



BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS RAPPORT ANNUEL

**1^{ER} AVRIL 2006 -
31 MARS 2007**



**Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward, bureau 1300, Toronto (Ontario) M5G 1E2**

MONUMENT COMMÉMORANT LES TRAVAILLEURS CHINOIS DU RAIL AU CANADA

Ce monument rend hommage aux travailleurs chinois du rail qui ont aidé à construire le chemin de fer Canadien Pacifique au travers des Rocheuses de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, permettant ainsi au Canada d'être uni sur les plans géographique et politique.

De 1880 à 1885, dix-sept mille hommes de la province de Kwangtung, en Chine, sont arrivés au Canada pour construire la section ouest du chemin de fer, bravant le relief dangereux des Rocheuses canadiennes. Loin de leur famille, ces hommes ont travaillé d'arrache-pied malgré un milieu hostile pour rendre ce projet possible autant d'un point de vue physique qu'économique. Plus de quatre mille travailleurs chinois ont perdu la vie pendant la construction de ce chemin de fer. Sans possibilité de retourner en Chine après que leurs services n'étaient plus requis, des milliers d'entre eux ont dérivé dans un état de quasi-dénueement la misère le long des rails achevés. Leur nom n'a pas été consigné dans l'histoire du Canada.

Ce monument a été érigé pour ne pas les oublier.

Septembre 1989

(Ce monument est situé à l'ouest du Centre Rogers, près de Blue Jays Way,
au sud de la voie ferrée)

**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2006 AU 31 MARS 2007

**Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2**

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)

RAPPORT ANNUEL 2006-2007

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DIRECTEUR.....	1
INTRODUCTION ET HISTORIQUE.....	3
MANDAT ET SERVICES.....	3
APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT.....	4
RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS.....	5
1) SERVICES CONSULTATIFS	5
Sélection des cas bénéficiant des services de représentation du BCT.....	7
2) SERVICES DE REPRÉSENTATION	8
La gestion des cas au BCT	8
Liste d'attente pour les services de représentation en appel.....	8
Taux de fermeture des dossiers	8
Le système d'appel et le rôle du BCT	9
a) Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends	10
b) Unité des services centraux à la clientèle	10
3) SERVICES ÉDUCATIFS	13
Points saillants des ateliers éducatifs	13
AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2006-2007	14
1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET AU SEIN DU SYSTÈME	14
Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi en 2006-2007	16
Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime	16
2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT	17
3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE	18
ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT	20
ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE.....	21
ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL – EXERCICE 2006- 2007	23
ANNEXE D – EMBLEMES DES BUREAUX DU BCT.....	24
ANNEXE E – ORGANIGRAMME.....	25

MESSAGE DU DIRECTEUR

En juin 2006, le Bureau des conseillers des travailleurs a souligné ses 20 ans et plus d'existence à conseiller, informer et représenter les travailleurs blessés en Ontario, à sa conférence sur l'apprentissage à Guelph. Nous avons été honorés d'entendre le ministre du Travail Steve Peters en prononcer le discours d'ouverture et la sous-ministre Virginia West, celui de clôture. Pour la première fois depuis plus d'une demi-décennie, les membres du personnel du BCT ont eu l'occasion de faire connaissance entre eux. Nous avons également eu l'occasion d'offrir une formation supplémentaire sur des questions relatives aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et au partenariat ACCES, qui permettent au BCT de mieux aider les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants. De plus, le personnel a eu l'occasion d'échanger avec le chef des services généraux d'alors, John Slinger, et avec d'autres dirigeants de la CSPAAT sur l'état des documents d'appui relatifs au processus décisionnel conçus pour orienter la prise de décisions au sein de la CSPAAT. La conférence sur l'apprentissage a permis à nombre d'entre nous, surtout ceux qui sont avec nous depuis le début, d'envisager l'avenir avec une énergie renouvelée.

Depuis la création du Bureau en 1985, le nombre de travailleurs blessés et de survivants qui ont sollicité notre aide a dépassé notre capacité d'assistance. Par conséquent, nous avons dû évaluer la probabilité de succès de chaque cas qui se présente à nous, un processus que nous appelons « évaluation des cas ». Lorsque nous jugeons nécessaire de dire au travailleur que son cas a peu de chances de succès en appel, le personnel du BCT l'informe par écrit des preuves nécessaires à la poursuite du dossier. Dans une enquête menée en 2006, nous avons constaté que, dans plus de 25 pour cent des cas où le travailleur n'avait pas un dossier suffisant, celui-ci revenait au BCT avec les preuves que nous lui avions conseillé de recueillir.

Chaque année, nous représentons des travailleurs blessés dans 4 500 à 5 000 causes portées en appel. Cela signifie qu'en vingt ans d'existence, nous avons obtenu quelque 100 000 décisions en appel. Ces résultats représentent une grande somme de savoir collectif dans les questions d'indemnisation des travailleurs. Bien que nous ne remportions pas toutes les causes, nous avons un bon taux de succès. Pendant l'exercice 2006-2007, nous avons remporté, en totalité ou en partie, 56 pour cent de nos causes devant le commissaire aux appels de la CSPAAT et 73 pour cent de celles devant le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Il est possible de consulter une sélection des diverses décisions que nous avons remportées au fil des ans en allant sur notre site Web à <http://www.owa.gov.on.ca/decisions>.

Chaque année qui passe, nous constatons que les cas deviennent de plus en plus complexes, surtout ceux qui se rapportent aux maladies professionnelles. Le personnel du BCT a continué de représenter les travailleurs et les survivants dans des causes provenant de grappes de cas de maladies professionnelles à Elliot Lake et à Sarnia. L'aide du BCT a également été sollicitée dans les grappes de cas de maladies émergentes chez les travailleurs du caoutchouc de la région de Kitchener-Waterloo, des ouvriers en électricité de Peterborough et des travailleurs employés dans un projet de construction à Dryden (Ontario).

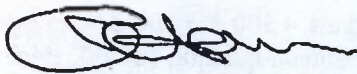
Ces cas passent très lentement par le processus de première évaluation, mais nous nous attendons à ce qu'un grand nombre d'entre eux fasse l'objet d'appels pendant l'année à venir.

Nous avons fourni à certains travailleurs blessés la capacité de porter eux-mêmes en appel des cas moins complexes grâce aux ressources de notre site Web. Ce site contient plus de 40 fiches de renseignements sur des sujets allant du moyen d'accéder à la copie d'un dossier de la CSPAAT à la façon de préparer une plaidoirie dans une cause de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail portée en appel. Il contient un glossaire qui explique une partie du vocabulaire utilisé dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail. De plus, il contient également des liens vers la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et les politiques de la CSPAAT.

J'encourage quiconque s'intéresse aux questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail du point de vue des travailleurs à ajouter le lien du site Web du BCT (<http://www.owa.gov.on.ca>) à sa liste de Favoris.

Le Bureau des conseillers des travailleurs a continué de collaborer avec ses partenaires du système et de la collectivité en ce qui concerne les pratiques exemplaires supplémentaires de la CSPAAT. Nous avons présenté des commentaires à la CSPAAT en réponse à son ébauche de politique de retour au travail et au Barreau sur le projet de réglementation des parajuristes. Nous avons continué de faire part de nos commentaires au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail à titre de membre de son groupe consultatif. Nous avons participé à un certain nombre d'événements organisés par des groupes de travailleurs blessés et le groupe de soutien Au fil de la vie. Nous avons aidé des intervenants auprès des travailleurs à se concentrer sur certains de leurs problèmes relativement à la réforme de la loi. Notre collaboration s'est révélée enrichissante.

J'aimerais remercier nos partenaires du système et de la collectivité pour leur soutien et notre personnel pour son dévouement et ses réalisations.



