



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

Du 1^{er} avril au 31 mars 2021

www.owa.gov.on.ca

CONTENU

CONTENU	2
MESSAGE DU DIRECTEUR	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS.....	4
PROGRAMME DE SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	5
Aperçu des services	5
Renseignements, conseils et représentation	5
SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION	9
INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES.....	10
STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	13
Services consultatifs et examens de cas	14
Décisions obtenues pour les clients du BCT	17
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	22
Réalisations.....	23
SURVOL DU BCT	29
ANNEXE A – RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2020-2021	30
ANNEXE B — BUREAUX DU BCT	31

MESSAGE DU DIRECTEUR

Je suis heureux de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2020-2021.

Étant donné l'actuelle crise sanitaire, la période couverte pour le rapport annuel de cette année a représenté un défi important pour l'Ontario et le reste du monde, mais à laquelle le personnel du BCT s'est adapté rapidement et professionnellement. Depuis le début de 2020, le personnel du BCT a exécuté nos mandats 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 en travaillant à distance, ce que nous allons aussi continuer à faire. La charge de travail qui repose sur le BCT est demeurée constante, et notre capacité à fournir à nos clients, intervenants et partenaires du système des renseignements et des conseils en temps opportuns, des services d'information et une représentation est restée inchangée. Notre personnel travaille grâce à de nouvelles méthodes d'audiences virtuelles et de canaux de communications électroniques tout en s'assurant que la nature confidentielle et sensible du travail est respectée et maintenue.

Le BCT continue de rechercher des façons innovatrices et transformationnelles de servir les besoins de nos clients et de favoriser l'efficacité générale des systèmes de sécurité professionnelle, d'assurance contre les accidents de travail et de santé et sécurité au travail. Certains de ces efforts comprennent ce qui suit :

- forger un partenariat avec la WSIB et le TASPAAAT pour s'adapter aux enjeux de la pandémie, y compris l'adoption rapide d'une nouvelle technologie pour favoriser le travail à distance et les audiences virtuelles;
- faire des avancées importantes pour obtenir un nouveau système de gestion des cas;
- veiller à ce que les gains découlant des efforts de l'année précédente pour réduire les temps d'attente soient conservés;
- élargir les partenariats avec le MTFDC afin de renforcer notre travail sur les représailles et d'offrir un meilleur service aux travailleurs;
- obtenir du financement supplémentaire pour augmenter notre personnel de première ligne, conformément aux recommandations de l'étude opérationnelle de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
- continuer l'excellence et soutenir le personnel du BCT en offrant un solide programme interne de formation du personnel.

La culture que nous favorisons et notre travail d'équipe sont à la base de tout le bon travail que nous faisons, en plus des vies que nous sommes en mesure d'aider à changer. Le travail d'équipe est l'une des plus grandes forces du BCT et j'aimerais personnellement remercier notre personnel pour son dévouement, son engagement et son soutien pour faire de l'Ontario l'un des endroits les plus justes et équitables au monde pour vivre et travailler.

Sean McGowan
Directeur (I), 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). Le BCT fait également partie du système 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, le cas échéant. 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 sur l'exposition. On voit fréquemment des concentrations 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 2020-2021, le BCT s'est occupé de 74 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 d'anciens mineurs. Le Dr Paul Demers a publié son rapport en mai 2020. Le point saillant du rapport du Dr Demers est qu'il a trouvé l'existence d'un lien entre la maladie de Parkinson et le parkinsonisme et une exposition à la poudre McIntyre. Plusieurs réclamations ont déjà été acceptées, sans avoir à franchir le processus d'appel, pour des travailleurs chez qui la maladie de Parkinson a été diagnostiquée.

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 (CSTO) 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 CSTO, 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 cours de 2020-2021, le BCT a travaillé sur 116 dossiers de ce groupe. Au cours du dernier exercice, 28 demandes ont été présentées au nom de ces travailleurs. Au total, 19 appels ont fait l'objet d'une décision, dont 58 % ont été accueillis parmi lesquels 80 % au niveau opérationnel. Les questions couvertes par ces décisions traitaient de l'admissibilité initiale, de l'invalidité permanente et des prestations des survivants, mais également la question de l'allocation pour soins personnels qui la plupart du temps était versée au conjoint du travailleur ou à des membres de sa famille. Au cours des dernières années, le BCT a obtenu près de 5 millions de dollars pour des réclamants.

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 longue date de représentation des travailleurs qui ont contracté une maladie professionnelle, et de ceux qui sont décédés, en raison d'expositions professionnelles dans une usine de Sarnia qui a fermé ses portes.

En 2020-2021, 15 mémoires juridiques ont été déposés au nom de ces travailleurs à la WSIB et le TASPAAAT. Ils portaient sur des cas de cancers du poumon et de maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC).

En 2020-2021, la WSIAT a publié deux décisions concernant ce groupe de cas. Dans la décision n° 1088/20, le travailleur a reçu six années de prestations pour pertes de gains (jusqu'à 65 ans) en lien avec son cancer du poumon. Dans la décision n° 1687/19IR, le Tribunal a clarifié des volets de sa précédente décision accordant des prestations au travailleur pour avoir contracté la MPOC.

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. Des résultats positifs ont été obtenus pour environ deux tiers des réclamants.

Du travail exhaustif continue afin de s'assurer que les survivants reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en raison des appels fructueux. Dans les décisions de la WSIAT n° 356/20 et n° 204/19, les travailleurs décédés se sont vu accorder des indemnités complètes pour perte non financière, des prestations pour perte de gains rétroactives, des allocations rétroactives de soutien à l'autonomie, et les conjoints survivants recevront des pensions mensuelles sur une base continue.

Entre février et avril 2021, et en raison d'un examen systématique de ces cas par la WSIB, 41 travailleurs supplémentaires ou leurs survivants se sont vu offrir des services et plusieurs sont actuellement dans le processus d'interjeter appel de décisions défavorables.

