



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019

**BUREAU PROVINCIAL
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2**

416 325-8570

www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	4
SERVICES DU BCT	5
PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	6
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL	22
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2018-2019	29
ANNEXE B – BUREAUX DU BCT	30

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2018-2019.

L'année a été marquée par des changements, en commençant par mon entrée en fonction à titre de directrice en avril 2018.

Le BCT continue d'offrir des services de qualité aux travailleurs et à leur famille et il a commencé à prendre des mesures pour moderniser ses activités et explorer des moyens d'innover. Voici des exemples :

- Recours à la technologie pour améliorer la prestation de services
 - Projet pilote sur l'accès électronique aux dossiers de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT)
 - Audiences virtuelles du TASPAAT, si cela est indiqué pour les clients
 - En collaboration avec d'autres secteurs d'activité du ministère du Travail, présentation d'une proposition d'approvisionnement coordonnée concernant un système moderne de gestion des cas
- Ciblage des domaines de services clés liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail qui doivent être examinés
 - Examen des questions touchant le retour au travail, projet pilote sur la formation et la collecte de données dans une région et participation à un projet de recherche national
 - Réduction importante de la liste de cas en attente d'un examen visant à déterminer si des services complets de représentation peuvent être offerts
- Investissement dans la formation du personnel

Ces initiatives sont présentées en détail dans le rapport. Ensemble, elles soutiendront la prestation de services modernes et de qualité au cours des années à venir.

Bien entendu, notre réussite repose avant tout sur le travail acharné, le dévouement et la compétence du personnel du BCT. Je suis régulièrement touchée par la passion et l'expertise de notre personnel, et c'est avec beaucoup de fierté que je présente nos réalisations dans le présent rapport.

La directrice du BCT,

Kathleen Therriault

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

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

Le BCT est un organisme opérationnel du ministère du Travail et fait partie du système d'assurance contre les accidents du travail, qui comprend la WSIB, le TASPAAAT et le Bureau des conseillers des employeurs. Il fait également partie du système ontarien de santé et de sécurité au travail.

Le BCT est déterminé à faciliter la prestation de services à la clientèle de ces deux systèmes. Son rôle consiste essentiellement, de concert avec ses partenaires au sein de ces derniers, à contribuer au règlement le plus efficace et le plus rapide possible des différends entre employeurs et travailleurs.

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

SERVICES DU BCT

La prestation du programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail est assurée par des employés qui travaillent dans 16 bureaux répartis dans quatre régions de la province :

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

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

Région du Sud-Ouest : London, Waterloo et Windsor

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

Les services sont offerts en français et en anglais. Le BCT a également des bureaux satellites et offre des ateliers dans un certain nombre de collectivités, selon les besoins.

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

- conseils à la clientèle du BCT et services de représentation pour celle-ci 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 de la clientèle;
- 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. Des séances de médiation peuvent aussi se tenir dans des centres régionaux.

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

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

APERÇU DES SERVICES

Le BCT fournit les services ci-dessous liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail aux personnes non syndiquées qui sont victimes d'un accident du travail ou, en cas de décès, à leurs survivants :

- renseignements et conseils;
- services d'information;
- représentation pour le règlement des différends et les appels.

En plus de fournir individuellement des services à des clients, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires de la collectivité et du système pour faire en sorte que celui-ci réponde aux besoins des travailleurs blessés et des survivants et que les renvois appropriés se fassent entre les partenaires.

RENSEIGNEMENTS ET CONSEILS

Il y a des personnes qui s'adressent au BCT parce qu'elles ont une question au sujet de l'assurance contre les accidents du travail ou qu'elles ont besoin d'information pour bien comprendre leurs droits. D'autres se tournent vers le BCT parce que la WSIB leur a refusé des prestations ou des services et qu'elles souhaitent contester cette décision. Le BCT apporte de l'aide, dans le premier cas, en fournissant des renseignements et des « conseils sommaires » (services consultatifs) et, dans le second, en représentant la personne concernée dans le cadre du processus de règlement du différend et d'appel (services de représentation).

SENSIBILISATION ET INFORMATION

Travailleurs blessés et grand public

Le personnel du BCT a des entretiens téléphoniques ou des rencontres en personne avec les travailleurs pour discuter de leur demande de prestations ou de leur cas et promouvoir le site Web comme source d'information².

En outre, le BCT offre des services d'information aux travailleurs blessés et aux membres du public dans le cadre de séances qui ont lieu aux quatre coins de la province. Au cours de l'exercice, le BCT a tenu 3 ateliers et 35 séances d'information destinés au public un peu partout dans la province. Le but est de promouvoir les services du BCT et de renseigner les gens sur les droits que leur confère la loi.

² <http://www.owa.gov.on.ca>

Partenaires du système et de la collectivité

Le BCT accorde une grande 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 la qualité des services ainsi que des renvois mutuellement avantageux. Ses partenaires sont notamment les bureaux locaux de la WSIB, les fournisseurs de soins de santé et les organismes de services sociaux. Le BCT participe également à des partenariats à l'échelle provinciale.

Au cours du dernier exercice, le BCT a déployé des efforts considérables pour communiquer avec tous les députés provinciaux à Queen's Park et dans les bureaux de circonscription afin de renseigner les membres de leur personnel sur ses services et de leur offrir de l'aide pour donner suite aux demandes des travailleurs blessés. Des bureaux de député ont été invités à une activité « portes ouvertes » du BCT. D'autres ont reçu la visite de membres du personnel du BCT; ces visites visaient à renouer des liens et à faire connaître les services du BCT.

Par ailleurs, la directrice assiste régulièrement aux réunions du Comité consultatif de la WSIB à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés. Ce comité, constitué par le président du conseil de la WSIB, est composé de représentants de la communauté des travailleurs. Cette tribune vise à aider les syndicats et le BCT à jouer un rôle clé dans l'élaboration de politiques administratives et opérationnelles pratiques qui assureront la durabilité du système de santé et de sécurité au travail dans l'avenir.

À l'instar de la WSIB et du ministère du Travail, le BCT poursuit son association avec le Partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES), un organisme de soutien en cas de 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.

Dans le cadre de ses activités liées aux demandes de prestations pour maladie professionnelle, le BCT bénéficie du soutien des Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (OHCOW). Cet organisme peut obtenir les antécédents d'exposition détaillés auprès des travailleurs et élaborer des évaluations de l'exposition qui fournissent les preuves nécessaires pour étayer les demandes de prestations et les contestations. Il s'agit d'une démarche que les travailleurs et leur famille ne peuvent faire seuls et qui est extrêmement importante pour le règlement des demandes de prestations.

