



**Bureau des conseillers
des travailleurs**

Bureau des conseillers des travailleurs

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

www.owa.gov.on.ca

Table des matières

Sommaire	3
Le mandat du Bureau des conseillers des travailleurs.....	4
Programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail	5
Aperçu des services.....	5
Renseignements, conseils et services de représentation.....	5
Principaux faits saillants et exemples de cas traités du BCT en 2024-2025.....	6
Initiatives d'amélioration de la prestation de services.....	14
Statistiques du Programme d'assurance contre les accidents du travail du BCT.....	19
Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail	25
Description des services	25
Rendement du PPR-SST	26
Annexe A – Rapport financier pour l'exercice 2024-2025.....	28
Rémunération totale de la présidence du BCT.....	28
Annexe B – Bureaux du BCT	29
Région de Toronto.....	29
Région du Sud-Ouest	29
Région du Nord	29
Région du Centre.....	29

Sommaire

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a réalisé des progrès importants en 2024-2025, améliorant la prestation de services pour les travailleurs blessés et leur famille. Le présent rapport met en lumière les réalisations du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, en mettant l'accent sur la modernisation des processus, la réduction des temps d'attente, l'élargissement des activités de sensibilisation et l'utilisation d'outils numériques pour favoriser l'amélioration continue.

Le BCT a dépassé les objectifs de rendement clés dans les principaux secteurs de service. Le temps d'attente moyen pour une offre d'examen de cas était de 5,1 mois, ce qui est en avance sur l'objectif de 6 mois. De plus, le délai moyen de réalisation de l'examen de cas était de 26 jours, ce qui est en deçà de l'objectif de 30 jours. L'organisme a présenté 1 339 observations écrites et verbales à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), ce qui est nettement supérieur à l'objectif de 1 000.

La satisfaction de la clientèle est demeurée forte, les résultats dépassant le point de référence de 80 % et s'améliorant d'une année à l'autre. Les taux de réponse au sondage ont également dépassé les attentes, ce qui témoigne d'une participation élevée de la part de la clientèle. Dans les cas de représailles en matière de santé et de sécurité au travail (SST), nous avons atteint un taux de résolution de 100 % au moyen d'un processus de résolution précoce des différends ou d'un mode substitutif de résolution des différends, ce qui atteint l'objectif de l'organisme.

Au nombre des initiatives de modernisation clés figurent un projet pilote de modèle de consultation juridique sur rendez-vous et un système de répartition des cas à l'échelle de la province afin d'améliorer l'équité des services et de réduire les temps d'attente. Les efforts de sensibilisation se sont étendus aux universités et à la communauté médicale, et l'organisme a progressé dans l'établissement de sa présence sur les médias sociaux afin de mieux communiquer avec les travailleurs blessés.

En se tournant vers l'avenir, le BCT continuera de faire progresser la transformation numérique grâce à un portail client et à des capacités de signature électronique.

Ces réalisations reflètent l'engagement du BCT à l'égard d'un service rapide et de grande qualité, ainsi que la priorité stratégique qu'il accorde à l'accessibilité, à la modernisation et à la défense des intérêts des travailleurs de l'Ontario. Nous remercions notre personnel pour son dévouement constant, son travail acharné et son engagement au service des travailleurs.

Le mandat du Bureau des conseillers des travailleurs

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) fournit des renseignements, des conseils et des services de représentation juridique aux travailleurs non syndiqués et à leur famille. Nous aidons à régler les questions liées à l'assurance contre les accidents du travail (également connue sous le nom d'indemnisation des travailleurs) et nous soutenons les travailleurs non syndiqués qui estiment avoir subi des représailles de la part de leur employeur pour avoir exercé leurs droits en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Le BCT est un organisme du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) et constitue un élément clé du système de santé et de sécurité au travail et 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), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO), le BCT soutient l'objectif du gouvernement visant à promouvoir des pratiques sécuritaires, équitables et harmonieuses dans les lieux de travail. Ces pratiques sont essentielles au bien-être social et économique de la population de l'Ontario.

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.

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 lui poser des questions sur l'assurance contre les accidents du travail ou pour mieux comprendre leurs droits. Nous fournissons des renseignements clairs, des conseils juridiques et, au besoin, des renvois vers d'autres programmes et services gouvernementaux.

Le BCT fournit également des ressources d'autoassistance aux travailleurs qui sont en mesure de gérer leurs propres demandes de prestations ou requêtes. Nous aidons un vaste éventail de clients dans diverses affaires relatives à l'assurance contre les accidents du travail.

Lorsqu'une demande de prestations d'un travailleur blessé a été rejetée par la WSIB, le BCT peut fournir des services de représentation juridique. Nous acceptons les appels ayant des chances raisonnables de succès; cela peut être fondé sur des éléments de preuve solides, des faits clairs ou des préoccupations concernant la décision initiale, parmi d'autres facteurs à l'appui du cas du travailleur.

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 individuel, mais établit souvent des précédents importants, améliorant ainsi le processus de décision pour les appels futurs et renforçant ainsi le système dans son ensemble.

Il convient de noter que les clients du BCT ont reçu **100 % des prestations qui leur ont été accordées**, sans avoir à payer de frais juridiques ou à renoncer à une partie de leur indemnisation pour les services de représentation juridique.

