



**BUREAU DES CONSEILLERS DES
TRAVAILLEURS**

Rapport annuel

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

www.owa.gov.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE.....	3
MANDAT DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS.....	4
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
Nouveau site Web du BCT	12
STATISTIQUES SUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU BCT	16
Services consultatifs et examens de cas	16
Décisions obtenues pour les clients du BCT	20
PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	26
Réalisations.....	27
SURVOL DU BCT	32
ANNEXE A — RAPPORT FINANCIER POUR L'EXERCICE 2022-2023	34
ANNEXE B — BUREAUX DU BCT	36

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2022-2023.

Le BCT continue de fournir d'excellents conseils d'experts confidentiels et de représenter les travailleurs blessés non syndiqués et leurs familles. Nos domaines d'intervention sont la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, les représsailles en matière de santé et de sécurité au travail, et l'information.

Malgré les difficultés rencontrées lors du retour au bureau et de l'adaptation à un environnement postpandémique, notre personnel n'a jamais dérogé à la mission et aux valeurs du BCT. Ce groupe de professionnels très talentueux a fait un excellent travail d'adoption de la technologie pour servir et soutenir nos clients dans les collectivités de l'ensemble de l'Ontario.

Pour réaliser notre vision, nous transformons notre façon de travailler, de penser et d'agir afin de mieux servir nos clients, notamment en plaçant leurs besoins au centre de tout ce que nous faisons. L'accent est mis sur la simplification et la modernisation des processus en vue de faciliter et d'accélérer l'accès des clients à nos services. Nous avons pour autre priorité d'adapter notre soutien aux besoins particuliers et différents de toutes les collectivités de l'Ontario.

. Nos principales réalisations sont les suivantes :

- notre collaboration continue avec 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 les Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (CSTO) pour explorer collectivement des solutions qui faciliteront un meilleur traitement des demandes;
- le nouveau système de gestion des cas, qui a été mis au point et sera lancé en septembre 2023;
- notre site Web, qui a été mis à jour afin d'être plus convivial et de répondre aux normes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO);
- nos efforts continus en vue de diminuer le temps d'attente pour les services de représentation, en réduisant notre liste de cas en attente d'un examen qui évalue si une représentation complète peut être offerte;
- la création d'un comité responsable des indicateurs de rendement clés (IRC) pour examiner et élaborer un ensemble de mesures quantifiables afin d'évaluer le rendement opérationnel global à long terme du BCT et de définir nos réalisations stratégiques;
- la poursuite de notre engagement à l'endroit d'un programme de formation interne du personnel, grâce à l'élaboration d'un nouveau programme de mentorat.

Notre engagement à long terme est la poursuite de l'excellence des services, qui profitent à nos clients, à nos employés et à nos partenaires stratégiques. Tout cela repose sur notre stratégie et notre engagement ferme pour des valeurs organisationnelles et un leadership fondé sur des valeurs. En 2022-2023, le BCT a commencé à renforcer ses approches en matière de responsabilité, de transparence, d'équité et de justice.

Votre soutien et votre contribution au succès du BCT sont appréciés.

Pauline Niles
Présidente

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 et 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 l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC) 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 LSPAAT.

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

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

avec ses partenaires, est de contribuer au règlement le plus efficace et le plus rapide possible des différends.

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, en cas de décès, leurs survivants.

Il s'agit de cas complexes qui exigent des preuves scientifiques, des données médicales et des données 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. La pratique a cessé en 1979, car il n'y avait pas de preuves pour étayer cette théorie. On craignait également qu'une exposition aussi importante à l'aluminium ait pu entraîner des répercussions neurologiques et d'autres conséquences pour la santé. En fait, en 2022, la maladie de Parkinson, une maladie neurologique, a été officiellement reconnue comme une maladie professionnelle liée à l'exposition à la poudre McIntyre. Par la suite, cette décision provinciale a permis à de nombreuses demandes de prestation précédemment refusées d'être acceptées.

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 2022-2023, le BCT comptait 63 cas liés à une exposition à la poudre McIntyre. Pour un grand nombre d'entre eux, il faudrait des preuves médicales pour aller de l'avant. Cinq mémoires ont été déposés durant cet exercice sur des questions allant de l'admissibilité initiale aux prestations de survivant, en passant par l'allocation de vie autonome.

En 2022-2023, cinq décisions ont été reçues, trois ont été accordées pour des maladies professionnelles et une pour des prestations de survivant. Le travail se poursuit sur ces dossiers au fur et à mesure que les données médicales à l'appui sont disponibles. Nous restons convaincus que nombre d'entre eux seront approuvés.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Peterborough

Le BCT travaille depuis plus d'une dizaine d'années en collaboration avec la WSIB, les Centres de santé des travailleurs et travailleuses de l'Ontario (CSTO), le syndicat Unifor, le TASPAAAT ainsi que des groupes de retraités et des groupes communautaires locaux au traitement de plus de 800 cas de personnes employées dans une grande usine de Peterborough.

Au cours de l'exercice 2022-2023, une équipe dédiée de conseillers a continué à travailler de concert à la constitution d'une communauté de pratique autour de ce groupe de cas. Les conseillers se partagent environ 100 dossiers. En mobilisant diverses ressources et en travaillant en étroite collaboration avec les CSTO, l'équipe a

élaboré une stratégie visant à acquérir les preuves nécessaires pour défendre ces cas et elle travaille actuellement sur la procédure d'appel.

Groupe de cas de maladies professionnelles à Sarnia — Owens Corning

Le BCT a continué de respecter son mandat de représentation des travailleurs qui ont contracté une maladie professionnelle, et de leurs survivants, en raison d'expositions professionnelles dans une usine de Sarnia qui a fermé ses portes.

En 2022-2023, onze mémoires juridiques ont été déposés au TASPAAAT au nom de ces travailleurs. Il s'agissait notamment de mémoires détaillés sur le cancer du poumon, le cancer colorectal, le cancer de l'œsophage, la leucémie myéloïde aiguë (LMA), des questions de procédure et une demande de réexamen. Le BCT a aidé les clients dans le cadre du règlement et du paiement des indemnités qu'exigeaient les décisions rendues en appel en faveur des travailleurs au cours de l'exercice précédent.

En 2022-2023, le TASPAAAT a rendu six décisions concernant ce groupe de cas. *Dans la décision n° 2097/19R*, le Tribunal a accepté de réexaminer sa décision antérieure dans laquelle il refusait de reconnaître un cancer du poumon en raison d'une erreur dans les antécédents professionnels du travailleur. Dans la *décision n° 80/19*, le Tribunal a reconnu que le travailleur avait contracté la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). Dans la *décision n° 1307/22I*, le Tribunal a accordé une indemnité pour la LMA du travailleur et a mis en suspens l'appel concernant le cancer colorectal afin d'obtenir de plus amples renseignements de la part de la WSIB.

Dans la *décision n° 2091/06I*, le Tribunal a ajourné l'appel concernant le cancer de l'hypopharynx afin d'obtenir l'avis d'un évaluateur médical indépendant. Dans les décisions *n° 1398/22* et *1555/22*, le Tribunal a rejeté les appels concernant le cancer colorectal et le cancer de l'œsophage en déclarant que l'exposition des travailleurs à l'amiante n'avait pas contribué à leurs cancers.

