



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
MESSAGE DE LA DIRECTRICE.....	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS.....	5
PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	6
Aperçu des services	6
Renseignements, conseils et représentation.....	6
SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION	10
INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES.....	11
STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	14
Services consultatifs et examens de cas	15
Décisions obtenues pour les clients du BCT	19
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL	24
BCT - SURVOL.....	31
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2019-2020	32
ANNEXE B – BUREAUX DU BCT.....	33

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2019-2020.

Le BCT offre des services spécialisés et un excellent service à la clientèle aux travailleurs et aux familles qui demandent des renseignements, des conseils et des services de représentation dans les domaines de la sécurité au travail, de l'assurance contre les accidents de travail et des représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Au cours de l'exercice, le BCT s'est efforcé de favoriser l'excellence dans les services spécialisés à la clientèle et a saisi l'occasion pour moderniser ses soutiens technologiques. En particulier, nous avons pris des mesures en vue de réduire les délais d'attente pour des services de représentation, moderniser la technologie de l'information et perfectionner les conseils d'experts grâce à des programmes de formation. Le BCT :

- a suivi un processus d'approvisionnement afin d'élaborer un système moderne de gestion des cas;
- mis en œuvre un projet pilote d'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);
- réduit le délai d'attente pour des services de représentation en réduisant sa liste de cas en attente d'un examen visant à déterminer si des services complets de représentation peuvent être offerts;
- maintenu son programme de formation interne du personnel.

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

J'ai partagé les activités de l'exercice financier en cours avec Kathleen Therriault; mon mandat de directrice a commencé en juillet 2019. Les premières phases de la réponse face à la pandémie ont eu lieu à la fin de l'exercice, en mars 2020. Les chefs régionaux ont parfaitement bien soutenu le personnel pendant la période de transition avec le soutien de l'avocat général et du chef d'équipe centrale. L'organisme remercie le ministère et le groupement de la TI de leur soutien pendant la transition; les gains technologiques obtenus ont permis de faire avancer les plans d'innovation de l'organisme en modernisant la technologie.

La réussite du BCT s'explique par le dévouement, le savoir-faire et le travail de son personnel. Du partage de connaissances à l'interne par du mentorat et des programmes de formation à la fourniture de renseignements, de conseils d'experts et de services de représentation à des particuliers dans toute la province, l'équipe du BCT

fait preuve de compassion et de compétences envers ses clients et parmi ses membres.

Susan Adams
Directrice du Bureau des conseillers des travailleurs

MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est chargé d'éduquer, de conseiller et de représenter des travailleurs non syndiqués ainsi que leurs survivants à l'égard d'affaires liées à l'assurance contre les accidents du travail (qu'on appelle aussi indemnisation des travailleurs blessés) ainsi que des travailleurs non syndiqués 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, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) et fait partie du système d'assurance contre les accidents du travail, qui comprend la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et le Bureau des conseillers des employeurs (BCE). Il fait également partie du système ontarien de santé et de sécurité au travail.

Le BCT soutient l'objectif du gouvernement de promouvoir des pratiques sécuritaires, équitables et harmonieuses dans les lieux de travail, essentielles au bien-être social et économique de la population ontarienne, en venant en aide aux travailleurs vulnérables par le règlement des différends et l'accès à des prestations et à des services prévus par la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le BCT est déterminé à faciliter le fonctionnement de ces systèmes aussi bien pour les travailleurs que pour les employeurs qu'ils servent. Le principal rôle du BCT, de concert avec ses partenaires, est de contribuer au règlement le plus efficace et le plus rapide possible des différends.

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)

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

Aperçu des services

Le BCT fournit les services ci-dessous liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail à des travailleurs blessés non syndiqués 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 des services à des clients individuels, le BCT cherche à collaborer avec ses partenaires communautaires et ceux du système pour assurer que le système répond efficacement aux besoins des travailleurs blessés et des survivants et que les renvois appropriés se font entre les partenaires.

Renseignements, conseils et représentation

Les travailleurs s'adressent au BCT pour lui poser des questions au sujet de l'assurance contre les accidents du travail ou se renseigner au sujet de leurs droits. L'organisme fournit des renseignements, des conseils sommaires et, s'il y a lieu, des renvois vers d'autres programmes ou services du gouvernement.

Le BCT représente des travailleurs devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Le BCT fournit des renseignements aux travailleurs pour leur permettre de gérer eux-mêmes leurs demandes de prestations ou requêtes, si cela est approprié. Le BCT sert un vaste éventail de clients, dans diverses affaires relatives à l'assurance contre les accidents du travail. En particulier, nos connaissances spécialisées et nos efforts auprès des travailleurs ayant une maladie professionnelle sont très importants pour les travailleurs vulnérables, leurs familles et les collectivités où ils vivent.

Maladies professionnelles

L'identification et la prévention des maladies professionnelles constituent toujours un défi. Souvent, ces maladies prennent des années à se manifester. Il arrive

fréquemment que lorsqu'une maladie professionnelle se déclare, les lieux de travail et les syndicats locaux qui y sont associés aient cessé leurs activités. C'est pourquoi, une des responsabilités fondamentales du BCT est de représenter les travailleurs qui souffrent d'une maladie professionnelle et leurs survivants.

Il s'agit de cas complexes qui exigent des preuves scientifiques, des renseignements médicaux et des données sur l'exposition. On voit fréquemment des éclosions de cas liées en raison de l'emploi dans les mêmes lieux de travail ou industries.

Poudre McIntyre – Nord de l'Ontario

Des années 1940 aux années 1970, des milliers de travailleurs des mines de roche dure dans le Nord de l'Ontario ont été obligés de 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 2019-2020, le BCT s'est occupé de 71 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 états pathologiques. La WSIB a engagé le Dr Paul Demers de l'Occupational Cancer Research Centre (OCRC), basé à Santé Ontario (Action Cancer Ontario), afin d'étudier la relation entre la poudre McIntyre dans des mines de l'Ontario et le développement de troubles neurologiques chez des anciens mineurs. À la fin de l'exercice, le rapport n'était pas encore publié.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough

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 pour recevoir les demandes de prestations de travailleurs. Ainsi, le BCT travaille depuis plus d'une décennie au traitement de plus de 800 cas en collaboration avec la WSIB, les OHCOW, le syndicat Unifor, le TASPAAAT ainsi que des groupes de retraités et des groupes communautaires locaux.

En 2017-2018, des progrès importants ont été réalisés concernant ce groupement de cas de maladies professionnelles, notamment l'ouverture de l'examen de 250 cas antérieurs par la WSIB. Au total 97 dossiers ont été traités en 2019-2020. À ce jour, le

BCT a obtenu près de 5 millions de dollars pour des réclamants ces trois dernières années, dont plus d'un million de dollars cette année seulement.