Recherche universitaire

Des chercheurs universitaires font souvent appel à l'expertise et à l'expérience du BCT pour des projets de recherche portant sur l'assurance contre les accidents du travail ou la santé et la sécurité au travail. Ces projets soutiennent la prise de décision fondée sur des données probantes qui permet d'accroître l'efficacité des deux systèmes. En 2018-2019, le personnel du BCT a joué un rôle consultatif dans le cadre de projets de recherche sur les sujets suivants : retour au travail et mesures de soutien pour les travailleurs ayant une invalidité (Université d'Ottawa et Memorial University), santé et sécurité des conducteurs participant à des programmes de covoiturage (Université de Waterloo), mesures de protection des travailleurs prévues à l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (Université McMaster et Université de Waterloo).

REPRÉSENTATION POUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET LES APPELS

Le BCT offre des services liés à l'assurance contre les accidents du travail aux personnes non syndiquées qui sont victimes d'un accident du travail ou, en cas de décès, à leurs survivants. Il représente les travailleurs devant la WSIB et le TASPAAT. En outre, le BCT fournit des renseignements aux travailleurs (comme on l'indique ci-dessus) qui s'occupent eux-mêmes de leur demande de prestations ou de leur requête, le cas échéant. Même si le BCT fournit des services à un vaste éventail de clients pour diverses questions liées à l'assurance contre les accidents du travail, son expertise et les efforts qu'il déploie pour aider les personnes aux prises avec une maladie professionnelle ou des problèmes de santé mentale sont extrêmement importants pour les travailleurs vulnérables et leur famille ainsi que pour les collectivités où ils vivent.

Maladies professionnelles

En 2018-2019, le BCT a continué de fournir des services de représentation en rapport avec plusieurs cas et groupes de cas de maladies professionnelles un peu partout dans la province. Les demandes découlant de ces divers cas en étaient à différents stades du processus, allant du rassemblement initial des preuves à l'audience devant le TASPAAT. Les maladies professionnelles à l'origine d'une demande de prestations sont pour la plupart la conséquence d'expositions antérieures, et leur période d'incubation peut s'étirer sur des décennies. Le rôle que joue le BCT dans les cas de maladies professionnelles est l'un des plus importants, puisqu'il lui permet d'aider des centaines de victimes de maladies professionnelles et, bien souvent, leurs survivants. Il s'agit de cas complexes qui exigent des preuves scientifiques, des renseignements médicaux et des données sur l'exposition. Bien souvent, l'employeur et le syndicat local concerné ont cessé leurs activités.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

Le 10 décembre 2018, la WSIB a annoncé qu'une équipe d'examen spécialisée réexaminera plus de 300 demandes de prestations rejetées qui ont été présentées par des travailleurs de l'industrie du caoutchouc de la région de Kitchener-Waterloo depuis 2002.

Avant cette annonce, le BCT s'occupait de plus de 50 cas reçus depuis 2013. Les démarches relatives à ces cas se poursuivent toujours. Le BCT a réussi à obtenir des indemnités pour de nombreux anciens travailleurs de l'industrie du caoutchouc, un dossier à la fois. En 2018-2019, il a obtenu gain de cause devant le TASPAAT pour trois travailleurs de l'industrie du caoutchouc ou leur famille concernant des cancers causés par une exposition en milieu de travail à l'amiante et à des produits chimiques. Dans un des cas, la demande de prestations remontait à 1984.

Les 28 et 29 mars 2019, on a tenu deux journées spéciales d'admission et d'information pour les anciens travailleurs de l'industrie du caoutchouc à Kitchener. Le BCT était présent pour fournir du soutien et il a fait une courte présentation la première journée. Il continuera de répondre aux besoins de la collectivité et du groupe à mesure que les choses progresseront.

Poudre McIntyre – nord de l'Ontario

Des années 1940 aux années 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure dans le nord de l'Ontario ont été obligés à respirer de la poussière d'aluminium avant chaque quart de travail quotidien. À l'époque, on croyait que cette poussière, appelée « poudre McIntyre », protégeait les travailleurs contre les effets de la silice sur la santé. Cette hypothèse s'est avérée erronée, et la pratique a été abandonnée 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.

Depuis 2016, le BCT s'emploie à soutenir les travailleurs qui ont présenté une demande de prestations pour maladie professionnelle liée à l'exposition à la poudre McIntyre et à d'autres substances. En 2018-2019, le BCT s'est occupé de 83 cas. Bon nombre de ces cas n'ont pas encore franchi toutes les étapes du processus d'appel, ce qui pourrait prendre plusieurs années. Ces demandes portent non seulement sur l'exposition à la poudre d'aluminium, mais également sur d'autres expositions entraînant des affections.

Autres maladies professionnelles

Le BCT s'occupe activement d'un groupe de cas de maladies professionnelles en rapport avec des usines désaffectées, notamment à Sarnia et à Peterborough.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough – GE

Le BCT s'occupe d'une série de cas de maladies professionnelles concernant des personnes employées dans une grande usine de Peterborough depuis 2004, année où les Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (OHCOW) y avaient organisé une journée spéciale d'admission. Ainsi, il travaille depuis plus d'une décennie au traitement de plus de 800 cas en collaboration avec la WSIB, OHCOW, le syndicat Unifor, le TASPAAAT ainsi qu'une coalition de regroupements de retraités et d'autres groupes communautaires.

En 2017-2018, des progrès importants ont été réalisés concernant ce groupe de cas de maladies professionnelles, notamment l'examen de 250 cas antérieurs amorcé par la WSIB. Au total, 99 dossiers ont été traités en 2018-2019.

Le BCT continue de représenter des personnes atteintes de maladies professionnelles dans ce groupe de cas ou de leurs survivants et il s'efforce de déterminer, en collaboration avec Unifor, s'il existe d'autres groupes de cas.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia – Owens Corning

Le BCT a poursuivi son travail de représentation devant le TASPAAAT et la WSIB pour un groupe de cas de maladies professionnelles, dont plusieurs cancers du poumon, en lien avec une usine désaffectée à Sarnia. En 2017-2018, le TASPAAAT a rendu une deuxième décision provisoire à propos du cas type du groupe (décision n° 95/0912). Cette décision contient des conclusions au sujet de l'exposition du travailleur dans le cas type et donne une bonne idée de la manière dont le TASPAAAT appliquera ses conclusions générales à tout appel éventuel. Après avoir rendu cette décision, le TASPAAAT a demandé à la WSIB une évaluation supplémentaire de l'exposition du travailleur dans le cas type, évaluation qui lui a été fournie. En outre, le BCT a fait des observations au TASPAAAT lui demandant de clarifier et de reconsidérer certains aspects de la décision n° 95/0912.

