

Le 30 juin 2017
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS
Rapport annuel
du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017



BUREAU PROVINCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2
416 325-8570
416 325-4830
www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
MESSAGE DU DIRECTEUR	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	6
PRESTATION DES SERVICES DU BCT	7
EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	8
EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ AUX PLAINTES POUR REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	23
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2016-2017	29
ANNEXE B – DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAA À L'ÉGARD DE TRAVAILLEURS REPRÉSENTÉS PAR LE BCT	30
ANNEXE C – BUREAUX DU BCT	33
ANNEXE D – ORGANIGRAMME	34

MESSAGE DU DIRECTEUR

J'ai le plaisir de présenter le compte rendu des réalisations du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2016-2017. Grâce à ses 97 employés répartis dans 16 bureaux aux quatre coins de l'Ontario, le BCT est d'un précieux secours aux personnes qui, faute d'une représentation syndicale, sont dans une situation précaire lorsqu'elles font une demande d'indemnisation à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou qu'elles sont l'objet de représailles pour avoir exercé ou fait valoir leurs droits en matière de santé et de sécurité. Le présent rapport fait un tour d'horizon de nos services relatifs à l'assurance contre les accidents du travail, puis résume nos réalisations durant notre cinquième année de prestation de services en matière de représailles.

Le BCT remplit son mandat à titre de partenaire du système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario aux côtés de la CSPAAT, du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Dans le cadre de son mandat de protection contre les représailles, il est aussi partenaire du système ontarien de santé et de sécurité. Le BCT est déterminé à assurer le bon fonctionnement de ces deux systèmes tant pour les travailleurs que pour les employeurs qui y ont recours.

Services liés à l'assurance contre les accidents du travail

L'exercice 2016-2017 a été une année charnière pour le BCE avec la mise en œuvre complète du nouveau modèle de prestation de services. Ce nouveau modèle résultait des changements survenus dans l'environnement opérationnel du BCT et a permis de rationaliser nos services grâce à la simplification du processus de service initial, qui est passé de deux étapes à une seule, et des conseils exhaustifs et des renvois, notamment pour les travailleurs dont le dossier ne comportait pas de preuves suffisantes pour que le BCT entame le processus d'appel. En outre, il nous a permis de concentrer nos ressources sur la mise en œuvre avec le TASPAAT d'initiatives visant à réduire le nombre d'appels, qui ont été couronnées de succès.

Le BCT a donné suite à 8 195 nouvelles demandes initiales de services en 2016-2017, ce qui représente une baisse d'environ 26 % par rapport à l'exercice précédent. Tout comme de 2013-2014 à 2015-2016, la tendance à la baisse s'est maintenue après plusieurs années où la demande de services était demeurée élevée. Cependant, le nombre de demandes de services de représentation faites par des travailleurs a connu une diminution un peu moins marquée (14 %) pour s'établir à 2 070, ce qui signifie qu'une plus grande proportion des travailleurs qui ont communiqué avec le BCT avaient besoin de services de représentation. Le BCT a continué d'accepter un pourcentage accru de nouveaux cas nécessitant des services de représentation, celui-ci étant passé de 52 % en 2012-2013 à 55 % en 2016-2017. Il a réussi à réduire de 17,6 % le nombre total de cas soumis au TASPAAT, qui était traditionnellement très élevé et limitait la capacité du BCT d'assurer un règlement rapide des cas, ce qui représente des progrès considérables. En parallèle, il a réduit de 6,5 % le nombre de cas en attente d'un examen par rapport à l'exercice 2015-2016. Enfin, le taux global de succès pour les services de représentation à la CSPAAT et au TASPAAT a beaucoup augmenté, passant de 45 % en 2015-2016 à 51 % en 2016-2017, ce qui reflète une hausse constante en cinq ans, soit depuis 2012-2013, alors que le taux était de 31 %. Cela indique que les conseillers des travailleurs du BCT

prennent de bonnes décisions selon le bien-fondé des cas qu'ils soumettent pour un nouvel examen et un appel.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le BCT est intervenu dans des cas parmi les plus complexes du système, y compris d'importantes grappes de cas de maladie professionnelle et des questions concernant la Charte des droits. Le rapport annuel que voici rend compte de plusieurs décisions positives du TASPAAT obtenues par les conseillers des travailleurs. Le BCT a continué de renforcer ses protocoles avec la CSPAAT et le TASPAAT quant à la manière d'intervenir lorsque des travailleurs blessés sont en état de crise financière ou psychologique.

Le BCT a participé à des partenariats proactifs visant à régler les problèmes éprouvés par le système d'assurance contre les accidents du travail. Il a collaboré avec le TASPAAT afin de mettre en œuvre des initiatives innovatrices visant à réduire le nombre d'appels à ce niveau, qui comprenaient le travail préparatoire pour un projet pilote de vidéoaudiences qui sera lancé en 2017-2018. Le BCT s'est notamment associé à des représentants des employeurs afin d'élaborer des propositions faisant consensus au sujet des améliorations pouvant être apportées aux processus de contestation et de règlement extrajudiciaire des différends.

Services relatifs aux représailles en matière de santé et de sécurité

À la suite des modifications apportées à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le BCT a, depuis le 1^{er} avril 2012, le mandat de fournir des services aux travailleurs non syndiqués qui pourraient avoir subi des représailles de leur employeur pour avoir exercé ou fait valoir les droits que leur confère la LSST. L'exercice 2016-2017 marquait la cinquième année de ce mandat.

La charge de travail du programme a évolué et s'est stabilisée. En 2016-2017, le BCT a reçu 1 145 nouvelles demandes de services, soit 26,4 % de plus qu'en 2015-2016, ce qui constitue un nombre record depuis la création du programme. Cela montre que le mandat du BCT relatif aux représailles demeure important pour les travailleurs non syndiqués vulnérables de l'Ontario.

Merci!

Ce fut une année charnière pour le BCT. Je désire remercier toutes les personnes qui ont participé à la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services, à commencer par l'équipe formée de membres du personnel et de la direction qui a élaboré l'approche proposée. Merci également au personnel de première ligne responsable des questions d'assurance contre les accidents du travail, qui a intensifié ses efforts pour réduire les appels devant le TASPAAT et le nombre d'examen de cas, à l'équipe responsable des questions liées aux représailles, pour avoir aidé près de 1 100 travailleurs au cours de la cinquième année de ce service, ainsi qu'à l'équipe juridique, à l'équipe administrative et, enfin, à l'équipe de direction.

Je tiens aussi à souligner la contribution du ministère du Travail à l'établissement de nos partenariats interorganismes et, enfin, je voudrais saluer nos nombreux amis et collègues de la CSPAAT, du TASPAAT et du BCE avec qui nous avons collaboré pour mieux servir le public et résoudre divers problèmes. Je suis également très reconnaissant à nos partenaires des milieux des travailleurs pour notre étroite collaboration durant une autre année de profonds changements, ainsi qu'aux nombreux représentants des employeurs qui nous ont aidés à résoudre des cas et à régler différentes questions

stratégiques, telles que l'amélioration du règlement des différends. Enfin, je salue et remercie tout particulièrement les milliers de travailleurs vulnérables et les membres des familles des victimes qui se sont tournés vers nous. Nous avons fait tout en notre pouvoir pour venir en aide à ceux et celles qui ont placé leur confiance en nous, et leurs cas nous ont beaucoup appris.

Le directeur,
Alec Farquhar

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le mandat du BCT comporte deux volets :

- paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) : éduquer, conseiller et représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants au sujet des demandes de prestations pour des accidents du travail et des appels;
- paragraphe 50.1 (1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) : éduquer et conseiller les travailleurs non syndiqués et les représenter lorsqu'ils déposent une plainte pour représailles contre leur employeur en vertu de la LSST après avoir exercé les droits que leur confère celle-ci.

La vision du BCT est la suivante :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'information sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables et leurs survivants;
- fournir des conseils et des services de représentation et d'information spécialisés et efficaces aux travailleurs vulnérables non syndiqués susceptibles d'avoir été l'objet de représailles pour avoir fait valoir leurs droits aux termes de la LSST;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail comme du système de santé et de sécurité au travail de l'Ontario et préserver la santé des travailleurs, qui sont le fondement de la force et du dynamisme de l'économie provinciale;
- contribuer à améliorer la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que la santé et la sécurité au travail, grâce à des partenariats avec des intervenants des systèmes et de la collectivité en général.

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail, et les membres de son personnel sont des fonctionnaires. La personne qui assume la direction du BCT est nommée par décret.

PRESTATION DES SERVICES DU BCT

Les **services relatifs à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail** sont fournis par 16 bureaux répartis dans quatre régions.