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. Ceux qui créent d'importants précédents améliorent le règlement des demandes lors de futurs appels, ce qui a un effet généralement positif sur les travailleurs et qui améliore le fonctionnement du système. Les cas suivants survenus en 2020-2021 expliquent comment le BCT contribue à améliorer l'équité et la qualité de la prise de décisions lors de la représentation de travailleurs individuels.

- Le BCT a représenté un travailleur dans une affaire du TASPAAAT qui clarifiait sa compétence, facilitant à l'avenir le règlement des questions des travailleurs d'un seul coup. Le Tribunal a souscrit à une interprétation large et fondée sur l'objet visé de la compétence, rejetant une interprétation plus étroite qui aurait pu entraîner des appels fragmentés et un « ping pong juridictionnel » où les parties doivent faire des aller-retour entre la WSIB et le TASPAAAT. Dans le cas d'espèce, le TASPAAAT a statué qu'une décision portant sur des prestations pour pertes de gains incluait la question sous-jacente du bien-fondé ou de l'emploi approprié identifié pour le travailler et a conclu qu'il n'était pas nécessaire que le travailleur retourne devant la WSIB pour faire trancher la question.
- Le BCT a représenté des travailleurs dans deux cas qui insistaient sur la nécessité d'avoir des décisions suffisamment motivées. Il s'agit d'un élément important de l'équité du processus décisionnel. Dans le premier cas, le BCT a contesté avec succès la suffisance des motifs fournis dans la décision originale du Tribunal. Le Tribunal a conclu que la décision originale n'expliquait pas suffisamment ses motifs pour refuser les prestations. Il a infirmé cette décision et le travailleur s'est vu accorder des prestations complètes pour perte de gains lors du réexamen final.
- Dans le deuxième cas, le TASPAAAT a réexaminé une décision prise précédemment et a prolongé le délai pour interjeter appel. Le réexamen a été accueilli au motif que la décision originale n'abordait pas les motifs ou ne fournissait pas de motifs pour expliquer le rejet de preuves importantes concernant l'intention du travailleur d'interjeter appel. Le Tribunal a également conclu qu'il était possible de défendre le fait que la question en litige était entrelacée avec un autre appel rapide.

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 leurs demandes de prestations ou de leur cas et les encourageons à consulter [notre site Web](http://www.owa.gov.on.ca) 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 d'information qui ont lieu aux quatre coins de la province. Avant la pandémie, le BCT a tenu un atelier et deux séances d'information ou d'éducation destinés au public à l'échelle de la province. Un total de 27 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. En raison des restrictions liées à la COVID-19, le BCT a dû limiter et restreindre ses interactions avec le public et ces types d'activités ont par conséquent été mis sur la glace.

Partenaires communautaires et du système

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 aiguillages efficaces. Ces 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.

Le directeur 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 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). Son objectif est de fournir des services rapides et coordonnées pour répondre aux besoins individuels des familles et des survivants, à la suite d'un décès traumatisant au travail ou de blessures 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 (ses)

² <http://www.owa.gov.on.ca>

de l'Ontario (CSTO). 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 afin d'améliorer l'efficacité des deux systèmes. En 2020-2021, le personnel du BCT a joué un rôle consultatif dans le cadre d'un projet de recherche sur le retour au travail et les mesures de soutien pour les travailleurs ayant une invalidité, mené par l'Université d'Ottawa et l'Université Memorial.

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 de services

Accès électronique aux dossiers de la WSIB et du TASPAAAT

Le BCT est passé à un système d'accès électronique aux dossiers de la WSIB. L'élargissement de l'accès électronique aux dossiers de la WSIB a réduit le délai de traitement des cas.

Le TASPAAAT a aussi offert au BCT de recourir des dossiers numériques. Plusieurs de nos conseillers des travailleurs reçoivent désormais des dossiers numériques par USB. Tous les conseillers des travailleurs du BCT recevront éventuellement des dossiers numériques puisque le TASPAAAT continue d'offrir des dossiers en format papier.

L'ensemble du personnel dispose des outils et de la formation appropriés pour travailler avec ces dossiers.

Acquisition d'un nouveau système de gestion des cas

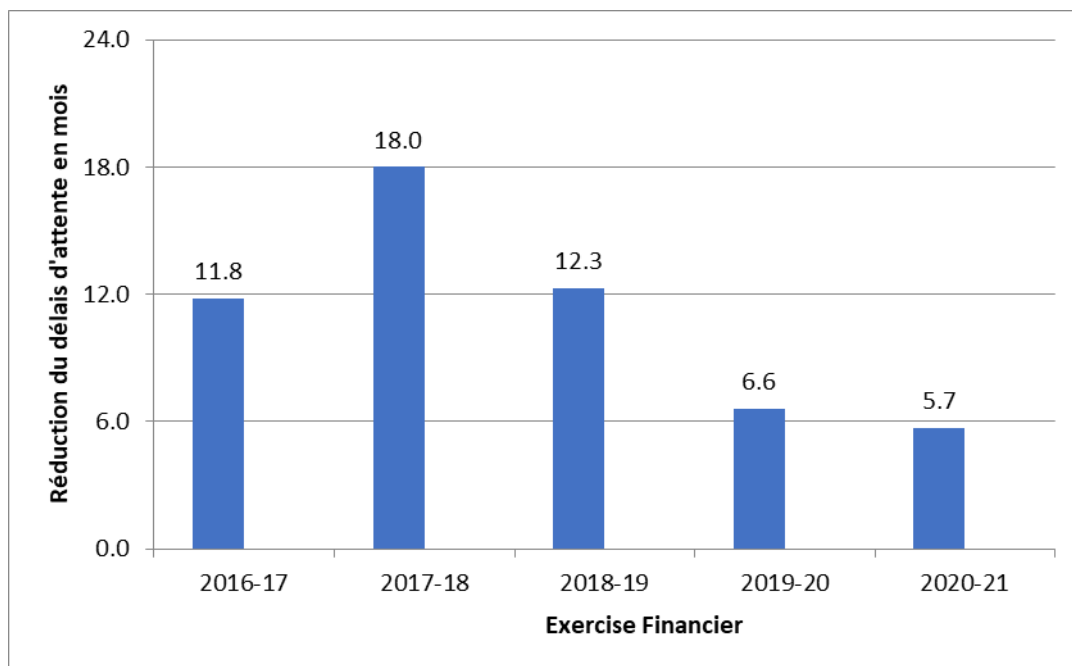
À l'heure actuelle, le BCT a recours à des logiciels datant de plusieurs décennies pour gérer son système sur papier. La technologie moderne, une fois installée, pourra inclure un portail pour les clients, l'accroissement de l'efficacité des activités et un accès simplifié aux processus de la WSIB et du TASPAAT. 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. Les 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.