En 2017-2018, le TASPAAAT a par ailleurs accédé à la demande du BCT d'activer les cas autres que le cas type de ce groupe. Il est maintenant saisi de ces cas. Le BCT a présenté 5 observations écrites depuis janvier 2019. Au 31 mars 2019, le BCT avait 30 cas en cours de traitement lié à ce groupe de cas.

Stress mental chronique

Le 1^{er} janvier 2018, la WSIB a instauré l'admissibilité à des prestations pour stress mental chronique. Afin de traiter ces nouveaux cas complexes, le BCT a créé une équipe spécialisée, l'équipe chargée des cas de stress mental chronique, dans le cadre d'un projet pilote. Les cas de stress mental chronique ont été confiés exclusivement à cette équipe. En plus d'acquérir une expertise dans le domaine, les membres de l'équipe doivent élaborer des stratégies pour les cas et relever les pratiques exemplaires en matière de gestion des cas, de collecte de preuves et de retour au

travail. Le projet pilote était toujours en cours à la fin de 2018-2019 et devrait se poursuivre en 2019-2020.

Autres cas traités

Chaque année, le BCT représente des milliers de travailleurs. Chaque victoire est importante et a des effets réels sur la vie du travailleur blessé concerné et de sa famille. Les cas reposent souvent sur des questions de droit et des preuves médicales complexes. Il n'est pas possible de communiquer tous les résultats positifs dans le présent rapport, mais les exemples qui suivent montrent l'incidence positive importante que peut avoir le BCT.

- Représentant les parents d'un jeune travailleur qui étaient les fiduciaires de la succession, le BCT a contesté avec succès la décision de la WSIB selon laquelle l'accident de véhicule automobile du travailleur n'était pas lié au travail.
- Une veuve a fini par recevoir des prestations pour la maladie professionnelle de longue date de son mari et s'est vue accorder près de 300 000 \$, dont 28 000 \$ en intérêt pour retard de paiement.
- Dans le cadre d'un appel complexe concernant une maladie professionnelle, le BCT a pu faire connaître le droit du travailleur à des prestations pour l'amiantose et un cancer du poumon en faisant valoir avec succès que le TASPAAT applique le critère juridique exigé par la loi aux faits.
- Une travailleuse dont le droit à des prestations pour une perte auditive due au bruit a été reconnu a écrit à la directrice du BCT pour lui dire à quel point elle était impatiente de pouvoir entendre de nouveau et la remercier du soutien fourni par le représentant du service à la clientèle et le conseiller des travailleurs qui se sont occupés de son cas.
- Un conseiller des travailleurs a réussi, sans se rendre à l'étape de l'appel, à obtenir des prestations complètes jusqu'à l'âge de 65 ans pour un travailleur présentant un degré d'invalidité important, ce qui a assuré à celui-ci une sécurité de revenu et lui a épargné les délais et le stress associés à un appel.
- Grâce aux renseignements détaillés sur le travail et les antécédents d'exposition que le BCT a fournis au début du processus de demande, un travailleur atteint d'un cancer professionnel a été reconnu admissible à des prestations sans qu'il ait à interjeter appel.
- Le BCT a obtenu gain de cause dans un appel interjeté devant le TASPAAT au nom d'un travailleur vulnérable qui présentait toujours des symptômes psychologiques liés au travail. Le travailleur s'est vu accorder une indemnité pour déficience psychologique permanente, qui était étayée par des preuves médicales et des professionnels de la santé.

INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES

Le BCT continue d'offrir des services de qualité aux travailleurs et à leur famille, et il a également commencé à prendre des mesures pour moderniser ses activités et explorer des moyens d'innover. Voici des exemples :

- Recours à la technologie pour améliorer la prestation de services
 - Projet pilote sur l'accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT
 - Audiences virtuelles du TASPAAAT, si cela est indiqué pour les clients
 - En collaboration avec d'autres secteurs d'activité du ministère du Travail, présentation d'une proposition d'approvisionnement coordonnée concernant un système moderne de gestion des cas
- Ciblage des domaines de services clés liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail qui doivent être examinés
 - Examen des questions touchant le retour au travail, projet pilote sur la formation et la collecte de données dans une région et participation à un projet de recherche national
 - Réduction importante de la liste de cas en attente d'un examen visant à déterminer si des services complets de représentation peuvent être offerts
- Investissement dans un programme de formation pour le personnel

Recours à la technologie pour améliorer la prestation de services

Accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT

À l'heure actuelle, le BCT reçoit de la WSIB et du TASPAAAT une copie papier des dossiers. Il s'agit d'une pratique désuète et laborieuse pour toutes les parties concernées. Le BCT réalise actuellement un projet pilote sur l'accès électronique aux dossiers de la WSIB. Les problèmes potentiels pourront être réglés avant la mise en œuvre du projet pilote dans l'ensemble du BCT. L'élargissement de l'accès électronique aux dossiers de la WSIB devrait réduire considérablement le délai de traitement des cas.

Le TASPAAAT a récemment communiqué avec le BCT pour savoir s'il serait disposé à explorer l'utilisation de dossiers numériques. Plusieurs conseillers des travailleurs participent à une mise à l'essai, et le BCT fait le nécessaire afin qu'ils disposent de la formation et des outils appropriés pour utiliser ces dossiers.

Audiences par vidéoconférence devant le TASPAAAT

En 2017, le BCT a commencé à tenir des audiences par vidéoconférence pour des dossiers devant le TASPAAAT lorsque cela est indiqué pour les clients. Depuis, le BCT en a tenu 37 en tout. On a reçu des commentaires positifs des clients et du personnel, et le TASPAAAT pourrait envisager d'élargir cette initiative. Les bureaux du BCT n'auront pas

tous l'accès à Internet et la capacité nécessaires à cette fin sans un investissement supplémentaire dans l'infrastructure de technologie de l'information.