Jorma Halonen
Directeur

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* en tant que division du ministère du Travail (le « ministère ») pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail. La nomination du directeur est en vigueur du 3 avril 2006 au 2 avril 2009. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail (le « ministre ») stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre. Le présent rapport vise l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2007.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, tel qu'il est énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

La vision du BCT est la suivante :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation au sujet de l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, la force et le dynamisme de l'économie de la province;
- contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Dans tout ce qu'il entreprend, le BCT met l'accent sur la participation et la promotion de l'amélioration du fonctionnement du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Plus de 88 % des anciens clients du BCT sondés en 2006-2007 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT.

Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

- « Je suis très reconnaissant de l'existence de ce service vers lequel on peut se tourner en cas de besoin. » [traduction]
- « Je crois sincèrement que l'issue n'aurait pas été la même sans l'aide de votre bureau. » [traduction]
- « Continuez le beau travail. Je me sentais seul. Votre personnel a été la réponse. Merci encore. » [traduction]
- « Je suggère un site Web qui permettrait aux gens de se connecter et d'avoir directement accès à leur dossier ou de poser des questions à leur représentant. » [traduction]

- « J'aimerais souligner l'importance de ce programme et j'espère qu'il demeurera toujours disponible. » [traduction]
- « ... J'aimerais être plus à l'aise avec les mots, car je ne crois pas avoir exprimé toute mon admiration pour mon conseiller et son travail. Nous n'entendons trop souvent que des commentaires négatifs sur les fonctionnaires. » [traduction]
- « Bien important d'avoir un bon représentatif pour mieux se comprendre. »
- « Il n'y a pas de mots pour exprimer ma satisfaction à l'égard du BCT. Même si j'ai perdu en appel, mon représentant a été génial. » [traduction]

L'extrait suivant vient d'une personne qui, malgré ses difficultés à communiquer en anglais, a pris le temps de rédiger une lettre de remerciements :

« Cette dame [la conseillère des travailleurs] a travaillé toute l'année sur mon problème, presque chaque jour, je crois, jusqu'à ce que mon cas soit heureusement résolu et que la CSPAAAT ait compris son erreur... Merci à vous d'avoir cette gentille conseillère à votre bureau, nous en avons besoin, le Canada en a besoin... » [traduction]

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT

Le modèle de prestation de services du BCT canalise ses ressources vers les services consultatifs initiaux et les services de représentation.

- Les adjoints aux programmes spécialement formés fournissent des renseignements et des conseils de base à tous les travailleurs blessés qui communiquent avec le BCT pour obtenir de l'aide. Ils se reportent au Web du BCT comme outil principal pour donner aux travailleurs blessés toute l'information dont ils ont besoin pour s'aider eux-mêmes.
- Les conseillers à la réception des demandes dispensent des conseils dans certains cas urgents et de l'aide directe dans d'autres.
- Les conseillers des travailleurs offrent leurs services de représentation aux cas les plus complexes.

En plus des modifications apportées à son modèle de prestation de services et son utilisation accrue de la technologie, le BCT continue de concentrer ses ressources sur les cas en appel qui ont le plus besoin de ses services de représentation. Malgré des critères très stricts de sélection des cas aux fins de représentation, le nombre de dossiers en attente du BCT est passé de 145 cas en mars 2006 à 154 cas en mars 2007. Ces données révèlent que la demande de services de représentation dépasse la capacité de travail du personnel du BCT.

De nombreux clients du BCT vivent avec des handicaps importants qui les empêchent de parcourir de longues distances pour rencontrer le personnel du BCT lorsque les communications téléphoniques sont insuffisantes. En outre, ces clients font souvent face à de sérieuses difficultés financières qui restreignent encore davantage leur capacité de voyager. Afin de rendre ses services plus faciles d'accès, le BCT organise des séances de consultation à l'intention des travailleurs blessés dans des collectivités où il n'a pas de bureau permanent.

En 2006-2007, le personnel du BCT a visité Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Napanee, Nepean, North Bay, Orangeville, Oshawa, Pembroke et Peterborough. Le

BCT a établi un bureau satellite à Sarnia où il traite des grappes de cas de maladies professionnelles. Grâce à ces séances de consultation, le BCT a réussi à augmenter son accessibilité et à offrir aux travailleurs handicapés éloignés de ses bureaux la possibilité d'obtenir des entretiens privés avec le personnel du BCT près de chez eux. De plus, tout en servant ses clients individuels, le BCT forge des partenariats et tisse des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS

1) SERVICES CONSULTATIFS

Dans de nombreux cas, à l'aide de renseignements et de conseils appropriés, les travailleurs blessés sont en mesure de régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. En aidant les travailleurs blessés à s'aider eux-mêmes, le BCT peut affecter ses ressources en personnel à la prestation de services de représentation aux clients dont les cas sont plus complexes.

Pour certains travailleurs blessés, l'information disponible sur le site Web du BCT se révélera suffisante. Dans d'autres cas, les travailleurs auront besoin de recevoir des conseils sur mesure de la part du personnel du BCT. En règle générale, pour favoriser l'autonomie, les travailleurs ou leurs survivants qui communiquent avec le BCT reçoivent tout d'abord des services consultatifs.

Les services consultatifs consistent principalement en conseils et en aide sommaires. Les conseils sommaires comportent généralement des renseignements et des conseils de base que le client peut ensuite utiliser pour traiter directement avec la Commission ou l'employeur. Quant à l'aide, elle consiste en une forme d'appui qui exclut cependant la représentation. Il peut s'agir, par exemple, d'aider un client à rédiger ses propres lettres à la Commission.

La vulnérabilité d'un grand nombre de travailleurs non syndiqués est attribuable à une combinaison de facteurs comme un faible niveau de scolarité, l'absence d'aptitudes linguistiques en anglais et le stress engendré par le chômage et l'invalidité. Par conséquent, il est important de fournir des services consultatifs aux clients réellement capables d'autonomie et de réserver les services de représentation à ceux qui en ont le plus besoin.

En 2006-2007, 81 % des travailleurs blessés qui ont contacté le BCT ont utilisé les services consultatifs, tandis que 19 % ont reçu des services de représentation (voir le tableau 1). Le pourcentage de clients ayant bénéficié d'une forme quelconque d'intervention a diminué ces dernières années. Ce changement est imputable à des facteurs comme l'augmentation des nouvelles demandes de service, la complexité croissante de la charge générale de travail du BCT, qui diminue le nombre de cas de représentation qu'un conseiller des travailleurs est en mesure de traiter, et l'abandon des interventions rapides effectuées sans obtenir de copie de la demande présentée à la CSPAAT, une démarche en matière d'appel qui a connu très peu de succès.

La charge de travail et l'efficacité globales du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis au cours de l'exercice. En 2006-2007, le BCT a aidé 13 522 travailleurs blessés différents, soit 5 % de moins qu'en 2005-2006.

L'analyse de ces résultats indique une augmentation des demandes multiples de services consultatifs. Cela pourrait signifier que certains travailleurs blessés éprouvent des problèmes d'autonomie les poussant à s'adresser au BCT à plusieurs reprises.

En plus de ses services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés. Ces fiches de renseignements peuvent être fournies en copie papier (en français et en anglais) ou téléchargées à partir du site Web du BCT. Au cours de la dernière année, plus de 5 000 internautes ont consulté le site Web du BCT et téléchargé en moyenne plus de 1 000 documents d'auto-assistance par mois. Le site comprend aussi un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes routières indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation, des réponses aux questions les plus fréquemment posées et un lien offrant la possibilité de communiquer directement avec nous par courriel.