Voici quelques cas notables 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 :

- **Chien d'assistance et trouble lié à la consommation d'alcool avec trouble de stress post-traumatique (TSPT) :** Un ambulancier paramédical bénéficiant de prestations pour stress post-traumatique a demandé l'élargissement de ses prestations pour un trouble lié à la consommation d'alcool et un chien d'assistance. Le TASPAAAT a établi l'existence d'une déficience permanente fondée sur l'aggravation permanente d'un trouble lié à la consommation d'alcool préexistant. Le Tribunal a accueilli le droit à un chien d'assistance, même si le travailleur ne satisfaisait pas à la définition de « déficience grave » de la WSIB. (Décision n° 258/24, 2024 ONWSIAT 765 [CanLII].)
- **Délai lié au plan de transition professionnelle :** Dans le cadre d'une demande de réexamen de la WSIB, le TASPAAAT a confirmé le principe selon lequel le délai pour déposer un appel du plan de transition professionnelle ou de l'emploi convenable d'un travailleur commence à partir de la date à laquelle il est raisonnablement en mesure de découvrir que celui-ci n'est pas convenable. (Décision n° 360/24R, 2024 ONWSIAT 1858 [CanLII].)
- **Maladie pulmonaire obstructive chronique chez un travailleur dans l'industrie du caoutchouc :** Le travailleur a été employé par une entreprise de fabrication de caoutchouc pendant 34 ans. Le travailleur a demandé des prestations pour une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC), ce que le Tribunal a accueilli. Il a constaté que le travailleur avait été exposé à la poussière, à des vapeurs, à des brumes, à des gaz et à de la fumée secondaire et que ces expositions professionnelles avaient contribué de manière

importante au développement de sa maladie. (Décision n° 808/24, 2024 ONWSIAT 1399 [CanLII].)

- **Schizophrénie et invalidité attribuable à un traumatisme psychique** : Un travailleur a été frappé à la tête par une grue et est tombé d'une hauteur de 12 pieds d'une échelle sur un sol en béton. Le Tribunal a accordé le droit à une indemnisation pour schizophrénie en vertu de la politique sur l'invalidité attribuable à un traumatisme psychique de la WSIB. Les symptômes de dépression et d'anxiété étaient toutefois couverts par les prestations pour une déficience permanente qui lui avait été accordées précédemment pour le TSPT. (Décision n° 1540/24, 2024 ONWSIAT 243 [CanLII].)
- **Stress mental traumatique** : Un travailleur a été exposé à une série d'incidents menaçants qui se sont terminés par un collègue braquant une réplique d'arme à feu sur sa tête. Le travailleur a cru qu'il s'agissait d'une arme à feu réelle et que sa vie était menacée. Le Tribunal a accueilli l'appel du travailleur et lui a accordé des prestations pour stress mental traumatique. (Décision n° 1097/24, 2024 ONWSIAT 1433 [CanLII].)
- **Surdose de drogue mortelle liée au travail** : Un commissaire aux appels a conclu que le trouble lié à la consommation de substances d'un travailleur avait été causé par son amputation traumatique indemnisable. Par conséquent, son décès par surdose de drogue était également lié au travail et sa famille avait droit à des prestations de survivant. (WSIB, décision non publiée.)
- **Cancer de la prostate chez un mineur d'or** : Un commissaire aux appels a accordé des prestations pour un cancer de la prostate découlant d'une exposition à de multiples agents cancérigènes dans le cadre d'un emploi de mineur d'or pendant plus de 30 ans. (WSIB, décision non publiée.)
- **Cohabitation sans vie commune** : Le TASPAAT a conclu que la requérante et le travailleur décédé cohabitaient, même si ce dernier avait une résidence séparée. Selon tous les éléments de preuve, le travailleur et la requérante étaient dans une union conjugale. La requérante avait droit à des prestations de survivant. (Décision n° 1549/24, 2024 ONWSIAT 1938 [CanLII].)

Ces cas ne sont que quelques exemples de la contribution du BCT à l'obtention de la justice et de l'équité pour les travailleurs, contribuant ainsi à un système plus équitable pour tous.

Maladie professionnelle

La détermination et la prévention des maladies professionnelles demeurent un défi. Ces maladies mettent souvent des années à se manifester. 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 codifiée en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) en tant que maladie professionnelle présumée mentionnée à l'annexe 3 associée aux processus mettant en cause la poudre McIntyre, ce qui a entraîné le réexamen de demandes d'indemnisation précédemment refusées en vertu de la nouvelle présomption.

Faits saillants en 2024-2025

- Admissibilité aux prestations pour diverses maladies professionnelles : Huit décisions ont été rendues concernant l'admissibilité initiale aux prestations pour diverses maladies professionnelles, notamment le cancer du poumon, la MPOC et le cancer de la prostate. Quatre d'entre elles ont été réglées avec succès au niveau opérationnel de la WSIB et l'une au niveau de la Division des services d'appel.
- Versement de prestations : Plusieurs cas ont donné lieu au versement de diverses prestations aux successions ou aux survivants. Le BCT a conscience d'un montant de 1 024 205,89 \$ en prestations versées à ses clients.
- Réalisation importante : L'une des demandes de prestations accueillies par la Division des services d'appel concernait un cancer de la prostate. Dans cette situation, il existait des éléments de preuve convaincants que les expositions professionnelles du travailleur avaient contribué de manière importante au développement de son cancer de la prostate.

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 génératrices et de composants électriques de petite à grande taille, 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 au sens de la LSPAAT.

Faits saillants en 2024-2025

- Le BCT a réglé et clos avec succès plusieurs dossiers, élargissant ainsi l'admissibilité des clients aux prestations.
- Le BCT a reçu des décisions pour sept clients, dont quatre ont été accueillies en totalité ou en partie.
- Le BCT a continué de mettre l'accent sur le renforcement des capacités du personnel en tenant régulièrement et de manière continue des réunions avec la communauté de pratique et en travaillant en étroite collaboration avec les Centres de santé des travailleurs(es) de l'Ontario (OHCOW) afin de régler ces cas complexes.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia – Owens Corning

Le BCT a terminé avec succès ses travaux sur le groupe de cas de maladies professionnelles concernant Owens Corning. En date de la fin de l'exercice 2024-2025, tous les mandats de représentation en justice ont été exécutés et tous les dossiers ont été officiellement clos. Depuis sa création, le BCT a réglé 110 cas. Cela marque l'achèvement d'un chapitre important pour l'organisme dans la défense des intérêts des travailleurs et de leur famille touchés par les maladies professionnelles à Sarnia.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

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

Faits saillants en 2024-2025

- Quatorze décisions ont été rendues au cours de l'exercice, et sept mandats de représentation en justice ont été exécutés.
- Une décision favorable du TASPAAAT a accordé des prestations initiales pour la MPOC.
- Une décision provisoire du TASPAAAT a confirmé l'exposition sur le lieu de travail et a demandé un rapport de l'évaluateur médical pour déterminer le lien de causalité et la compatibilité avec un diagnostic de fibrose pulmonaire.