Nouveau système de gestion des cas

Depuis des années, le BCT a recours à des logiciels datant de plusieurs décennies pour gérer son système sur papier. Les nouvelles technologies pourraient permettre d'offrir un portail pour les clients, d'accroître l'efficacité de la prestation de services et d'améliorer l'accès aux processus de la WSIB et du TASPAAAT. Une proposition de projet avec le ministère du Travail devant être présentée en 2018-2019 a été élaborée; si elle est approuvée, la mise en œuvre complète devrait se faire d'ici le 31 mars 2021.

Ciblage des domaines de services clés

Retour au travail

Selon la WSIB, ses spécialistes du retour au travail ont fait plus de 22 000 visites dans des lieux de travail en 2017.

Le BCT représente les travailleurs aux rencontres concernant le retour au travail et la transition professionnelle par ordre de priorité. Afin d'aider davantage de travailleurs à effectuer un retour au travail réussi et de soustraire des cas au processus d'appel, on a élaboré une stratégie qui consiste notamment à renseigner les gestionnaires de la WSIB sur l'aide que le BCT peut apporter dans ces dossiers et à collaborer avec eux pour veiller à ce que les travailleurs soient informés de leur droit d'avoir un représentant et à ce que les rencontres soient fixées à l'avance de sorte que les conseillers des travailleurs puissent examiner les dossiers d'indemnisation, rencontrer les travailleurs et participer aux rencontres dans le lieu de travail.

Les premiers résultats sont favorables. On recueillera des données afin de déterminer l'incidence de cette stratégie d'intervention précoce.

Depuis 2016, le BCT s'associe à des recherches financées par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada et les Instituts de recherche en santé du Canada. En mai 2019, il a participé à un colloque présentant les recherches menées par des équipes de tout le pays, qui mettaient en relief les difficultés liées au retour au travail après une blessure ou une maladie, dans un monde du travail en pleine évolution.

Dossiers en attente d'un examen de cas

Soucieux d'assurer la qualité du service à la clientèle, le BCT a mobilisé des ressources internes pour réduire le nombre de clients en attente de services. Des membres du personnel des bureaux régionaux ont collaboré de façon stratégique afin de déterminer la capacité et de redistribuer les dossiers afin de stabiliser les volumes et les délais d'attente.

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, le nombre de dossiers en attente d'un examen a baissé, passant de 1 971 à 873. En outre, le délai d'attente a considérablement diminué; le délai moyen de 19 mois le 1^{er} avril 2018 était de 12 mois le 31 mars 2019. Cela demeurera une priorité pour le prochain exercice.

Programme de formation du personnel

Le BCT s'est engagé à veiller à ce que tout le personnel ait accès à des possibilités de formation de grande qualité afin de bien soutenir la prestation de services aux clients. Au cours de l'exercice 2018-2019, le personnel du BCT a suivi 1 073 heures de formation dans le cadre de 17 activités différentes.

Afin de répondre aux besoins uniques liés à notre domaine d'expertise et de favoriser la rentabilité, environ 75 % de la formation a été donnée à l'interne par des membres du personnel du BCT expérimentés et compétents, des employés du ministère du Travail et du personnel d'autres programmes pertinents.

La formation interne était axée sur les objectifs suivants :

- former 6 nouveaux conseillers des travailleurs dans le cadre d'une formation d'une semaine sur des audiences simulées afin de les préparer à défendre des cas devant la WSIB et le TASPAAT;
- aider les représentants du service à la clientèle et les conseillers des travailleurs à respecter les délais d'appel;
- sensibiliser le personnel à la diversité et aux cultures;
- améliorer les connaissances des conseillers des travailleurs au sujet des problèmes de santé courants sur lesquels portent les cas.

De nombreux employés du BCT sont titulaires d'un permis du Barreau de l'Ontario et doivent remplir les exigences de formation professionnelle continue afin de conserver leur permis et de perfectionner leurs compétences. Grâce aux cours internes du BCT, le personnel a pu effectuer la totalité des heures exigées sur le droit de fond et la moitié des heures sur le professionnalisme. Par conséquent, notre engagement à l'égard du professionnalisme est largement rempli grâce à l'expertise interne.

Lorsque les circonstances s'y prêtent, il est préférable de donner la formation en personne, p. ex. formation sur les audiences simulées, mais on a également recours à la technologie de façon judicieuse. La formation donnée par téléconférence ou sous forme de webinaire est maintenant systématiquement enregistrée. Le personnel peut y avoir accès après les séances et ainsi suivre la formation ultérieurement ou revoir des concepts au besoin.

RÉALISATION DU BCT EN 2018-2019 DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Le BCT a pu aider un grand nombre de personnes pour leur demande de prestations d'accident du travail ou l'appel connexe.

- Le BCT a répondu à 8 877 nouvelles demandes de services, un volume en hausse de 1 % d'une année à l'autre, et il a réglé 3 817 cas par l'offre de conseils sommaires, soit 20 % de moins qu'à l'exercice précédent.
- Il a examiné le cas de 1 663 travailleurs ayant demandé des services de représentation, ce qui représente une augmentation de 59 % par rapport à 2017-2018.
- Il a accepté 950 cas de représentation, soit 57 % des cas examinés.
- Le taux de réussite global des services de représentation à la WSIB et au TASPAAT en 2018-2019 s'est établi à 55 %.

Degré de satisfaction de la clientèle

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 148 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2018-2019, 94,6 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

- « Je vous suis éternellement reconnaissante pour l'aide que vous m'avez apportée afin que j'obtienne des prestations de survivant. Cela me permet de vivre confortablement. Le décès de mon mari a été un événement tragique, et je vous remercie sincèrement de m'avoir aidé à prouver qu'il était lié au travail. Merci, merci, merci du fond du cœur. »
- « Je n'aurais pas pu espérer mieux. Votre bureau a bien fait son travail. Félicitations! Je souhaite faire part de mon expérience au sujet des services que j'ai obtenus de votre organisme. Les services étaient sans égal. J'ai été extrêmement satisfait de la façon dont le représentant m'a défendu. Il a fait le maximum. Maintenant que mon dossier est clos, permettez-moi de vous remercier encore une fois pour vos services et votre excellent travail. »

Services consultatifs et examens de cas

Le tableau 1 indique le nombre de nouvelles demandes de services qui ont mené, ces quatre dernières années, soit à l'offre de conseils sommaires, soit à des services de représentation.