Toronto et région de l'Est : centre-ville de Toronto, Scarborough et Ottawa

Région du Centre : Downsview, Mississauga, Hamilton et St. Catharines

Région du Sud-Ouest : London, Waterloo, Windsor et Sarnia (bureau satellite)

Région du Nord : Sudbury, Elliot Lake, Sault Ste. Marie, Timmins et Thunder Bay



De plus, le BCT offre des ateliers dans d'autres collectivités de la province, où les travailleurs blessés peuvent rencontrer des conseillers des travailleurs sans avoir à parcourir de longues distances. Ces collectivités sont Barrie, Brantford, Kingston, North Bay, Oshawa, Peterborough et St. Thomas. En 2016-2017, huit ateliers au total ont eu lieu dans la province.

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

- conseils aux clients du BCT et représentation de ces derniers dans les cas complexes sur le plan juridique ou susceptibles de faire jurisprudence;
- conseils juridiques internes et assistance aux membres de la direction et du personnel du BCT, notamment pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles à l'égard des clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer les systèmes et propositions relatives aux politiques;
- élaboration de séances d'information et de ressources pour le personnel du BCT et d'autres représentants des travailleurs;
- création de documents d'information à l'intention du public.

Les **services relatifs aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail** sont fournis par le personnel affecté au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) du BCT depuis son bureau provincial situé à Toronto. La plupart des séances de médiation et des audiences de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) ont lieu à Toronto. Les séances de médiation peuvent aussi se tenir dans des centres régionaux. En 2016-2017, des représentants des travailleurs se sont rendus à London, à Sudbury, à Windsor et à Thunder Bay pour fournir des services de représentation.

EXÉCUTION DU MANDAT DU BCT LIÉ À LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET À L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

La section ci-après traite des services offerts dans le cadre du mandat du BCT lié à l'assurance contre les accidents du travail. Les services offerts en relation avec le mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont présentés séparément plus loin dans le rapport.

Aperçu des services

Dans le cadre de son mandat lié à l'assurance contre les accidents du travail, le BCT offre les services suivants aux travailleurs blessés qui ne font pas partie d'un syndicat et à leurs survivants :

- renseignements et conseils;
- éducation;
- 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 de la collectivité et du système pour veiller à ce que celui-ci réponde aux besoins des travailleurs blessés et des survivants de personnes décédées des suites d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS

Il y a des personnes qui s'adressent au BCT parce qu'elles ont des questions relatives à l'assurance contre les accidents du travail ou qu'elles ont besoin d'information pour bien comprendre leurs droits. Il arrive aussi que des travailleurs s'adressent à lui parce que la CSPAAT leur a refusé des prestations ou des services et qu'ils souhaitent contester sa décision. Le BCT apporte de l'aide, dans le premier cas, en fournissant de l'information et des « conseils sommaires » (services consultatifs) et, dans le second, en représentant les travailleurs dans le cadre du processus de règlement du différend et du processus d'appel (services de représentation). En 2016-2017, le BCT a donné suite à 8 195 nouvelles demandes de services.

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

En plus de répondre directement par téléphone et en personne aux questions des travailleurs au sujet de leurs demandes de prestations d'assurance contre les accidents du travail, le BCT fait la promotion de son site Web comme source d'information pour ses clients.

Quelques faits saillants à propos de notre site Web :

- des pages sur des sujets précis touchant l'assurance contre les accidents du travail;
- une page consacrée au processus de contestation qui comprend des illustrations et du texte présentant les organismes clés du système, soit la CSPAAT et le TASPAAAT, et expliquant les différences entre les deux;

- une page contenant les formulaires nécessaires pour respecter les délais d'appel et interjeter appel;
- une foire aux questions portant respectivement sur le BCT, l'assurance contre les accidents du travail ainsi que la santé et la sécurité au travail;
- des fiches d'information en 21 langues qui donnent une vue d'ensemble des services du BCT et un service de demande de renseignements par courriel.

La section « En vedette » permet au BCT de présenter des nouvelles et des événements d'importance.

SERVICES D'INFORMATION

Travailleurs blessés et membres du public

Le BCT organise, à l'intention des travailleurs blessés et des membres du public, des séances d'information aux quatre coins de la province. En 2016-2017, le BCT a tenu dans différentes collectivités ontariennes 9 séances de ce type axées sur le personnel des bureaux des députés provinciaux et 8 séances conçues pour le grand public, auxquelles se sont ajoutés 8 ateliers consacrés aux travailleurs blessés.

En outre, le BCT diffuse de l'information générale dans son site Web, comme on l'a déjà indiqué dans le rapport.

Partenaires de la collectivité et du système

Le BCT fournit des services d'information plus approfondis à ses partenaires de la collectivité et du système. Les membres de son personnel sont invités à des séances de formation juridique permanente sur des sujets liés à l'assurance contre les accidents du travail. Voici des exemples des services fournis en 2016-2017 :

- Juillet 2016 – Le directeur du BCT a fait une présentation aux étudiants d'un programme d'études supérieures à l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario au sujet de la prévention des maladies professionnelles et de l'assurance contre les accidents du travail.
- Octobre 2016 – Le directeur du BCT a fait une présentation à la School of Industrial Relations de l'Université de Toronto sur les éléments d'un système de responsabilité interne efficace et le lien qui existe avec l'assurance contre les accidents du travail.
- Octobre 2016 – Le directeur du BCT a fait une présentation aux étudiants du programme d'hygiène du travail à la Dalla Lana School of Public Health on Occupational Health and Safety de l'Université de Toronto afin d'expliquer le point de vue des travailleurs et l'aide que le BCT apporte aux travailleurs non syndiqués.
- Octobre 2016 – Dans le cadre du souper de remise de prix pour la santé et la sécurité du district de Peel, le directeur du BCT a prononcé un discours liminaire au sujet des stratégies destinées à soutenir les travailleurs vulnérables et à leur fournir des services ainsi que du rôle du BCT.
- Novembre 2016 – Le directeur du BCT a prononcé un discours liminaire pour Prevention Link et Eastern Ontario Labour Education concernant les problèmes associés au système d'assurance contre les accidents du travail et au système de santé et de sécurité au travail.

FAITS SAILLANTS DES SERVICES DE REPRÉSENTATION

Les statistiques concernant les services de représentation du BCT figurent plus loin dans le rapport ainsi qu'un résumé des décisions importantes du TASPAAAT où les travailleurs étaient représentés par le BCT. À la fin de l'exercice 2016-2017, il y avait 2 874 dossiers de représentation, comme l'indique la figure 1. Cela représente le nombre total de dossiers de représentation ouverts au 31 mars 2017. Le nombre de demandes de services de représentation indiqué au tableau 1 (2 070) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2016-2017, ont demandé un examen du cas en vue d'obtenir des services de représentation.

La présente section donne les faits saillants des cas et des grappes de cas complexes dont s'occupe le BCT.

Maladies professionnelles

Pendant l'exercice 2016-2017, le BCT a continué de fournir des services de représentation en rapport avec des grappes de cas de maladie professionnelle et des cas individuels un peu partout dans la province. Mentionnons notamment les travailleurs d'usine à Peterborough, les travailleurs de fonderie, d'usine, de la construction et de l'industrie pétrochimique à Sarnia, les travailleurs d'une mine d'uranium à Elliot Lake et les travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener-Waterloo. Les demandes découlant de ces grappes de cas en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves à l'audience devant le TASPAAAT. Le rôle que le BCT joue dans les cas de maladie professionnelle est capital, puisqu'il consiste à aider des centaines de victimes de maladies professionnelles et, bien souvent, leurs survivants.

Grappe de cas de maladies professionnelles à Sarnia

Le BCT a continué de représenter les travailleurs devant le TASPAAAT et la CSPAAT dans le cas type d'une grappe de cas de maladies professionnelles, dont plusieurs cancers du poumon, qui est liée à une usine fermée à Sarnia. Tout au long de l'exercice 2016-2017, le comité du TASPAAAT a examiné les observations concernant l'exposition des travailleurs visés dans le cas type. Le BCT a donc effectué le travail interne relatif aux cas autres que le cas type en vue d'une éventuelle décision. En outre, le BCT a présenté des observations au TASPAAAT pour demander l'activation des cas autres que le cas type. En 2017-2018, nous collaborerons avec le TASPAAAT afin de préparer les cas autres que le cas type en vue du processus d'audience. Qui plus est, le TASPAAAT devrait rendre une décision provisoire renfermant des conclusions au sujet de l'exposition des travailleurs dans le cas type. Selon nous, cela nous permettra de passer à la deuxième phase (causalité) du cas type et permettra au TASPAAAT de commencer l'examen de l'appel d'autres cas faisant partie de la grappe.