Analyse de la charge de travail

Figure 1 : Analyse de la charge de travail (cas présentés)

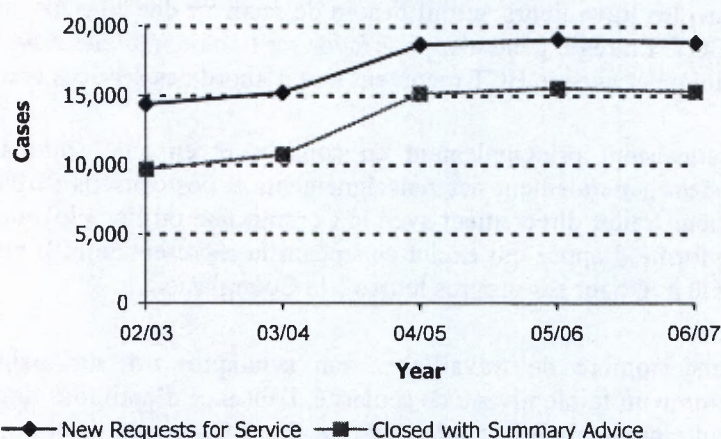


Tableau 1(a) : Analyse de la charge de travail (cas présentés)

Cas présentés	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	Variation en % entre 2005-2006 et 2006-2007
Nouvelles demandes de services	14 363	15 182	18 641	19 034	18 792	-1 %
Dossiers fermés après conseils sommaires	9 699	10 724	15 144	15 518	15 279	-2 %
Dossiers fermés après conseils sommaires (%)	68 %	71 %	81 %	82 %	81 %	-1 %
Intervention active, outre conseils sommaires (%)	32 %	29 %	19 %	18 %	19 %	1 %
Nombre de clients aidés	11 603	15 570	14 841	14 198	13 522	-5 %

Sélection des cas bénéficiant des services de représentation du BCT

La politique de sélection des cas devant bénéficier des services de représentation du BCT a été élaborée en réponse à l'augmentation constante de la demande de services. Le but de la sélection des cas est de réserver les ressources du BCT aux cas ayant le plus besoin de ses services.

Au moment de l'examen d'un dossier, les éléments de preuve et les arguments juridiques susceptibles d'appuyer un appel sont évalués. Un dossier n'est porté en appel que lorsque la cause présente de grandes chances d'être gagnée. Le seuil fixé pour qu'une cause soit représentée est un minimum de huit semaines de prestations en jeu.

Tableau 1(b) : Cas rejetés n'ayant reçu que des services consultatifs

Cas rejetés	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre total de cas présentés (nouvelles demandes de service)	14 363	15 182	18 641	19 034	18 792
Cas rejetés	760	851	1 331	1 178	1 152
% de l'ensemble des cas présentés	5 %	6 %	7 %	6 %	6 %

Sélection des cas par examen

Chaque cas susceptible de nécessiter les services de représentation du BCT est évalué. Un conseiller des travailleurs étudie le dossier de la Commission relatif au travailleur blessé, les nouveaux éléments de preuve, les observations des conseillers à la réception des demandes ainsi que les motifs les plus récents invoqués par la Commission pour rejeter la demande. Tout moyen raisonnable d'accumuler des preuves supplémentaires doit également être envisagé. Si le conseiller des travailleurs conclut que les chances de gagner la cause sont minces, les motifs de sa décision sont expliqués à l'intéressé et confirmés par écrit. Cependant, si le travailleur blessé peut présenter des renseignements supplémentaires augmentant les chances de gagner la cause en appel, le BCT pourra réexaminer sa décision. Un cas ne doit pas être « assurément gagnant » pour qu'un travailleur obtienne des services de représentation en appel, mais il doit tout de même réunir des preuves ou contenir des arguments favorables à l'appel.

En 2006-2007, le BCT a rejeté 1 152 cas, soit 6 % des nouveaux cas qui lui ont été présentés (le même pourcentage qu'en 2005-2006). Ces résultats soulignent la volonté du BCT d'éviter de porter en appel les dossiers en l'absence de preuves suffisantes. Cette démarche inquiète cependant, parce qu'elle peut sembler parfois indûment rigoureuse.

2) SERVICES DE REPRESENTATION

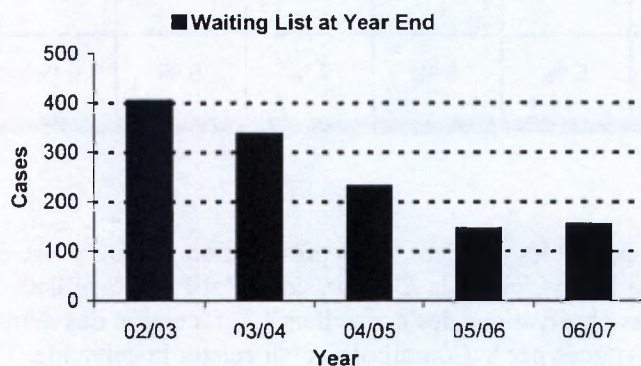
La gestion des cas au BCT

Le BCT encourage d'abord le travailleur blessé à résoudre directement son différend avec l'employeur ou la Commission. La majorité des nouvelles demandes de services peuvent ainsi être réglées avec l'aide ou les conseils sommaires d'un adjoint aux programmes ou d'un conseiller à la réception des demandes. Restent les cas complexes pour lesquels de simples conseils ou une intervention rapide ne suffisent pas. Les conseillers des travailleurs assurent alors des services de représentation à tous les paliers de compétence du régime d'assurance contre les accidents de travail, tant sur le plan des décisions que des procédures d'appel. Le dossier de représentation est fermé lorsque le différend est réglé de façon satisfaisante, lorsqu'on détermine qu'il serait futile de poursuivre ou lorsque les droits d'appel du travailleur ont été épuisés.

Liste d'attente pour les services de représentation en appel

Au 31 mars 2007, la liste d'attente du BCT comptait 154 cas, pour une augmentation de 6 %. Malgré la liste d'attente, 89 % des appels ont été admis moins de 120 jours après leur évaluation. Le délai d'attente moyen est de cinq mois ou moins.

Tableau et figure 2 : Liste d'attente en fin d'exercice



Liste d'attente du BCT	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	% d'écart entre 2005-2006 et 2006-2007
Liste d'attente en fin d'exercice	404	337	231	145	154	6 %

Taux de fermeture des dossiers

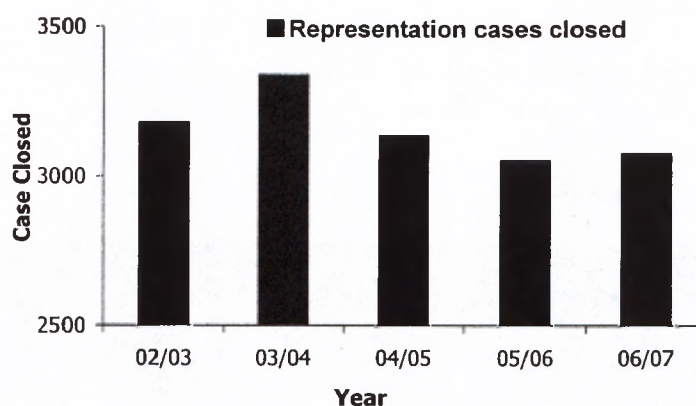
Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. De façon générale, lorsque le nombre de dossiers fermés augmente, le BCT peut aider davantage de travailleurs, les cas peuvent être réglés plus rapidement et la liste d'attente se raccourcit. D'autres variables influencent ce calcul, en particulier le nombre de conseillers des travailleurs disponibles durant l'année, le nombre de nouveaux cas présentés, ainsi que la

proportion de dossiers fermés suite à leur évaluation, à une intervention rapide et à un processus de représentation complet.