Le BCT continue de représenter des travailleurs atteints de maladies professionnelles ou leurs survivants et travaille avec Unifor pour déterminer s'il existe d'autres groupes de cas dans cette région de la province.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia – Owens Corning

Le BCT a poursuivi son travail de représentation de longue date auprès des travailleurs qui ont contracté une maladie professionnelle et de ceux qui sont décédés par suite d'expositions au travail pendant leurs années de travail pour l'usine d'Owens Corning plant à Sarnia.

Entre janvier 2019 et mars 2020, le BCT a préparé 14 mémoires juridiques concernant des cancers du poumon et la pneumopathie chronique obstructive. En 2019-2020, le TASPAAT a rendu trois décisions à propos du groupe de cas. Dans la décision n° 1122/19, le travailleur a reçu des prestations pour de l'asthme contracté au travail. Dans la décision n° 578/19, le travailleur a obtenu une indemnité complète pour perte non économique pour avoir contracté la pneumopathie chronique obstructive. Dans la décision n° 1687/19, le travailleur a reçu des prestations pour avoir contracté la pneumopathie chronique obstructive.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc – Kitchener-Waterloo

Le BCT travaille sur des cas de travailleurs de l'industrie du caoutchouc dans la région de Kitchener, Waterloo et Guelph, depuis 2013, et a atteint des résultats positifs pour deux tiers des réclamants. En outre, la demande de services de représentation liés à ces dossiers devrait augmenter en raison de l'examen systématique de ces cas par la WSIB en 2019.

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, parmi le personnel, 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 devaient élaborer des stratégies de présentation des cas et relever les pratiques exemplaires en matière de gestion des cas, de collecte de preuves et de retour au travail. Le projet pilote a pris fin le 14 novembre 2019.

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. Les exemples qui suivent montrent à quel point le travail du BCT est important pour la vie des gens.

- Le BCT a obtenu les prestations complètes pour perte de gains qu'il avait réclamées pour un travailleur qui a subi une blessure grave à l'épaule après une chute d'une hauteur de neuf pieds. Ce travailleur n'a pas pu retourner au travail en raison de sa blessure et de complications de son traitement, dont des crises d'épilepsie après l'opération et une fracture vertébrale. Le conseiller des travailleurs a obtenu gain de cause au niveau de contestation interne de la WSIB.
- Après un long processus de contestation, le BCT a obtenu des prestations pour un cancer mortel qu'a subi un travailleur par suite d'une exposition à l'amiante. La veuve du travailleur a écrit au conseiller des travailleurs pour le remercier, lui disant « la force, la compassion et le dévouement sincère que vous avez démontrés m'ont rendu cette épreuve plus supportable ».
- Un jeune travailleur a subi une blessure importante au bras qui a exigé son amputation. La WSIB a mis fin à ses prestations lorsqu'il a été établi que le travailleur ne suivait pas ses cours de recyclage. Le conseiller des travailleurs a réussi à obtenir que la WSIB rétablisse au travailleur ses prestations en plaçant qu'il n'était pas encore médicalement prêt à suivre une formation de recyclage, car il se remettait de la perte de son bras.
- Le BCT a remporté plus de 100 000 \$ de pensions d'invalidité permanentes rétroactives pour un travailleur, car le conseiller des travailleurs a découvert que la WSIB avait incorrectement calculé la base des gains du travailleur blessé.
- Un conseiller des travailleurs a réussi à obtenir des prestations de survivant pour une cliente dont le fiancé avait perdu la vie dans un accident du travail. Le Tribunal a conclu que vivre dans une seule résidence n'était pas une exigence à remplir pour être considéré comme conjoint de fait.
- Un travailleur a été grièvement blessé à la suite d'une chute d'un échafaudage de 20 pieds de haut. La WSIB a interrompu le versement des prestations après avoir déterminé que le travailleur ne respectait pas son plan de recyclage. Le conseiller des travailleurs a plaidé que le plan n'était pas réaliste, étant donné les blessures du travailleur et ses capacités académiques. Le Tribunal a accueilli ses arguments. Le travailleur a obtenu des prestations complètes pour perte de gains jusqu'à l'âge de 65 ans.
- Après un long processus d'appel, un travailleur de 72 ans a obtenu des prestations pour de l'asthme qu'il a contracté au travail par suite de l'exposition pendant 20 ans à du formol, de l'amiante et de la poussière.
- Un conseiller des travailleurs a pu obtenir des prestations pour des blessures à l'épaule et des blessures psychologiques qu'un travailleur a subies en plus de blessures au bras et au poignet. En conséquence, le travailleur a pu obtenir des

prestations complètes pour perte de gains et a été admis au programme de blessures graves.

SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

Travailleurs blessés et grand public

Nous avons des entretiens téléphoniques ou des rencontres en personne avec les travailleurs pour discuter de leur demande de prestations ou de leur cas et les encourageons à consulter [notre 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 quatre ateliers et neuf séances d'information destinés au public un peu partout dans la province. Au total 172 personnes ont assisté à ces séances qui ont mis l'accent sur la promotion de nos services et l'explication des droits que confère la loi aux travailleurs blessés.

Partenaires du système et partenaires communautaires

À l'échelle de la province, le BCT collabore activement avec de nombreux partenaires locaux afin d'assurer la prestation de services efficaces et des renvois efficaces. Ses partenaires sont notamment des bureaux locaux de la WSIB, des fournisseurs de soins de santé et des organismes de services sociaux. Le BCT participe également à des partenariats à l'échelle provinciale.

La directrice assiste régulièrement aux réunions du Comité consultatif de la WSIB à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés. Ce comité est un comité communautaire consultatif composé de représentants des travailleurs et constitué par le président du conseil de la WSIB. Les représentants des syndicats et du BCT qui siègent à ce comité fournissent des commentaires constructifs et contribuent à guider l'élaboration de politiques administratives et opérationnelles pratiques qui assureront la durabilité du système de santé et de sécurité au travail pour l'avenir.

Aux côtés de la WSIB, de Threads of Life et du MTFDC, 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 fournir des services rapides et coordonnées pour répondre aux besoins des familles et des survivants, à la suite d'un décès traumatisant au travail ou de blessures

² <http://www.owa.gov.on.ca>

catastrophiques ayant entraîné des déficiences graves et permanentes causées par un accident du travail.

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 obtient des travailleurs une description détaillée de leur exposition et prépare des évaluations de l'exposition qui fournissent des 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 facilitent la prise de décisions fondées sur des données probantes qui améliorent l'efficacité des deux systèmes. En 2019-2020, 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). Ce projet s'est terminé au cours de l'exercice dernier.

INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES

Le BCT prend 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
 - Mise en place d'un système d'accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT
 - Acquisition et développement d'un système moderne de gestion des cas
- Amélioration des délais de services en réduisant la liste des cas en attente d'un examen visant à déterminer si des services complets de représentation peuvent être offerts
- Investissement dans un personnel spécialisé, en offrant un programme de formation

Recours à la technologie pour améliorer la prestation des 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

passer à un système d'accès électronique aux dossiers de la WSIB. L'élargissement de l'accès électronique aux dossiers de la WSIB devrait réduire considérablement le délai de traitement des cas.

Le TASPAAAT a récemment demandé au BCT s'il souhaitait étudier la possibilité de recourir à l'utilisation de dossiers numériques. Plusieurs conseillers des travailleurs participent à un projet pilote, et le BCT fait le nécessaire afin qu'ils disposent de la formation et des outils appropriés pour utiliser ces dossiers.

Nouveau système de gestion des cas

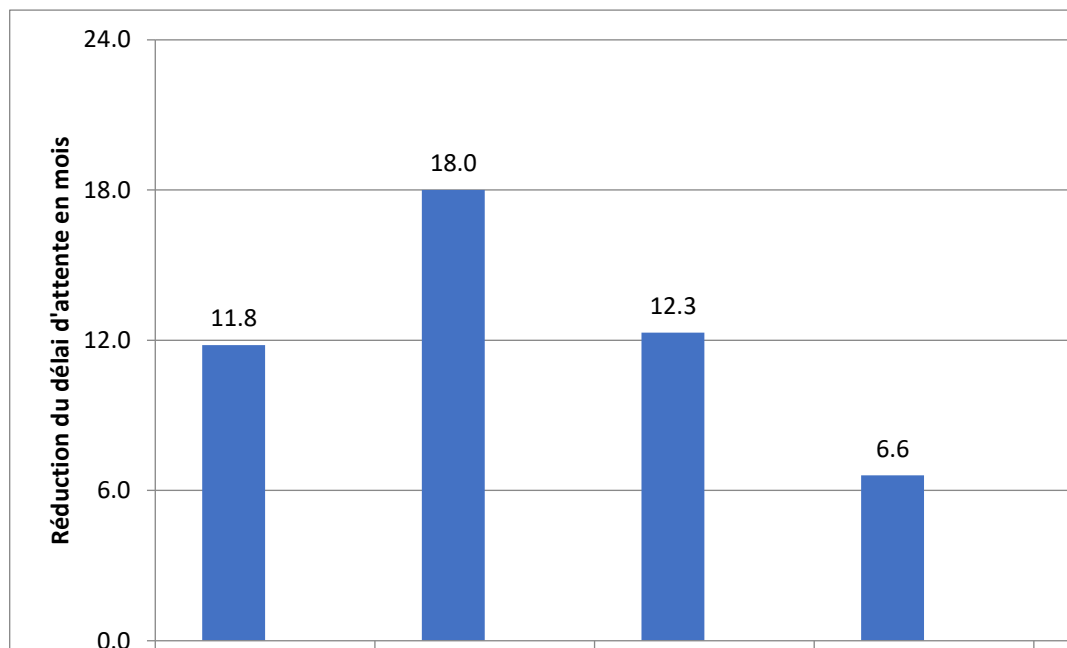
À l'heure actuelle, le BCT a recours à des logiciels datant de plusieurs décennies pour gérer son système sur papier. La technologie moderne, une fois installée, pourrait inclure un portail pour les clients, l'accroissement de l'efficacité des activités et un accès simplifié aux processus de la WSIB et du TASPAAAT. La démarche d'approvisionnement progresse bien et si une proposition est retenue, elle devrait être en place d'ici le 31 mars 2022.

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 raccourcir le délai d'obtention de services de représentation en réduisant le nombre de clients qui attendent des services d'examen de cas. Des membres du personnel des bureaux régionaux ont collaboré de façon stratégique afin de déterminer la capacité et de redistribuer les dossiers en vue de stabiliser les volumes et les délais d'attente.

Le délai moyen d'attente pour un examen de cas a été réduit, passant de 12 mois à 6,6 mois. Cela a permis d'atteindre l'objectif de réduction du délai d'attente pour un examen à six mois, en date du 31 mars 2020. Pour atteindre ce résultat, les conseillers ont réduit le nombre de dossiers en attente d'un examen, de 873 à 607. La réduction et la gestion du délai d'attente demeureront une priorité pour l'exercice prochain.

Figure 1 : Délais d'attente



Programme de formation du personnel

Au cours de l'exercice 2019-2020, le BCT a continué d'offrir au personnel la possibilité de suivre des programmes de formation de haute qualité afin de maintenir le niveau spécialisé des services de l'organisme. 95 % des membres du personnel du BCT ont suivi 1 356 heures de formation au cours de l'exercice. Ces heures de formation proviennent des sources suivantes :

- formation élaborée et dispensée à l'interne;
- formation du Barreau de l'Ontario et de l'Association du Barreau de l'Ontario;
- formation offerte dans le cadre d'un partenariat avec le comité de la formation de la Division du droit civil du ministère du Procureur général;
- cours dispensés par des partenaires du système d'éducation juridique communautaire.

Afin de répondre aux besoins uniques liés à notre domaine d'expertise et de favoriser la rentabilité, environ 70 % de la formation a été dispensé à l'interne par des membres du personnel du BCT expérimentés et compétents, des employés du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) et du personnel d'autres programmes pertinents.

La formation interne comprenait des cours axés sur les objectifs suivants :

- améliorer les connaissances des conseillers des travailleurs au sujet des états pathologiques qui reviennent souvent dans leurs cas;
- familiariser le personnel aux changements législatifs et technologiques;
- former le personnel aux nouveaux services électroniques, comme l'outil de téléchargement de la WSIB et son logiciel à utiliser pour déposer une réclamation par voie électronique;
- sensibiliser le personnel aux services aux clients ayant des troubles de stress mental.

Au cours de l'exercice, le personnel a mis au point un outil de formation sous forme de podcast qui présentait des cas plaidés par le personnel devant le TASPAAT. Des membres du personnel ont été interviewés au sujet de leurs cas, pour qu'ils expliquent les arguments, les preuves et les stratégies qu'ils ont utilisés pour présenter leur cause. Ce format a permis d'échanger des connaissances parmi le personnel.

De nombreux employés du BCT sont titulaires d'un permis du Barreau de l'Ontario. Grâce aux cours internes du BCT, ces employés ont pu remplir toutes les exigences de formation professionnelle continue afin de conserver leur permis et de perfectionner leurs compétences. Notre engagement à l'égard du professionnalisme dans la prestation de nos services spécialisés est largement rempli grâce à l'expertise et l'expérience de notre personnel interne.