Kellogg's – London

Un nouveau groupe de cas de maladies professionnelles s'est manifesté dans la ville de London, connu sous le nom de groupe Kellogg's, dont les premiers cas ont été renvoyés par les OHCOW.

Les affections respiratoires, en plus de problèmes de sinus, sont les principaux problèmes de santé et lésions avec lesquels doivent composer ces travailleurs. Nous prévoyons d'autres cas, notamment d'asthme, de toux chronique, de pneumonie et de MPOC.

Faits saillants en 2024-2025

- Les OHCOW ont renvoyé deux dossiers en vue d'obtenir de l'aide au dépôt initial de la demande de prestations.
- Le BCT a présenté six observations, et deux décisions ont été rendues au niveau opérationnel de la WSIB. Les deux décisions ont refusé le droit aux prestations pour les affections chroniques des sinus et des voies respiratoires, y compris le reflux gastroœsophagien pathologique (GERD), la toux chronique, la pneumonie et le carcinome basocellulaire.
- On s'attend à ce que le groupe augmente, plus de 15 renvois supplémentaires étant prévus de la part des OHCOW au cours de l'exercice à venir.

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 du travail et leurs maladies professionnelles.

Services de sensibilisation et d'information

Au cours de l'exercice 2024-2025, le BCT s'est employé à accroître sa présence au sein des collectivités locales en organisant davantage d'événements de sensibilisation. Le BCT s'emploie également à accroître sa portée par l'intermédiaire des médias sociaux et prévoit d'améliorer le matériel pédagogique afin d'aider davantage de travailleurs blessés.

Travailleurs blessés et grand public

Le BCT a lancé une nouvelle stratégie de sensibilisation à l'échelle de l'organisme afin de renforcer et d'étendre ses liens avec des groupes clés, notamment les travailleurs blessés, les programmes d'études collégiales en techniques juridiques, les organismes communautaires et les professionnels de la santé. Dans le cadre de webinaires éducatifs et de séances en personne, nous communiquons des renseignements importants sur le travail et le mandat du BCT.

Dans le cadre de cette initiative, nous avons commencé à collaborer avec l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario pour offrir des séances de formation accréditées dans toute la province.

Ces activités de sensibilisation comprenaient ce qui suit :

- Le BCT a envoyé 14 courriels de mobilisation à des groupes de travailleurs blessés, la planification étant en cours pour donner des présentations sous forme de webinaires à 4 des groupes au cours de l'exercice à venir, et un suivi continu est assuré auprès des autres groupes relativement au calendrier; une présentation sous forme de webinaire a eu

lieu avec le groupe de Windsor-Essex de deux membres du personnel, et celui-ci procédera à l'aiguillage des travailleurs blessés vers le BCT.

- Le BCT a offert 6 webinaires de sensibilisation à des groupes de programmes d'études collégiales en techniques juridiques, auxquels ont participé environ 140 étudiants et administrateurs d'établissements collégiaux.
- Le BCT a envoyé 30 courriels de mobilisation à des groupes communautaires, la planification étant en cours pour donner des présentations sous forme de webinaires au cours du prochain exercice; une cinquantaine de participants ont assisté à 3 webinaires de sensibilisation.

En outre, pour contribuer à la modification de l'identité visuelle du site Web du BCT et à l'établissement de nos comptes de médias sociaux afin d'étendre nos efforts de sensibilisation à des publics en ligne, nous avons retenu les services d'une entreprise de marketing en décembre 2024.

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

- **Collaboration avec la WSIB :** Le BCT continue de travailler en étroite collaboration avec la WSIB à l'appui d'améliorations significatives du système qui profitent aux travailleurs blessés. Cette collaboration comprend la mise en place de mécanismes visant à accélérer le traitement des dossiers de demandes de prestations pour les cas prioritaires, la promotion de changements administratifs auprès de la WSIB afin de mieux protéger les droits des travailleurs aux services de représentation, ainsi que la sensibilisation aux services gratuits du BCT. Ces efforts conjoints visent à améliorer l'accès à la justice, à rationaliser les processus et à faire en sorte que les travailleurs soient informés et appuyés tout au long de leur cheminement de demande de prestations.

En 2024-2025, le BCT a participé à une consultation officielle de la WSIB concernant les changements que l'on proposait d'apporter à la politique de la WSIB à la suite d'un audit d'optimisation des ressources antérieur du Programme des lésions graves. Le BCT a présenté des observations détaillées sur les modifications préliminaires de la politique de la WSIB en matière d'autonomie. Le Programme des lésions graves est une source essentielle de services soutien pour les travailleurs grièvement blessés.

- **Collaboration avec le TASPAAAT :** Le BCT a fourni une rétroaction et des services de dépannage continus et informels au TASPAAAT avant et après sa mise en œuvre des nouvelles procédures préalables à l'audience en mai 2024. Le BCT a continué de participer aux activités du groupe consultatif du TASPAAAT et d'apporter sa contribution à diverses initiatives prévues.
- **Collaboration avec les OHCOW :** 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 non seulement connaître ses services, mais s'assure également 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.

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.

Plateforme WISH pour l'assurance contre les accidents du travail et la sécurité professionnelle

La mise en œuvre de la Plateforme WISH pour l'assurance contre les accidents du travail et la sécurité professionnelle (Plateforme WISH) continue de transformer la manière dont le BCT fournit ses services essentiels de conseils, d'information et de représentation aux travailleurs de l'Ontario. Au cours de l'année écoulée, la Plateforme WISH a permis au BCT :

- **d'analyser et de prévoir les tendances relatives aux listes d'attente**, afin de favoriser une prise de décisions plus adaptée et fondée sur des données probantes;
- **d'automatiser ou de supprimer les flux de travaux désuets**, réduisant ainsi les fardeaux administratifs et libérant du temps pour les travaux axés sur la clientèle;
- **de s'adapter et de changer**, en réponse à la rétroaction des employés et aux changements apportés par la WSIB et le TASPAAAT.