Le BCT continue de soutenir ses clients dans la mise en œuvre de leurs décisions et fournira d'autres mémoires juridiques au fur et à mesure de l'obtention de renseignements ou d'avis supplémentaires dans les dossiers en suspens.

Travailleurs de l'industrie du caoutchouc — Kitchener-Waterloo

Depuis 2013, le BCT représente des cas de travailleurs de l'industrie du caoutchouc dans la région de Kitchener, Waterloo et Guelph. En 2022-2023, le BCT a continué à faire avancer les dossiers ouverts à la suite de l'examen général de ces cas par la WSIB entre février et avril 2021.

En 2022-2023, on comptait 35 dossiers actifs de travailleurs de l'industrie du caoutchouc à divers stades de la procédure d'appel. Pour vingt-et-un de ces cas, un appel a été déposé à la WSIB et au TASPAAAT, et six cas ont été renvoyés aux CSTO pour recueillir des preuves supplémentaires.

Cinq décisions en faveur des travailleurs ont été reçues de la WSIB, leur accordant une indemnité. Les travaux ont avancé dans ces dossiers, entre autres, afin que les survivants reçoivent tous les droits qui leur sont dus dans le cadre des décisions d'appel favorables.

En 2022-2023, un nouveau dossier de travailleurs de l'industrie du caoutchouc a été ouvert pour examen. Deux dossiers ont été clôturés parce que le BCT avait décidé de ne pas donner suite. Un dossier a été clôturé car l'appel avait été rejeté par le TASPAAAT.

Cas traités

Le BCT représente des milliers de travailleurs chaque année. Chaque victoire est importante et a des effets réels sur la vie du travailleur blessé concerné et sa famille. Les cas reposent souvent sur des questions de droit et de preuves médicales. Certains cas établissent d'importants précédents et, ce faisant, améliorent le règlement des futurs appels pour d'autres travailleurs et le système dans son ensemble. Les cas suivants survenus en 2021-2022 ne sont que quelques exemples de la façon dont le BCT contribue à une prise de décisions justes et plus appropriées lorsqu'il représente certains travailleurs.

- Le BCT a réussi à obtenir le droit à une allocation de soins personnels et à une allocation de vie autonome pour un travailleur qui souffrait d'incapacités graves et permanentes, mais qui n'avait pas reçu d'indemnité pour incapacité permanente à 100 %. Le BCT a pu démontrer qu'il existait des circonstances exceptionnelles et que, compte tenu des faits, il était « gravement handicapé » au sens ordinaire du terme. Le TASPAAAT a également constaté que le travailleur était devenu dépendant de ses petits-enfants pour les activités de la vie quotidienne. Cette situation n'était pas viable. De plus, législation n'a pas pour objectif d'obliger les membres de la famille à fournir des soins auxiliaires.
- Dans un cas qui a illustré la complexité des demandes d'indemnisation pour maladie professionnelle, le BCT a réussi à obtenir l'admissibilité du cancer d'un travailleur employé dans la fabrication d'abrasifs pour sa succession. Le cas comportait des questions de preuve complexes, notamment des preuves médicales et des rapports d'évaluateurs médicaux contradictoires. Le BCT a réussi à démontrer que le cancer du rein du travailleur était lié à son travail et qu'un autre siège du cancer était une métastase du cancer initial indemnisable.
- Dans un autre cas, le BCT a obtenu le droit à une indemnisation pour stress mental traumatique à un travailleur qui avait reçu un coup de pied à la cheville

provenant d'un collègue qui portait des bottes à embout d'acier. Le travailleur s'est vu accorder des droits pour les blessures physiques résultant de l'agression. Alors qu'il recevait un traitement pour sa blessure à la cheville, le travailleur a commencé à ressentir des signes de détresse émotionnelle et psychologique. Le BCT a pu démontrer que le travailleur remplissait les conditions d'admissibilité pour le stress mental traumatique et qu'il était admissible en raison d'une déficience permanente pour invalidité psychotraumatique.

- Enfin, à l'invitation du TASPAAAT, le BCT est intervenu dans un groupe de quatre appels contestant la méthode utilisée par la WSIB pour déterminer les revenus postérieurs à l'accident du travail de travailleurs blessés dans le cadre du Programme des travailleurs agricoles saisonniers (PTAS). Avec le soutien du BCT, les travailleurs ont fait valoir que leurs revenus devaient être déterminés en s'appuyant sur le marché du travail de l'Ontario, plutôt que sur celui de leur pays d'origine. Outre l'importante question de fond, les appels ont également porté sur des questions majeures de procédure, y compris l'autorisation pour la WSIB de participer en tenant un rôle d'intervenant désintéressé.

SERVICES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

Travailleurs blessés et grand public

Nous avons mené 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](#) 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. La sensibilisation joue un rôle essentiel dans le renforcement des relations avec les intervenants et dans la promotion de nos services juridiques professionnels. En raison des restrictions associées à la COVID-19 et de la complexité entourant le retour du personnel en milieu de travail, le BCT n'a pas été en mesure d'offrir ces services en 2022-2023. Une évaluation des besoins a été réalisée et, outre la détermination des besoins et du public relatifs à un programme de sensibilisation, des résultats précis et mesurables ont été identifiés. Le BCT cherchera à renouveler ses efforts de sensibilisation auprès des intervenants externes et planifiera certaines initiatives avec des groupes ciblés au cours du nouvel exercice.

Partenaires communautaires et du système

À l'échelle de la province, le BCT collabore avec de nombreux partenaires locaux afin d'assurer la prestation de services hors pair et d'effectuer des aiguillages efficaces.

² <http://www.owa.gov.on.ca>

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 émettent 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.

Le BCT a poursuivi son engagement important dans le partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) entre la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC), Fil de vie, et le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT). Grâce à des efforts coordonnés, l'objectif du partenariat pour l'ACCES est de fournir une réponse complète et rapide aux besoins individuels des familles et des survivants à la suite d'un décès traumatisant au travail, ainsi qu'aux travailleurs et à leurs familles souffrant d'un accident du travail désastreux ayant entraîné des déficiences physiques graves et permanentes.

Dans le cadre de nos activités liées aux demandes de prestations pour maladie professionnelle, nous poursuivons notre importante collaboration avec les Centres de santé des travailleurs de l'Ontario (CSTO). Ceux-ci élaborent des évaluations de l'exposition, qui servent pour présenter des demandes au nom des travailleurs et de leurs familles dans le cadre de ces demandes d'indemnisation complexes. Le BCT continue de faire progresser et de moderniser l'accès aux avantages de ce partenariat mutuel.

INITIATIVES DU BCT CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES

Le BCT prend des mesures pour moderniser ses activités et explorer des moyens d'innover. Voici quelques exemples :

- Le recours à la technologie pour améliorer la prestation de services.
 - L'intégration de l'accès électronique aux dossiers de la et du TASPAAAT.
 - Le nouveau site Web du BCT a été lancé.
 - La création d'un système moderne de gestion des dossiers.
- L'amélioration des délais de services en réduisant la liste des cas en attente d'un examen.
- L'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 continue de recevoir un accès électronique aux dossiers de la WSIB. L'utilisation de l'accès électronique de la WSIB a permis de réduire le temps de traitement des dossiers, ce qui s'est traduit par des gains d'efficacité et une réduction de notre empreinte carbone en réalisant de modestes économies sur nos frais de déplacement et d'impression. L'objectif de la WSIB pour 2023 est d'atteindre 100 % de formulaires, fichiers et documents numériques.