Grappe de cas de maladie professionnelle à Peterborough

En 2016-2017, le BCT a continué de collaborer avec Unifor, les Centres de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario, le ministère du Travail, la CSPAAT et des membres de la Peterborough Occupational Environment Mental Health Coalition pour faire progresser un dossier concernant une grappe de cas de maladie professionnelle à une usine de Peterborough. Il s'agit de cas d'une grande complexité qui reposent souvent sur de nombreuses années d'expositions multiples. Pour évaluer et préparer ces cas en vue d'un appel, il faut effectuer un examen minutieux des faits en cause et une analyse approfondie des documents médicaux. Les partenaires ont collaboré afin de fournir du

soutien et des services de façon rapide et efficace aux travailleurs et à leur famille. On a notamment organisé une activité conjointe d'information à Peterborough échelonnée sur trois jours, soit du 28 au 30 mars 2017. L'activité a été un franc succès puisque 240 travailleurs et membres des familles y ont pris part. De ce nombre, 46 avaient demandé l'aide du BCT pour leur cas. Des problèmes relatifs à des cas ont pu être réglés sur place. D'autres progrès concernant cette grappe de cas devraient être réalisés en 2017-2018. Au 31 mars 2017, le BCT avait 32 dossiers ouverts pour cette grappe de cas et avait demandé en tout 44 dossiers de la CSPAAT afin de les examiner au début de 2017-2018.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

À la suite d'une journée spéciale d'admission organisée par le Syndicat des métallos à Kitchener-Waterloo en 2002 à l'intention des travailleurs de l'industrie du caoutchouc, environ 400 demandes d'indemnisation ont été présentées à la CSPAAT. Bon nombre étaient liées à un cancer et une partie ont été accueillies au niveau opérationnel. Une journée similaire a été organisée en 2005 et a donné lieu à 200 demandes d'indemnisation supplémentaires. Les principales matières auxquelles les travailleurs ont été exposés sont l'amiante, les hydrocarbures aromatiques polycycliques, les amines aromatiques et les nitrosamines.

À la fin de 2016-2017, le BCT représentait toujours 16 travailleurs de l'industrie du caoutchouc et leur famille cherchant à obtenir une indemnisation pour divers types de cancers attribuables à une exposition professionnelle. La majorité des demandes se rapportaient à des cancers du système gastro-intestinal (colon, rectum, estomac, œsophage), et plusieurs étaient liées à un cancer de la vessie ou des poumons et quelques-unes avaient rapport à un lymphome non hodgkinien, à la maladie pulmonaire obstructive chronique ou à une maladie du rein. En 2016-2017, quatre cas ont été réglés avec succès. Trois appels concernant la maladie pulmonaire obstructive chronique, un cancer du poumon et un cancer de la vessie respectivement ont été accueillis au niveau opérationnel de la CSPAAT, et un appel relatif à un lymphome non hodgkinien a été accueilli par la Division des services d'appel de la CSPAAT. Le TASPAAAT a rejeté un appel concernant un cancer du nez.

Au 31 mars 2017, le BCT avait fini de présenter des observations au TAAPAAT pour quatre autres cas, soit un cancer du cerveau, la maladie pulmonaire obstructive chronique et deux cancers de la vessie.

Stress

En 2016-2017, le BCT a continué de participer, à titre d'intervenant, à un appel lié à un cas de stress où des arguments fondés sur les paragraphes 13 (4) et 13 (5) de la LSPAAT et la *Charte canadienne des droits et libertés* ont été présentés. Ces dispositions empêchent les travailleurs atteints de stress chronique de bénéficier des prestations prévues par la LSPAAT. L'intervention du BCT a mené à la décision 665/10, qui est la troisième décision du TAAPAAT où celui-ci statue que l'exclusion des travailleurs atteints de stress chronique est contraire à la Charte.

Nouvelles grappes de cas de maladie professionnelle

Au cours de l'exercice 2016-2017, le BCT est intervenu en relation avec deux nouvelles grappes de cas de maladie professionnelle.

Problèmes de santé potentiels liés à l'aluminium

Entre les années 1940 et 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure dans le Nord de l'Ontario devaient respirer de la poussière d'aluminium avant leur quart de travail quotidien. C'est ce qu'on appelait la prophylaxie à l'aluminium, et la poussière d'aluminium était surnommée « poudre McIntyre ». À l'époque, on croyait que les travailleurs étaient ainsi protégés contre les effets de la silice sur la santé. Cela s'est avéré erroné, et la pratique a cessé en 1979. Au fil des ans, on en est venu à craindre qu'une exposition aussi importante à l'aluminium ait pu entraîner des répercussions neurologiques et d'autres conséquences pour la santé.

En 2016-2017, le BCT a contribué à une initiative communautaire appelée McIntyre Powder Project (projet de la poudre McIntyre) avec le Syndicat des métallos, la CSPAAT et les Centres de santé des travailleuses et travailleurs de l'Ontario afin d'organiser des journées spéciales d'admission dans la collectivité pour les travailleurs exposés. Trois journées spéciales ont eu lieu, soit une en mai et une autre en novembre 2016 à Timmins et une autre en octobre 2016 à Sudbury. En tout, quelque 325 travailleurs et leur famille y ont participé.

Au 31 mars 2017, le BCT était chargé de 60 cas découlant du McIntyre Powder Project. Bon nombre de ces cas ne portaient pas uniquement sur l'exposition à la poudre d'aluminium mais aussi sur d'autres expositions inhérentes à l'exploitation minière. Parmi les problèmes de santé figuraient la maladie de Parkinson, la maladie d'Alzheimer, la maladie pulmonaire obstructive chronique, la sarcoïdose et la silicose.

Agent Orange

Pendant plusieurs décennies, on a utilisé en Ontario diverses formulations d'herbicides essentiellement pour empêcher les végétaux de pousser dans le nord de la province. Dans la langue populaire, on les appelait « agents Orange ». Des centaines de travailleurs exposés ont déposé des demandes d'indemnisation à la CSPAAT pour tout un éventail de problèmes de santé. En 2016-2017, le BCT s'est associé au Syndicat des travailleurs et travailleuses du secteur énergétique et au Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario afin d'élaborer une stratégie relative à l'agent Orange. On s'attend à ce que des demandes d'indemnisation relatives à l'agent Orange soient déposées en 2017-2018.

PARTENARIATS AVEC LE SYSTÈME ET LA COLLECTIVITÉ

Le BCT accorde beaucoup d'importance aux partenariats, tant à l'intérieur du système d'assurance contre les accidents du travail que dans la collectivité. Il collabore activement avec de nombreux partenaires locaux dans toute la province pour assurer des services et des renvois efficaces. Parmi ces partenaires figurent notamment les bureaux locaux de la CSPAAT, les députés provinciaux, les fournisseurs de soins de santé et les organismes de services sociaux. En outre, le BCT entretient des partenariats provinciaux. Voici les faits saillants à ce sujet.

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

Le directeur et l'avocat général du BCT siègent à ce comité, qui est convoqué par le président de la CSPAAT et composé de cadres supérieurs de celle-ci ainsi que de travailleurs syndiqués et de représentants de groupes de travailleurs blessés, de cliniques d'aide juridique et du BCT. À ce comité, les travailleurs membres font des commentaires et des suggestions concernant les initiatives importantes de la CSPAAT, notamment les consultations sur la modification des politiques et du

système. Parmi les faits saillants de 2016-2017, mentionnons les discussions sur le processus de contestation à la CSPAAAT, la tarification par incidence et d'autres programmes d'encouragement.

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

ACCESS est un partenariat avec la CSPAAAT, le ministère du Travail et Fil de vie (un organisme de soutien pour les familles touchées par une tragédie du travail) qui vise à assurer la prestation coordonnée de services et de soutien aux travailleurs et à leur famille à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques qui ont entraîné des déficiences graves et permanentes.

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

En 2016-2017, le BCT a maintenu son partenariat avec la CSPAAAT, le ministère du Travail et le TASPAAAT pour faire en sorte que les cas considérés comme prioritaires obtiennent une audience en appel le plus rapidement possible. Il s'agit des cas où le travailleur éprouve de graves difficultés financières, est sans abri, présente un risque imminent de décès ou de suicide ou encore a un grave problème de santé mentale. Ensemble, nous avons veillé en priorité à combler les lacunes dans les services, le cas échéant. Les partenaires sont intervenus dans plusieurs cas graves en 2016-2017. En outre, les protocoles de collaboration ont été mis à jour.

Soutien aux clients du BCT atteints d'un cancer attribuable à l'exposition à l'amiante

Au fil des ans, le BCT a représenté des centaines de travailleurs et de membres des familles des victimes dans des cas de maladies liées à l'exposition à l'amiante, notamment le mésothéliome, le cancer du poumon et l'amiantose. L'Ontario atteint actuellement le sommet d'une vague de cancers causés par l'exposition à l'amiante qui remonte jusqu'aux années 1980, avec environ 150 nouveaux cas de mésothéliome et 350 nouveaux cas de cancer du poumon par année. Il est donc urgent d'assurer un dépistage et un traitement précoces ainsi que de prévenir les nouvelles expositions. En 2016-2017, le BCT a collaboré avec un groupe d'employeurs et de syndicats, en partenariat avec la Canadian Mesothelioma Foundation (CMF), afin d'obtenir un financement stable pour la recherche ainsi que le dépistage et le traitement précoces chez les clients du BCT et d'autres travailleurs atteints d'un mésothéliome et pour la création d'un réseau national de santé pour le traitement du mésothéliome. De plus, le BCT a collaboré avec la CMF pour effectuer des renvois prioritaires et offrir du soutien aux travailleurs ayant récemment reçu un diagnostic de mésothéliome.