En 2024-2025, les employés du BCT ont activement utilisé la Plateforme WISH, contribuant à un volume d'activité important :

- 44 548 activités consignées, comprenant les communications avec les clients et d'autres activités d'entrée de données;
- 42 982 tâches et événements réalisés, tels que l'examen de documents, le suivi auprès de professionnels de la santé, ainsi que la participation à des audiences et à des médiations;
- 63 356 documents créés ou téléversés, soit une moyenne de 174 documents par jour au cours de cet exercice.

Ces chiffres reflètent l'utilisation et l'adoption grandissantes des outils numériques au sein du BCT. En nous tournant vers l'avenir, nous continuerons de prendre appui sur ces réussites et nous :

- **mettrons en place un projet pilote pour les signatures électroniques** afin de réduire notre dépendance à l'égard du courrier physique, de réduire au minimum les retards et d'améliorer les délais de réponse aux clients;
- **lancerons notre portail client** au moyen d'une plateforme sécurisée et adaptée aux appareils mobiles pour permettre aux travailleurs de l'Ontario de soumettre de nouvelles demandes et demandes de renseignements, de téléverser et de recevoir des documents, de même que de communiquer directement et en toute sécurité avec le personnel du BCT.

Conseils sommaires

Au cours de l'exercice 2024-2025, le BCT a continué d'appliquer une procédure obligatoire relative aux conseils sommaires, ce qui a permis aux clients de recevoir les conseils juridiques nécessaires de la part d'un conseiller des travailleurs dès les premières étapes de leur cheminement d'appel. Les clients reçoivent 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 nouvelle approche s'est avérée fructueuse et nous a permis 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 mettant l'accent sur la qualité du service à la clientèle, le BCT a continué de mobiliser ses ressources internes pour améliorer la prestation de services et tenter de réduire les temps d'attente pour l'examen des cas.

Au cours de l'exercice 2024-2025, 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 5,1 mois. Bien que ce chiffre soit légèrement supérieur à la moyenne de 4,9 mois de l'exercice précédent, cette modeste augmentation reflète un effort stratégique visant à régler l'arriéré de clients en attente depuis longtemps, jetant ainsi les fondements d'une réduction considérable des temps d'attente au cours de l'exercice à venir.

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 de cas après l'inscription du client sur la liste d'attente était de 6,7 mois.

En mettant en œuvre un modèle de prestation de services de première ligne plus solide – en offrant des conseils juridiques et en procédant à des évaluations plus approfondies des documents de décision –, nous avons été en mesure d'améliorer la qualité des services. Cette approche permet non seulement de veiller à ce que les personnes admissibles reçoivent du soutien en temps opportun, mais également de donner aux autres les moyens de résoudre leurs problèmes de manière autonome ou de tourner la page grâce à des conseils juridiques de grande qualité.

De même, le nombre de dossiers en attente d'examen a légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 286 à 309. Cela représente une augmentation de 8 % du nombre de clients en attente de service. Afin de garantir une analyse précise des données, un audit de tous les cas figurant sur la liste d'attente a été réalisé. Les résultats ont révélé que 89 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 25 % par rapport aux 119 travailleurs de l'exercice précédent.

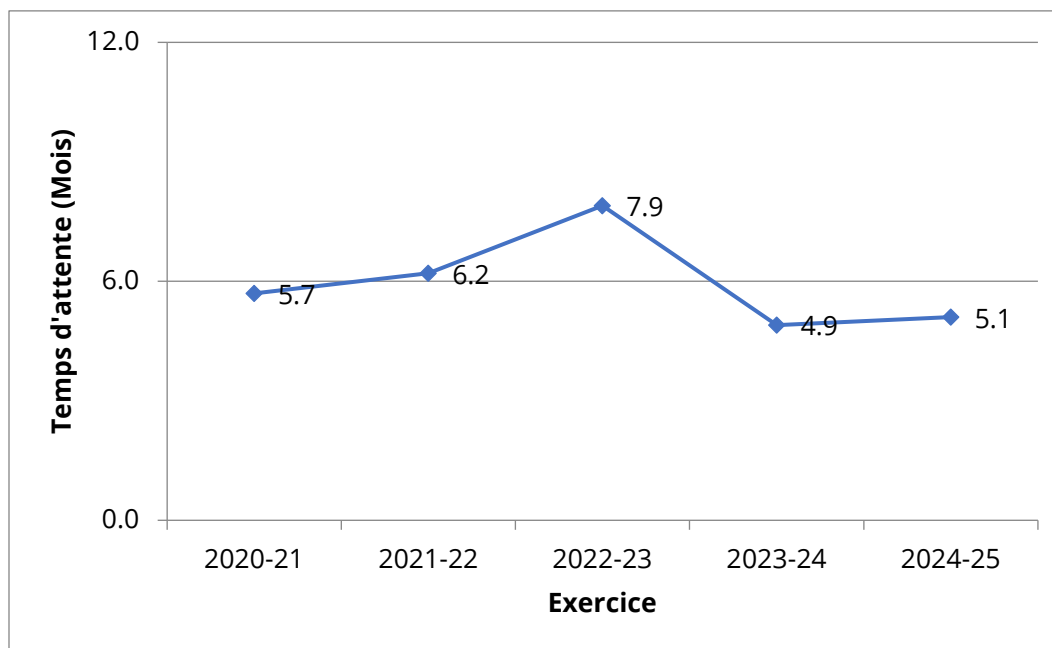


Figure 1 – Temps d'attente

Programme de formation du personnel

En 2024-2025, 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;
- des séances de l'Association du Barreau de l'Ontario, notamment Annual Update in Workplace Safety and Insurance Law en mai 2024 et Navigating Medically Complex Cases: Practice Advice and Tribunal Insights en mars 2025;
- la formation offerte par nos partenaires du système, y compris les séances du TASPAAAT sur le déploiement du nouveau processus préalable à l'audience qui a été lancé en mai 2024. La formation interne du BCT relative à ce changement a également été élaborée et mise en œuvre, y compris des séances pour le personnel administratif et juridique;
- le Programme de formation pour représentants offert par le TASPAAAT ainsi que les séances d'information trimestrielles à l'intention des intervenants;
- la WSIB a donné une formation spécialisée sur son programme de détermination d'une déficience permanente en mai 2024.