Cette année, la formation a été dispensée principalement par conférences téléphoniques et webinaires, ce qui a permis au BCT de se conformer aux restrictions budgétaires en matière de déplacement. Des enregistrements ont été mis à la disposition du personnel après chaque séance interne pour que les membres du personnel qui étaient absents puissent suivre la formation plus tard et passer en revue les concepts enseignés chaque fois qu'ils en ont besoin. Les conseillers des travailleurs récemment engagés ont écouté les séances de formation enregistrées pour se familiariser avec le sujet de l'indemnisation des travailleurs blessés.

STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT

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

- a répondu à 8 928 nouvelles demandes de services, un volume légèrement plus élevé que l'exercice précédent;
- a réglé 3 430 cas par l'offre de conseils sommaires, soit une baisse de 11 % par rapport à l'exercice précédent;

- a examiné le cas de 1 359 travailleurs ayant demandé des services de représentation, ce qui représente une baisse de 22 % par rapport à 2018-2019;
- a réduit le délai d'attente d'un examen de cas à 6,6 mois contre 12 mois en moyenne;
- a accepté 766 cas de représentation, soit 56 % des cas examinés;
- a atteint un taux de réussite global dans les services de représentation de 56 %.

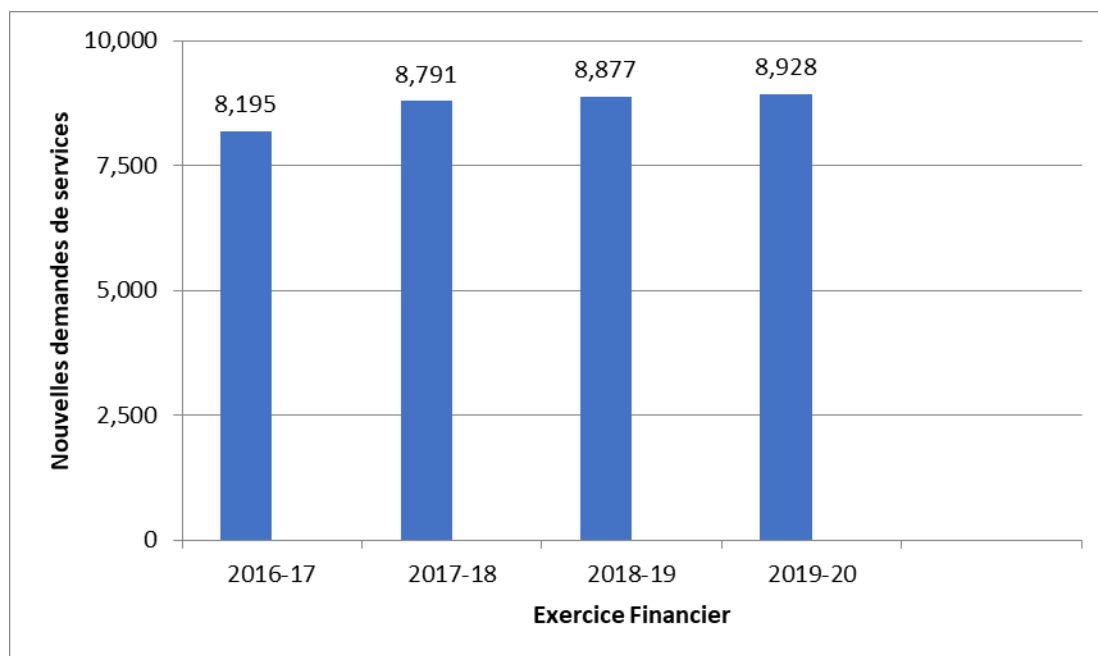
Services consultatifs et examens de cas

Le tableau ci-dessous 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.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le BCT a reçu 8 928 nouvelles demandes de services, soit une légère augmentation par rapport à l'exercice précédent. Au total, 1 607 travailleurs ont demandé des services de représentation, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2018-2019, ce qui pourrait indiquer que la population est au courant de la réduction des délais d'attente pour des services.

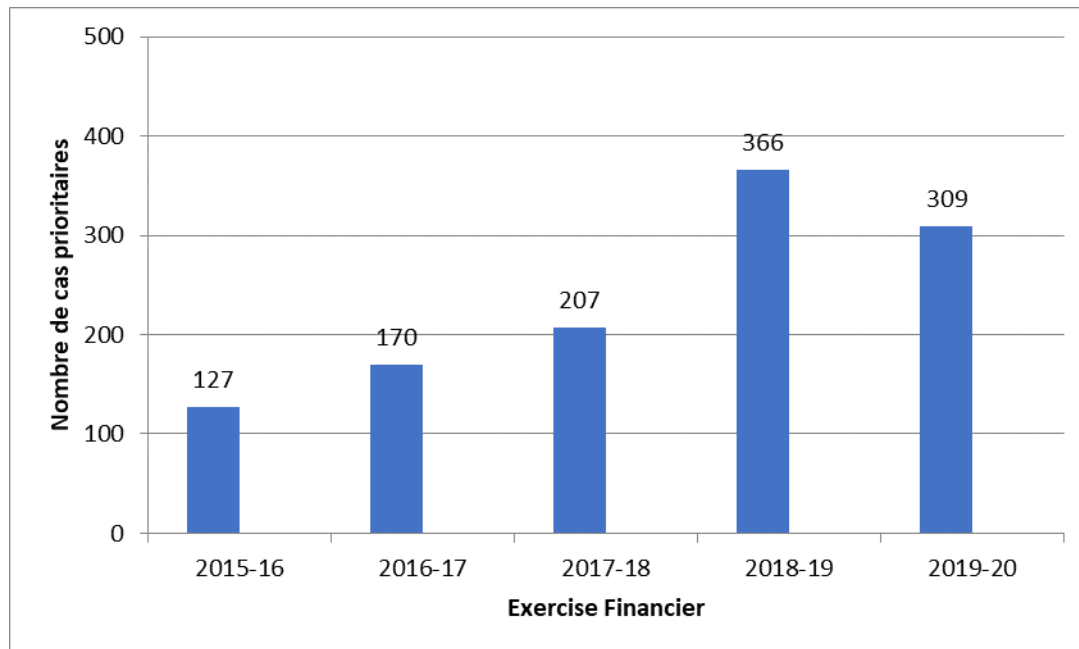
En 2019-2020, le BCT a examiné 1 359 cas comparativement à 1 663 en 2018-2019, soit une baisse de 22 %. Au cours de l'exercice, quatre conseillers des travailleurs ont pris leur retraite, ce qui a exigé de consacrer du temps au recrutement et à la formation du nouveau personnel. Dans un domaine du droit aussi spécialisé que celui du BCT, la formation et le mentorat de nouveaux employés sont essentiels à la capacité de fournir des conseils d'expert et un excellent service. Pendant la transition, le BCT a réduit les délais d'attente d'un examen du cas et continuera de s'efforcer de réduire encore davantage ce délai dans le cadre de sa cible d'excellence en matière de service à la clientèle.