Partenariats pour les appels et le règlement des différends

En 2016-2017, le système d'appel et de règlement des différends en milieu de travail a connu un autre exercice très difficile. Rappelons qu'en avril 2015, plus de 1 600 des 3 500 dossiers de représentation du BCT avaient été soumis au TASPAAAT, soit environ 950 de plus que le niveau idéal, qui est de 650. Cela a grandement limité la capacité du BCT de traiter efficacement les cas et d'en accepter de nouveaux. En 2015-2016, le BCT a collaboré avec le TASPAAAT afin de remédier à la situation. Au 31 mars 2016, le nombre de cas s'était stabilisé et avait légèrement diminué pour s'établir à environ 1 548. Fort de ces résultats, le BCT a collaboré étroitement avec le TASPAAAT en 2016-2017 afin d'élaborer des stratégies innovatrices visant à réduire le nombre d'appels. Par exemple, il s'est employé à accepter toutes les dates offertes par le TASPAAAT pour l'audition des appels, ce qui n'a été possible que parce que les conseillers des travailleurs ont accepté des cas supplémentaires. Le directeur du BCT et l'équipe de direction ont rencontré le nouveau président du TASPAAAT pour faire un remue-méninge visant à trouver des projets de collaboration, notamment un

projet pilote de vidéoaudiences qui doit être mis en œuvre au début de 2017-2018. Le directeur du BCT a également rencontré le président du TASPAAAT avec le directeur du Bureau des conseillers des employeurs afin de déterminer des façons de collaborer pour les employeurs et les travailleurs. En conséquence, 2016-2017 a été une année charnière au chapitre de la réduction des appels du BCT devant le TASPAAAT, dont le nombre a baissé pour s'établir à 1 276 au 31 mars 2017, soit une réduction de 17,6 %.

La nécessité de collaborer avec les employeurs pour améliorer le règlement des différends à la CSPAAT et éviter des appels devant le TASPAAAT est demeurée une grande priorité pour le BCT. Des progrès encourageants ont été réalisés par un groupe consultatif mixte employeurs-travailleurs sur le règlement des différends créé par l'intermédiaire de l'Association du Barreau de l'Ontario. Coprésidé par le directeur du BCT et un éminent avocat représentant des employeurs, ce groupe a élaboré une proposition conjointe consensuelle à l'intention de la CSPAAT en 2015-2016. En novembre 2016, le groupe a rencontré les cadres supérieurs de la CSPAAT responsables des appels et a eu des discussions très fructueuses. À la fin de l'exercice, les discussions avec la CSPAAT se poursuivaient, et une autre réunion était prévue pour le début de 2017-2018. En outre, le BCT a entrepris ses propres discussions directes avec le personnel du niveau opérationnel et de la Division des services d'appel de la CSPAAT afin de trouver des façons pour les deux organisations de collaborer.

Partenariats visant à améliorer les emplois des travailleurs blessés

De nombreux clients du BCT ont une capacité de travailler après leur maladie ou blessure professionnelle. Cependant, il y a beaucoup d'obstacles à surmonter pour les aider à réintégrer le marché du travail. Au cours de l'exercice 2016-2017, le BCT a participé activement à plusieurs initiatives visant à améliorer le niveau d'emploi des personnes ayant une invalidité. La plus importante a été une initiative nationale organisée par le Centre de recherche sur les politiques en matière d'invalidité professionnelle, qui a réuni des responsables fédéraux et provinciaux des politiques ainsi que des intervenants afin qu'ils discutent des moyens d'améliorer la coordination des programmes pour les personnes ayant une invalidité. Le directeur du BCT faisait partie du comité de direction du Centre et était responsable de la mobilisation des intervenants. La coordination du soutien et des services destinés aux travailleurs blessés était la priorité du BCT. L'un des principaux résultats de cette démarche a été le lancement d'une initiative patronale-syndicale visant à élaborer une norme nationale sur la prévention des invalidités professionnelles par l'entremise de l'Association canadienne de normalisation.

Initiatives DU BCT

Nouveau modèle de prestation de services du BCT

En 2016-2017, le BCT a procédé à la mise en œuvre complète de changements importants à son modèle de prestation de services, d'après les recommandations d'un groupe de travail mixte formé de membres de la direction et du personnel en 2013-2014 et en 2014-2015.

Le modèle de prestation de services tient compte de l'environnement opérationnel en constante évolution et renforce la capacité du BCT de répondre rapidement aux besoins des clients, notamment grâce à ce qui suit :

- l'élimination des examens en double des dossiers de la CSPAAT des travailleurs blessés;

- un examen approfondi des cas pour aider les travailleurs à connaître les points forts et les lacunes de leur dossier et pour faciliter les renvois vers d'autres sources de revenus et de services de soutien, le cas échéant.

Les méthodes et procédures de travail ainsi que les autres formes de soutien nécessaires pour permettre au personnel et à la direction de faire la transition ont été mises en œuvre. Le personnel du BCT a été formé, et la formation se poursuivra à mesure que des améliorations seront apportées au modèle. De plus, on offrira de la formation continue sur les renvois efficaces pour les travailleurs blessés susceptibles d'avoir besoin de soutien et de services supplémentaires.

En 2016-2017, on a élaboré un plan d'évaluation pour le modèle de prestation de services en comparant les objectifs des modifications apportées au modèle aux résultats réels.

Un compte rendu des communications destiné aux partenaires du système et de la collectivité concernant l'état du nouveau modèle de prestation de services a été établi en 2016-2017 en vue de son utilisation en 2017-2018.

Le BCT a commencé à communiquer avec de nouveaux clients en janvier 2016 conformément au nouveau modèle de prestation de services. Le nombre de travailleurs blessés en attente d'un examen de leur cas variait d'un bureau du BCT à l'autre. En 2016-2017, le BCT a élaboré une stratégie opérationnelle pour assurer un processus équitable dans toute la province en offrant des examens des cas aux nouveaux clients, selon la date de la demande initiale de services.

Excellence du service, mieux-être du personnel et initiatives d'apprentissage

Au cours de l'exercice 2016-2017, le BCT est allé de l'avant avec plusieurs projets visant à assurer l'excellence du service et à favoriser le mieux-être du personnel.

Programmes d'apprentissage destinés au personnel du BCT

Dans le cadre de son engagement à l'égard du perfectionnement professionnel continu, le BCT offre des programmes de formation à son personnel. Durant l'exercice 2016-2017, on a offert ce qui suit :

- **formation sur le calcul de la base des gains** à l'intention des conseillers des travailleurs qui englobait les nombreuses règles servant à déterminer la base des gains d'un travailleur;
- **webinaire sur les rapports avec les travailleurs ayant des problèmes psychologiques**, soit une formation destinée à l'ensemble du personnel qui explique comment faire preuve de sensibilité avec ces clients.

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

Le personnel du BCT traite avec des travailleurs vulnérables qui peuvent parfois être en état de crise, souvent à cause d'une combinaison de facteurs d'ordre financier, médical et psychologique. Dans les cas extrêmes, les travailleurs peuvent constituer une menace pour eux-mêmes et pour les autres. Le BCT reconnaît depuis longtemps qu'il est important non seulement de soutenir ces travailleurs, mais aussi, s'il y a lieu, de les protéger et de protéger le personnel du BCT et d'autres partenaires du système des dangers potentiels.

En 2016-2017, le BCT a également participé activement au Programme de soutien par les pairs du ministère du Travail, initiative qui vise à assurer aux membres du personnel un soutien affectif par les pairs ainsi que des ressources en période de crise personnelle.

STATISTIQUES

Pour le BCT, 2016-2017 a été une année de transition, avec la mise en œuvre complète du nouveau modèle de prestation de services. Ce nouveau modèle résulte des changements survenus dans l'environnement opérationnel du BCT et a permis de rationaliser nos services grâce à la simplification du processus de service initial, qui est passé de deux étapes à une seule, et des conseils exhaustifs et des renvois, notamment pour les travailleurs dont le dossier ne comportait pas de preuves suffisantes pour que le BCT entame le processus d'appel.

Sommaire des réalisations du BCT en 2016-2017

Au cours de l'exercice 2016-2017, le BCT a pu aider un nombre considérable de travailleurs dans le cadre de leur demande de prestations pour accident du travail ou de leur appel.

- Le BCT a donné suite à 8 195 nouvelles demandes initiales de services. Cela représente une diminution d'environ 26 % par rapport à 2015-2016 et concorde avec la baisse amorcée il y a deux ans par rapport aux niveaux élevés des exercices antérieurs.
- Le BCT a effectué 1 166 examens de cas pour des travailleurs qui avaient demandé des services de représentation, soit 34 % de plus qu'en 2015-2016. Cela découle principalement de la transition à un nouveau modèle de prestation de services.
- Le taux global de succès en 2016-2017 pour les services de représentation à la CSPAAT et au TASPAAAT était de 51 %, soit une réduction importante comparativement à 45 % en 2015-2016.