Un nouvel élément influence le taux de fermeture des dossiers : la complexité croissante des cas, non seulement de ceux qui sont portés en appel de façon générale, mais plus particulièrement de ceux que le BCT reçoit. Il s'agit, en partie, d'une conséquence de la rigoureuse sélection des cas qui réserve les services de représentation du BCT aux cas les plus complexes. Le BCT hérite aussi de cas complexes abandonnés par les consultants rémunérés à l'acte. De plus, les travailleurs anciennement syndiqués et leurs survivants qui n'ont plus de représentation font maintenant appel aux services du BCT pour régler leurs dossiers de maladies professionnelles.

La mesure de rendement relative à la fermeture des dossiers du BCT, illustrée au tableau et à la figure 3, inclut à la fois les dossiers réglés par une intervention rapide, les cas ayant bénéficié de services de représentation complets, ainsi que ceux qui ont été tenus à l'écart du système d'appel suite à leur évaluation. En 2006-2007, le BCT a fermé 3 075 dossiers de représentation.

Figure 3 et tableau 3 : Dossiers de représentation fermés



Dossiers de représentation du BCT	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Dossiers de représentation fermés	3 179	3 443	3 135	3 052	3 075

Le système d'appel et le rôle du BCT

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme. Cela signifie qu'il a intérêt à contribuer à l'amélioration des procédures de règlement des différends afin d'éviter de futurs arriérés et de possibles surcharges du système.

a) **Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends**

En raison de la quantité de cas portés en appel et de leur nature souvent complexe, les stratégies adoptées par l'ensemble des partenaires visent à régler les cas les plus simples sans

audience officielle. Le recours au règlement rapide (RRD) et au règlement extrajudiciaire des différends (RED) fait donc partie intégrante du travail du BCT. Cependant, comme les cas complexes ne se prêtent pas bien à ces stratégies, il est probable que le pourcentage de cas que le BCT pourra régler de cette façon diminuera, alors que le nombre de cas complexes représentés par celui-ci augmentera, tel que l'indique le tableau 4.

Le RRD et le RED comprennent le règlement rapide des différends avec l'employeur et le niveau opérationnel de la Commission, de même que la médiation et autres formes de règlement au palier des appels qui ne nécessitent aucune audience.

À l'occasion, les techniques de RED, telles que l'exposé de faits convenus ou la clarification des points en litige, peuvent simplifier le processus d'appel, même lorsqu'un aspect du différend doit faire l'objet d'une audience.

En 2006-2007, le BCT a obtenu un total de 3 000 décisions en provenance des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal.

Tableau 4 : Décisions selon le palier

Décision selon le palier et le recours au règlement rapide ou au règlement extrajudiciaire des différends	2004-2005			2005-2006			2006-2007		
	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/RED	% réglé par RRD/RED	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/RED	% réglé par RRD/RED	Total – décisions	Nombre réglé par RRD/RED	% réglé par RRD/RED
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 568	1 568	100 %	1 727	1 727	100 %	1 619	1 619	100 %
CSPAAT – Direction des appels	901	444	49 %	1 048	471	45 %	962	537	56 %
TASPAAT	396	129	33 %	409	121	30 %	419	114	27 %
TOTAL – décisions, tous les paliers	2 865	2 141	75 %	3 184	2 319	73 %	3 000	2 270	76 %

b) **Unité des services centraux à la clientèle**

Responsabilités de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) :

L'USCC est responsable des services suivants :

- conseils et aide au BCT;
- services consultatifs et de représentation au personnel du BCT dans le cas d'affaires juridiquement complexes et (ou) qui établiront un précédent;
- initiatives visant à améliorer le système;

- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

De plus, l'USCC fournit des ressources juridiques aux deux projets pilotes du BCT visant à étendre les services que le BCT offre aux travailleurs gravement blessés (projet CPP-D) et aux survivants des travailleurs décédés suite à un accident du travail (partenariat ACCES).

L'USCC s'acquitte de ses fonctions par l'entremise d'un directeur/avocat général et de trois agents d'interprétation de la loi. En matière de consultation et de représentation, les tâches de l'USCC sont les suivantes : assister les conseillers des travailleurs confrontés à des questions d'ordre juridique dans leurs dossiers, collaborer avec les conseillers des travailleurs ou traiter directement les cas complexes et susceptibles d'établir des précédents.

Voici un résumé des principaux cas traités par l'USCC en 2006-2007 :

Maladies professionnelles : L'USCC a continué à offrir de l'aide juridique et stratégique dans un certain nombre de cas de cancer, notamment par des observations écrites au Tribunal d'appel et la prestation de conseils juridiques et stratégiques au moyen de nombreuses consultations.

Répartition dans les cas de broncho-pneumopathie chronique obstructive (BPCO) : En 2005-2006, l'USCC a travaillé de concert avec une clinique communautaire d'aide juridique sur un important dossier de BPCO et a reçu la *décision n° 865/92R4*. Il s'agissait de déterminer l'admissibilité d'une répartition proportionnelle à l'influence du tabagisme et à celle de l'exposition à la poussière dans un cas de BPCO.

Le vice-président a conclu que les prestations ne pouvaient être réparties lorsque deux facteurs essentiellement coexistants affectent les poumons du travailleur de façon simultanée et indifférenciable. Cette pratique de la Commission préoccupe la communauté des travailleurs qui la considère comme un précédent dangereux pouvant réduire les prestations attribuées aux fumeurs dans d'autres cas de maladies plurifactorielles comme le cancer du poumon. En 2006-2007, en partenariat avec d'autres intervenants auprès des travailleurs, l'USCC a continué de bâtir un corpus de jurisprudence sur ce sujet en s'appuyant sur le succès de la *décision n° 865/92R4*. L'USCC s'attend à ce que plusieurs décisions soient rendues à ce sujet en 2007-2008.

Maladie des vibrations : En 2005-2006, l'USCC a rédigé de nombreux arguments de droit concernant la méthode utilisée par la Commission pour évaluer les pertes non financières (PNF) dans un cas de maladie des vibrations. On maintient que la politique décrite dans la section n° 04-03-02 de l'OPM et utilisée par la Commission pour évaluer les déficiences permanentes relatives à la maladie des vibrations ne se conforme pas au tableau d'évaluation prescrit contenu dans la troisième édition révisée du manuel de référence de l'American Medical Association intitulé *Guides to the Evaluation of Permanent Impairment*. Par conséquent, cette politique est incompatible avec la Loi et non autorisée par celle-ci. Contrairement aux politiques de la Commission, les guides de l'AMA exigent l'évaluation de chacun des trois systèmes corporels touchés par la maladie des vibrations, soit les systèmes vasculaire, neurologique et musculo-squelettique. En 2006-2007, en réponse aux observations du Bureau des conseillers juridiques, l'USCC a préparé ses propres observations sur cette cause. Au 31 mars 2006, il n'était pas encore décidé si la politique en question serait renvoyée

à la Commission en vertu du paragraphe 126 (4) de la Loi qui oblige le Tribunal à agir ainsi avant de rendre sa décision lorsqu'il juge qu'une politique est incompatible avec la *Loi*, non autorisée par celle-ci ou qu'elle ne s'applique pas au cas présent. Cet appel est le premier d'un groupe de cas soulevant des questions semblables.

Stress : L'USCC a fourni un soutien juridique et a rédigé des ébauches d'avis sur une question constitutionnelle dans un certain nombre de cas de stress, dans lesquels il sera soutenu que les restrictions aux droits en vertu des paragraphes 13 (4) et (5) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* sont discriminatoires et violent les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Comme des arguments semblables peuvent être invoqués en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, l'USCC a également examiné la possibilité d'invoquer les arguments du *Code* dans les cas de stress.

