fondé sur le cadre de mesure du rendement (CMR) du ministère pour mesurer les progrès réalisés dans les initiatives de lutte contre le racisme. L'un des principaux piliers de l'EAR est l'inclusion sociale, qui vise à améliorer le sentiment d'appartenance et l'inclusion des employés autochtones, noirs et racisés.

En 2023-2024, l'EAR a organisé des dîners-causeries hebdomadaires à l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Ces séances portaient sur des sujets comme l'affiliation, l'appartenance et le mouvement des jupes à rubans. L'équipe a également organisé des dîners-causeries trimestriels pour promouvoir l'inclusion sociale et faire progresser les efforts de lutte contre le racisme du BCT. Elle prévoit poursuivre ces séances en 2024-2025.

Au cours du Mois de l'histoire des Noirs, l'EAR a organisé plusieurs événements comprenant des présentations et des discussions stimulantes, dont un conférencier invité qui a fait part de ses réflexions sur la réappropriation de la culture et de l'identité par la langue. De plus, les membres de l'EAR ont contribué au comité consultatif informel du ministère lors du Mois du patrimoine asiatique en participant à la modération des événements.

De nombreux événements de l'EAR ont obtenu avec succès l'accréditation du Barreau. L'EAR continue de renforcer les relations avec les intervenants internes et externes afin d'offrir des ressources et des formations en matière de lutte contre le racisme au personnel du BCT.

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2023-2024

Figures are in \$000.0						
STANDARD ACCOUNT	2023-24 Expenditure Estimates	2023-24 In-year Board Approvals	2023-24 Year-end Budget*	2023-24 Year-end Actuals**	Variance to Final Budget	% Variance
Salaries & Wages	8,370.6	648.7	9,019.3	8,238.9	780.4	8.7%
Benefits	1,883.7	-	1,883.7	2,111.6	(227.9)	-12.1%
Other Direct Operating Expenses (ODOE)						
Transportation & Communication	296.0	50.0	346.0	102.8	243.2	70.3%
Services (incl. Office Leases)	1,674.2	170.0	1,844.2	2,444.6	(600.4)	-32.6%
Supplies & Equipment	100.0	-	100.0	104.2	(4.2)	-4.2%
Total ODOE	2,070.2	220.0	2,290.2	2,651.6	(361.4)	-15.8%
Grand Total	12,324.5	868.7	13,193.2	13,002.1	191.1	1.4%
<i>OWA Leases (included in ODOE)</i>	<i>1,015.6</i>	<i>-</i>	<i>1,015.6</i>	<i>1,008.7</i>	<i>6.9</i>	<i>0.7%</i>
* Final Budget = Expenditure Estimates +/- TBO, re-alignment of funds by Standard Account.						
** Total Actual Expenditures including Office Leases						

Rémunération totale de la présidence du BCT

Un décret pour le poste de présidence à temps partiel a expiré le 16 juin 2024. Le tableau suivant comprend la rémunération journalière versée à la présidence au cours de l'exercice 2023-2024.

Rapport sur la rémunération de la personne nommée		
Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Taux de rémunération journalière
Pauline Niles	53 437,50 \$	225,00 \$ par jour

ANNEXE B – BUREAUX DU BCT

RÉGION DE TORONTO

TORONTO ET SIÈGE SOCIAL

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

SCARBOROUGH

305, avenue Milner
Bureau 918

Scarborough (Ontario) M1B 3V4

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

SARNIA (SATELLITE)

171, rue Kendall
Sarnia (Ontario) N7V 4G6

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

1-800-435-8980 (anglais)

1-800-661-6365 (français)

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

1-855-659-7744 (sans frais)

RÉGION DU NORD

OTTAWA

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

SAULT STE. MARIE

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

THUNDER BAY

435, rue James Sud
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

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

Site Web : www.owa.gov.on.ca

Adresse courriel : owaweb@ontario.ca