Figure 2 : Nouvelles demandes de services



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 2019-2020 un examen de cas immédiat à 309 travailleurs dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Ce résultat représente une baisse de 18 % par rapport à 2018-2019 et une hausse de 33 % par rapport aux 207 cas traités de façon prioritaire en 2017-2018.

Figure 3 : Nombre de cas prioritaires



Examens de cas

Lorsqu'une personne s'adresse au BCT après avoir reçu de la WSIB une décision qu'elle souhaite contester, soit 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 dans des cas où :

- 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 signifie pas que la réussite est garantie, mais plutôt qu'un conseiller des travailleurs doit trouver 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. Le BCT ne représente pas non plus les travailleurs qui veulent uniquement contester une décision de la WSIB portant sur une restriction en matière de sécurité.

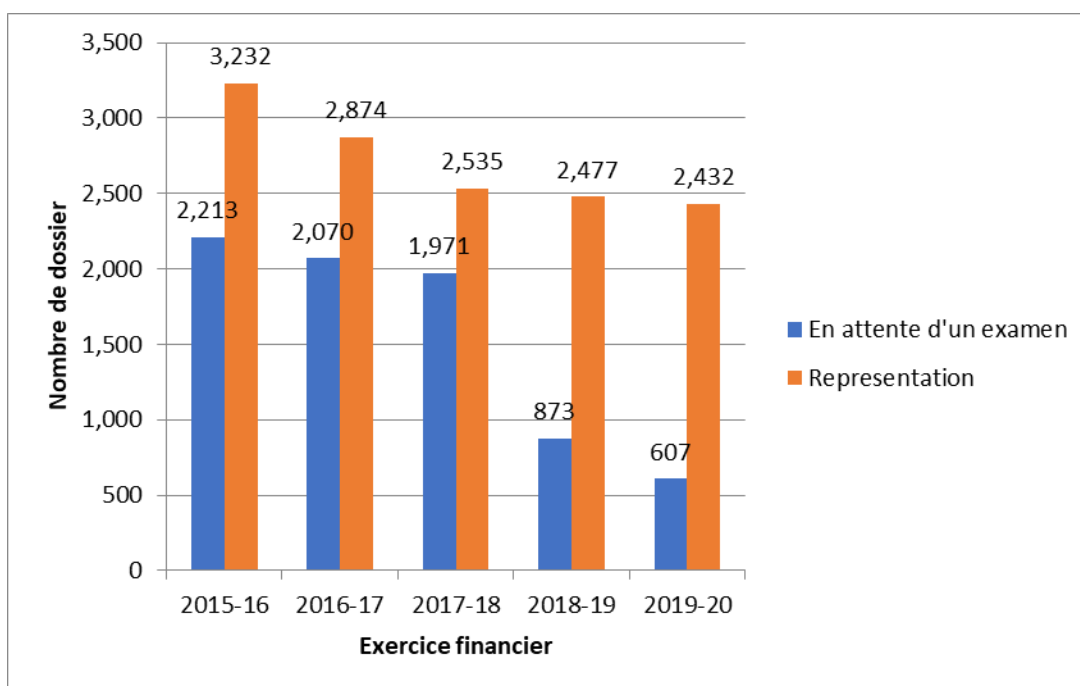
Comme il est indiqué plus haut, la proportion des cas examinés qui ont été acceptés pour des services de représentation a diminué de 1 % pour atteindre 56 % en 2019-2020 contre le niveau de 2018-2019. Ce résultat se situe dans la fourchette de taux d'acceptation antérieurs du BCT.

Nombre total de cas de représentation

Le graphique ci-dessous montre l'évolution et la réussite des efforts de réduction du nombre total de cas depuis cinq ans. Pour chaque exercice, la barre de gauche du graphique compare le nombre de cas en attente d'un examen au nombre total de cas de représentation.

Le nombre de cas de représentation du BCT et les délais d'attente étaient liés au nombre élevé de cas devant le TASPAAT. Les travailleurs du BCT ont travaillé dur pour représenter des clients devant le TASPAAT pendant la période de réduction de la charge de travail de l'organisme et le nombre d'appels représentés par le BCT a atteint un nombre plus gérable vers la fin 2017-2018. Ces efforts ont permis au BCT de continuer de réduire les délais d'attente et de répondre efficacement aux travailleurs qui attendaient au cours du dernier exercice et pendant 2019-2020. En 2019-2020, l'organisme a réduit le nombre de cas en attente d'un examen de 11 %.

Figure 5 : Nombre total de cas



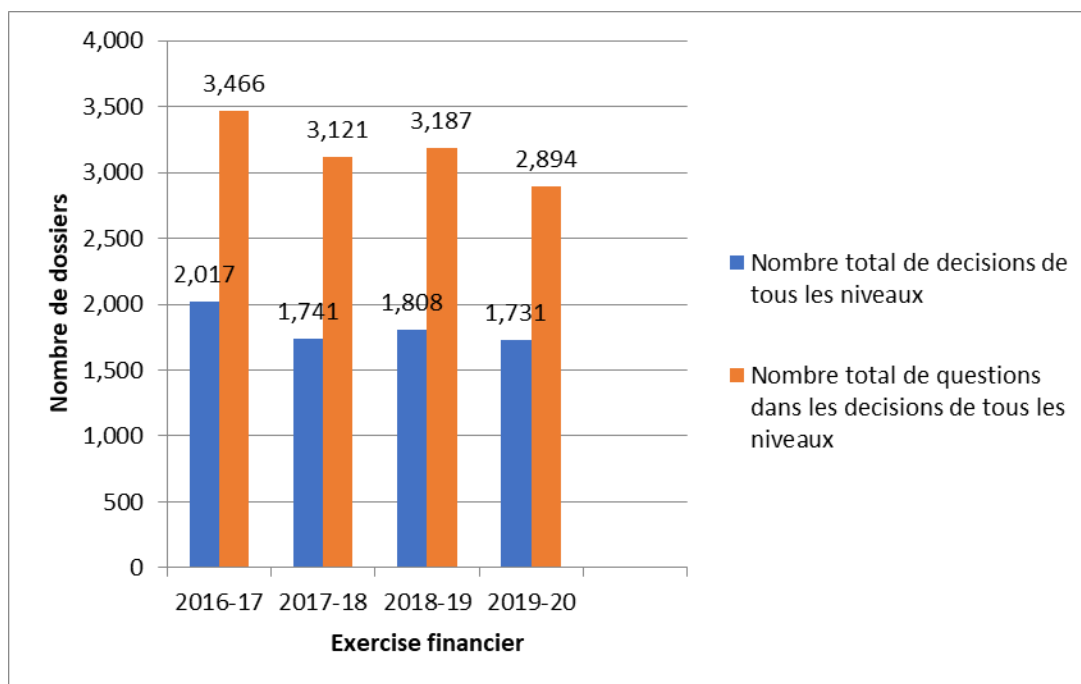
Décisions obtenues pour les clients du BCT

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 81 % des différends sans la tenue d'une audience, soit une hausse de 7 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2019-2020, le BCT a obtenu en tout 1 731 décisions en arbitrage et en appel de la WSIB et du TASPAAT, soit une baisse de 4 % par rapport aux 1 808 obtenues l'exercice dernier (voir le tableau 2) et un résultat semblable à celui de 2017-2018.