En 2019-2020, 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. En 2020-2021, le délai moyen d'attente pour un examen de cas a encore été réduit, passant de 6,6 mois à 5,7 mois. Grâce à ce résultat, les conseillers ont réduit le nombre de dossiers en attente d'un examen de 607 à 479. Réduire et gérer les délais d'attente pour un examen continuera de représenter une priorité pour la prochaine année.

Figure 1 : Délais d'attente



Programme de formation du personnel

Au cours de l'exercice 2020-2021, le BCT a continué de renforcer les aptitudes et les connaissances du personnel grâce à des programmes de formation de haute qualité afin de maintenir le niveau spécialisé des services de l'organisme. Quatre-vingt-dix membres du personnel du BCT ont suivi 1 300 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 75 % 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.

Cette année, la formation interne comprenait des cours axés sur les objectifs suivants :

- adaptation à la pandémie, apprentissage de nouveaux programmes et de nouvelles technologies pour permettre au personnel de travailler principalement de la maison tout en continuant à offrir des services à nos clients, notamment :

- nouveaux programmes logiciels comme Adobe Acrobat Pro pour préparer les audiences et les rencontres à l'aide de documents électroniques;
- nouveaux services électroniques, comme l'outil de téléchargement de la WSIB et son logiciel à utiliser pour déposer une réclamation par voie électronique;
- aptitudes et stratégies pour agir comme défenseur dans des formats d'audiences téléphoniques et virtuelles;
- procédures reliées à ces changements technologiques;
- soutiens en santé mentale pour favoriser la conciliation travail-vie personnelle dans l'environnement difficile de la pandémie;
- sujets fondamentaux comme les cas de perte non financière, les cas de maladie professionnelle, une compréhension du secteur minier et des maladies professionnelles connexes.

Plusieurs membres du BCT sont membres du Barreau de l'Ontario. Grâce aux cours internes du BCT, ces employés ont pu remplir la plus grande partie de leurs obligations de formation professionnelle continue afin de conserver leur permis et de perfectionner leurs compétences. Notre engagement à l'égard d'un service à la clientèle professionnel et expert dans un domaine juridique spécialisé est largement rempli grâce à l'expertise et l'expérience de notre personnel interne.

Encore une fois cette année, la formation a été dispensée principalement par conférences téléphoniques et webinaires, ce qui a permis au BCT de continuer à former son personnel durant la pandémie. Les nouveaux conseillers des travailleurs engagés durant l'année ont pu utiliser des outils d'apprentissage autonome et des vidéos de séances de formation pour se familiariser avec les principes de base de l'indemnisation des travailleurs et les procédures et pratiques du BCT.

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 :

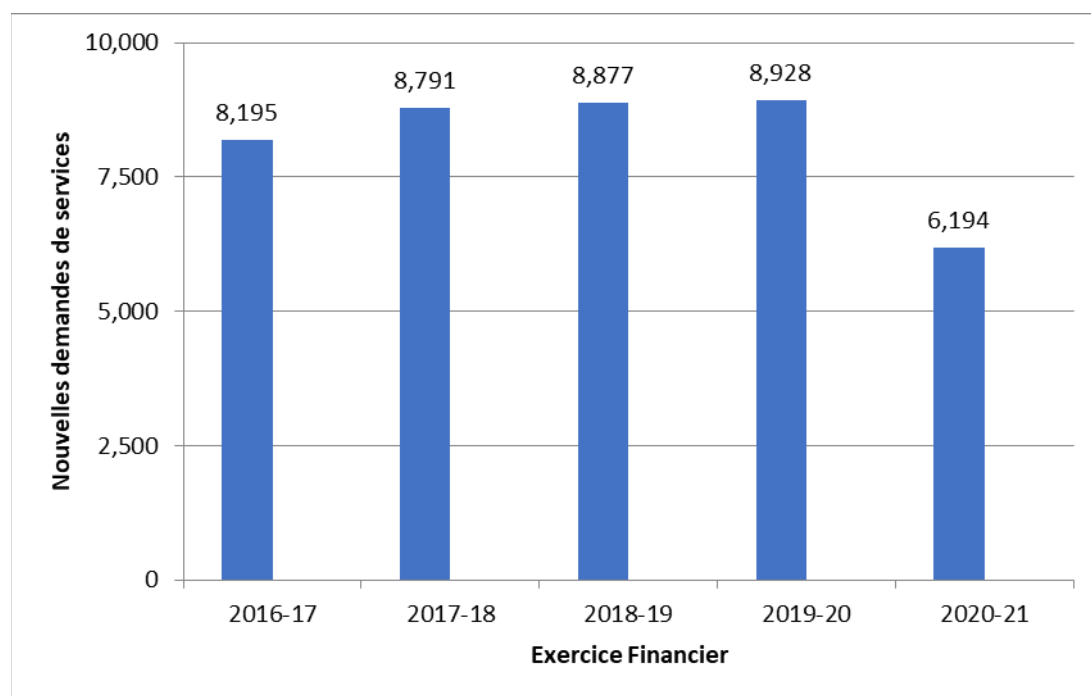
- a répondu à 6 194 nouvelles demandes de services, un volume moins élevé que l'exercice précédent;
- a réglé 2 130 cas par l'offre de conseils sommaires, soit une baisse de 61 % par rapport à l'exercice précédent;
- a examiné le cas de 1 167 travailleurs ayant demandé des services de représentation, ce qui représente une baisse de 16 % par rapport à 2019-2020;
- a réduit le délai d'attente d'un examen de cas à moins de 6 mois;
- a accepté 652 cas à des fins de représentation, soit 56 % des cas examinés;
- a atteint un taux de réussite global dans les services de représentation de 54 %.