Notre personnel continue également à recevoir les documents relatifs aux affaires par le partage électronique du TASPAAAT. Le TASPAAAT continue de promouvoir les plateformes de documents électroniques et de supprimer progressivement les télécopies et le papier (sauf exception).

Nouveau site Web du BCT

En mars 2023, le BCT a enregistré une réussite avec le lancement de son nouveau site Web qui est entièrement conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et aux normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Le BCT travaille à la modernisation de son logiciel de site Web, ce qui comprend un portail pour les clients. Cela permettra d'améliorer l'efficacité de la prestation de services, de faciliter les mises à jour et de soutenir le travail sur les systèmes afin d'améliorer la prestation de services numériques conformément à notre stratégie de modernisation.

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 papier de gestion des cas. La démarche d'approvisionnement a été menée à bien en 2022-2023. Les essais par les utilisateurs de la nouvelle solution débuteront au premier trimestre de l'exercice en cours, et une version destinée au personnel du BCT est prévue pour la fin du deuxième trimestre. La solution devrait être entièrement mise en œuvre d'ici la fin de l'exercice 2023-2024.

Pour répondre aux besoins organisationnels du BCT, le fournisseur choisi a organisé des ateliers avec le BCT pour comprendre et clarifier les exigences organisationnels avant l'élaboration. Outre le remplacement de l'ancien logiciel, la nouvelle solution permettra :

- de regrouper les deux mandats du BCT en un seul système;
- de consolider diverses méthodes de stockage électronique et d'améliorer la gestion des documents;
- d'accroître l'efficacité des activités et simplifiera l'accès aux processus de la WSIB et du TASPAAT;
- d'inclure un portail client pour permettre aux travailleurs de mieux communiquer avec le BCT et de partager des documents;
- de soutenir l'amélioration de la collecte de données et de l'établissement de rapports afin de mieux informer sur la prestation de services et les progrès du BCT;
- de numériser les activités et processus manuels.

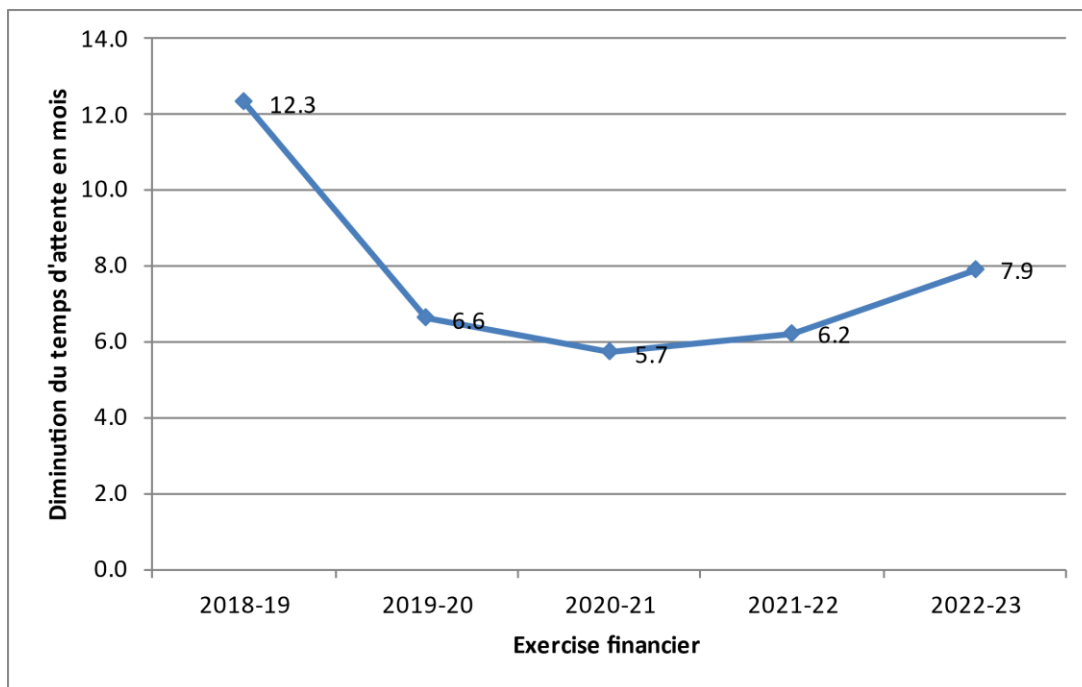
Dossiers en attente d'un examen de cas

En misant sur la qualité du service aux clients, le BCT continue de mobiliser les ressources internes pour améliorer la prestation de services et réduire les temps d'attente pour l'examen des cas.

Le 31 mars 2020, le BCT avait atteint son objectif de réduire le temps d'attente pour l'examen. En 2020-2021, le temps d'attente pour l'examen a été réduit à son niveau le plus bas de 5,7 mois et le nombre de dossiers en attente d'un examen a été réduit à 479. En 2021-2022, le nombre de dossiers en attente d'un examen a augmenté par rapport à l'année précédente pour atteindre 621 et le temps d'attente d'un examen a également légèrement augmenté pour atteindre 6,2 mois.

En 2022-2023, le nombre de dossiers en attente d'un examen a sensiblement diminué par rapport à l'année précédente passant de 621 à 447. Dans le cadre de l'analyse précise des données qui s'en est suivie, une vérification de tous les cas figurant sur la liste d'attente a été réalisée. Les résultats ont montré que 203 travailleurs ont refusé nos services. Le temps d'attente d'un examen a augmenté pour atteindre 7,9 mois. Réduire et gérer les temps d'attente d'examen complet continuera de représenter une priorité pour la prochaine année.

Figure 1 : Temps d'attente



Comité de lutte contre le racisme

L'équipe de la lutte contre le racisme (ELCR) du BCT a été créée le 2 février 2022. Le groupe a réussi à recruter du personnel dans chaque région et unité.

L'équipe a élaboré un plan d'action reposant sur le cadre de mesure du rendement (CMR) du ministère. Ce cadre est conçu pour mesurer les progrès des initiatives prévues dans le plan d'action de lutte contre le racisme du ministère.

L'inclusion sociale est l'un des piliers d'action de l'ELCR qui permet d'appuyer le cadre ministériel. Ce pilier repose sur le soutien à l'amélioration du sentiment d'appartenance et d'inclusion des employés autochtones, noirs et/ou racisés en milieu de travail.

Le groupe a été très actif au cours de sa première année d'existence :

- L'ELCR a animé la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation organisée par le BCT le 30 septembre 2022.
- Le Comité a également organisé de nombreux déjeuners et formations pour faciliter l'inclusion sociale et faire progresser l'engagement du BCT dans la lutte contre le racisme. Ces séances trimestrielles se poursuivront tout au long de la période 2023-2024.

- L'ELCR a organisé plusieurs événements tout au long du mois de février pour célébrer le Mois de l'histoire des Noirs.
- L'ELCR a également envoyé un sondage sur la lutte contre le racisme au personnel du BCT pour l'aider à définir les besoins de l'organisation et à orienter au mieux ses initiatives.

L'ELCR travaille également activement au renforcement des relations avec les intervenants, tant en interne qu'en externe, y compris avec d'autres ministères, afin de déterminer comment elle peut collaborer pour fournir les ressources nécessaires et une formation à la lutte contre le racisme au personnel du BCT.