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

- les possibilités d'apprentissage du groupe de travail sur les maladies professionnelles se sont poursuivies en mettant l'accent sur le groupe GE, notamment avec des séances telles que le rapport Demers et un aperçu de GE. À l'automne 2024, le groupe de travail sur les maladies professionnelles a commencé à soutenir les nouveaux membres du personnel en organisant des conférences préparatoires mensuelles consacrées uniquement aux discussions sur les maladies professionnelles avec le personnel supérieur. Un fil de communication a été mis en place pour le personnel intéressé;
- la formation des nouveaux conseillers des travailleurs a été offerte à un grand groupe de nouveaux conseillers et a tiré efficacement parti des rediffusions de séances enregistrées combinées à des discussions de groupe en direct;
- des séances régionales ont été élaborées et offertes au personnel à l'appui de la publication prévue de la version mise à jour du Manuel de traitement des cas;
- les améliorations apportées à la Plateforme WISH tout au long de l'année ont été accompagnées de brèves séances virtuelles ou d'outils de soutien à l'apprentissage.

L'un des principaux objectifs de notre formation est de couvrir 75 % des heures de formation continue et de perfectionnement professionnel du personnel titulaire de permis grâce à une combinaison de séances de formation élaborées et offertes à l'interne et de séances de formation externes suivies en ligne.

Statistiques du Programme d'assurance contre les accidents du travail du BCT

En 2024-2025, le BCT a mis en place un nouveau cadre d'indicateurs de rendement clés (IRC) conçu pour favoriser l'amélioration continue, améliorer la satisfaction de la clientèle, de même qu'augmenter l'efficacité et la productivité organisationnelles. Ce cadre reflète notre engagement à fournir des services de grande qualité en temps opportun, tout en maintenant une solide responsabilisation et gérance financière.

Les nouveaux IRC s'harmonisent avec les objectifs stratégiques de l'organisme et sont axés sur des résultats mesurables qui comptent, tels que la rapidité du service, la productivité du personnel et l'expérience de la clientèle. Fondé sur des paramètres clairs, réalistes et mesurés de manière transparente, le cadre responsabilise le personnel, favorise une prise de décision éclairée et veille à ce que les objectifs de rendement soient à la fois ambitieux et réalisables. En intégrant ces indicateurs à nos activités, nous sommes mieux à même de surveiller les progrès, de déterminer les possibilités d'amélioration et d'obtenir des résultats significatifs pour les travailleurs que nous servons.

Services consultatifs et examen des cas

La figure 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 2024-2025, le BCT a reçu 2 666 nouvelles demandes de services, a donné des conseils sommaires dans 2 069 cas et 1 020 travailleurs ont demandé des services de représentation. Comparativement à l'exercice précédent, cela reflète une baisse de 1 % du nombre total de demandes de services, une hausse de 18 % des cas de conseils sommaires fournis et une hausse de 3 % des services de représentation.

Le BCT a réalisé 804 examens de cas. En outre, nous avons offert des services de représentation immédiats à 82 clients. Cela représente une légère hausse de 1 % du total combiné par rapport à l'exercice 2023-2024¹.

¹ À la suite de l'adoption de notre nouveau système de gestion des cas et d'une modification des procédures, le BCT fait désormais la distinction entre les clients qui bénéficient d'un examen de leur cas et ceux qui se voient offrir des services de représentation immédiats.

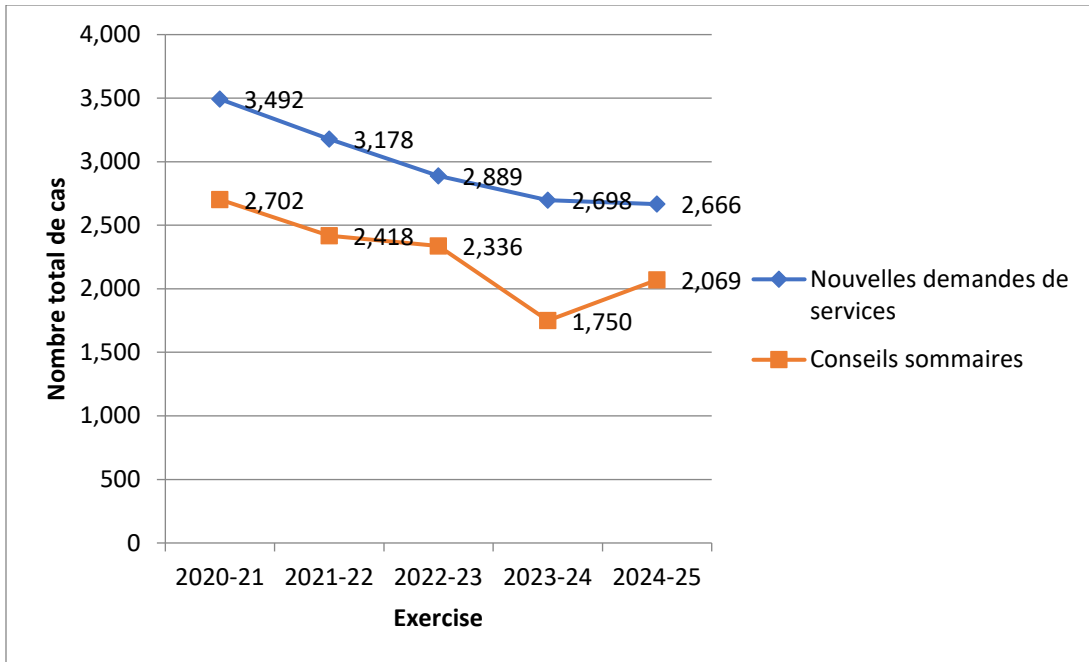


Figure 2 – Nouvelles demandes de services

Pour éviter tout retard dans le traitement des cas prioritaires, en 2024-2025, 106 travailleurs répondaient aux critères d'examen des cas prioritaires. Il s'agit d'une baisse de 19 % par rapport à l'exercice 2023-2024.