Services consultatifs et examens de cas

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

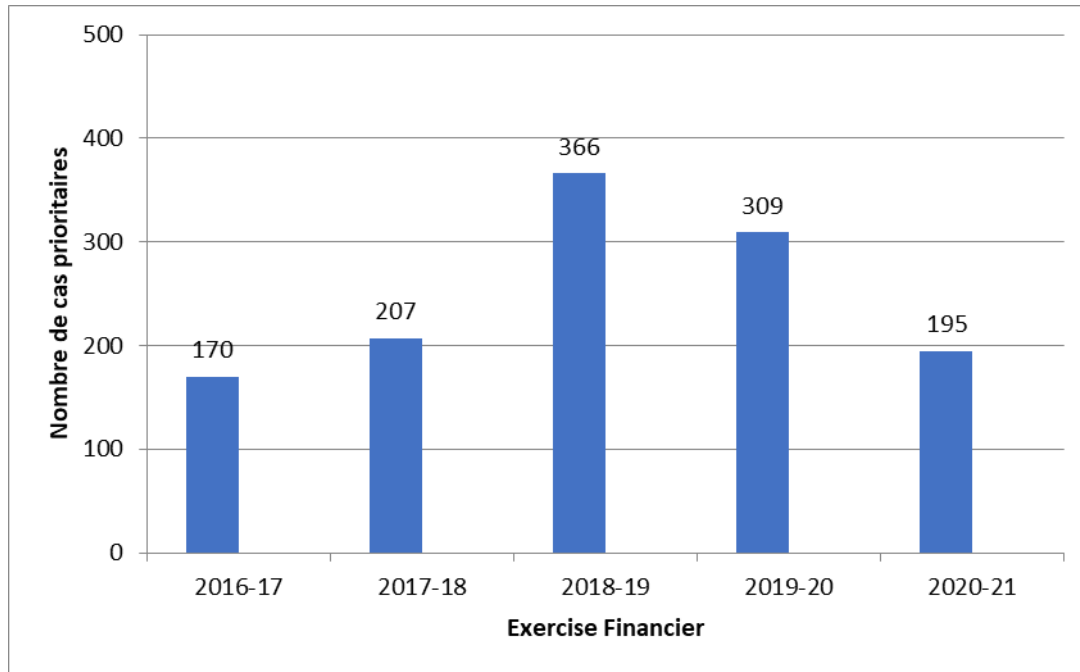
Au cours de l'exercice 2020-2021, le BCT a reçu 6 194 nouvelles demandes de services et un total de 1 119 travailleurs ont demandé des services de représentation. Par ailleurs, le BCT a examiné 1 167 cas en 2020-2021 comparativement à 1 359 au cours de l'année précédente, une diminution de 16 %.

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 2020-2021 un examen de cas immédiat à 195 travailleurs dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Il s'agit d'une diminution de 58 % par rapport à 2019-2020 et d'une diminution de 88 % par rapport aux 366 cas traités de façon prioritaire en 2018-2019. Le nombre actuel de cas prioritaires se rapproche des données des années 2016-2018.

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 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 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.

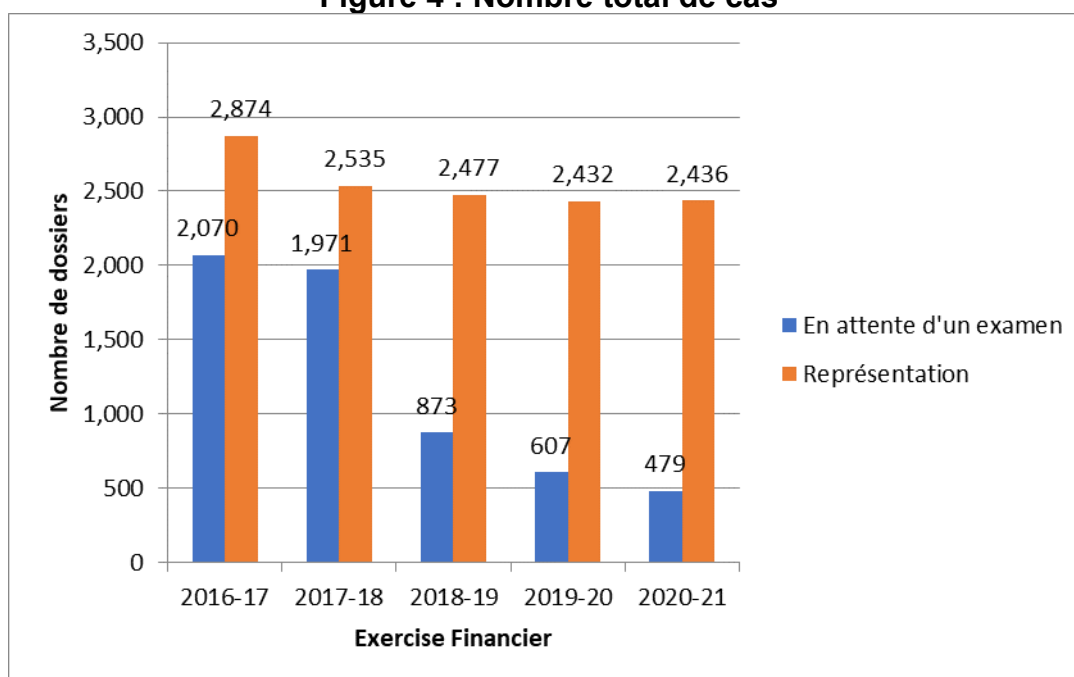
Comme il est indiqué plus haut, la proportion des cas examinés qui ont été acceptés pour des services de représentation est restée à 56 % tout comme en 2019-2020. Ce résultat se situe dans la fourchette des taux d'acceptation antérieurs du BCT.