Programme de formation du personnel

En 2022-2023, des ressources ont été allouées à la formation et au perfectionnement du personnel. Le personnel du BCT a suivi 2 425 heures de formation au cours de l'année. Ces heures de formation comprenaient :

- la formation des nouveaux conseillers des travailleurs;
- la conférence de l'Association du Barreau de l'Ontario en mai et une séance spécialisée sur les travailleurs vulnérables au début du mois de mars;
- la 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;
- des séances du groupe de travail sur les maladies professionnelles concernant une vue d'ensemble de l'épidémiologie, de la COVID longue et de la perte auditive due au bruit;
- une formation interne du personnel sur les procédures de traitement des incidents et module d'apprentissage en ligne de LivingWorks qui a formé le personnel à parler aux appelants en détresse;
- des séances de déjeuner-conférence de l'équipe de lutte contre le racisme du BCT sur les préjugés inconscients et des thèmes pour le Mois de l'histoire des Noirs.

Afin de répondre aux besoins uniques de notre domaine d'expertise et de favoriser la rentabilité, environ 75 % de la formation a été dispensée à l'interne par des membres expérimentés et compétents du personnel du BCT, ainsi que dans le cadre d'autres programmes gouvernementaux.

En outre, les formations mises au point en interne comprenaient ce qui suit :

- Les nouveaux représentants du service clientèle ont suivi huit modules en trois semaines.

- Une formation de nouveaux conseillers des travailleurs a été organisée à deux reprises en 2022-2023 pour 22 nouveaux employés. Dans le cadre des séances de formation, le BCT a eu le plaisir d'accueillir le personnel de nos organisations partenaires de défense des travailleurs à travers le Canada. Le personnel du Yukon, du Nouveau-Brunswick, du Manitoba et de la Colombie-Britannique a assisté et participé de manière virtuelle à certaines de nos séances pour les nouveaux conseillers des travailleurs.

Les membres du personnel du BCT sont 62 % à être membres du Barreau de l'Ontario. L'un des principaux objectifs de notre formation est d'atteindre 75 % de leurs heures de formation professionnelle continue grâce à une combinaison de formations élaborées et dispensées en interne et de formations externes suivies en ligne.

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

Au cours de l'exercice 2022-2023, le BCT a continué à gérer les effets à long terme des interruptions de service relatives à la COVID-19 au sein du système et sur le marché du travail. Le personnel du BCT a continué à fournir de l'information et des conseils aux personnes qui appelaient, et a réussi à faire avancer les dossiers dans un système d'appel provisoire. Nous avons rouvert nos bureaux et avons pu accueillir un nombre limité de clients sans rendez-vous. Bien que les interactions en personne aient été fortement limitées, nous avons pu continuer à rencontrer certains clients, à établir des liens et à communiquer avec eux et à faire avancer les dossiers.

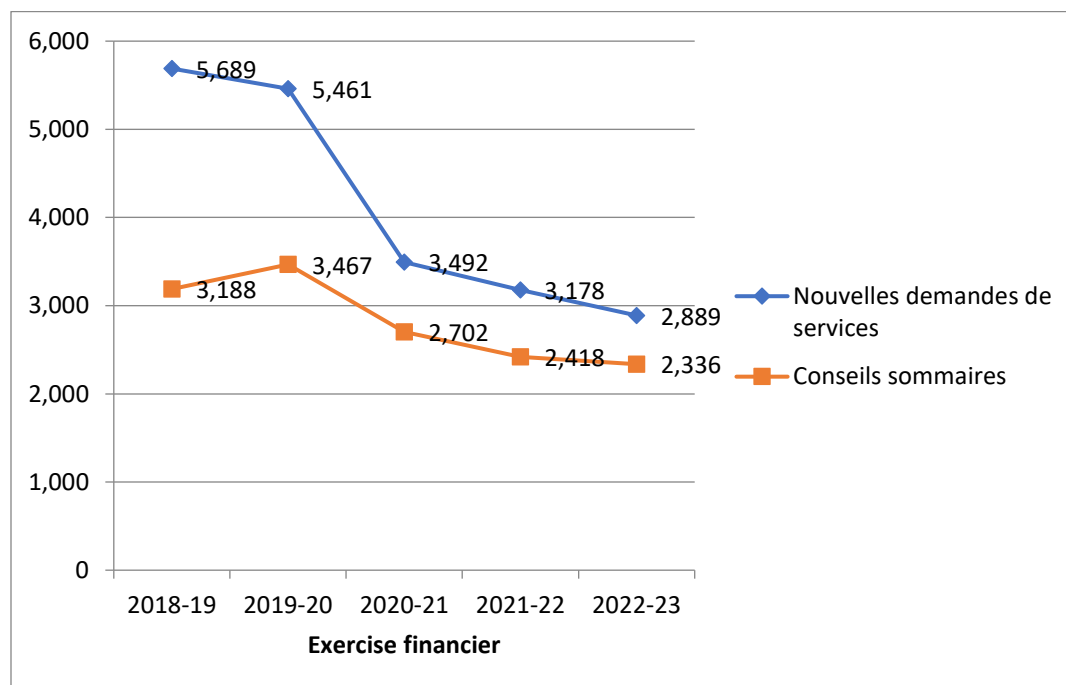
Un examen détaillé des données a permis de déceler un certain nombre d'incohérences dans les statistiques de l'assurance contre les accidents du travail. Nous sommes convaincus qu'avec la mise en œuvre de son nouveau système de gestion des cas, le BCT sera en mesure d'assurer un meilleur contrôle des données et de garantir une collecte de données de meilleure qualité.

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.

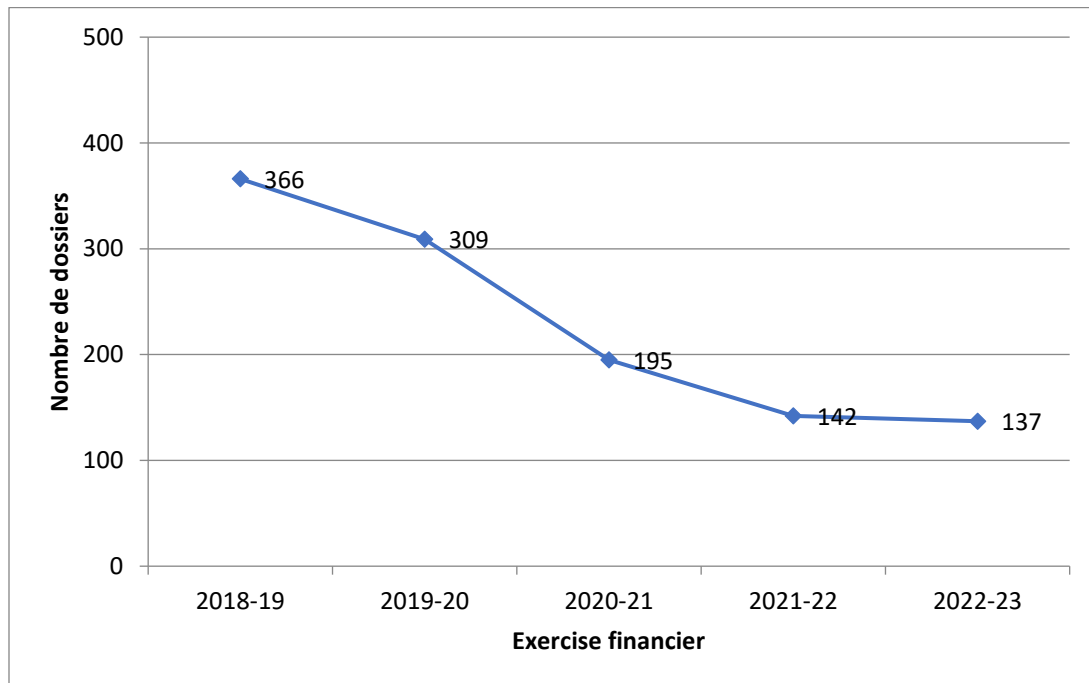
Au cours de l'exercice 2022-2023, le BCT a reçu 2 889 nouvelles demandes de services et a fourni 2 336 conseils sommaires; par ailleurs, un total de 1 103 travailleurs ont demandé des services de représentation. Cela représente une diminution de 10 %, respectivement une diminution de 4 % et une augmentation de 7 % par rapport à 2021-2022. Par ailleurs, le BCT a examiné 860 cas en 2022-2023 comparativement à 819 au cours de l'année précédente, soit une augmentation de 5 %.