Degré de satisfaction des clients

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. En vue de relever et de combler toute lacune, il demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 180 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2016-2017, 95,0 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Services consultatifs et examen du cas

Le tableau 1 montre le nombre de nouvelles demandes qui ont donné lieu à la prestation de conseils sommaires ou de services de représentation au cours des cinq derniers exercices.

Le BCT a reçu 8 195 nouvelles demandes de services au cours de l'exercice 2016-2017; c'est donc dire qu'il y a eu une baisse de 26 % par rapport à 11 082 en 2015-2016. Cela reflète probablement la diminution continue du nombre de nouvelles demandes présentées à la CSPAAT qui entrent dans le système. En outre, 2 070 travailleurs ont demandé des services de représentation, soit 14 % de moins qu'en 2015-2016. Cela montre toutefois que, même si le nombre global de demandes de services au BCT a diminué en 2016-2017, la proportion de demandes de services de représentation a augmenté.

En 2016-2017, le BCT a effectué 1 166 examens de cas comparativement à 871 en 2015-2016. Il y a donc eu une augmentation de 34 % qui reflète la mise en œuvre complète du nouveau modèle de prestation de services du BCT après 2015-2016, qui a été une année de transition. Pour éviter des retards dans le traitement des cas prioritaires tels que les maladies professionnelles terminales, le BCT a offert un examen de cas immédiat à 182 travailleurs dont la situation remplissait les critères relatifs aux cas prioritaires, soit une hausse de 43 % par rapport à 127 en 2015-2016.

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

	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	Variation de 2015-2016 à 2016-2017
Nombre de nouvelles demandes de services*	17 105	13 881	13 164	11 082	8 195	-26 %
Nombre de nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires	13 771	11 150	10 510	6 276	4 321	-31 %
Nombre de demandes de représentation***	3 114	2 523	2 382	2 421	2 070	-14 %
Nombre de demandes de représentation examinées	3 179	2 473	2 386	871	1 166	+34 %
Nombre de demandes de représentation acceptées**	1 658	1 471	1 479	526	638	+21 %
Nombre de demandes de représentation rejetées	1 521	1 002	1 025	345	528	+53 %
Pourcentage de demandes ayant donné lieu à des services de représentation	52 %	59 %	62 %	60 %	55 %	-5 %

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

** Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (2 070) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2016-2017, ont demandé un examen de cas pouvant potentiellement aboutir à l'ouverture d'un dossier de représentation.

Services de représentation

Examen de cas

Lorsqu'une personne s'adresse au BCT après avoir reçu de la CSPAAT une décision qu'elle souhaite contester, le dossier est confié pour examen à une conseillère ou à un conseiller des travailleurs. Cet examen a pour but de déterminer si les preuves sont suffisantes pour justifier un appel.

Le BCT offre des services de représentation dans les circonstances suivantes :

- La personne aurait droit à plus de l'équivalent de quatre semaines de prestations pour perte de revenus.
- La ou les questions sont suffisamment complexes pour nécessiter l'aide d'un représentant spécialisé et compétent.
- Les preuves sont suffisantes pour que l'appel ait des chances raisonnables d'être accueilli. Cela ne garantit pas les chances de succès, mais signifie plutôt qu'un conseiller des travailleurs a trouvé suffisamment de preuves ou de motifs d'ordre juridique pour justifier un appel.

Le BCT n'offre pas de services de représentation dans les cas simples portant sur une seule question liée à l'augmentation d'une l'indemnité pour perte non financière, à la capitalisation d'une pension ou à une demande d'un employeur voulant se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés, mais il fournit de l'information et du soutien aux personnes qui souhaitent se représenter elles-mêmes dans ce type d'affaire. De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui veulent uniquement contester une ordonnance de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

La proportion de demandes de représentation acceptées après l'examen du cas a diminué de 5 % comparativement à 2015-2016 pour s'établir à 55 %. Cela se situe dans la fourchette des taux d'acceptation des derniers exercices et est supérieur au taux de 2012-2013 mais inférieur à celui des années intermédiaires. On surveillera le taux de demandes acceptées en 2017-2018 pour faire en sorte que les cas présentant des chances de succès suffisantes continuent d'être acceptés.

Dossiers de représentation

À l'issue de l'examen d'un cas, le BCT présente une offre de représentation s'il détermine que le cas répond à ses critères.

Après une forte augmentation des nouvelles demandes de représentation qui a commencé en 2011-2012, le BCT a connu une hausse soutenue du nombre de cas de représentation devant le TASPAAT. Au début de l'exercice 2015-2016, il y avait plus de 1 600 dossiers devant le TASPAAT, le nombre idéal étant d'environ 650. Cela reflétait l'augmentation du nombre total de cas devant le TASPAAT, qui a eu pour effet de prolonger le délai nécessaire pour trancher les appels à ce niveau. En conséquence, le BCT a maintenu un volume de cas de représentation relativement élevé, soit entre 3 600 et 3 700, de sorte qu'un certain nombre de dossiers puissent progresser tandis que beaucoup d'autres étaient en attente au TASPAAT. Il est devenu évident que les augmentations importantes du nombre de cas étaient de plus en plus difficiles à gérer. Les délais pour l'examen des cas et l'attribution des dossiers de représentation augmentaient. En outre, le roulement du personnel a eu une incidence puisque environ le tiers des 52 conseillers des travailleurs du BCT ont pris leur retraite entre 2012-2013 et 2014-2015. On s'est donc employé, en 2015-2016, à réduire le nombre

total de dossiers de représentation, ce qui a permis d'arriver à un nombre acceptable, soit 3 232, à la fin de l'exercice. En 2016-2017, les efforts dans ce sens se sont poursuivis, et le nombre s'élevait à 2 874 au 31 mars 2017. Grâce à ce résultat et à la réduction continue des appels devant le TASPAAT indiquée ci-dessus, le BCT est en bonne position pour accélérer le règlement des cas en 2017-2018.

Transition à un nouveau modèle de prestation de services – incidence sur le nombre total de cas

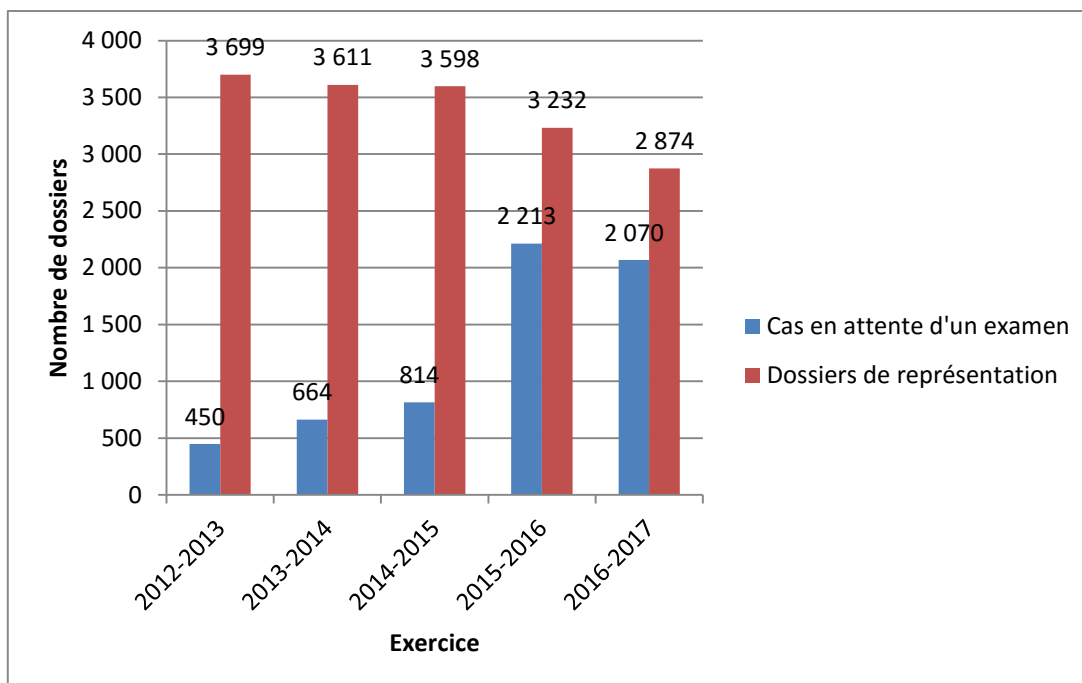
Le BCT est déterminé à fournir en temps opportun des services de qualité à tous ses clients. Malheureusement, la demande de services de représentation est forte et, par le passé, il est arrivé que des conseillers des travailleurs ne soient pas disponibles pour ouvrir un dossier dès la fin du processus d'examen du cas. C'est donc dire que, jusqu'en 2015-2016, à la suite de l'examen des cas, les dossiers des travailleurs étaient inscrits sur la liste d'attente des services de représentation. Un travailleur qui, au départ, avait dû attendre l'examen de son cas devait par la suite attendre encore qu'un conseiller des travailleurs soit assigné pour le représenter. Au cours des exercices précédant 2012-2013, ce système en deux étapes n'a pas entraîné de longs délais dans l'ensemble, parce que les cas étaient traités relativement rapidement et que bon nombre étaient réglés au niveau opérationnel de la CSPAAAT ou au moyen de la procédure interne d'appel. Cependant, à mesure que la proportion d'appels devant le TASPAAT a augmenté, il a commencé à y avoir de longs délais pour les examens de cas et l'attribution des dossiers, ce qui a fait augmenter le nombre total de cas à ces étapes, comme le montre la figure 1.