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 des dernières années et durant l'exercice 2020-2021. Au cours du dernier exercice, l'organisme a réduit le nombre de cas en attente d'un examen de 27 % comparativement à 44 % l'année précédente.

Figure 4 : Nombre total de cas



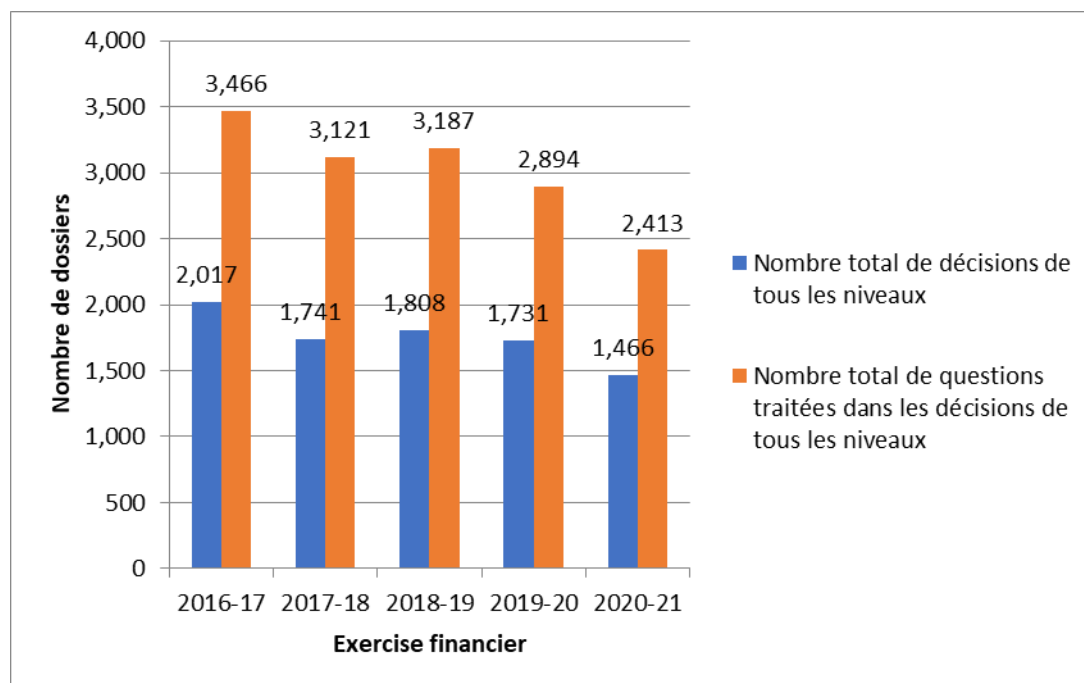
Décisions obtenues pour les clients du BCT

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 2020-2021, le BCT a rempli son engagement puisqu'il a réglé 90 % des différends sans la tenue d'une audience, soit une hausse de 9 % par rapport à l'exercice précédent.

En 2020-2021, le BCT a obtenu en tout 1 466 décisions en arbitrage et en appel de la WSIB et du TASPAAAT, soit une baisse de 18 % par rapport aux 1 731 obtenues l'exercice dernier (voir le tableau 2).

Les 1 466 décisions obtenues en 2020-2021 portaient sur un total de 2 413 questions comparativement à 2 894 en 2019-2020, une baisse de 20 %. Le taux de réussite général a légèrement diminué, passant de 56 % en 2019-2020 à 54 % en 2020-2021. Malgré une légère diminution par rapport à l'exercice précédent, ce taux demeure constamment plus élevé depuis les cinq dernières années par rapport au taux de 51 % enregistré en 2016-2017. On a constaté une diminution de 5 % du taux de réussite au niveau des appels devant la WSIB, mais une hausse de 4 % du taux de réussite devant le TASPAAAT.

Figure 5 : Nombre total de décisions et nombre total de questions traitées dans les décisions



Degré 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 121 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2020-2021, 98,3 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Témoignages de clients

- « Merci beaucoup! J'étais complètement perdu et terrifié avant de découvrir le BCT. Vous n'avez aucune idée de l'aide que m'a apportée le BCT. Le personnel était vraiment à l'écoute, bien informé et compréhensif. L'effet positif que le BCT a eu sur ma vie ne sera jamais oublié.
- « Le conseiller des travailleurs m'a traité avec beaucoup de respect, de gentillesse et de compassion, tout en me gardant toujours informé et a rendu la dernière année de ce processus tolérable pour moi avec le moins de stress possible. »
- « Le conseiller des travailleurs était extrêmement bien informé, compréhensif et fiable. Il a répondu à toutes nos questions et nous a vraiment aidés durant cette période difficile. »
- « Vous avez besoin d'un plus grand nombre de représentants au Bureau des conseillers des travailleurs. J'aimerais que la conseillère des travailleurs obtienne une augmentation pour son travail acharné, pour son dévouement et pour ne pas avoir abandonné la poursuite d'un résultat favorable de mon appel. Ses connaissances et les conseils qu'elle m'a donnés ont été d'une grande aide pour gagner notre appel. Merci! »