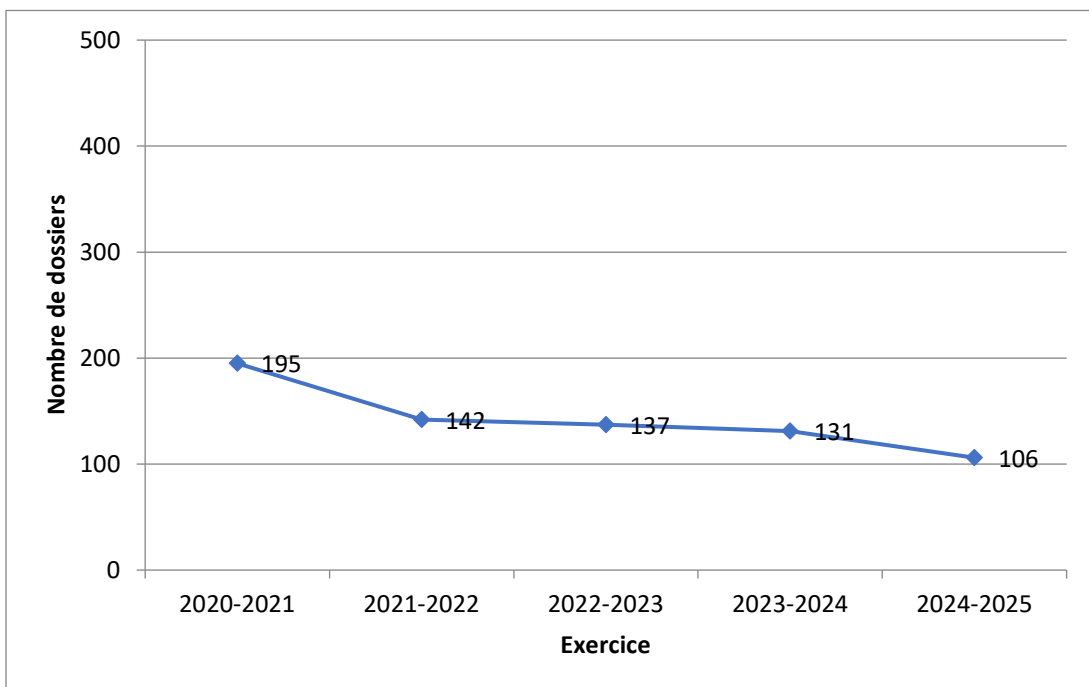


Figure 3 – Nombre de cas prioritaires

Nombre total de cas

La figure ci-dessous montre l'évolution et le succès des travaux visant à réduire le 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.

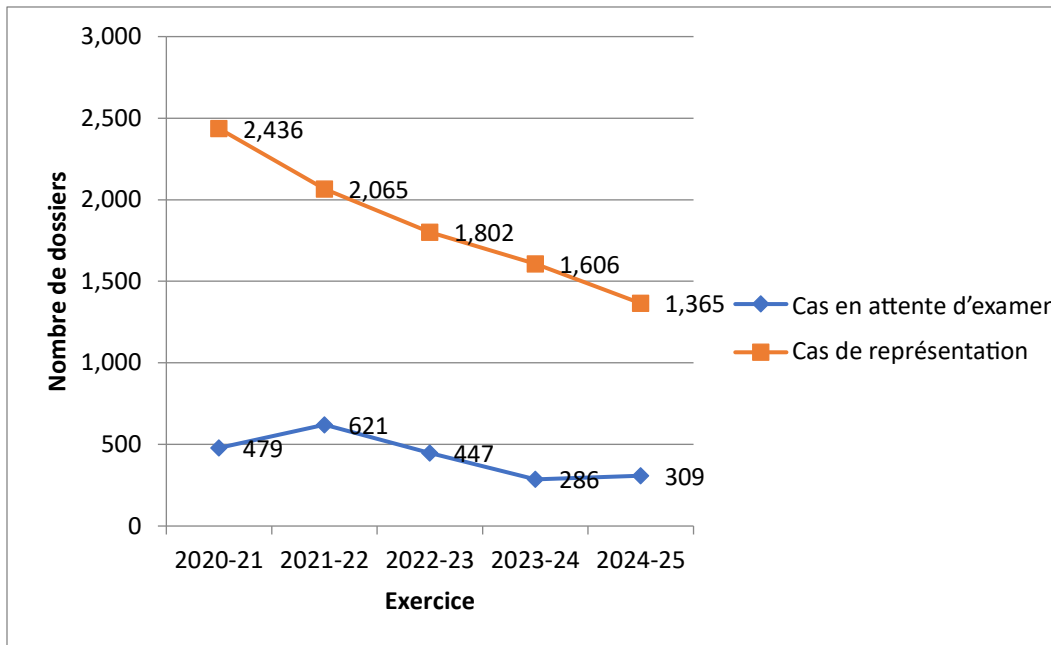


Figure 4 - Nombre total de cas

Demandes de services et tendances en matière de services de représentation

Au cours des derniers exercices, les données indiquent une baisse générale du nombre de nouvelles demandes de services. Cette tendance donne 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 :

- **Stabilisation des nouvelles demandes de services** : Au cours des quatre derniers exercices, le nombre de nouvelles demandes de services a progressivement diminué. Toutefois, la tendance semble se stabiliser, seule une légère baisse ayant été observée entre 2023-2024 et 2024-2025.
- **Croissance modeste des demandes de services de représentation** : Tandis que les demandes de services de représentation ont fluctué au cours des derniers exercices, une modeste augmentation a été enregistrée entre 2023-2024 et 2024-2025.