Les 1 731 décisions obtenues en 2019-2020 portaient sur un total de 2 894 questions comparativement à 3 187 en 2018-2019, ce qui représente une baisse de 9 %. Le taux global de réussite a légèrement augmenté, passant de 55 % en 2018-2019 à 56 % en 2019-2020. Il s'agit du taux le plus élevé atteint en cinq ans et d'une augmentation constante par rapport aux 51 % enregistrés en 2016-2017. On a constaté une hausse de 8 % du taux de réussite au niveau des appels devant la WSIB ainsi qu'une légère augmentation de 3 % du taux de réussite devant le TASPAAT.

Figure 6 : Nombre total de décisions et nombre total de questions traitées dans les décisions



Degrés de satisfaction de la clientèle

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle. En vue de pouvoir continuellement s'améliorer, le BCT demande à ses clients de répondre à un questionnaire sur leur degré de satisfaction après avoir reçu des services de représentation. Sur les 103 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2019-2020, 96,1 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

- « Je n'aurais pas pu espérer mieux. Je n'ose pas penser à ce qu'il se serait passé si le Bureau des conseillers des travailleurs n'avait pas accepté mon dossier. ... Elle est une représentante exceptionnelle du BCT et la province peut être fière d'elle. Je lui suis très reconnaissante de son aide. »
- « La conseillère des travailleurs a fait un excellent travail de représentation dans mon dossier. Elle était très professionnelle et compétente. Je ne la remercierai jamais assez d'avoir transformé ma vie. »

Figure 7 : Nouvelles demandes de services et d'examens de cas

	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	Changement de 2018-2019 à 2019-2020
Nouvelles demandes de services *	8 195	8 791	8 877	8 928	0 %
Nouvelles demandes réglées par des conseils sommaires	4 321	4 772	3 817	3 430	-11 %
Demandes de représentation ***	2 070	1 699	1 532	1 607	+5 %
Cas examinés à la suite d'une demande de représentation	1 166	1 048	1 663	1 359	-22 %
Demandes de représentation acceptées **	638	617	950	766	-24 %
Demandes de représentation rejetées	528	431	713	593	-20 %
% de cas examinés ayant donné lieu à une offre de services de représentation	55 %	59 %	57 %	56 %	-1 %

*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 (1 607) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2019-2020, ont demandé un examen de cas en vue de la possible ouverture d'un dossier de représentation.

Figure 8 : Décisions selon le niveau et le taux de réussite

Décisions selon le niveau	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Changement de 2018-2019 à 2019-2020
Niveau opérationnel de la WSIB	919	783	904	927	+3 %
% de questions accueillies au niveau opérationnel	45%	51%	54%	54%	0 %
WSIB – Niveau d’appel	601	406	417	471	+11 %
% de questions accueillies au niveau d’appel	45 %	47 %	40 %	48 %	+8 %
TASPAAT	497	552	487	333	-46 %
% de questions accueillies au TASPAAT	68 %	64 %	67 %	70 %	+3 %
NOMBRE TOTAL DE DÉCISIONS, TOUS NIVEAUX CONFONDUS	2 017	1 741	1 808	1 731	-4 %
NOMBRE TOTAL DE QUESTIONS TRANCHÉES, TOUS NIVEAUX CONFONDUS	3 466	3 121	3 187	2 894	-1 %
Total du % des questions accueillies tous niveaux confondus	51 %	54 %	55 %	56 %	+1 %

Figure 9 : Cibles de mesures du rendement et résultats

	Cible à long terme	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Changement de 2018-2019 à 2019-2020
Programme de l'assurance contre les accidents du travail						
Règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	70 %	76 %	69 %	74 %	81 %	+7 %
Évaluations des cas et représentation	5 000	4 720	4 128	4 904	4 168	-15 %
Conseils sommaires et renvois	10 000	8 130	10 127	8 463	7 943	-6 %
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	95 %	97 %	94,6 %	95 %	+0,4 %
Programme de protection pour les représailles en matière de santé et sécurité au travail						
Pourcentage de cas représentés qui ont été réglés par règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	80 %	82,9 %	88,1 %	92,6 %	81 %	-11,6 %

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

Description 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 aux travailleurs 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 depuis le bureau principal du BCT situé à Toronto. La plupart des travailleurs contactent le programme en composant son numéro provincial sans frais. Les représentants des travailleurs se déplacent pour participer aux instances qui se déroulent ailleurs qu'à Toronto.

L'organisme fournit différents niveaux de service selon la situation et les besoins du travailleur. Dans certains cas, il donne des renseignements ou des conseils (services consultatifs) et dans d'autres, il fournit des services de représentation juridique formelle (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 détaillée 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

Lorsque le BCT offre des services de représentation à un travailleur, ce dernier doit formellement mandater le BCT pour agir comme son représentant juridique. Le personnel assure la représentation juridique du travailleur à toutes les étapes du traitement de sa plainte pour représailles devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRO). Il fournit notamment les services suivants :

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

Réalisations

Sommaire des réalisations

La demande de services de représentation est demeurée constante en 2019-2020.

Le personnel du programme a travaillé sur :

- 275 entrevues d'admission;
- 80 requêtes à la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) au nom de clients;
- 79 cas de représentation réglés.

Le personnel du programme a réglé 99 % des plaintes pour représailles sans la tenue d'une audience devant la CRTO, dépassant ainsi son objectif de 80 %.