Discrimination fondée sur l'âge : En consultation avec une clinique communautaire d'aide juridique, l'USCC a effectué une analyse approfondie d'un cas possible de discrimination fondée sur l'âge. Le travailleur a été gravement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et a subséquemment subi une amputation de la jambe. En vertu de l'alinéa 43 (1) (c) de la *Loi*, la Commission a mis fin aux indemnités pour perte de gains deux ans après l'accident, bien que le travailleur soit demeuré invalide à cause de la lésion subie en milieu de travail. L'USCC a recommandé au BCT de représenter le travailleur pour mettre à l'épreuve l'argument selon lequel la suppression d'indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'USCC a examiné plusieurs autres cas de discrimination fondée sur l'âge en vue d'une possible représentation.

Rétroactivité de la politique de la Commission sur l'intégration des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada avec les indemnités d'accident du travail ou les prestations d'assurance contre les accidents du travail : Avec l'entrée en vigueur de sa politique intitulée *Calcul des déductions relatives au RPC/RRQ de l'indemnité pour PÉF et des prestations pour PG* (politique sur la déduction), la Commission a essentiellement mis fin à sa pratique d'intégrer les prestations d'invalidité du RPC avec les indemnités pour perte économique future (PEF) partielle et les prestations pour perte de gains (PG). Cette pratique, en vigueur depuis 1996 jusqu'à la publication de la politique sur la déduction en 2005, a causé la sous-indemnisation de nombreux travailleurs gravement invalides.

Bien que la Commission ait reconnu la sous-indemnisation de ces travailleurs, elle a néanmoins choisi d'appliquer la politique sur la déduction à partir du 1^{er} janvier 2004, laissant sans recours les travailleurs lésés par cette pratique entre 1996 et le 1^{er} janvier 2004. En 2006-2007, l'USCC a rédigé des observations générales d'ordre juridique en faveur de l'application de cette politique à partir de 1996. On attend la décision du Tribunal d'appel dans au moins un cas et de nombreux autres devraient être entendus à ce sujet en 2007-2008. Cet important problème systémique touche un groupe très vulnérable de travailleurs ayant une invalidité permanente.

Immobilisation des prestations pour perte de salaire plus de 72 mois après la date à laquelle le travailleur a été blessé : L'USCC a répondu à un nombre important de questions du personnel du BCT et de représentants extérieurs concernant l'« immobilisation » des prestations pour perte de revenus imposée par la loi après l'examen final. L'examen final

relatif aux prestations pour perte de gains (PG) a lieu 72 mois après la date à laquelle le travailleur a été blessé. L'examen final relatif aux indemnités pour perte économique future (PÉF) a lieu 60 mois après la première évaluation du montant des PÉF, qui est habituellement effectuée environ 12 mois après la date de la blessure. Sauf dans des circonstances très particulières, l'article 44 de la *Loi* interdit à la Commission de réexaminer les prestations pour

perte de revenus après l'évaluation finale. Cette règle rigide a laissé de nombreux travailleurs sous-indemnisés ou sans indemnisation aucune pour des pertes de salaire directement liées à leurs blessures subies en milieu de travail. Pour les travailleurs dont l'évaluation finale a eu lieu entre le 1^{er} janvier 1998 (lors de l'entrée en vigueur de la *LSPAAT*) et le 26 novembre 2002 (lorsque les modifications apportées par le projet de loi 179 à la *Loi* sont entrées en vigueur), il n'y a aucune exception à la règle d'interdiction d'évaluation qui pourrait venir en aide aux travailleurs. Les modifications découlant du projet de loi 179 ont ajouté deux exceptions, qui ont profité à certains travailleurs sans rien changer pour les autres. L'USCC a fourni une aide juridique dans un certain nombre de cas pour lesquels il était possible, grâce à une argumentation imaginative, d'éviter les effets pénalisants de cette règle en utilisant les faits propres à cette cause. Dans de nombreux cas, toutefois, il est impossible de contourner la règle et les travailleurs ont été laissés avec une indemnité insuffisante ou inexistante.

Délais : L'USCC a continué à appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler des problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un suivi des dossiers du BCT dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant et en fournissant un compte rendu des résultats au BCT.

3) SERVICES EDUCATIFS

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans les collectivités partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de fiches de renseignements, des trousseaux et une foire aux questions sur la sécurité au travail et l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2006-2007, le BCT a organisé 162 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cliniques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province. La majorité des séances d'information ont porté sur le régime d'assurance contre les accidents du travail, en ce qui concerne particulièrement les travailleurs blessés. De plus, le BCT offre des services d'enseignement de niveau supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine de l'indemnisation des travailleurs.

Points saillants des ateliers éducatifs

Congrès de 2006 des TCA sur l'indemnisation des travailleurs, du 27 au 29 octobre : La conférence de 2006 avait une portée nationale. L'avocate générale du BCT a aidé le représentant d'une clinique communautaire d'aide juridique et celui des TCA à préparer la présentation sur le système d'indemnisation de l'Ontario et a servi de personne-ressource pour la conférence.

Conférence de 2006 de l'éditeur Lancaster House sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail : L'avocate générale du BCT a participé à un débat d'experts intitulé « What's Compensable and Who's Covered » (qu'est-ce qui est indemnisable et qui est protégé), pendant lequel des sujets comme l'admissibilité en cas d'état

pathologique résultant de plusieurs causes, dont les maladies professionnelles, la douleur chronique et le stress chronique, ont été abordés.

Séance de formation sur les maladies professionnelles offerte à l'équipe d'intervention en matière d'invalidité professionnelle de la Fédération des travailleurs de l'Ontario : un conseiller des travailleurs du BCT à Elliot Lake, qui a participé à l'élaboration de ce cours en 2005-2006, a coprésenté la première séance complète de ce cours intensif d'une durée de six jours. Le cours porte sur des sujets variés allant de l'histoire des maladies professionnelles à la façon de contester un cas de maladie professionnelle devant le Tribunal d'appel.

Formation pour le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) : cette formation a été donnée aux vice-présidents, aux membres des comités d'appel et au personnel juridique du TASPAAT. L'USCC a donné une présentation sur la façon de s'y prendre avec des travailleurs non représentés ayant des troubles mentaux.

Conférence du BCT sur l'apprentissage en juin 2006 : À l'occasion du 20^e anniversaire du BCT, le personnel s'est réuni pour une conférence sur l'apprentissage où l'USCC, la direction et les partenaires du système ont donné une formation sur les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et le partenariat ACCES, qui permettent au BCT de mieux aider les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants. De plus, le personnel a eu l'occasion d'échanger avec le chef des services généraux d'alors, John Slinger, et avec d'autres dirigeants de la CSPAAAT, sur les progrès des documents d'appui sur le processus décisionnel conçus pour orienter la prise de décisions de la CSPAAAT.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2006-2007

1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES ET AU SEIN DU SYSTÈME

Réunions des intervenants auprès des travailleurs avec la Commission

En 2006-2007, le BCT a continué de jouer un rôle important, au cours des réunions officielles des intervenants auprès des travailleurs auxquelles assistaient des membres de la communauté des travailleurs, le président de la Commission et l'équipe de cadres supérieurs de la Commission. Ces réunions permettent à la Commission de traiter de sujets visés par d'importants changements, tels que l'élaboration des politiques et des processus, et d'obtenir l'avis des intervenants auprès des travailleurs. En juillet 2006, le BCT s'est joint à d'autres représentants de la communauté des travailleurs et des chefs de file de celle des travailleurs

blessés pour informer le nouveau président de la Commission de leurs principales préoccupations concernant la réforme de la loi et du système d'une nécessité pressante. En janvier 2007, le BCT a participé à la réunion de la Commission avec des intervenants auprès des travailleurs concernant l'ébauche de ses politiques de retour au travail rapide et sécuritaire (RTRS).