Figure 2 : Nouvelles demandes de services



Pour éviter des retards dans le traitement des cas prioritaires, le BCT a offert en 2022-2023 un examen de cas immédiat à 137 travailleurs dont la situation remplissait les critères de traitement prioritaire. Cela représente une légère diminution de 4 % par rapport à 2021-2022. Le nombre actuel de cas prioritaires se rapproche des données des années 2016-2018.

Figure 3 : Nombre de cas prioritaires



Examens de cas

Lorsque les clients font appel au BCT, c'est généralement parce qu'ils ont reçu une décision défavorable de la WSIB et qu'ils veulent en faire appel. Pour les aider dans ce

processus, le dossier de demande d'indemnisation est demandé à la WSIB et, lorsqu'il est reçu, il est confié à un conseiller des travailleurs pour un examen complet du cas. 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 l'équivalent de plus de quatre semaines de prestations pour perte de revenus au salaire minimum;
- 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 entendu. Cela ne signifie pas qu'une décision favorable est garantie, mais plutôt qu'un conseiller des travailleurs doit trouver suffisamment de preuves ou de motifs d'ordre juridique pour justifier un appel.

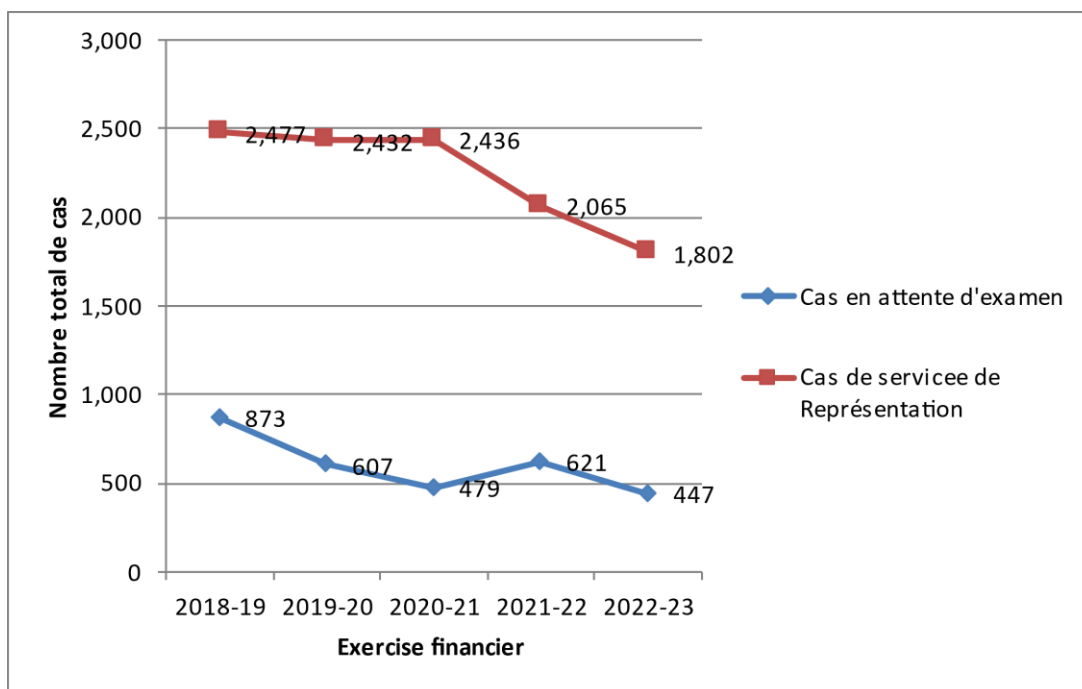
La proportion de cas examinés qui ont été acceptés pour représentation était de 61 % en 2022-2023, ce qui est supérieur aux trois années précédentes. Ce résultat se situe dans la fourchette des taux d'acceptation antérieurs du BCT.

Nombre total de cas de représentation

Le graphique ci-dessous montre l'évolution et le résultat 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 TASPAAAT. Les conseillers du BCT n'ont ménagé aucun effort pour représenter des clients devant le TASPAAAT 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 seuil plus gérable vers la fin 2018-2019.

Figure 4 : Nombre total de cas



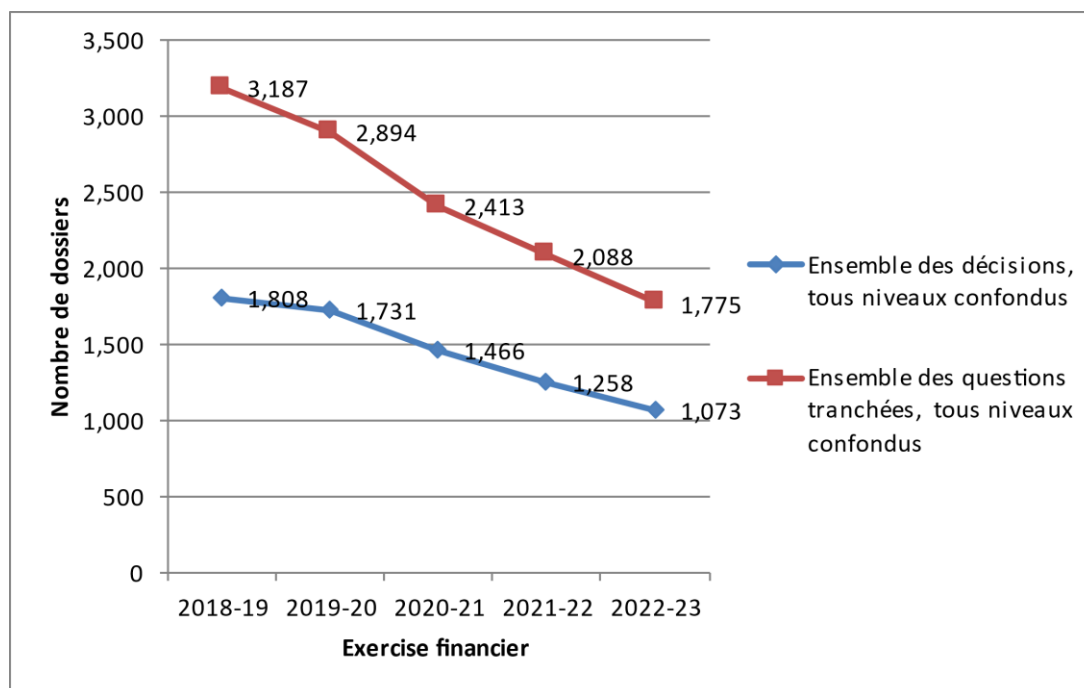
Décisions obtenues pour les clients du BCT

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 2022-2023, le BCT a rempli son engagement puisqu'il a réglé 85 % des différends sans la tenue d'une audience.