Figure 6 : Nouvelles demandes de services et d'examens de cas

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Changement de 2019-2020 à 2020-2021
Nouvelles demandes de services*	8 791	8 877	8 928	6 194	-44 %
Nouvelles demandes réglées par des conseils sommaires	4 772	3 817	3 430	2 130	-61 %
Demandes de représentation ***	1 699	1 532	1 607	1 119	-44 %
Cas examinés à la suite d'une demande de représentation	1 048	1 663	1 359	1 167	-16 %
Demandes de représentation acceptées **	617	950	766	652	-17 %
Demandes de représentation rejetées	431	713	593	515	-15 %
% de cas examinés ayant donné lieu à une offre de services de représentation	59 %	57 %	56 %	56 %	0 %

*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 (1 119) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2020-2021, ont demandé un examen de cas en vue de la possible ouverture d'un dossier de représentation.

Figure 7 : Décisions selon le niveau et le taux de réussite

Décisions selon le niveau	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Changement de 2019-2020 à 2020-2021
WSIB — niveau opérationnel	783	904	927	842	-10 %
% de questions accueillies au niveau opérationnel	51 %	54 %	54 %	57 %	+3 %
WSIB — niveau d'appel	406	417	471	382	-23 %
% de questions accueillies à la Direction des appels	47 %	40 %	48 %	43 %	-5 %
TASPAAT	552	487	333	242	-38 %
% de questions accueillies au TASPAAT	64 %	67 %	70 %	74 %	+4 %
Nombre total de décisions, tous niveaux confondus	1 741	1 808	1 731	1 466	-18 %
Nombre total de questions tranchées, tous niveaux confondus	3 121	3 187	2 894	2 413	-20 %
% total des questions accueillies, tous niveaux confondus	54 %	55 %	56 %	54 %	-2 %

Figure 8 : Objectifs de mesures du rendement et résultats

	Objectif à long terme	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021	Changeme nt de 2019- 2020 à 2020-2021
Programme de l'assurance contre les accidents du travail						
Règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	70 %	69 %	74 %	81 %	90 %	+8 %
Évaluations des cas et représentation	5 000	4 236	4 918	4 253	3 580	-19 %
Conseils sommaires et renvois	10 000	10 327	11 651	11 127	6 622	-68 %
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	97 %	94,6 %	96,1 %	98,3 %	+2,2 %
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 %	88,1 %	92,6 %	81 %	89,7 %	+8,7 %

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

Description des services

Le programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail aide les travailleurs non syndiqués qui ont été pénalisés par leur employeur pour avoir exercé leurs droits en matière de santé et de sécurité au travail.

Les services fournis aux travailleurs comprennent ce qui suit :

- 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.

Des services sont offerts aux travailleurs de toute la province par le personnel du programme depuis le bureau principal du BCT situé à Toronto. La plupart des travailleurs communiquent avec le programme grâce à son numéro provincial sans frais.

Services consultatifs

Les services consultatifs comprennent des conseils sommaires et des entrevues d'admission. Les conseils sommaires consistent à fournir au travailleur des renseignements sur ses droits ou, si la question ne relève pas du mandat du BCT, à l'aiguiller vers une autre source d'aide. Dans le cadre de l'entrevue d'admission, le travailleur a droit à une consultation téléphonique exhaustive avec un représentant des travailleurs. Il reçoit des conseils juridiques, peut être aiguillé vers d'autres ressources et peut se voir offrir des services de représentation.

Services de représentation

Lorsque le BCT offre des services de représentation à un travailleur, ce dernier doit 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 (CROTO). Il fournit notamment les services suivants :

- ébauche, préparation et dépôt d'une demande à la CROTO;

- représentation du travailleur lors de discussions informelles pour parvenir à un règlement (règlement rapide des différends);
- représentation du travailleur lors de la séance de médiation officielle de la CRTO;
- représentation du travailleur à l'audience ou aux consultations devant la CRTO.

Réalisations

Sommaire des réalisations

Le nombre de demandes de services au programme a connu une diminution générale, vraisemblablement en raison de la pandémie mondiale de la COVID-19. La demande pour des renseignements et des conseils immédiats a quelque peu diminué, alors que le besoin pour des services de représentation a connu une réduction plus importante.

Les taux de satisfaction de la clientèle et de règlement des différends sont restés très élevés.

Le personnel du programme a réalisé plusieurs projets pour améliorer les outils et les soutiens pour les cas traités.

Nouvelles demandes et conseils sommaires

Il y a eu 647 nouvelles demandes de services en 2020-2021, une diminution de 40 % par rapport à 2019-2020. Des conseils sommaires ont été donnés à 703 personnes, une réduction de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Proportionnellement, un pourcentage plus élevé de conseils sommaires a été fourni sous la forme d'aiguillages vers d'autres ressources. Cela est vraisemblablement le reflet d'une incertitude des travailleurs concernant l'endroit où demander de l'aide durant la pandémie.