Groupe de travail de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires

Des membres du personnel du BCT ainsi que des représentants des travailleurs ont collaboré avec les cadres supérieurs de la Commission pour s'entendre sur des énoncés de principe en ce qui a trait à l'évaluation des demandes. La Commission a par la suite fait de ces documents sur les énoncés de principe des documents de formation intitulés « Guides des meilleures pratiques ». Ces documents ont pour but de rendre plus équitable et plus cohérent le processus décisionnel de la Commission en général, conformément à des points particuliers.

Tirant parti du succès de ce processus en 2005-2006, pendant lequel six guides ont été rédigés et publiés sur le site Web de la Commission, le BCT a participé en 2006-2007 à un certain nombre de sous-comités du Groupe de travail de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires pour se pencher sur certains sujets complexes, dont les suivants :

- l'arbitrage dans le cadre de la politique sur le « stress post-traumatique »;
- le retour au travail des travailleurs blessés et les refus de travailler en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- l'arbitrage dans le cadre du Programme des lésions graves de la Commission.

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires

Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission travaillant conjointement dans le but de déterminer les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires et de réviser les versions finales des documents auxquels ont travaillé le groupe de travail et les sous-comités afin de les commenter.

Groupe de travail des partenariats au sein du régime : ce groupe, comprenant des représentants de la Commission, de la CSPAAT, du BCT et du BCE, cherche à résoudre les problèmes concernant la prestation de services par nos partenaires au sein du régime. Les réunions ont lieu deux ou trois fois par année.

Comité consultatif du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) : en 2006-2007, le BCT a participé à deux réunions du Comité consultatif du TASPAAT, qui est composé du président et d'autres membres de la haute direction du TASPAAT ainsi que de représentants des communautés des travailleurs et des employeurs. Ces réunions avaient pour but de résoudre des problèmes d'intérêt commun. De plus, le BCT et le TASPAAT ont tenu une réunion distincte pour examiner quelques problèmes concernant les appels et les processus du BCT.

Research Action-Alliance on the Consequences of Work Injury (RAACWI) : le BCT a poursuivi sa participation dans ce partenariat de recherche à titre d'organisme partenaire entre

des chercheurs universitaires et la communauté des travailleurs blessés. Comme la plupart des projets de recherche en étaient à l'étape de planification, le rôle du BCT a surtout consisté à faire des commentaires et à fournir une expertise au nom de la communauté des travailleurs blessés. Le BCT a également contribué à l'étude de la RAACWI par le comité d'examen international qui s'est penché sur le travail de l'Institut de recherche sur le travail et la santé, le principal parrain universitaire du projet.

Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi en 2006-2007

Consultation de la CSPAAT sur les ébauches de politiques en matière de retour au travail rapide et sécuritaire (RTRS) : le BCT a rédigé des mémoires en réponse à la consultation de la Commission sur les ébauches de politiques en matière de RTRS.

Le BCT a appuyé l'intention générale et le fondement des ébauches de politiques, a formulé de nombreux commentaires ainsi que des recommandations d'amélioration et a réitéré son argumentation, déjà exposée lors de la première ronde de consultation sur les politiques en matière de RTRS, quant au besoin d'apporter plus de réformes fondamentales, y compris des modifications législatives et une solution de rechange aux programmes courants de tarification personnalisée.

Réglementation des parajuristes : en 2006-2007, le BCT a poursuivi ses efforts pour être exempté du règlement. À ce sujet, il a présenté une demande écrite au Barreau du Haut-Canada afin d'être spécifiquement exempté en vertu des règlements du Barreau.

Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime

Bureaux de circonscription des députés provinciaux : les bureaux du BCT ont continué de fournir des renseignements et des documents de référence aux bureaux des députés provinciaux. Les bureaux locaux du BCT ont établi et maintenu de bonnes relations de travail et de bons processus de référence avec les bureaux des circonscriptions.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) : le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un organisme pour les familles du nom d'Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat innovateur en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Depuis le 1^{er} juin 2006, le partenariat a étendu ses services de la région de l'Ouest à d'autres parties de la province. Le but du partenariat ACCES est de fournir au moment opportun une aide continue et complète aux survivants d'un accident mortel au travail. Certaines de ces familles ont besoin de conseils immédiats, de références et de représentation pour pouvoir faire face aux moments difficiles qu'entraîne la perte d'un être cher suite à une tragédie survenue en milieu de travail.

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) : le projet pilote du PPIRPC a été progressivement mis en œuvre en 2006-2007, la représentation dans les bureaux pilotes commençant le 1^{er} avril 2006 et le soutien aux clients desservis par les bureaux pilotes pour les aider à remplir les demandes du PPIRPC débutant le 1^{er} juin 2006. Les bureaux pilotes comprennent ceux d'Ottawa, de Downsview, de Hamilton, de Sault Ste. Marie et de Sudbury.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet pilote, une lettre d'entente a été signée entre Ressources humaines et Développement social Canada, la CSPAAT et le BCT. Par la suite, un cadre d'évaluation du projet pilote a été préparé conjointement par les trois participants. La formation du personnel sur les formulaires de demande du PPIRPC, l'interface entre le PPIRPC et la CSPAAT ainsi que les procédures pilotes du BCT a été achevée pendant l'exercice.

Une première analyse du projet pilote du PPIRPC a été effectuée à la fin des deuxième et troisième trimestres. Le nombre de travailleurs blessés ayant participé au projet pilote s'est révélé modeste. Une analyse de fin d'exercice sera effectuée tôt dans le nouvel exercice. Le projet pilote se poursuivra jusqu'au 31 mars 2008.

Travailleurs ayant des besoins cruciaux ou étant en situation critique : ce comité, constitué de membres de la Commission, du ministère du Travail, du TASPAAAT et du BCT, a élaboré un protocole de traitement expéditif des demandes, des audiences et (ou) des décisions concernant les travailleurs en situation critique. Ce protocole tente de réduire les lacunes sur le plan du service et d'empêcher que des cas urgents concernant des travailleurs vulnérables en situation critique ne se retrouvent au bas de la pile. De tels cas doivent être traités conformément au protocole élaboré et convenu par les membres du comité.

Groupe de soutien à la famille et aux pairs : ce groupe, dont font partie la CSPAAT, l'organisme Au fil de la vie, Hydro One, l'Association des victimes de brûlures électriques, des services d'intervention auprès des travailleurs blessés et le BCT, examine les questions relatives aux travailleurs gravement handicapés et tente de réduire les lacunes sur le plan des services.

Travailleurs gravement blessés : un groupe de travail constitué de la CSPAAT, du BCT, de la Fédération du travail de l'Ontario, du système des cliniques d'aide juridique et des syndicats des métiers de la construction a été mis sur pied pour examiner les problèmes concernant les travailleurs gravement blessés. Le but du groupe est de fournir une orientation aux agents de la CSPAAT pour décider des critères de référence du programme et des pratiques exemplaires d'arbitrage.

Un document de travail a été rédigé et remis à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Un groupe de travail a été mis sur pied avec la CSPAAT pour se pencher sur certaines des préoccupations. Les projets envisagés par le groupe de travail comprennent un document de type « pratiques exemplaires » à l'intention des agents d'indemnisation, la révision du « Guide d'autonomie » de la Commission et des discussions visant à résoudre certains aspects problématiques du Programme des lésions graves.

2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Le BCT gère le programme de paiements de transfert au nom du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO) qui offre un soutien en matière d'éducation et de formation en assurance contre les accidents de travail.