Services consultatifs

Nouvelles demandes et conseils sommaires

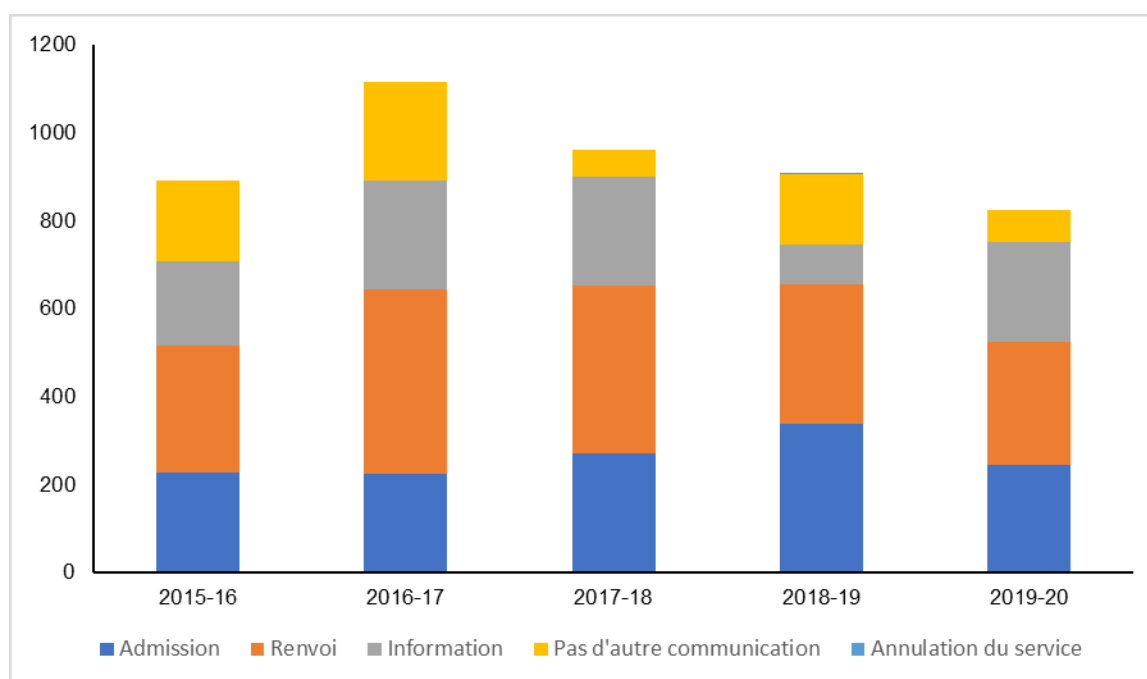
Le nombre de nouvelles demandes de services a baissé de 5 % (54 demandes) par rapport à l'exercice précédent et le nombre de conseils sommaires a diminué de 10 % (115 cas). En raison de la taille relativement petite du programme, il y a un degré élevé de variation d'une année à l'autre. De petits changements, en chiffres absolus, se traduisent par des écarts de pourcentage importants. En conséquence, notre expérience en 2019-2020 est semblable aux niveaux de demande enregistrés ces cinq dernières années. Les commentaires des clients indiquent que les travailleurs qui ont obtenu des services de représentation du personnel sont toujours très satisfaits du niveau de l'aide qu'ils ont reçue.

Figure 10 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

<i>Décision prise</i>	<i>2015-16</i>	<i>2016-17</i>	<i>2017-18</i>	<i>2018-19</i>	<i>2019-20</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelles demandes						
Nouvelles demandes reçues	906	1145	964	1126	1072	-5 %
Conseils sommaires						
Admission	227	224	271	337	246	-37 %

Renvoi	290	419	382	319	278	-15 %
Information	191	248	246	91	228	+60 %
Pas d'autre communication	184	224	62	159	71	-124 %
Annulation du service	0	0	0	2	0	0
Total	892	1115	961	908	823	-10 %

Figure 11 : Décision prise pour les nouvelles demandes de service



Admission

Le programme a procédé à 275 admissions en 2019-2020, soit une baisse par rapport à l'exercice précédent où un nombre record d'admissions avait eu lieu. Cette baisse s'explique par le nombre réduit de nouvelles demandes de service et représente un retour aux niveaux habituels.

Figure 12 : Résultats des admissions

<i>Décision prise</i>	<i>2015-16</i>	<i>2016-17</i>	<i>2017-18</i>	<i>2018-19</i>	<i>2019-20</i>	<i>Variation annuelle</i>
Conseils	97	69	92	119	116	-3 %
Offre de représentation	72	72	94	121	70	-42 %
Renvoi	60	87	100	90	80	-11 %
Pas d'autre communication	5	2	9	1	9	+800 %
Annulation du service	0	0	0	0	0	+0 %
Total	234	230	295	331	275	-17 %

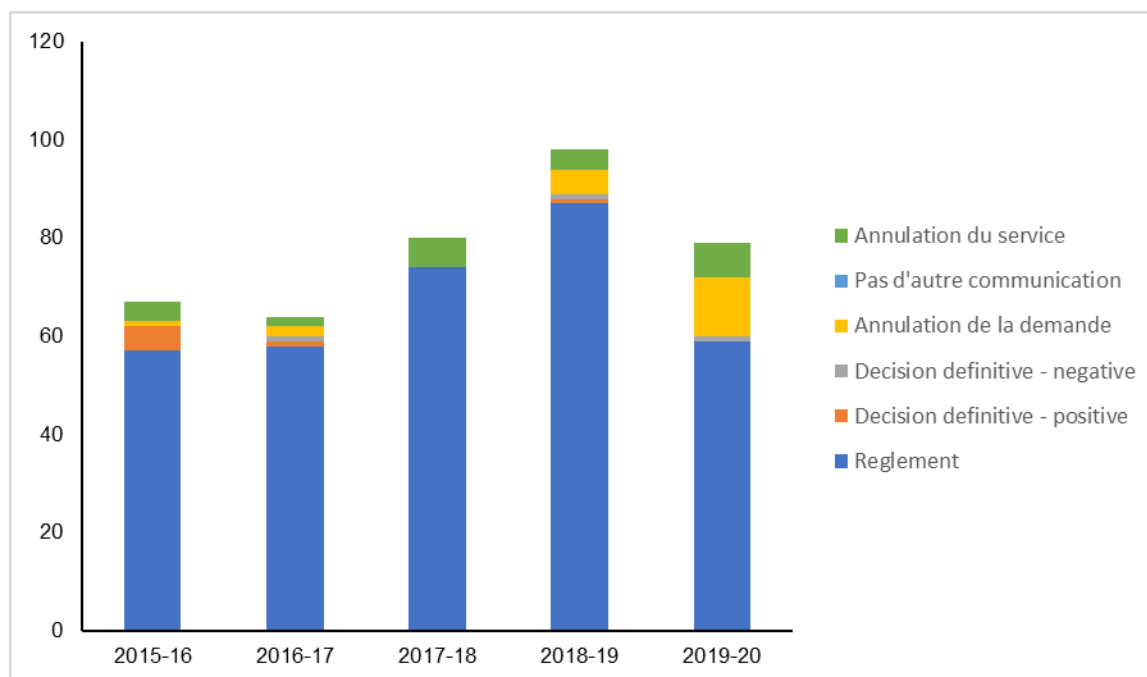
Services de représentation

Le programme a obtenu un règlement dans 79 cas de représentation en 2019-2020, ce qui se situe dans la fourchette habituelle des services fournis. Le taux de règlement était de 99 %, bien au-delà de la cible de 80 %.