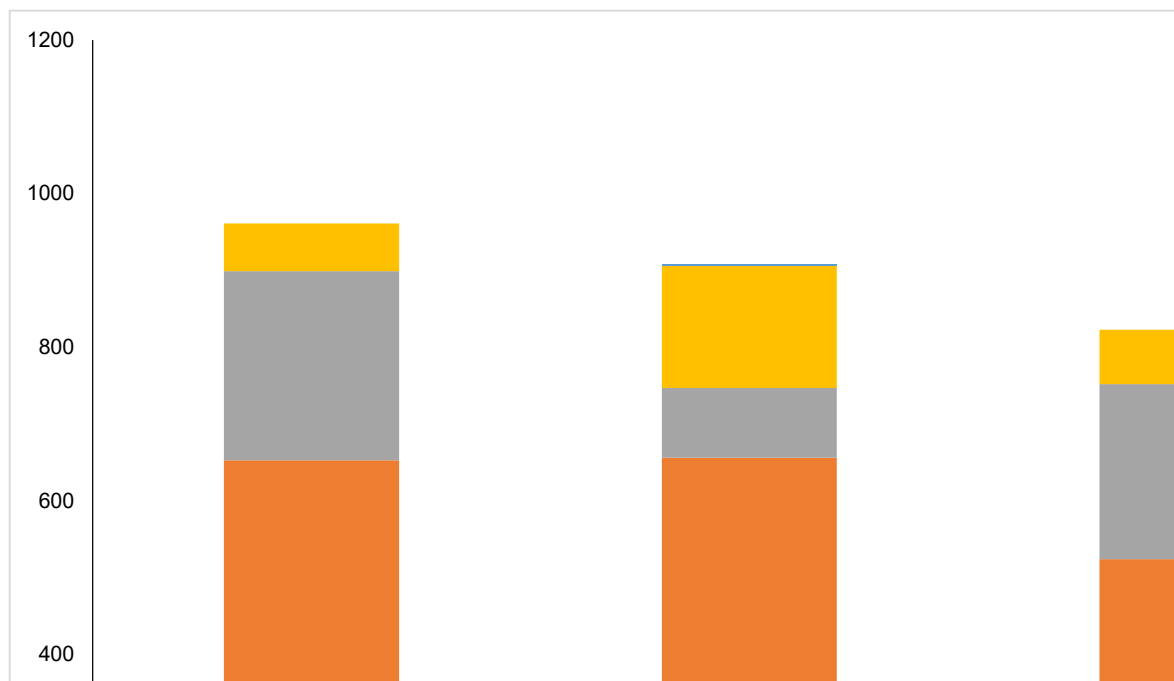
Dans la plupart des cas, des renseignements et des conseils ont été fournis le jour même où la demande d'aide a été reçue.

Figure 9 : Nouvelles demandes et conseils sommaires

<i>Décision prise</i>	<i>2017-2018</i>	<i>2018-2019</i>	<i>2019-2020</i>	<i>2020-2021</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelles demandes					
Nouvelles demandes reçues	964	1 126	1 072	647	-40 %
Conseils sommaires					
Admission	271	337	246	221	-10 %
Aiguillage	382	319	278	295	+6 %
Renseignements	246	91	228	187	-18 %

Pas d'autre communication	62	159	71	0	-100 %
Annulation du service	0	2	0	0	0
Total	961	908	823	703	-15 %

Figure 10 : Décision prise pour les nouvelles demandes de service



Admission

Le programme a réalisé 208 entrevues d'admission en 2020-2021. Il s'agit d'une diminution générale de 24 % comparativement à 2019-2020. Le nombre d'entrevues d'admission ayant abouti à des conseils juridiques était de 7 % inférieur à l'exercice précédent et conforme aux données historiques. Cela illustre la complexité et l'incertitude accrues durant la pandémie, raison pour laquelle il était nécessaire de fournir aux travailleurs des conseils juridiques officiels afin de déterminer l'applicabilité de la LSST à leurs circonstances individuelles.

Figure 11 : Résultats des admissions

<i>Décision prise</i>	<i>2017-2018</i>	<i>2018-2019</i>	<i>2019-2020</i>	<i>2020-2021</i>	<i>Variation annuelle</i>
Conseils	92	119	116	108	-7 %

Offre de représentation	94	121	70	29	-59 %
Aiguillage	100	90	80	63	-21 %
Pas d'autre communication	9	1	9	8	-11 %
Annulation du service	0	0	0	0	0 %
Total	295	331	275	208	-24 %

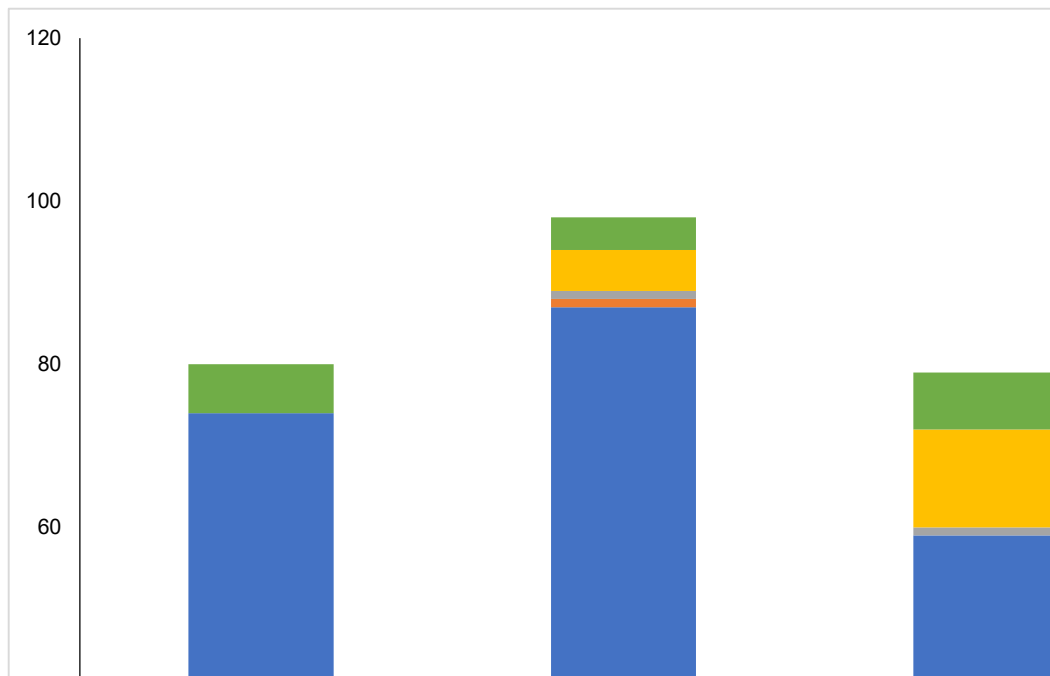
Services de représentation

Le programme a obtenu un règlement dans 26 cas de représentation en 2020-2021. Cela représente une baisse de 56 % par rapport à 2019-2020 et reflète une baisse importante du nombre de demandes pour des services, probablement en raison de la pandémie de la COVID-19. Le programme a réglé 96 % des plaintes pour représailles sans avoir besoin d'une audience officielle à la CRTO, dépassant son objectif de 80 %.