Au 1^{er} avril 2015, il y avait en tout 607 cas à l'étape de l'examen du cas et de l'attribution du dossier, dont certains étaient en attente depuis deux ans. Pour remédier à la situation, le BCT a entrepris la mise en œuvre d'un nouveau modèle de prestation de services. Ce modèle prévoit un délai uniquement à l'étape initiale, et l'examen du cas n'a lieu que lorsqu'un conseiller des travailleurs est disponible pour accepter immédiatement le dossier de représentation si l'examen du cas indique qu'il y a des chances raisonnables de succès. La première étape de la mise en œuvre consistait à éliminer l'arriéré antérieur d'examens de cas, ce qui était chose faite en janvier 2016. Entretemps, les travailleurs qui ont demandé un examen du cas au cours de l'exercice 2015-2016 ont dû attendre, sauf si leur cas était jugé prioritaire; 127 cas ont été acceptés immédiatement en 2015-2016 et 182 en 2016-2017. En outre, le BCT s'est employé, en 2015-2016 et surtout en 2016-2017, à réduire le nombre d'appels devant le TASPAAT, ce qui a mobilisé une partie des ressources destinées aux services de première ligne.

Nombre total de cas

La figure 1 montre l'évolution du nombre total de cas depuis cinq ans, ce qui comprend la période de transition à un nouveau modèle de prestation de services en 2015-2016. Pour chaque exercice, la barre de gauche du graphique indique le nombre total de cas en attente d'un examen ou de l'attribution du dossier. Une conversion a été effectuée pour permettre une comparaison sur les mêmes bases avec le graphique du rapport annuel de 2015-2016, qui indiquait uniquement le nombre de travailleurs en attente d'un examen du cas. Au 31 mars 2016, ce nombre avait augmenté pour atteindre 2 213. En 2016-2017, en plus de réduire le nombre d'appels devant le TASPAAT, le BCT a réussi à faire baisser de 6,5 % le nombre de travailleurs en attente d'un examen du cas, qui est passé à 2 070. Selon les prévisions, ce nombre diminuera encore en 2017-2018.

Figure 1 : Nombre total de cas



Décisions obtenues pour des clients du BCT

En 2016-2017, le BCT a obtenu en tout 2 017 décisions en arbitrage et en appel de la CSPAAT et du TASPAAT, soit une diminution de 11 % par rapport à 2 264 à l'exercice précédent (voir le tableau 2). La réduction globale était principalement attribuable au ralentissement dans le traitement des cas en 2016-2017, tandis que le BCT s'employait à réduire ses appels devant le TASPAAT et le nombre de dossiers de représentation. La réduction globale du nombre de décisions a été contrebalancée par une hausse de 19 % des résultats au TASPAAT comparativement à 2015-2016, le nombre de décisions étant passé de 417 à 497. De façon générale, les résultats obtenus au TASPAAT exigent beaucoup plus de travail de la part des conseillers des travailleurs qu'au niveau opérationnel et à la Division des services d'appel de la CSPAAT.

Les 2 017 décisions obtenues en 2016-2017 portaient sur un total de 3 466 questions comparativement à 3 783 en 2015-2016, ce qui représente une baisse de 8 %. Le taux global de succès a considérablement augmenté, passant de 45 % en 2015-2016 à 51 % en 2016-2017. Il s'agit du plus haut taux en cinq ans et d'une augmentation spectaculaire par rapport à 31 % en 2012-2013. La hausse du taux de succès au niveau opérationnel est probablement due au fait que les conseillers des travailleurs ont réduit de beaucoup le nombre de contestations présentées à ce niveau en ne choisissant que les cas présentant d'excellentes chances de succès. Le taux de succès a aussi connu une modeste augmentation à la Division des services d'appel de la CSPAAT et il a augmenté de 3 % pour le TASPAAT. La hausse du taux de succès à la CSPAAT indique également que la proportion de cas soumis au BCT qui se rendront au TASPAAT diminuera, ce qui devrait contribuer à réduire l'arriéré de cas à ce niveau.

Tableau 2 : Décisions selon le niveau et le taux de succès

Décisions selon le niveau	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
CSPAAT – niveau opérationnel	1 872	1 669	1 433	1 085	919
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au niveau opérationnel	25 %	31 %	32 %	36 %	45 %
CSPAAT – Division des services d'appel	1 287	1 178	927	762	601
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli à la Division des services d'appel	39 %	44 %	41 %	44 %	45 %
TASPAAT	373	378	386	417	497
Pourcentage de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli au TASPATT	58 %	60 %	57 %	65 %	68 %
TOTAL DES DÉCISIONS À TOUS LES NIVEAUX	3 532	3 225	2 746	2 264	2 017
TOTAL DES QUESTIONS TRANCHÉES À TOUS LES NIVEAUX	5 854	5 425	4 364	3 783	3 466
Pourcentage total de questions à l'égard desquelles l'appel a été accueilli à tous les niveaux	31 %	39 %	39 %	45 %	51 %

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

Description des services

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

- renseignements et conseils;
- représentation à l'égard de plaintes déposées aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST);
- information.

En outre, le BCT collabore avec le ministère du Travail et des partenaires communautaires pour veiller à ce que le système réponde aux besoins des travailleurs non syndiqués.

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

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

Services consultatifs

Les services consultatifs se classent dans deux catégories :

- conseils sommaires : le travailleur est renseigné sur ses droits ou, si sa situation ne correspond pas au mandat du programme, est orienté vers une source d'aide plus appropriée;
- admission : le travailleur a une consultation téléphonique exhaustive avec un représentant des travailleurs, qui peut lui fournir des conseils juridiques, l'orienter vers d'autres ressources ou offrir de le représenter.

Services de représentation

Dans le cadre des services de représentation, le travailleur demande officiellement au BCT d'être son représentant juridique. Le PPR-SST assure la représentation juridique du travailleur à toutes les étapes de la plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Voici en quoi consistent ces étapes :

- préparer une requête et la déposer auprès de la CRTO;
- négocier un règlement avant la séance de médiation officielle (règlement rapide des différends);

- représenter le travailleur à la séance de médiation officielle de la CRTO;
- représenter le travailleur à l'audience devant la CRTO;
- faire exécuter le procès-verbal du règlement et l'ordonnance de la CRTO.

Réalisations

Sommaire des réalisations

La demande de services dans le cadre du mandat lié aux plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité est demeurée forte en 2016-2017. Les nouvelles demandes et les conseils sommaires ont atteint des niveaux sans précédent depuis le début du programme, ayant augmenté de 25 % comparativement à l'exercice précédent et dépassé légèrement l'ancien niveau record atteint en 2014-2015.

Les chiffres relatifs aux services de représentation sont demeurés stables d'un exercice à l'autre. Les admissions ont légèrement baissé (1,7 %). Dans l'ensemble, les résultats des services de représentation ont diminué de 4,5 %. Par contre, les règlements, qui constituent le principal élément de cette mesure, ont augmenté de 1,8 %.

Il demeure difficile de faire une analyse à long terme en raison de la variabilité inhérente à un programme dont l'envergure est relativement petite (du moins comparativement au mandat lié à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail). Les chiffres relatifs aux nouvelles demandes et aux conseils sommaires pour les quatre derniers exercices indiquent une alternance entre une tendance à la hausse (environ 1 100 nouvelles demandes) et une tendance à la baisse (environ 900 nouvelles demandes), ce qui laisse croire que le nombre à long terme serait d'environ 1 000; les nouvelles demandes pourraient toutefois continuer de dépasser ce nombre à l'avenir. Au chapitre de la représentation, les admissions et les résultats des services de représentation semblent se stabiliser à environ 235 et 70 par exercice respectivement, mais pourraient augmenter si la dotation à long terme des postes de conseillers des travailleurs demeure stable.

Enfin, les commentaires des clients indiquent que les travailleurs qui bénéficient des services de représentation du PPR-SST demeurent très satisfaits de la qualité de l'aide reçue.