Le BCT examine et approuve le plan d'activités annuel du PBCTCO et gère le programme de paiements de transfert en administrant une entente annuelle de niveau de service qui prévoit des critères d'évaluation du rendement, des résultats de formation et des exigences en matière d'information financière trimestrielle. Le BCT examine les résultats de formation par rapport aux critères de rendement et aux rapports financiers en fin d'exercice. Le BCT doit recevoir les états financiers vérifiés de fin d'exercice avant de pouvoir approuver les paiements de transfert pour l'exercice suivant. Le ministre du Travail, dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT, approuve le programme de paiements de transfert ainsi que les fonds destinés au PBCTCO.

Le programme du PBCTCO a pour objet l'élaboration et la prestation d'une formation sur l'assurance contre les accidents du travail qui est adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction et qui vise à former ses membres sur la sécurité professionnelle et le retour au travail rapide et sécuritaire. Le principal objectif du programme consiste à renforcer l'autonomie en matière d'assurance contre les accidents du travail au sein des syndicats de la construction.

Le programme de financement du PBCTCO offre également un mentorat et un soutien poussés aux représentants déjà formés ce qui, de concert avec la formation officielle, se traduit par une hausse importante du nombre de cas traités par des représentants formés.

3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Nouveau système de gestion des cas

En 2006-2007, le BCT a procédé avec succès à deux mises à jour du système de gestion des cas en ligne avec l'aide du Groupement de l'économie et des affaires. Le nouveau système avait été lancé pendant l'exercice précédent. Ces mises à jour ont apporté de nombreuses améliorations pour accroître le flux de travail et la capacité d'évaluation du rendement de l'organisme. Le système a également été modifié pour offrir quelques options clavier afin d'éviter l'utilisation de la souris et de faciliter l'utilisation du logiciel de reconnaissance vocale par le personnel du BCT ayant une déficience.

En 2007-2008, des fonctions de gestion des documents et un module sur les relations avec l'extérieur seront ajoutés au système de gestion des cas. En plus d'être un outil technologique des plus habilitants pour le personnel du BCT, la nouvelle infrastructure du système de gestion des cas assurera le service à la clientèle dans des délais plus courts et réduira le coût global d'obtention de résultats pour la clientèle du BCT.

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

Le site Web du BCT contient plus de 800 pages, dont une fiche de renseignements sur le BCT traduite en 21 langues. Au cours de 2006-2007, le BCT a ajouté plusieurs nouvelles fiches de renseignements et a modifié en partie le contenu de la documentation existante pour tenir compte des changements apportés aux politiques et aux règlements de la CSPAAAT. Le BCT a également tenu à jour la section sur les décisions importantes décrivant le travail accompli avec succès par le personnel du BCT au nom des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Gestion des connaissances

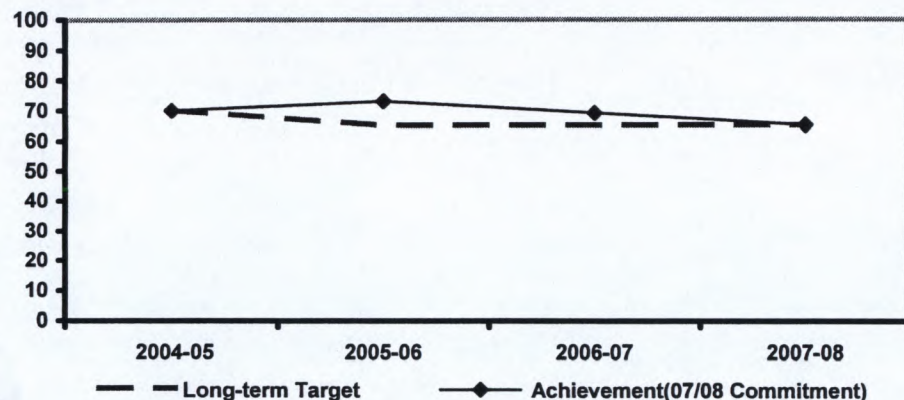
Le BCT crée une très grande quantité de documents liés aux cas et aux appels, qui peuvent être utilisés à des fins génériques, ce qui contribue à une préparation plus efficace des cas.

En 2005-2006, le BCT a conçu un système de gestion des connaissances accessible sur le Web afin de remplacer l'index manuel de documents de recherche. Un catalogue électronique de documents de recherche a accru de façon importante la possibilité de conserver des données et de les partager au sein de l'organisme. La plupart de ces documents comportent le texte intégral et remplacent les copies papier classées dans les divers bureaux. Au cours de 2006-2007, de nouvelles ressources juridiques et médicales ont été ajoutées à la base de données. En 2007-2008, le BCT examinera les possibilités d'offrir aux partenaires communautaires et au sein du régime un accès à la base de données de la bibliothèque.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

- Le but du BCT est d'offrir un soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans avoir à recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en trouvant des solutions de règlement extrajudiciaires des différends au niveau des appels.

Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans passer par une audience. L'engagement à long terme a été révisé en 2004-2005 pour tenir compte des changements apportés aux règlements hors cour, vu la complexité croissante des cas ainsi que le nombre de dossiers portés en appel.

Résultats de rendement en fin d'exercice 2006-2007

Les décisions ont été rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 69 %. Toutefois, puisque les services doivent répondre à des demandes de plus en plus complexes, il est prévu qu'à long terme, 65 % des décisions seront rendues par RRD ou par RED.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat en 2005-2006	Engagements en 2006-2007	Résultats en fin d'exercice 2006-2007 (au 31 mars 2007)
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	Les décisions doivent être rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans une proportion de 65 %.	Engagement dépassé. Le BCT a obtenu 73 % de toutes les décisions par RRD ou par RED.	Obtenir 65 % de toutes les décisions par RRD ou par RED. Examen des options de RRD ou RED de référence tenant compte pour 2006-2007 de la nouvelle démarche de prestation de services et du nouveau système de gestion des cas.	Les décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends dans une proportion de 69 %; cependant, comme la prestation de services va vers la représentation de cas plus complexes, la cible à long terme demeure à 65 %.
Efficacité des services consultatifs et de représentation	150 cas par ETP	Le BCT a réglé 140 cas par ETP. Cette mesure a été revue en fonction du nouveau système de gestion des cas pour tenir compte du nombre de cas réglés par rapport au nombre de cas traités par employé, en comptant les cas de consultation et ceux de représentation.	Le BCT a porté son engagement à 150 cas réglés par ETP en 2006-2007.	153 cas par employé ont été réglés, d'après les statistiques du nouveau système de gestion des cas. Des objectifs et des engagements de référence seront établis au cours des deux prochains exercices.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat en 2005-2006	Engagements en 2006-2007	Résultats en fin d'exercice 2006-2007 (au 31 mars 2007)
Service de représentation en appel en temps opportun	Cible à long terme : 100 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel sont introduits en 120 jours ou moins.	En 2005-2006, l'engagement était d'introduire 50 % des cas nécessitant un service de représentation en appel en 120 jours ou moins. En 2005-2006, le BCT a dépassé son engagement et a introduit 87 % des cas portés en appel en 120 jours ou moins.	L'engagement de 2006-2007 est d'introduire 50 % des cas portés en appel en 120 jours ou moins. En 2007-2008, le BCT a revu son engagement, qui est d'introduire 85 % des cas portés en appel en 120 jours ou moins. Le BCT examinera son rendement et établira des points de référence selon les changements apportés au modèle de prestation de services et à la mise en œuvre du nouveau système de gestion des cas au cours des deux prochains exercices.	Engagement de 2006-2007 dépassé, avec 89 % des cas portés en appel introduits en 120 jours ou moins.