En 2022-2023, le BCT a obtenu en tout 1 085 décisions des instances d'arbitrage et d'appel de la WSIB et du TASPAAAT. Il s'agit d'une diminution de 16 % par rapport à l'exercice précédent (1 258 décisions) (voir la figure 7).

Les 1 085 décisions obtenues en 2022-2023 portaient sur un total de 1 794 questions comparativement à 2 088 en 2021-2022, soit une baisse de 16 %. Le taux général de décisions favorables a augmenté, passant de 58 % en 2021-2022 à 62 % en 2022-2023. Ces résultats sont restés constants au cours des dernières années. On a constaté une augmentation de 5 % du taux de décisions favorables des appels devant la WSIB, ainsi qu'une hausse de 9 % 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. Dans une optique d'amélioration continue, 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 142 personnes qui ont répondu à ce questionnaire en 2022-2023, 90,0 % étaient « très satisfaites » ou « satisfaites » des services reçus.

Témoignages de clients

- « Un remerciement particulier à notre conseiller des travailleurs qui a toujours pris le temps de m'expliquer ce que je ne comprenais pas et qui a fait preuve d'une patience extraordinaire en m'expliquant tout. »
- « Les mots ne suffisent pas à expliquer à quel point cela m'a aidé. Maintenant, je me concentre sur ma guérison au lieu de stresser parce que je ne connais pas les procédures. »

- « Merci beaucoup pour votre aide. Le conseiller des travailleurs était professionnel et bien informé. Durant l'appel, il m'a représenté de manière très éloquente. Il s'est assuré que la personne comprenait tous les points importants, les préoccupations et les causes de la situation. J'ai été très satisfait des résultats. »
- « Je n'aurais jamais pu gérer toutes les formalités juridiques et le processus de cette demande sans le BCT et le conseiller des travailleurs. »
- « Ma conseillère des travailleurs a été d'une aide précieuse et a travaillé dur sur mon dossier. Sa ténacité et sa volonté d'aider autrui ont été extraordinaires. Merci beaucoup à votre bureau pour tout ce que vous avez fait. »
- « Le conseiller des travailleurs nous a donné l'impression d'être entre de bonnes mains, d'être entendus et compris, [...] et de sentir que quelqu'un était de notre côté. »

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Changement de 2021-2022 à 2022-23.
Nouvelles demandes de services*	5 461	3 492	3 178	2 889	-10 %
Nouvelles demandes réglées par des conseils sommaires	3 430	2 130	1 927	1 630	-18 %
Demandes de représentation ***	1 607	1 119	1 025	1 103	+7 %
Cas examinés à la suite d'une demande de représentation	1 359	1 167	819	860	+5 %
Demandes de représentation acceptées **	766	652	476	525	+9 %
Demandes de représentation rejetées	593	515	343	335	-2 %
% de cas examinés ayant donné lieu à une offre de services de représentation	56 %	56 %	58 %	62 %	+4 %

*Il est à noter que la somme du « nombre de nouvelles demandes réglées par des conseils sommaires » et du « nombre de cas examinés à la suite d'une représentation » ne correspond pas au « nombre de nouvelles demandes de services ». En effet, le « nombre de cas examinés à la suite d'une représentation » ne comprend que les examens achevés au cours de l'exercice, et non les examens entamés, mais toujours en cours, au 31 mars 2023.

** Le nombre de travailleurs ayant demandé des services de représentation qui est indiqué dans le tableau 1 (1 103) correspond au nombre de nouveaux travailleurs qui, en 2022-2023, 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 décisions favorables

Décisions par niveau	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Changement de 2021-2022 à 2022-23.
WSIB — niveau opérationnel	927	842	657	533	-23 %
% de questions entendues au niveau opérationnel	54 %	57 %	52 %	50 %	-2 %
WSIB — niveau d'appel	471	382	369	342	-8 %
% de questions entendues à la Direction des appels	48 %	43 %	49 %	54 %	+5 %
TASPAAT	333	242	232	198	-17%
% de questions entendues au TASPAAT	70 %	74 %	70 %	79 %	+9 %
Nombre total de décisions, tous niveaux confondus	1 731	1 466	1 258	1 085	-16 %
Nombre total de questions tranchées, tous niveaux confondus	2 894	2 413	2 088	1 794	-16 %
% total des questions entendues, tous niveaux confondus	56 %	54 %	58 %	62 %	+4 %

Figure 8 : Objectifs de mesures du rendement et résultats

	Objectif à long terme	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	2022- 2023	Changeme nt de 2021- 2022 à 2022-2023
Programme de l'assurance contre les accidents du travail						
Règlement rapide des différends et règlement extrajudiciaire des différends	70 %	81 %	90 %	85 %	85 %	0 %
Évaluations des cas et représentation	5 000	4 253	3 580	2 907	2 635	-10 %
Conseils sommaires et renvois	10 000	11 127	6 622	6 976	6 328	-10 %
Taux de satisfaction de la clientèle	90 %	96,1 %	98,3 %	97,3 %	90,0 %	-7,3 %
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 %	81 %	89,7 %	90,9 %	100 %	+9,1 %

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.

L'interdiction de représailles prévue par la LSST permet aux travailleurs de faire état librement de leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité et d'exercer pleinement les droits que leur confère la loi. Le BCT contribue à l'efficacité globale du système de santé et de sécurité en aidant les travailleurs à faire respecter ce droit important.

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.

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 en composant le 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 (CRO).

- Il fournit notamment les services suivants : ébauche, préparation et dépôt d'une demande à la CRTO;
- 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

En 2022-2023, le programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) a connu des tendances positives et a continué à mettre en œuvre des initiatives clés pour soutenir les travailleurs. Avec une augmentation globale de 47 % de la demande de services, soit un total de 607 nouvelles demandes, la croissance est probablement due au retour progressif en milieu de travail dans toute la province après la pandémie.

Des conseils sommaires ont été donnés à 409 travailleurs, soit une amélioration de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Environ un tiers des conseils sommaires ont donné lieu à une orientation vers d'autres ressources. Cela suggère une incertitude persistante chez les travailleurs quant à l'endroit où ils peuvent obtenir de l'aide. L'efficacité est restée une priorité, le programme s'efforçant de fournir une aide en temps utile, comme en témoigne le fait que la plupart des cas ont reçu des renseignements et des conseils le jour même de la demande. Au niveau de l'admission, les entrevues ont augmenté de 111 % par rapport à 2021-2022, pour atteindre un total de 156. Cela illustre l'augmentation du nombre de travailleurs recevant de l'information et des conseils juridiques.

Le taux de satisfaction des clients et de règlement des différends sont restés très élevés; 100 % des clients du service de représentation se disent très satisfaits du service reçu. En outre, 87 % des plaintes pour représailles ont été réglées sans qu'une audience officielle ne soit nécessaire.