En 2018-2019, le BCT a reçu 8 877 nouvelles demandes de services, soit une légère augmentation de 1 % par rapport à l'exercice précédent. Cela reflète probablement la

stabilisation du nombre de nouvelles demandes présentées à la WSIB qui sont traitées. Au total, 1 532 travailleurs ont demandé des services de représentation, soit 10 % de moins qu'en 2017-2018. Cela indique qu'une plus faible proportion des travailleurs blessés qui ont communiqué avec le BCT avaient besoin de services de représentation (plutôt que d'autres services).

En 2018-2019, le BCT a examiné 1 663 cas comparativement à 1 048 en 2017-2018, soit une hausse de 59 %. Cela montre l'engagement du BCT à réduire le nombre de clients en attente de services et les délais d'attente.

Pour éviter des retards dans le traitement des cas prioritaires, notamment ceux liés à des maladies professionnelles terminales ou à des groupes de cas de maladies professionnelles, le BCT a offert en 2018-2019 un examen de cas immédiat à 366 personnes dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Ce résultat représente une hausse de 77 % comparativement à l'exercice précédent et de 115 % par rapport aux 170 cas traités de façon prioritaire en 2016-2017.

En 2018-2019, le personnel du BCT s'est employé à répondre aux besoins identifiés de 8 463 clients, liés ou non à la WSIB, que ce soit en fournissant des conseils sommaires ou en faisant des renvois, ce qui comprend les renvois visant à obtenir d'autres formes de soutien de programmes d'invalidité ou ressources communautaires et à venir en aide à des travailleurs vulnérables. Même si ce nombre est inférieur à l'engagement prévu, il représente une augmentation de 17 % comparativement à 7 005 en 2017-2018.

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

	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	Variation de 2017-2018 à 2018-2019
Nouvelles demandes de services*	11 082	8 195	8 791	8 877	+1 %
Nouvelles demandes réglées par la prestation de conseils sommaires	6 276	4 321	4 772	3 817	-20 %
Demandes de représentation**	2 421	2 070	1 699	1 532	-10 %
Demandes de représentation examinées	871	1 166	1 048	1 663	+59 %
Demandes de représentation acceptées	526	638	617	950	+54 %
Demandes de représentation rejetées	345	528	431	713	+65 %
Pourcentage de demandes ayant donné lieu à des services de représentation	60 %	55 %	59 %	57 %	-2 %

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

** Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (1 532) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2018-2019, ont demandé un examen de cas en vue de la possible ouverture d'un dossier de représentation.

Examens de cas

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

Le BCT offre des services de représentation lorsque :

- l'indemnisation à laquelle la personne concernée a droit est estimée à 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 disponibles 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 indemnité pour perte non financière, à la capitalisation d'une pension ou à une demande d'un employeur voulant se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés, mais il fournit de l'information et du soutien aux personnes qui souhaitent se représenter elles-mêmes dans ce type d'affaires. Par ailleurs, le BCT ne représente pas les travailleurs qui veulent uniquement contester une décision de la WSIB portant sur une restriction en matière de sécurité.

Comme il est indiqué plus haut, la proportion des cas examinés qui ont été acceptés pour des services de représentation a diminué de 2 % de 2017-2018 à 2018-2019 pour atteindre 57 %. Ce résultat est positif puisqu'il se situe dans la fourchette de taux d'acceptation antérieurs du BCT.

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 aux critères pertinents.

Depuis 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 cas devant le TASPAAT, le nombre idéal étant d'environ 650. Cela reflétait l'augmentation de l'arriéré de cas au TASPAAT, ce qui a prolongé considérablement le délai de règlement des appels à ce niveau. En conséquence, la direction du BCT a établi le nombre idéal de cas de représentation, et le BCT s'est employé à atteindre cet

objectif à compter de 2015-2016. Ainsi, lorsque l'objectif sera atteint, le nombre moyen de cas devant le TASPAAAT sera inférieur et plus acceptable.

Le graphique 1 illustre le fruit de ces efforts, le nombre de cas de représentation en cours de traitement ayant régressé régulièrement au cours des trois derniers exercices, pour atteindre essentiellement le niveau visé à la fin de 2017-2018. Jumelée à la réduction continue de l'arriéré de dossiers d'appel au TASPAAAT évoquée plus haut, cette évolution a permis au BCT de continuer d'améliorer le délai de traitement des cas en 2018-2019.

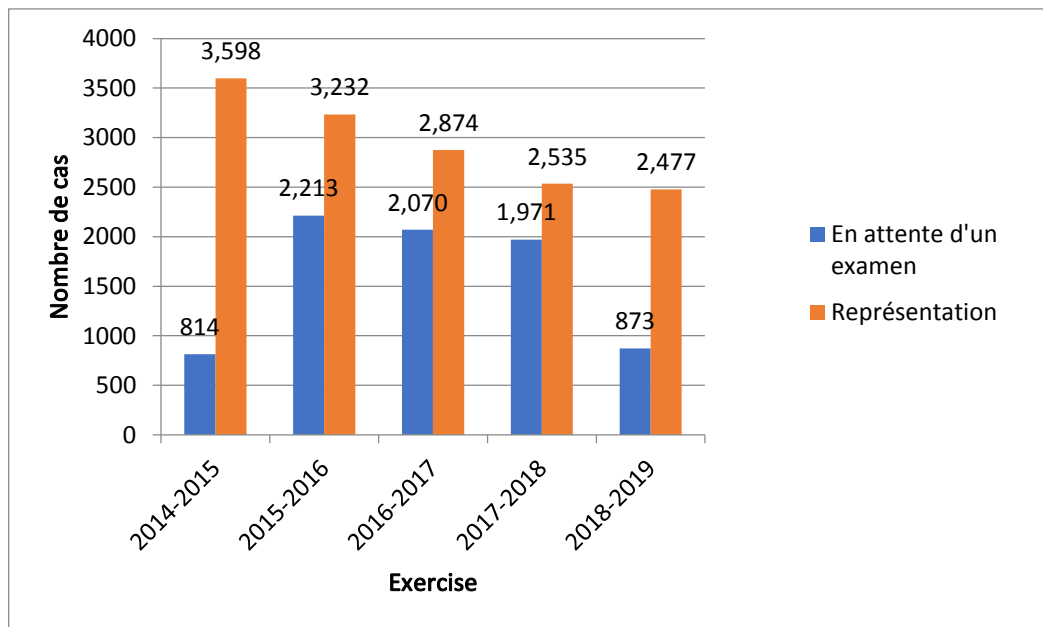
Nombre total de cas

Le graphique 1 montre l'évolution du nombre total de cas depuis cinq ans. 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; à droite figure le nombre total de cas de représentation.