- **Légère hausse du nombre de cas examinés aux fins de services de représentation :** Le nombre de cas examinés aux fins de services de représentation et de clients s'étant vu offrir des services de représentation immédiats a légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent.

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 2024-2025, le BCT a réglé 64 % des différends sans audience au moyen d'un processus de résolution précoce des différends ou d'un mode substitutif de résolution des différends.

Faits saillants en 2024-2025

- Le nombre total de décisions, tous niveaux confondus, a augmenté de 5 %, passant de 905 en 2023-2024 à 952 en 2024-2025.
- Le nombre total de questions tranchées dans les décisions, tous niveaux confondus, a augmenté de 17 %, passant de 1 500 en 2023-2024 à 1 761 en 2024-2025.

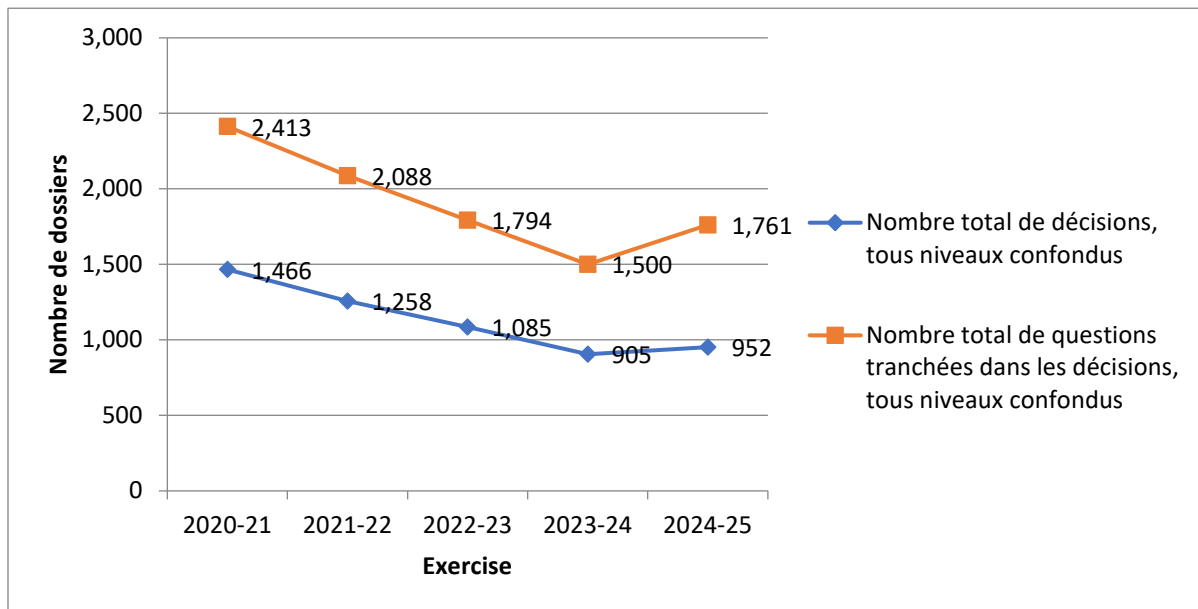


Figure 5 - Nombre total de décisions et nombre total de questions tranchées dans les décisions

Ces changements reflètent une augmentation globale du nombre de décisions et de questions tranchées à tous les niveaux.

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

En 2024-2025, le nombre de décisions au niveau opérationnel de la WSIB a augmenté de 23 %. Cependant, nous avons constaté une baisse du nombre de décisions au niveau des appels de la WSIB, soit une baisse de 18 % par rapport à l'exercice précédent et une baisse de 7 % au niveau du TASPAAAT entre 2023-2024 et 2024-2025.

En 2024-2025, le pourcentage de questions accueillies à tous les niveaux a légèrement diminué de 1 % par rapport à l'exercice précédent (55 %).

Niveau opérationnel de la WSIB : Le pourcentage de questions accueillies au niveau opérationnel a augmenté de 9 % par rapport au dernier exercice, ce qui indique des taux de réussite plus élevés au niveau opérationnel.

Niveau des appels de la WSIB : La Direction des appels a enregistré une baisse de 13 % du pourcentage de questions accueillies.

TASPAAAT : Le pourcentage de questions accueillies du TASPAAAT fluctue, une baisse notable ayant été observée au cours des deux derniers exercices, soit 9 % en 2023-2024 et 6 % en 2024-2025.

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 242 personnes (nombre supérieur à l'objectif de 240) qui ont répondu au sondage en 2024-2025, 89,2 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Objectifs et résultats des mesures du rendement

Au cours de l'exercice 2023-2024 et de l'exercice 2024-2025, le BCT a procédé à un examen approfondi de ses mesures du rendement et a apporté les changements nécessaires pour s'adapter et répondre à nos besoins en fonction de notre modèle de modernisation des services.

Il existe plusieurs nouvelles mesures du rendement qui n'étaient pas prises en compte auparavant en raison des limites de notre système de gestion des cas. Cependant, à la suite de la mise en œuvre de notre nouveau système de gestion des cas, le BCT peut rendre compte de ces mesures pour l'exercice 2024-2025.

Ces nouvelles mesures du rendement comprennent les temps d'attente pour les conseils sommaires, les temps d'attente pour l'examen des cas (mérite), le nombre total d'observations écrites et verbales présentées à la WSIB et au TASPAAAT, ainsi que le nombre de nouvelles demandes de services. Étant donné qu'il s'agit de nouvelles mesures du rendement, il n'existe pas de statistiques des exercices précédents permettant d'établir une comparaison.