Figure 12 : Résultats des services de représentation

<i>Résultat</i>	<i>2017-2018</i>	<i>2018-2019</i>	<i>2019-2020</i>	<i>2020-2021</i>	<i>Variation annuelle</i>
Règlement	74	87	59	26	-56 %
Décision définitive — positive	0	1	0	1	+100 %
Décision définitive — négative	0	1	1	0	-100 %
Retrait de la demande	0	5	12	0	-100 %
Pas d'autre communication	0	0	0	2	-
Annulation du service	6	4	7	2	-72 %
Total	80	98	79	31	-46 %

Figure 13 : Résultats des services de représentation



Cet exercice s'est avéré sans précédent en raison de la pandémie mondiale de la COVID-19. Plusieurs entreprises ont fermé pour des périodes prolongées et les ordres de rester à la maison ont été invoqués. Il est difficile de parvenir à des conclusions irréfutables, mais il semble que la diminution de la demande pour des services auprès du programme était reliée aux effets de la pandémie.

En raison de la taille relativement petite de ce programme, on note un niveau élevé de variabilité d'une année à l'autre. De faibles variations dans les nombres absolus se traduisent en importantes variations de pourcentage.

Nombre de cas

Le tableau qui suit présente le nombre total de cas traités pour le programme au 31 mars 2021. 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.

Ces données statistiques représentent un instantané de la journée du 31 mars 2021. Cette réduction annuelle du nombre de cas reflète la diminution générale de la demande pour des services auprès du programme, vraisemblablement en raison de la COVID-19, constatée au cours de l'année. La réduction importante de nouvelles demandes illustre également la vitesse accrue à laquelle le programme a été capable de les traiter. Parce que le personnel a été capable de traiter les nouvelles demandes de services presque immédiatement, les demandes ont rapidement changé de statut.

Figure 14 : Nombre total de cas au 31 mars 2021

<i>Statut du dossier</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>Variation annuelle</i>
Nouvelle demande	38	65	46	55	64	11	-83 %
Admission	20	23	18	36	18	0	-50 %
Représentation	28	30	29	46	18	7	-60 %
Total	86	118	93	137	100	17	-27 %

Degré de satisfaction de la clientèle

En 2020-2021, 16 % des clients qui ont reçu des services de représentation ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle. Cependant, 100 % 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'aimerais ajouter que [représentant des travailleurs] m'a fourni une représentation juridique excellente et efficace. Tout au long du processus j'ai eu l'impression d'être entre de bonnes mains. Elle s'est assurée que je comprenais le processus, m'a tenu informé des procédures et m'a guidé pour savoir ce qui était dans mon intérêt supérieur. »
- « J'espère et je recommande fortement que le gouvernement continue d'appuyer le programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du Bureau des conseillers des travailleurs, puisqu'il offre un service essentiel pour protéger la santé des travailleurs en Ontario. »
- « Le BCT m'a aidé à m'orienter dans le processus et s'est assuré que mes intérêts étaient pris en considération. »
- « Je tiens à exprimer ma gratitude et mes remerciements pour l'aide que vous m'avez apportés durant ce processus. Votre expertise a rendu les choses beaucoup plus faciles pour moi. »

- « Les mots me manquent pour vous dire à quel point je suis reconnaissant de l'aide que vous m'avez apportée. J'ai honnêtement eu l'impression que vous étiez dans mon équipe et veilliez sur moi. »
- Il était vraiment facile de parler avec la représentante et il a répondu à toutes les questions clairement et rapidement. Je me suis senti plus à l'aise avec le processus lorsque je discutais avec elle. »

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 informatives 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.

Sensibilisation et partenariats

En 2020-2021, le PPR-SST a commencé l'élaboration d'un programme exhaustif de sensibilisation visant à éduquer le grand public sur les représailles en matière de santé et de sécurité. Il a également 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 aiguillages 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 et des syndicats possédant une expertise dans le domaine.

SURVOL DU BCT

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

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 2020-2021

Les chiffres sont en milliers de dollars

POSTE	Dépenses estimées en 2020-2021	Approbations par le conseil d'administration pour l'exercice 2020-2021	Budget de fin d'exercice 2020-2021*	Dépenses réelles à la fin de l'exercice 2020-2021**	Écart	Écart (%) Écart (%)
Salaires et traitements	7 783,1	280,9	8 064,0	7 709,5	354,5	4,4 %
Avantages sociaux	1 790,1	-	1 790,1	2 210,1	(420,0)	- 23,5 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)						
Transport et communications	296,0	153,3	449,3	118,2	331,1	73,7 %
Services (y compris la location de bureaux)	1 395,6	150,0	1 545,6	1 645,2	(99,6)	- 6,4 %
Fournitures et matériel	100,0	-	100,0	33,0	67,0	67,0 %
Total des ACDS	1 791,6	303,3	2 094,9	1 796,4	298,5	14,3 %
Total général	11 364,8	584,2	11 949,0	11 716,0	233,0	2,0 %
Location des bureaux du BCT — services	795,6	150,0	945,6	923,4	22,2	2,3 %

* Budget final = budget imprimé des finances
+/- CTO ou réaffectation des fonds par
catégorie de dépenses.

** Dépenses réelles totales, y compris
la location de bureaux

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)

117, 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)