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL – EXERCICE 2006-2007

Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars

Compte	Budget* final	Total** des dépenses réelles	Écart	Explication
Salaires et traitements	6 409,6	6 244,9	164,7	Le surplus budgétaire en salaires et traitements est attribuable à la gestion des postes vacants et à la diminution de la rémunération rétroactive prévue.
Avantages sociaux	1 430,8	1 403,6	27,2	Diminution des avantages sociaux prévus découlant de la diminution connexe de la rémunération rétroactive.
TOTAL DES ACDF	1 813,7	1 672,0	141,7	Réduction des frais de mise au point du système de gestion des cas et d'autres dépenses de déplacement.
Paielement de transfert	225,0	225,0	0,0	
TOTAL DU BCT	9 879,1	9 545,5	333,6	
Recouvrements	(9 878,1)	(9 545,5)	(332,6)	
TOTAL	1,0	0,0	1,0	

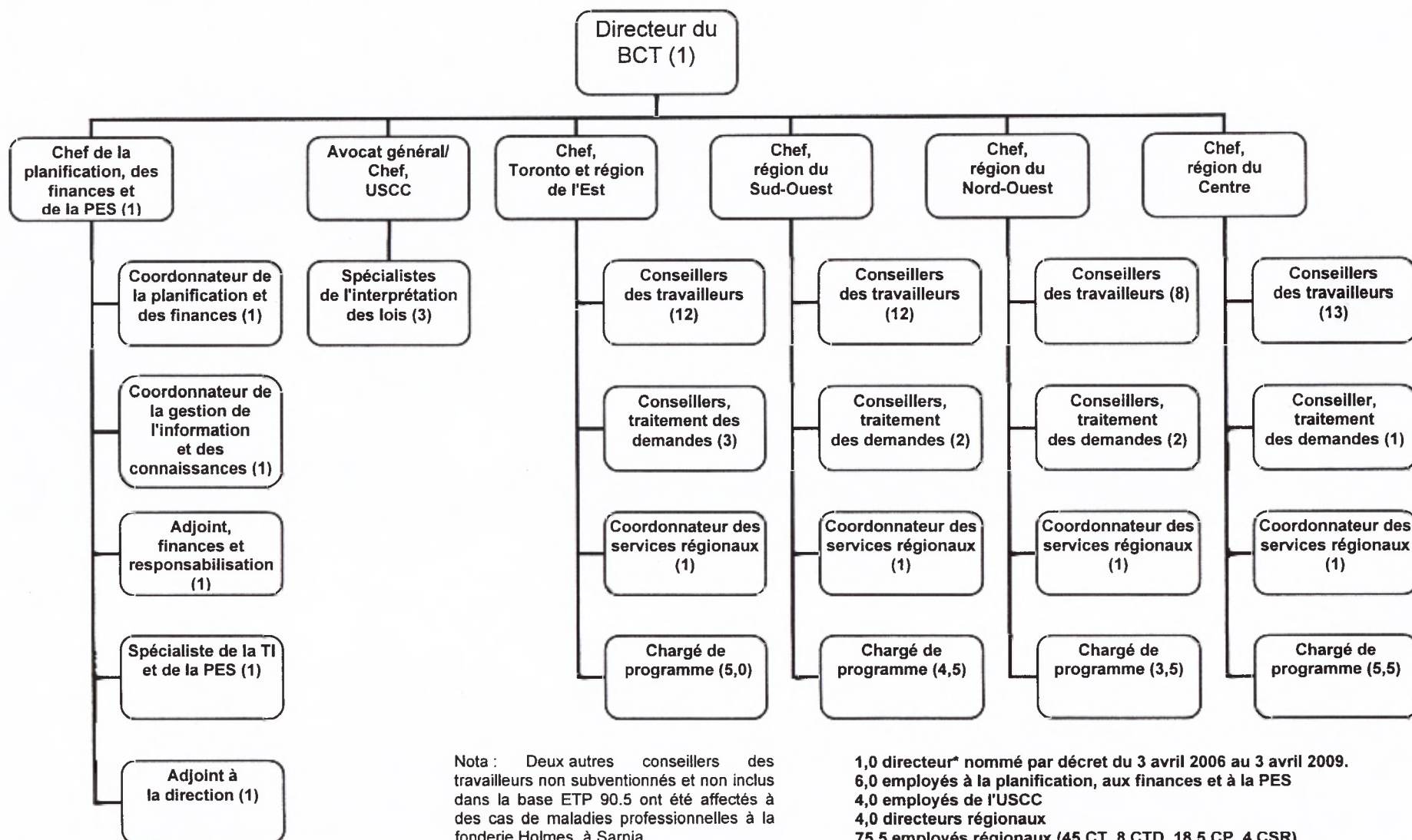
* Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par compte standard.

**Total des dépenses réelles comprenant le coût de location des bureaux.

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

<u>TORONTO ET RÉGION DE L'EST</u>	<u>RÉGION DU SUD-OUEST</u>	<u>RÉGION DU NORD-OUEST</u>	<u>RÉGION DU CENTRE</u>
SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO	BUREAU DE LONDON	BUREAU DE SAULT STE. MARIE	BUREAU DE SUDBURY
Bureau des conseillers des travailleurs 123, rue Edward Bureau 1300 Toronto (ON) M5G 1E2	Bureau des conseillers des travailleurs 495, rue Richmond Bureau 810 London (ON) N6A 5A9	Bureau des conseillers des travailleurs 70, promenade Foster Bureau 480 Sault Ste. Marie (ON) P6A 6V4	Bureau des conseillers des travailleurs 159, rue Cedar Bureau 304 Sudbury (ON) P3E 6A5
BUREAU DE SCARBOROUGH	BUREAU DE HAMILTON	BUREAU DE THUNDER BAY	BUREAU DE DOWNSVIEW
Bureau des conseillers des travailleurs 2275, avenue Midland Unité 3 Scarborough (ON) M1P 3E7	Bureau des conseillers des travailleurs 119, rue King Ouest 13 ^e étage Hamilton (ON) L8P 4Y7	Bureau des conseillers des travailleurs 435, rue James Sud Bureau 335, 3 ^e étage Thunder Bay (ON) P7E 6S7	Bureau des conseillers des travailleurs 1201, avenue Wilson Édifice C, Bureau 125 Downsview (ON) M3M 1J8
BUREAU DE MISSISSAUGA	BUREAU DE WINDSOR	BUREAU DE TIMMINS	BUREAU DE WATERLOO
Bureau des conseillers des travailleurs 10, rond-point Kingsbridge Garden Bureau 512 Mississauga (ON) L5R 3K6	Bureau des conseillers des travailleurs 880, avenue Ouellette Bureau 601 Windsor (ON) N9A 1C7	Bureau des conseillers des travailleurs 60, avenue Wilson Bureau 303, 3 ^e étage Timmins (ON) P4N 2S7	Bureau des conseillers des travailleurs 155, promenade Frobisher Unité G (213) Waterloo (ON) N2V 2E1
BUREAU D'OTTAWA	BUREAU DE ST. CATHARINES	BUREAU D'ELLIOT LAKE	
Bureau des conseillers des travailleurs 347, rue Preston, 3 ^{ème} étage Ottawa (ON) K1S 3H8	Bureau des conseillers des travailleurs 301, avenue St. Paul, 9 ^e étage St. Catharines (ON) L2R 7R4	Bureau des conseillers des travailleurs 50, promenade Hillside Nord Elliot Lake (ON) P5A 1X4	

ANNEXE E – ORGANIGRAMME



1. Name of the subject
2. Date of the exam
3. Name of the candidate
4. Roll number of the candidate
5. Name of the institution