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

Nouvelles demandes et conseils sommaires

Il y a eu 607 nouvelles demandes de services en 2022-2023, soit une augmentation de 47 % par rapport à 2021-2022. Cette augmentation est probablement liée au retour progressif des travailleurs dans leur milieu de travail dans toute la province. Des conseils sommaires ont été donnés à 409 travailleurs, soit une amélioration de 6 % par rapport à l'exercice précédent. Proportionnellement, un tiers des conseils sommaires

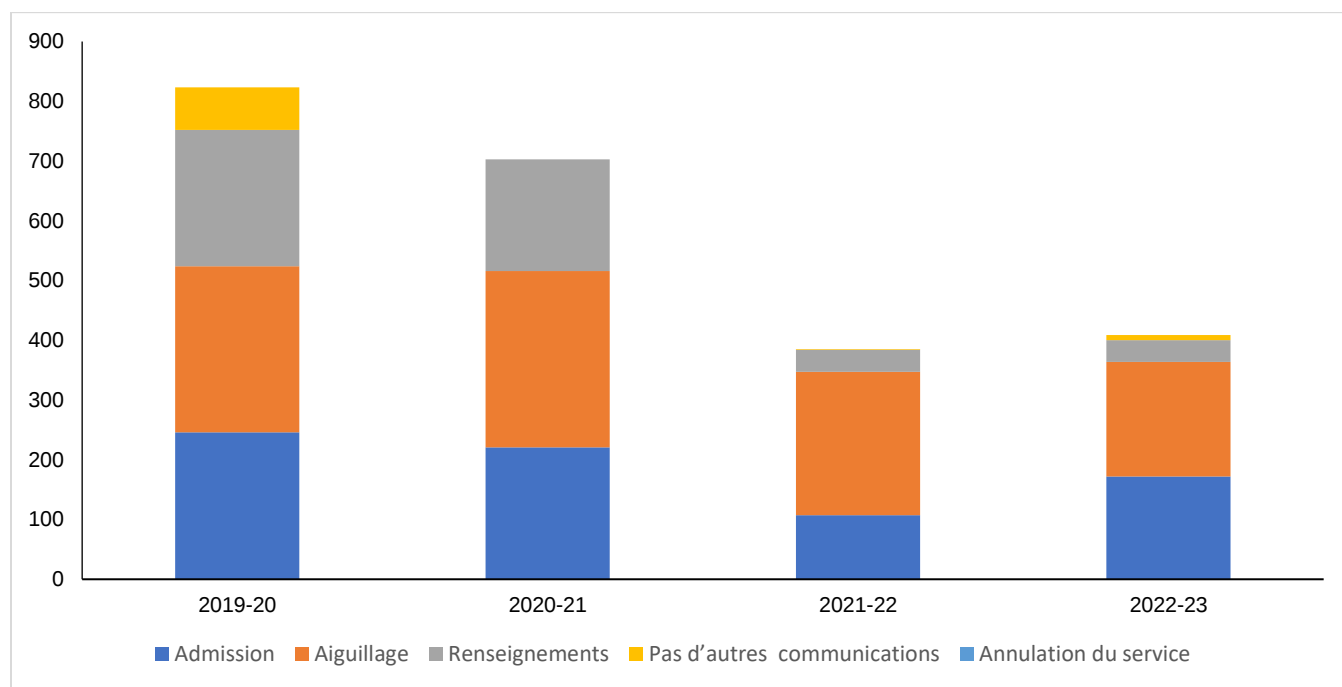
ont été fournis sous la forme d'aiguillages vers d'autres ressources. Bien qu'en baisse, ce chiffre continue de suggérer que les travailleurs ne savent pas où chercher de l'aide après la pandémie.

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

Décision prise	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Variation annuelle
Nouvelles demandes reçues	1 072	647	413	607	47 %
Admission	246	221	107	172	61 %
Aiguillage	278	295	240	192	-20 %
Renseignements	228	187	37	36	-3 %
Pas d'autres communications	71	0	1	9	800 %
Annulation du service	0	0	0	0	0 %
Total	823	703	385	409	6 %

Figure 10 : Décision prise pour les nouvelles demandes de service



Admission

Le programme a réalisé 156 entrevues d'admission en 2022-2023. Il s'agit d'une diminution générale de 111 % comparativement à 2021-2022. Au total, 59 travailleurs, soit environ deux sur cinq, ayant bénéficié d'une entrevue d'admission se sont vu proposer des conseils ou une représentation. Bien que la représentation ait diminué de 38 %, cela souligne notre approche plus ciblée et stratégique du processus de sélection des cas. La hausse de 38 % des conseils continue de refléter la complexité persistante associée à la pandémie, contexte dans lequel un avis juridique formel est souvent nécessaire pour déterminer l'application de la LSST à chacune des situations personnelles. Le nombre de dossiers d'absence d'autres communications a augmenté de manière significative. Cela est lié au grand nombre d'aiguillages et suggère en outre que les travailleurs ne savent pas toujours où obtenir de l'aide.

Figure 11 : Résultats des admissions

Décision prise	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Variation annuelle
Avis	116	108	37	51	38 %
Offre de représentation	70	29	13	8	-38 %
Aiguillage	80	63	23	59	157 %
Pas d'autres communications	9	8	1	38	3700 %
Annulation du service	0	0	0	0	0 %
Total	275	208	74	156	111 %

Services de représentation

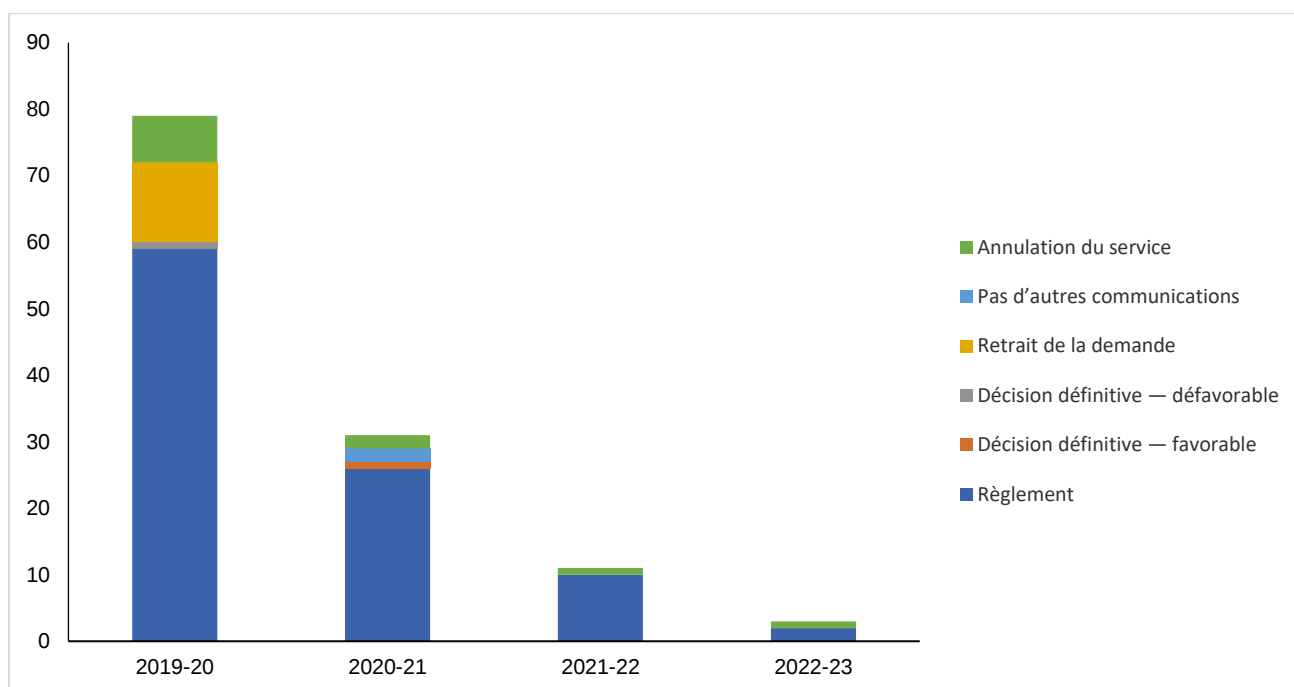
Le programme a obtenu un règlement dans deux cas de représentation en 2022-2023. Cela représente une réduction par rapport aux dix règlements obtenus en 2021-2022. Cependant, étant donné que huit offres de services de représentation ont été faites, il est vrai que six résultats restent en suspens.