Services consultatifs

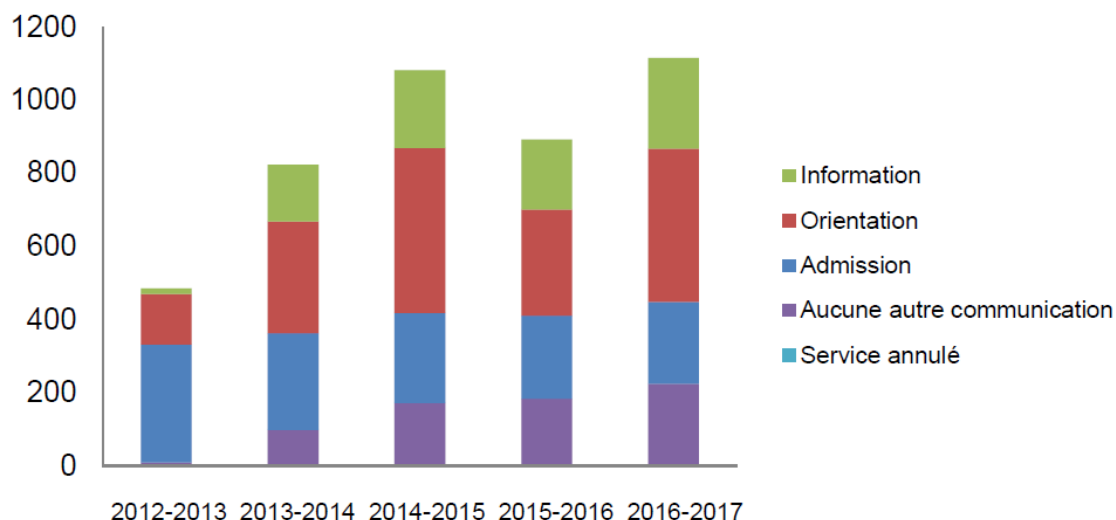
Nouvelles demandes et conseils sommaires

En 2016-2017, les nouvelles demandes et les conseils sommaires ont atteint des niveaux sans précédent depuis le début du programme en 2012-2013. Après avoir subi une baisse au dernier exercice, ils ont remonté pour atteindre des niveaux légèrement supérieurs à ceux de 2014-2015.

Tableau 1 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

Traitement	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	Variation annuelle
Nouvelles demandes						
Nouvelles demandes reçues	502	894	1 137	906	1 145	+ 26,4 %
Conseils sommaires						
Admission	322	264	246	227	224	- 1,3 %
Orientation	139	305	451	290	419	+ 44,5 %
Information	15	155	213	191	248	+ 29,8 %
Aucune autre communication	9	98	172	184	224	+ 21,7 %
Service annulé	0	1	0	0	0	+0 %
Total	485	823	1 082	892	1 115	+ 25,0 %

Graphique 1 : Traitement des nouvelles demandes de services de 2012-2013 à 2016-2017



Admission

Le nombre d'admissions a légèrement diminué (2 %) entre 2015-2016 et 2016-2017. Dans l'ensemble, le nombre d'admissions est demeuré relativement stable au cours des trois derniers exercices. La proportion d'admissions accompagnées d'une offre de représentation est également demeurée stable, soit environ une sur trois.

Tableau 2 : Traitement des admissions de 2012-2013 à 2016-2017

<i>Traitement</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2013-2014</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2015-2016</i>	<i>2016-2017</i>	<i>Variation annuelle</i>
Conseils	143	58	69	97	69	- 28,9 %
Offre de représentation	59	102	83	72	72	+ 0,0 %
Orientation	90	90	80	60	87	+ 45,0 %
Aucune autre communication	34	19	12	5	2	- 60,0 %
Service annulé	0	0	2	0	0	+ 0 %
Total	326	269	246	234	230	- 1,7 %

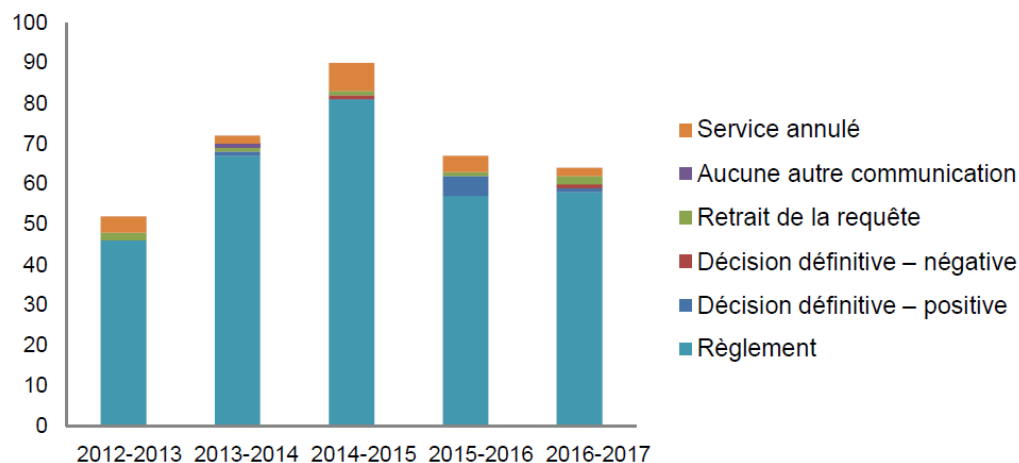
Services de représentation

Les résultats pour les services de représentation ont diminué en 2016-2017 comparativement à 2015-2016, bien que la réduction soit relativement faible (4,5 %). Malgré tout, le nombre de règlements obtenus a légèrement augmenté d'un exercice à l'autre. La baisse des résultats pour les services de représentation est probablement attribuable à la variabilité naturelle causée par la petite envergure du programme et à la capacité réduite découlant des postes vacants pendant l'exercice.

Tableau 3 : Résultats des services de représentation de 2012-2013 à 2016-2017

<i>Résultat</i>	<i>2012-2013</i>	<i>2013-2014</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2015-2016</i>	<i>2016-2017</i>	<i>Variation annuelle</i>
Règlement	46	67	81	57	58	+1,8 %
Décision définitive – positive	0	1	0	5	1	-80,0 %
Décision définitive – négative	0	0	1	0	1	S. O.
Retrait de la requête	2	1	1	1	2	+100,0 %
Aucune autre communication	0	1	0	0	S. O.	S. O.
Service annulé	4	2	7	4	2	-50,0 %
Total	52	72	90	67	64	-4,5 %

Graphique 2 : Résultats des services de représentation de 2012-2013 à 2016-2017



Nombre de cas

Le tableau 4 indique le nombre total de cas traités dans le cadre du PPR-SST au 31 mars 2017. Les dossiers de représailles en matière de santé et de sécurité sont constamment actifs et rapidement réglés, ce qui est très différent des cas relatifs à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. Il en résulte un roulement élevé, puisque à mesure que des dossiers sont fermés, on en ouvre de nouveaux. Le nombre total de cas pour le PPRSST à un moment donné peut sembler relativement peu élevé.

Tableau 4 : Nombre total de cas au 31 mars

<i>État du dossier</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelles demandes	38	65	+ 71 %
Admissions	20	23	+ 15 %
Représentations	28	30	+ 7 %
Total	86	118	+ 37 %

Degré de satisfaction des clients

Le degré de satisfaction des clients à l'égard des services de représentation fournis dans le cadre du PPR-SST a toujours été très élevé. En 2016-2017, 84,6 % des clients qui ont répondu au sondage à la fermeture du dossier se sont dits « très satisfaits » dans l'ensemble des services reçus dans le cadre du PPR-SST (ce qui représente la cote la plus élevée du questionnaire). Le taux de participation au questionnaire est d'environ un sur cinq.

Services d'information

En plus de répondre par téléphone aux questions des travailleurs concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail, le personnel du PPR-SST fournit des

ressources qui sont accessibles dans le site Web du BTC. La section du site consacrée aux représailles renferme des renseignements sur ce qui suit :

- ce qui constitue des représailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- la façon dont les travailleurs peuvent faire respecter leurs droits;
- l'aide que peut apporter le BCT;
- d'autres organismes qui peuvent fournir de l'aide.

Promotion et partenariats

En 2016-2017, le personnel du PPR-SST a continué de centrer ses démarches de promotion sur ses partenaires afin d'améliorer les communications et de bien orienter les travailleurs à l'intérieur du système de santé et de sécurité au travail. Le personnel du programme a continué de nouer des liens et de collaborer avec les cliniques communautaires d'aide juridique et les syndicats.

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2016-2017

Catégorie de dépenses	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Écart	% d'écart
Traitements et salaires	7 733,1	7 302,4	430,7	5,6 %
Avantages sociaux	1 790,1	2 160,7	(370,6)	(20,7 %)
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transport et communications	300,0	270,8	29,2	9,7 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 425,9	1 516,1	(90,2)	6,3 %
Fournitures et matériel	100,0	69,0	31,0	31,0 %
TOTAL DES ACDF	1 825,9	1 855,9	(30,0)	(1,6 %)
TOTAL DU BCT	11 349,1	11 319,0	30,1	0,26 %

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

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

ANNEXE B – DÉCISIONS D'APPEL NOTABLES DU TASPAAT À L'ÉGARD DE TRAVAILLEURS REPRÉSENTÉS PAR LE BCT

Le TASPAAT publie un résumé de ses décisions importantes et indique celles qui sont particulièrement dignes d'attention. Voici un survol de quelques-unes de ces décisions où les travailleurs étaient représentés par le BCT.