En 2015-2016, le nombre de travailleurs en attente d'un examen de cas avait augmenté tandis que le nombre de cas de représentation était encore nettement supérieur aux 2 500 ciblés. En 2016-2017, en plus de réduire le nombre de cas liés aux appels devant le TASPAAAT, le BCT a réussi à faire baisser le nombre de cas en attente d'un examen tout en réduisant nettement le nombre de cas de représentation. L'arriéré d'examens de cas a continué de diminuer, et l'objectif pour les cas nécessitant des services de représentation a essentiellement été atteint en 2017-2018. Cette tendance s'est maintenue en 2018-2019.

En 2018-2019, le BCT a réussi à réduire l'arriéré de dossiers d'appel devant le TASPAAAT. Le nombre moyen de cas par ETP était de 138, ce qui représente une hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent, mais est légèrement inférieur à l'objectif fixé.

Graphique 1 : Nombre total de cas



Décisions obtenues pour les clients du BCT

Le BCT fournit du soutien pour assurer un retour au travail rapide et sécuritaire et le règlement rapide des différends sans la tenue d'une audience formelle, en soustrayant des cas au processus d'appel et en ayant recours au règlement extrajudiciaire des différends à l'étape de l'appel. En 2018-2019, le BCT a rempli son engagement puisqu'il a réglé 74 % des différends sans la tenue d'une audience, soit une hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2018-2019, le BCT a obtenu en tout 1 808 décisions en arbitrage et en appel de la WSIB et du TASPAAT, soit une augmentation de 4 % par rapport aux 1 741 obtenues durant l'exercice précédent (voir le tableau 2). L'augmentation globale du nombre de décisions a été contrebalancée par une diminution de 12 % des résultats au TASPAAT comparativement à 2017-2018, le nombre de décisions étant passé de 552 à 487. Ces chiffres montrent que le BCT a encore réussi à réduire l'arriéré de cas au TASPAAT. Cela lui a permis de se concentrer davantage sur la réduction de la liste de cas en attente d'un examen exhaustif, ce qui explique l'augmentation du nombre de décisions en arbitrage et en appel.

Les 1 808 décisions obtenues en 2018-2019 portaient sur un total de 3 187 questions comparativement à 3 121 en 2017-2018, ce qui représente une hausse de 2 %. Le taux global de réussite a légèrement augmenté, passant de 54 % en 2017-2018 à 55 % en 2018-2019. Il s'agit du taux le plus élevé atteint en cinq ans et d'une augmentation considérable par rapport aux 45 % enregistrés en 2015-2016. La hausse du taux de réussite au niveau opérationnel est vraisemblablement due à la nette baisse du nombre

de cas que les conseillers des travailleurs renvoient à ce niveau pour un réexamen, choisissant de ne traiter que les cas présentant d'excellentes chances de réussite. Le taux de réussite à la Division des services d'appel de la WSIB a connu une diminution de 7 %, mais il a augmenté de 3 % au TASPAAT.

Tableau 2 : Décisions selon le niveau et taux de réussite

Décisions selon le niveau	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Variation de 2017-2018 à 2018-2019
Niveau opérationnel de la WSIB	1 085	919	783	904	+15 %
Pourcentage de demandes accueillies	36 %	45 %	51 %	54 %	+3 %
Division des services d'appel de la WSIB	762	601	406	417	+3 %
Pourcentage d'appels accueillis	44 %	45 %	47 %	40 %	-7 %
TASPAAT	417	497	552	487	-12 %
Pourcentage d'appels accueillis	65 %	68 %	64 %	67 %	+3 %
NOMBRE TOTAL DE DÉCISIONS, TOUS NIVEAUX CONFONDUS	2 264	2 017	1 741	1 808	+4 %
NOMBRE TOTAL DE QUESTIONS TRANCHÉES, TOUS NIVEAUX CONFONDUS	3 783	3 466	3 121	3 187	+2 %
TAUX DE RÉUSSITE, TOUS NIVEAUX CONFONDUS	45 %	51 %	54 %	55 %	+1 %

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

APERÇU DES SERVICES

En plus des services liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail, le BCT vient en aide aux travailleurs non syndiqués qui ont été pénalisés par leur employeur pour avoir exercé des 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);
- services d'information.

Le travail du BCT concernant les représailles aide à assurer l'efficacité du système de santé et de sécurité au travail.

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. La plupart des personnes qui se mettent en rapport avec le personnel de ce programme le font en composant son 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 comprennent des conseils sommaires et des entrevues d'admission. Les conseils sommaires consistent à fournir au travailleur des renseignements sur ses droits ou, si la question ne relève pas du mandat du BCT, à le renvoyer vers une autre source d'assistance. Dans le cadre de l'entrevue d'admission, le travailleur a droit à une consultation téléphonique exhaustive avec un représentant des travailleurs, qui peut lui donner des conseils juridiques, le renvoyer à une autre source d'assistance ou lui offrir des services de représentation.

Services de représentation

Le travailleur qui accepte des services de représentation demande officiellement au BCT d'être son représentant juridique. Le PPR-SST assure la représentation juridique

du travailleur à toutes les étapes du traitement de sa plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTC), notamment :

- la formulation d'une requête et son dépôt auprès de la CRTC;
- la négociation d'un règlement avant la séance de médiation officielle (règlement rapide des différends);
- la représentation du travailleur à la séance de médiation officielle de la CRTC;
- la représentation du travailleur à l'audience devant la CRTC.

Réalisations

Sommaire des réalisations

La demande de services de représentation a continué d'augmenter 2018-2019. Pour la deuxième année de suite, plusieurs mesures clés ont atteint des niveaux sans précédent.

La charge de travail du personnel du PPR-SST a été plus élevée que jamais :

- 331 entrevues d'admission (hausse de 12,2 % par rapport au dernier exercice);
- 102 requêtes à la CRTC (30,8 % de plus qu'au dernier exercice);
- 74 séances de médiation (augmentation de 57,4 % comparativement au dernier exercice);
- 98 cas de représentation réglés (22,5 % de plus qu'au dernier exercice).

En outre, le personnel du programme a réglé 92,6 % des plaintes pour représailles sans la tenue d'une audience devant la CRTC, dépassant ainsi son objectif de 80 %.