Figure 13 : Résultats des services de représentation

<i>Résultat</i>	<i>2015-16</i>	<i>2016-17</i>	<i>2017-18</i>	<i>2018-19</i>	<i>2019-20</i>	<i>Variation annuelle</i>
Règlement	57	58	74	87	59	-32 %
Décision définitive – positive	5	1	0	1	0	-100 %
Décision définitive – négative	0	1	0	1	1	0 %
Retrait de la requête	1	2	0	5	12	+140 %
Pas d'autre communication	0	s.o.	0	0	0	0 %
Annulation du service	4	2	6	4	7	+75 %
Total	67	64	80	98	79	-19 %

Figure 14 : Résultats des services de représentation



Nombre de cas

Le tableau ci-dessous montre le nombre total de cas traités pour le programme au 31 mars 2020. Les dossiers de représailles en matière de santé et de sécurité au travail se traitent rapidement et sont constamment actifs. 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.

Ces données statistiques représentent un instantané de la journée du 31 mars 2020. Les activités habituelles de traitement des cas, y compris l'offre de services de représentation, ont subi les répercussions des perturbations de services liées aux mesures d'urgence face à la pandémie de COVID-19.

Figure 15 : Nombre total de cas au 31 mars 2020

<i>État du dossier</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelle demande	38	65	46	55	64	+16 %
Admission	20	23	18	36	18	-50 %
Représentation	28	30	29	46	18	-60 %
Total	86	118	93	137	100	-27 %

Degrés de satisfaction de la clientèle

En 2019-2020, 15 % des clients qui ont reçu des services de représentation ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle. Cependant, 73 % des répondants se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » des services reçus dans le cadre du PPR-SST.

Témoignages choisis de clients qui ont eu recours au PPR-SST

- J'ai senti que le représentant qui m'a aidé a fait un travail minutieux et qu'il a compris les difficultés psychologiques que j'éprouvais. Il m'a fourni ses services dans un bon délai et m'a tenu au courant de l'avancement du dossier. Je ne pouvais pas espérer un meilleur service ou une meilleure compréhension.
- Mon représentant m'a expliqué tout le processus, étape par étape. J'étais très stressé avant de le rencontrer. Il me tenait à jour et a réglé rapidement mon cas. Merci beaucoup!
- Vous êtes les meilleurs! Vous défendez nos droits.

Services d'information

En plus de répondre par téléphone à des questions de travailleurs concernant les représailles liées au respect des lois en matière de santé et de sécurité au travail, le personnel du programme fournit des ressources qui sont consultables sur 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.

Par ailleurs, une présentation a été faite dans le cadre du programme de formation du ministère pour les nouveaux inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail.

Promotion et partenariats

En 2019-2020, 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 des cliniques communautaires d'aide juridique, des chercheurs et des syndicats possédant une expertise dans le domaine.

BCT - SURVOL

Le programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail est exécuté par 52 conseillers des travailleurs, des représentants du service à la clientèle dans chaque bureau et quatre chefs régionaux. À la fin de l'exercice, le BCT comptait 14 bureaux un peu partout en Ontario, répartis dans quatre régions :

- **Toronto et région de l'Est** : Centre-ville de Toronto, Scarborough et Ottawa
- **Toronto et région de l'Est** : Centre-ville de Toronto, Scarborough et Ottawa
- **Région du Sud-Ouest** : London, Waterloo et Windsor
- **Région du Nord** : Sudbury, 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 villes, selon les besoins.

Au cours du dernier trimestre, le BCT a fermé son bureau d'Elliot Lake, en partie en raison de l'augmentation de la demande de services dans d'autres villes du Nord. Les services pour les résidents d'Elliot Lake seront fournis par les quatre autres bureaux du BCT de la région du Nord. Des rendez-vous et des ateliers seront également organisés à Elliot Lake. Les bureaux du BCT les plus proches sont à Sudbury et Sault Ste. Marie.

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

- conseils et services de représentation pour la clientèle du BCT dans des 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 en français et en anglais par le personnel affecté au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) du BCT. Bien que le personnel du programme se trouve dans le bureau provincial central du BCT, des services sont fournis à des clients dans toute la province. Les plaintes pour représailles en matière de santé et de sécurité au travail sont déposées à la Commission des relations de travail de l'Ontario (CROTO). Le personnel du BCT représente des clients aux audiences de la CROTO qui se déroulent la plupart du temps à Toronto et à des séances de médiation qui ont lieu 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.

ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2019-2020

Les chiffres sont en milliers de dollars

Poste	Dépenses estimées de 2019-2020	Approbations par le conseil pour l'exercice 2019-2020	Budget de fin d'exercice 2019-2020 *	Dépenses réelles de fin d'exercice 2019-20 **	Écart	Écart (%)
Traitement et salaires	7 783,1	-	7 783,1	7 732,0	51,1	0,7 %
Avantages sociaux	1 790,1	-	1 790,1	2 330,0	(539,9)	(30,2 %)
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)						
Transport et communications	300,0	306,0	606,0	184,9	421,1	69,5 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 397,8	-	1 397,80	1 310,5	87,3	6,2 %
Fournitures et matériel	100,0	-	100,0	32,0	68,0	68,0 %
TOTAL DES ACDF	1 797,8	306,0	2 103,8	1 527,4	576,4	27,4 %
DÉPENSES TOTALES DU BCT	11 371,0	306,0	11 677,0	11 589,4	87,6	0,8 %

ANNEXE B – BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

123, rue Edward

Bureau 1300

Toronto ON M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

305, av. Milner

Bureau 918

Scarborough ON M1B 3V4

BUREAU D'OTTAWA

347, rue Preston

3^e étage

Ottawa ON K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

495, rue Richmond

Bureau 810

London ON N6A 5A9

BUREAU DE KITCHENER/WATERLOO

4273, rue King Est

Bureau 300

Kitchener ON N2P 2E9

BUREAU DE WINDSOR

100, av. Ouellette

10^e étage

Windsor ON N9A 6T3

BUREAU DE SARNIA (SATELLITE)

171, rue Kendall

Sarnia ON N7V 4G6

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

70 Foster Drive

Bureau 480

Sault Ste. Marie ON P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

435, rue South James

Bureau 335

Thunder Bay ON P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

60, av. Wilson

Bureau 3030

Timmins ON P4N 2S7

BUREAU DE SUDBURY

159, rue Cedar

Bureau 304

Sudbury ON P3E 6A5

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

145, av. Sir William Hearst

Bureau 125

Downsview ON M3M 0B6

BUREAU DE HAMILTON

119, rue King Ouest

13^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

BUREAU DE ST. CATHARINES

301, rue St. Paul

9^e étage

St. Catharines ON L2R 7R4

BUREAU DE MISSISSAUGA

10 Kingsbridge Garden Circle

Bureau 512

Mississauga ON L5R 3K6

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

1 800 435-8980 (anglais)

1 800 661-6365 (français)

Site Web :

Courriel :

www.owa.gov.on.ca

owaweb@ontario.ca

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

1 855 659-7744 (sans frais)