Mesure	Objectif à long terme	Exercice 2023-2024	Exercice 2024-2025	Variation d'un exercice à l'autre
Temps d'attente pour les avis sommaires	80 % en 3 jours	S.O.	72 %	---
Temps d'attente pour recevoir une offre d'examen de cas	6 mois	4,9	5,1	4 %
Temps d'attente pour l'examen des cas	80 % en 30 jours	S.O.	75 %	---
Nombre total d'observations écrites et verbales présentées à la WSIB et au TASPAAAT	1 000	1 314	1 339	1,6 %
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	87,2 %	89,2 %	+2 %
Nombre de réponses au sondage de satisfaction de la clientèle	240	204	242	+19 %
Nombre de nouvelles demandes	Augmentation de 10 %	2 698	2 666	-1 %
Taux global du sondage de participation des employés	75 %	69 %	66 %	-3 %
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 %	95 %	100 %	5 %

Tableau 1 – Indicateurs de rendement clés

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 (PPR-SST) 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 relative aux représailles prévue par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) permet aux travailleurs de signaler librement 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 offerts aux travailleurs comprennent ce qui suit :

- renseignements et conseils;
- services de représentation à l'égard de plaintes déposées en vertu 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 PPR-SST depuis le siège social du BCT à Toronto. La plupart des travailleurs communiquent avec l'équipe du PPR-SST 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 de sa plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO), notamment :

- rédiger et préparer une demande, puis la déposer devant la CRTO;
- 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 PPR-SST

La demande continue et la prestation de services démontrent l'importance et la pertinence grandissantes du PPR-SST dans l'environnement de travail postpandémique actuel. Le taux élevé de conseils donnés le jour même souligne l'engagement du PPR-SST à fournir un soutien en temps opportun et efficace aux travailleurs. Le maintien d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle et d'un processus de résolution efficace des différends témoigne de la capacité du PPR-SST 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 permettant d'en savoir plus sur le rendement du PPR-SST.

Demandes des clients et prestation de services

- **Demandes de services :** Le PPR-SST a reçu 671 nouvelles demandes au cours de l'exercice 2024-2025.
- **Clients servis :** Au total, 636 travailleurs ont reçu des services, notamment des renseignements, des conseils sommaires, des services d'aiguillage et des examens de cas. Les demandes non traitées des clients sont reportées à l'exercice 2025-2026².

Satisfaction de la clientèle et résolutions 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.
- **Résolution 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.

² Les comparaisons d'une année à l'autre ne sont pas disponibles en raison d'un changement dans la collecte des données à la suite de l'adoption de notre nouveau système de gestion des cas.

L'intervention du BCT a permis d'accélérer les résolutions et de garantir l'affectation efficace des ressources du système aux cas nécessitant une décision officielle.

- **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.

Activités de sensibilisation et d'information

Le PPR-SST répond aux questions des travailleurs sur les plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité et offre des ressources éducatives sur le site Web du BCT :

- En quoi consistent les représailles en matière de santé et de sécurité?
- Comment les travailleurs peuvent-ils faire valoir leurs droits?
- Comment le BCT peut-il aider?
- Quels sont les autres organismes pouvant fournir de l'aide?

En 2024-2025, le personnel du PPR-SST a poursuivi ses efforts de sensibilisation pour informer le public sur les représailles en matière de santé et de sécurité et a 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 PPR-SST a donné une présentation lors d'une assemblée générale de la Workers' Health and Safety Legal Clinic, fournissant des renseignements sur le BCT, son rôle, les tendances observées et les types de cas qui constituent la majeure partie du travail de l'Unité de la protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Annexe A – Rapport financier pour l'exercice 2024-2025

Chiffres en milliers de dollars (000,0 \$)

Catégorie de dépenses	Prévisions 2024-2025	Approbation du Conseil en cours d'exercice 2024-2025	Budget de fin d'exercice 2024-2025*	Chiffres réels de fin d'exercice 2024-2025**	Écart entre le budget et les chiffres réels de fin d'exercice	Écart (%)
Traitements et salaires	8 370,6	(186,1)	8 184,5	7 715,5	(469,0)	-5,7 %
Avantages sociaux	1 883,7	-	1 883,7	2 294,0	410,3	21,8 %
Total – Traitements et salaires + Avantages sociaux	10 254,3	(186,1)	10 068,2	10 009,4	(58,8)	-0,6 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)						
Transports et communications	296,0	-	296,0	79,7	(216,3)	-73,1 %
Services (y compris les baux pour la location de locaux à bureaux)	1 674,2	-	1 674,2	1 779,5	105,3	6,3 %
Fournitures et matériel	100,0	-	100,0	91,5	(8,5)	-8,5 %
Total – ACDF	2 070,2	-	2 070,2	1 950,7	(119,5)	-5,8 %
Total général	12 324,5	(186,1)	12 138,4	11 960,1	(178,3)	-1,5 %

Tableau 2 – Rapport financier pour l'exercice 2024-2025

* Budget final = prévisions +/- les transferts entre organisations, réaffectation des fonds par catégorie de dépenses.

** Total des dépenses réelles, y compris les baux pour la location de locaux à bureaux.

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 2024-2025.

Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Taux de rémunération journalière
Pauline Niles	20 745,00 \$	225,00 \$ par jour

Tableau 3 – Déclaration de la rémunération de la personne nommée

Annexe B – Bureaux du BCT

Région de Toronto

Toronto

1300-123, rue Edward
Toronto (Ontario) M4S 0A2

Scarborough

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

Région du Sud-Ouest

London

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

Kitchener-Waterloo

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

Sarnia

171, rue Kendall
Point Edward
Sarnia (Ontario) N7V 4G6

Windsor

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

Région du Nord

Sault Ste. Marie

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

Thunder Bay

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

Timmins

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

Sudbury

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

Ottawa

320-347, rue Preston
Ottawa (Ontario) K1S 3H8

Région du Centre

Downsview

125-145, avenue Sir William
Hearst
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

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