Les nouvelles demandes de services ont augmenté de 16,8 % par rapport à l'exercice précédent, et les conseils sommaires ont diminué de 5,5 %. Ces résultats reflètent toutefois la variabilité observée depuis cinq ans. Les commentaires des clients indiquent que les travailleurs qui ont bénéficié des services de représentation du PPR-SST demeurent très satisfaits de la qualité de l'assistance obtenue.

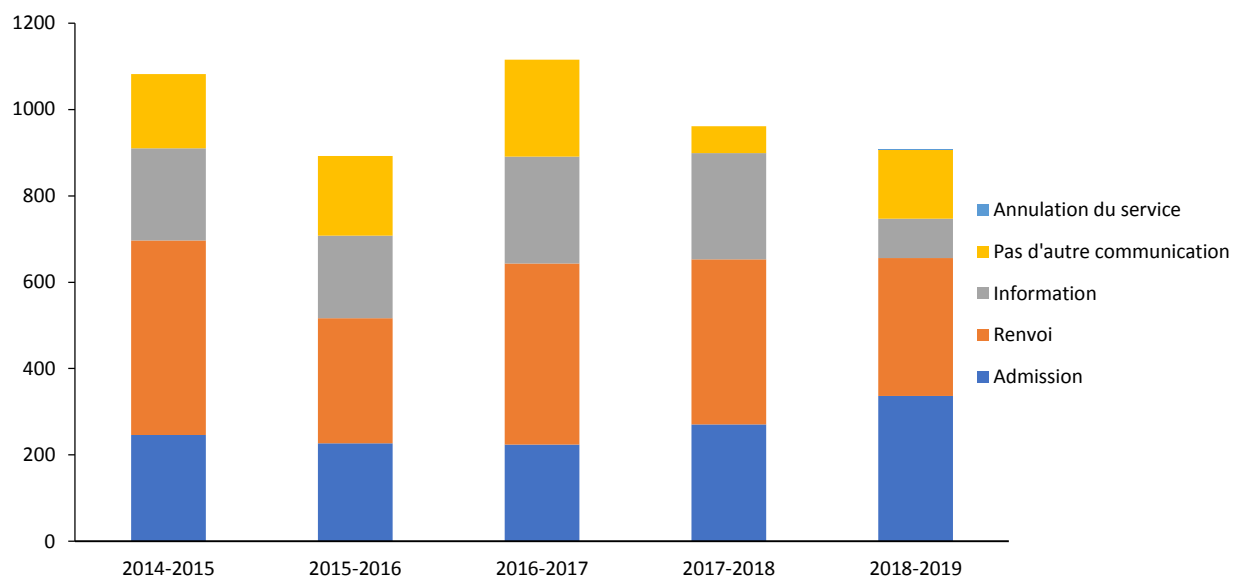
Services consultatifs

Nouvelles demandes et conseils sommaires

En 2018-2019, le nombre de nouvelles demandes de services a augmenté de 16,8 % comparativement à l'exercice précédent et les conseils sommaires ont diminué de 5,5 %. Ces deux chiffres, qui varient chaque année, se situent dans la fourchette des résultats antérieurs. Le nombre de nouvelles demandes transmises à l'étape de l'admission a été plus élevé que jamais.

Tableau 3 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

<i>Traitement</i>	<i>2014- 2015</i>	<i>2015- 2016</i>	<i>2016- 2017</i>	<i>2017- 2018</i>	<i>2018- 2019</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelles demandes						
Nouvelles demandes reçues	1 137	906	1 145	964	1 126	+16,8 %
Conseils sommaires						
Admission	246	227	224	271	337	+24,4 %
Renvoi	451	290	419	382	319	-16,5 %
Information	213	191	248	246	91	-63,0 %
Pas d'autre communication	172	184	224	62	159	+156,5 %
Annulation du service	0	0	0	0	2	S. O.
Total	1 082	892	1 115	961	908	-5,5 %

Graphique 2 : Traitement des nouvelles demandes de services

Admission

Le nombre d'admissions effectuées dans le cadre du programme a considérablement augmenté (12,2 %) de 2017-2018 à 2018-2019. Il y a eu en tout 331 admissions, soit le nombre le plus élevé depuis la création du programme en 2012-2013.

Tableau 4 : Traitement des admissions

<i>Traitement</i>	<i>2014- 2015</i>	<i>2015- 2016</i>	<i>2016- 2017</i>	<i>2017- 2018</i>	<i>2018- 2019</i>	<i>Variation annuelle</i>
Conseils	69	97	69	92	119	+29,3 %
Offre de représentation	83	72	72	94	121	+28,7 %
Renvoi	80	60	87	100	90	-10 %
Pas d'autre communication	12	5	2	9	1	-88,9 %
Annulation du service	2	0	0	0	0	S. O.
Total	246	234	230	295	331	+12,2 %

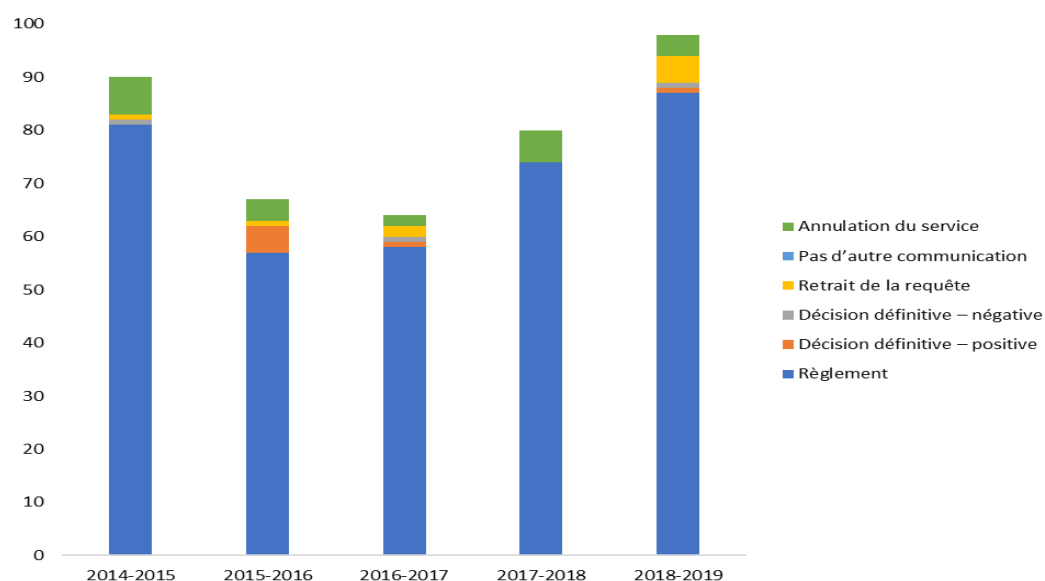
Services de représentation

Le programme a obtenu un résultat dans 98 cas de représentation en 2018-2019. Ce nombre est supérieur de 22,5 % à celui de l'exercice précédent et le plus élevé depuis le lancement du programme. Sur ces 98 résultats, 87 (88,8 %) ont pris la forme d'un règlement favorable aux personnes représentées.