Maladies professionnelles

Décision n° 2806/16

Le comité a accordé le droit à des prestations pour un cancer de l'œsophage découlant de l'exposition à l'amiante et a statué que le travailleur remplissait les exigences de la politique.

Décision n° 2186/16

La CSPAAT a rejeté la demande de prestations du travailleur concernant une maladie pulmonaire obstructive chronique parce que celui-ci ne respectait pas le seuil prévu par la politique, soit 40 ans d'exposition à des particules inhalables. L'hygiéniste de la CSPAAT a estimé que le travailleur avait été exposé à des particules inhalables pendant 25,3 ans. De plus, le travailleur avait des antécédents de tabagisme de 32 paquets par année. Le comité lui a accordé le droit à des prestations après avoir conclu que l'exposition aux particules inhalables et les antécédents de tabagisme constituaient tous les deux des facteurs importants ayant contribué au développement de la maladie pulmonaire obstructive chronique du travailleur.

Soins de santé

Décision n° 763/16

La vice-présidente a reconnu le droit du travailleur à des prestations pour des traitements chiropratiques d'entretien, et ce, même s'il était à la retraite, parce que ces traitements étaient nécessaires pour assurer la capacité du travailleur de vivre une vie normale et calmer la douleur.

Décision n° 1759/16

Les travailleurs ont droit au remboursement de frais raisonnables pour l'achat de marijuana thérapeutique à condition qu'ils remplissent les critères établis par les décisions du TASPAAT et qu'ils détiennent un permis de Santé Canada pour la période visée.

Perte de gains

Décision n° 901/16

Selon cette décision, un travailleur ne peut être pénalisé pour défaut de collaborer si la CSPAAT ne l'a pas informé des conséquences en cas de non-collaboration. La travailleuse s'est retirée de son programme de transition professionnelle avant la fin. Parce que la CSPAAT estimait qu'elle avait omis

de collaborer, au moment du réexamen final, la travailleuse a été réputée avoir les gains d'un travailleur dûment qualifié dans un « emploi approprié ». Le vice-président a statué que, parce que la travailleuse n'avait pas été avisée des conséquences du défaut de collaborer, elle devait être réputée gagner un salaire de niveau d'entrée dans un emploi approprié.

Décision n° 402/16

La CSPAAT a initialement mis fin aux prestations versées au travailleur six mois après son accident du travail parce qu'elle a déterminé que celui-ci s'était complètement rétabli. Au moment de l'appel, le commissaire aux appels avait déterminé que le travailleur s'était complètement rétabli environ un an et demi après sa blessure, mais il lui avait accordé des prestations partielles pour perte de gains au motif que le travailleur n'avait pas déployé des efforts raisonnables pour atténuer ses pertes. Le vice-président n'était pas d'accord et a conclu que le travailleur avait une déficience permanente et lui a accordé des prestations totales pour perte de gains puisque le travailleur avait participé à un éventail d'activités de recherche d'emploi.

Décision n° 1844/16

Selon la CSPAAT, le travailleur était sous-employé comme commis de ferme alors que l'emploi approprié était celui d'expéditeur-réceptionnaire. Le vice-président a statué que le travailleur *occupait* un emploi approprié, parce que son lieu de travail était une grande exploitation agricole comptant des milliers d'animaux et que son travail consistait à commander des fournitures et à expédier des produits. Le vice-président a ordonné que le réexamen final soit fondé sur les gains réels et non pas sur les gains présumés.

Décision n° 2031/15

La travailleuse, une camionneuse, a eu un accident de véhicule automobile dont elle a été reconnue responsable. Elle a perdu son emploi parce qu'elle avait causé l'accident. Le comité a statué qu'elle avait droit à des prestations pour perte de gains parce qu'elle était incapable de travailler en raison d'un état de stress post-traumatique qui était indemnisable.

Décision n° 2396/16

Le travailleur a démissionné à la suite d'une lésion à l'épaule. Le comité a statué qu'il avait droit à des prestations pour perte de gains parce que sa décision de démissionner était attribuable à sa lésion indemnisable.

Admissibilité initiale

Décision n° 2260/16

Un travailleur de 30 ans n'ayant jamais eu de douleurs au dos s'est vu accorder le droit à des prestations pour une lésion au bas du dos considérée comme une incapacité. Le travailleur effectuait un travail physique exigeant et n'avait aucun problème médical préexistant au dos; une imagerie par résonance magnétique a révélé une hernie discale. Le comité s'en est remis au document de travail

du TASPAAAT sur la lombalgie, selon lequel le soulèvement de charges lourdes à répétition est un facteur de risque pour les blessures au dos.

Décision n° 2324/16

La CASPAAT a refusé de verser des prestations pour une commotion survenue à la suite d'une lésion à la tête parce que l'imagerie par résonance magnétique n'indiquait aucune anomalie. Le vice-président a accordé le droit à des prestations en faisant référence au document de travail médical qui explique que, de façon générale, une imagerie par résonance magnétique ne permet pas de déceler une commotion. Ce sont les symptômes que présente la personne qui servent de preuve.

ANNEXE C – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

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

BUREAU DE LONDON ET SATELLITE DE SARNIA

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

BUREAU DE SCARBOROUGH

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

BUREAU DE WATERLOO

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

BUREAU D'OTTAWA

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

BUREAU DE WINDSOR

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

BUREAU DE TIMMINS

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

BUREAU DE SUDBURY

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

BUREAU D'ELLIOT LAKE

50 Hillside Drive North
Elliot Lake (Ontario)
P5A 1X4

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

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

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

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

BUREAU DE HAMILTON

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

BUREAU DE ST. CATHARINES

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

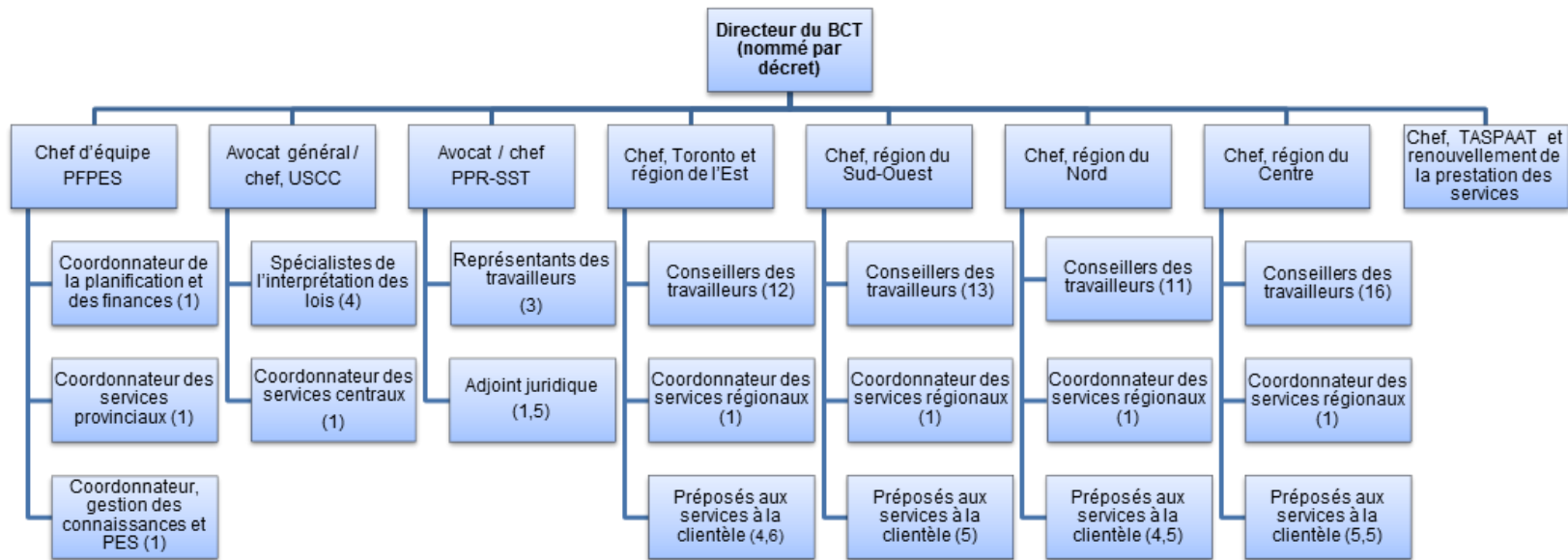
BUREAU DE MISSISSAUGA

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

BUREAU DE THUNDER BAY

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

ANNEXE D – ORGANIGRAMME



DOTATION EN PERSONNEL DU BCT EN 2016-2017 = 97,1 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)