Tableau 5 : Résultats des services de représentation

<i>Résultats</i>	<i>2014- 2015</i>	<i>2015- 2016</i>	<i>2016- 2017</i>	<i>2017- 2018</i>	<i>2018- 2019</i>	<i>Variation annuelle</i>
Règlement	81	57	58	74	87	+17,6 %
Décision définitive – positive	0	5	1	0	1	S. O.
Décision définitive – négative	1	0	1	0	1	S. O.
Retrait de la requête	1	1	2	0	5	S. O.
Pas d'autre communication	0	0	S. O.	0	0	0,0 %
Annulation du service	7	4	2	6	4	-33,3 %
Total	90	67	64	80	98	+22,5 %

Figure 3 : Résultats des services de représentation



Nombre de cas

Le tableau 6 montre le nombre total de cas traités dans le cadre du PPR-SST au 31 mars 2019. Les dossiers de représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont constamment actifs et réglés assez rapidement. Par conséquent, le nombre de dossiers ouverts par chargé de cas tend à être moins élevé que celui observé dans le cadre du programme d'assurance contre les accidents du travail, mais le taux de traitement est plus élevé.

Tableau 6 : Nombre total de cas au 31 mars 2019

<i>État du dossier</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelle demande	38	65	46	55	+19,6 %
Admission	20	23	18	36	+100 %
Représentation	28	30	29	46	+58,6 %
Total	86	118	93	137	+47,3 %

Degré de satisfaction de la clientèle

Le degré de satisfaction des clients à l'égard des services de représentation fournis dans le cadre du PPR-SST est très élevé. En 2018-2019, 93 % des clients qui ont répondu au sondage à la fermeture du dossier se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » des services reçus dans le cadre du PPR-SST. Environ une personne sur six qui est invitée à participer à ce sondage accepte de le faire.

Témoignages de clients choisis qui ont recours au PPR-SST

« Merci. C'est formidable de savoir qu'il y a des personnes comme [ma représentante] qui peuvent apporter de l'aide dans ces situations. Le travail que vous faites améliore le monde. »

« [Mon représentant] et le bureau en général m'ont énormément aidé et m'ont rassuré pendant une période stressante de ma vie. Je leur suis très reconnaissant. »

« Je veux remercier [mon représentant des travailleurs] de s'être occupé de mon cas. Je suis très satisfait et très heureux du travail qu'il a fait; il n'a pas ménagé ses efforts. Il avait compris mon cas après une seule rencontre. »

« [Ma représentante] était une agente exceptionnelle qui s'est bien occupée de moi. Elle était très compréhensive, toujours à l'écoute et a su m'aider tout au long du processus. »

« Mon représentant était plus que compréhensif. Il m'a écouté et répondu avec sincérité. Je lui suis très reconnaissant. »

« Mon représentant était très professionnel. Il m'a présenté mon cas de manière à ce que je le comprenne et m'a bien expliqué les complications possibles. Je n'hésiterais pas à le recommander. »

Services d'information

En plus de répondre par téléphone à des questions 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 BCT. La section du site consacrée aux représailles renferme des renseignements sur :

- ce qui constitue des représailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- la façon de faire respecter ses droits;
- l'aide qu'offre le BCT;
- les autres organismes qui peuvent fournir de l'aide.

Étude de l'Université McMaster sur les représailles

Dans le cadre d'une étude publiée en janvier 2019 qui porte sur les mesures de protection contre les représailles prévues par la LSST, des chercheurs de l'Université McMaster et de l'Université de Waterloo ont constaté que les services de représentation du BCT étaient utiles et efficaces.

Selon l'étude, tous les travailleurs non syndiqués interrogés qui ont été représentés par le BCT ont clairement été avantagés par les services reçus et ils l'ont d'ailleurs indiqué.

Pour les dossiers de la CRTO, les requêtes des travailleurs qui ont été représentés par le BCT étaient claires et étayées par des preuves pertinentes³.

Promotion et partenariats

En 2018-2019, le PPR-SST a continué de mettre l'accent sur la collaboration avec les partenaires du système de santé et de sécurité au travail afin d'améliorer la communication et d'assurer des renvois appropriés pour les travailleurs. De plus, le personnel du programme a continué de nouer des liens et de collaborer avec les cliniques communautaires d'aide juridique, les chercheurs et les syndicats possédant une expertise dans le domaine.

³ KING, Andrew, LEWCHUK, Wayne, MACEACHEN, Ellen, et Julia GOYAL. *Making Worker Voice A Reality Under The Internal Responsibility System: The Limits Of Section 50 Protections For Workers Experiencing OHS Reprisals*, janvier 2019.

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2018-2019

Les chiffres sont en milliers de dollars.

Catégorie de dépenses	Budget final	Total des dépenses réelles	Variation	% de variation
Traitement et salaires	7 783,1	7 364,7	418,4	5,4 %
Avantages sociaux	1 790,1	2 063,6	(273,5)	(15,3 %)
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transport et communications	300,0	214,4	85,6	28,5 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 426,4	1 631,4	(205,0)	(14,4 %)
Fournitures et matériel	100,0	59,6	40,4	40,4 %
TOTAL DES ACDF	1 826,4	1 905,4	(79,0)	(4,3 %)
DÉPENSES TOTALES DU BCT	11 399,6	11 333,7	65,9	0,6 %

ANNEXE B – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

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

BUREAU DE SCARBOROUGH

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

BUREAU D'OTTAWA

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

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

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

BUREAU DE KITCHENER- WATERLOO

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

BUREAU DE WINDSOR

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

BUREAU SATELLITE DE SARNIA

171, rue Kendall
Sarnia (Ontario)
N7V 4G6

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

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

BUREAU DE THUNDER BAY

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

BUREAU DE TIMMINS

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

BUREAU D'ELLIOT LAKE

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

BUREAU DE SUDBURY

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

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

145, av. 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