Le programme a réglé 87 % 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

Résultats escomptés	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Variation annuelle
Règlement	59	26	10	2	-80 %
Décision définitive — favorable	0	1	0	0	0 %
Décision définitive — défavorable	1	0	0	0	0 %
Retrait de la demande	12	0	0	0	0 %
Pas d'autres communications	0	2	0	0	0 %
Annulation du service	7	2	1	1	0 %
Total	79	31	11	2	-82 %

Figure 13 : Résultats des services de représentation



Nombre de cas

Le tableau qui suit présente le nombre total de cas traités pour le programme au 31 mars 2023. Les dossiers de représailles en matière de santé et de sécurité au travail se traitent rapidement et sont constamment actifs. Par conséquent, les chargés de cas

du programme ont tendance à avoir moins de dossiers ouverts que ceux du programme de l'assurance contre les accidents du travail.

Ces données statistiques représentent un instantané de la journée du 31 mars 2023. Si les chiffres des services de représentation restent inchangés, les nouvelles demandes et les admissions ont augmenté de manière significative par rapport à l'année précédente. Là encore, cela s'explique probablement par le retour progressif en milieu de travail, à mesure que nous avançons dans la période postpandémique.

Figure 14 : Nombre total de cas au 31 mars 2022

Statut du dossier	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Variation annuelle
Nouvelle demande	46	55	64	11	5	37	640 %
Admission	18	36	18	0	6	17	183 %
Représentation	29	46	18	7	2	2	0 %
Total	93	137	137	17	13	56	330 %

Degré de satisfaction de la clientèle

En 2022-2023, 50 % 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.

.

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 2022-2023, le PPR-SST a poursuivi l'élaboration d'un programme exhaustif de sensibilisation visant à éduquer le grand public sur les représailles en matière de santé et de sécurité. Les efforts déployés pour collaborer avec les partenaires du système afin d'améliorer la communication et d'assurer des aiguillages appropriés des travailleurs au sein du système de santé et de sécurité au travail ont également fait l'objet d'une attention particulière. Ce travail s'est poursuivi en 2022-2023. Le personnel du programme organisera deux séances d'information avec le personnel du bureau de circonscription du député provincial. Ces séances porteront largement sur le mandat relatif aux représailles. L'objectif sera aussi d'informer les participants sur ce qui constitue des représailles et sur la manière de faciliter un renvoi approprié.

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

Nos services sont offerts en anglais et en français et des services de traduction sont également offerts pour les appelants qui ne peuvent converser dans l'une de ces deux langues. 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 les 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 (CRTO). Le personnel du BCT représente des clients aux audiences de la CRTO 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, les communications et les initiatives générales ainsi que la responsabilité financière du BCT. Elle travaille en étroite collaboration avec quatre coordonnateurs des services régionaux.

Un poste de président à temps partiel a été créé par décret en 2021. Le poste a notamment pour but de superviser la mise en œuvre de l'orientation stratégique de l'organisme, selon la définition du plan d'activités 2021-2022 à 2023-2024 et de dialoguer et collaborer avec d'autres organismes des systèmes de la sécurité et de l'assurance contre les accidents du travail et de la santé et sécurité au travail afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs non syndiqués et de leurs survivants. La nomination par décret a eu lieu en juin pour un mandat de trois ans.

Rémunération totale de la personne nommée

Rapport sur la rémunération de la personne nommée		
Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Taux de rémunération journalière
Pauline Niles	26 257,50 \$	225,00 \$ par jour

**ANNEXE A — RAPPORT FINANCIER POUR
L'EXERCICE 2022-2023**

Figures are in \$000.0

ACCOUNT	2022-23 Expenditure Estimates	2022-23 In-year Board Approvals	2022-23 Year-end Budget*	2022-23 Year-end Actuals**	Variance to Final Budget	% Variance
Salaries & Wages	8,370.6	(300.0)	8,070.6	7,557.6	513.0	6.4%
Benefits	1,883.7	-	1,883.7	2,250.4	(366.7)	-19.5%
Other Direct Operating Expenses (ODOE)						
Transportation & Communication	296.0	-	296.0	99.2	196.8	66.5%
Services (incl. Office Leases)	1,864.4	-	1,864.4	1,858.3	6.1	0.3%
Supplies & Equipment	100.0	-	100.0	76.3	23.7	23.7%
Total ODOE	2,260.4	-	2,260.4	2,033.8	226.6	10.0%
Grand Total	12,514.7	(300.0)	12,214.7	11,841.8	372.9	3.1%
OWA Lease - Services	1,035.6	-	1,035.6	1,014.8	20.8	2.0%

* Final Budget = Printed Estimates+/- TBO, re-alignment of funds by Standard Account.

** Total Actual Expenditures including Office Leases

ANNEXE B — BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

BUREAU PRINCIPAL ET BUREAU DE TORONTO

123, rue Edward

Bureau 1300

Toronto (Ontario) M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

305, avenue Milner

Bureau 918

Scarborough (Ontario) M1B 3V4

BUREAU D'OTTAWA

347, rue Preston

3^e étage

Ottawa (Ontario) K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

495, rue Richmond

Bureau 810

London (Ontario) N6A 5A9

BUREAU DE KITCHENER/WATERLOO

4273, rue King Est

Bureau 300

Kitchener (Ontario) N2P 2E9

BUREAU DE WINDSOR

100, avenue Ouellette

10^e étage

Windsor (Ontario) N9A 6T3

BUREAU DE SARNIA (SATELLITE)

171, rue Kendall

Sarnia (Ontario) N7V 4G6

RÉGION DU NORD

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

70, promenade Foster

Bureau 480

Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

435, rue South James

Bureau 335

Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

60, avenue Wilson

Bureau 3030

Timmins (Ontario) P4N 2S7

BUREAU DE SUDBURY

159, rue Cedar

Bureau 304

Sudbury (Ontario) P3E 6A5

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE DOWNSVIEW

145, avenue Sir William Hearst

Bureau 125

Downsview (Ontario) M3M 0B6

BUREAU DE HAMILTON

119, rue King Ouest

Bureau 480

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

BUREAU DE ST. CATHARINES

301, rue St. Paul

9^e étage

St. Catharines (Ontario)
L2R 7R4

BUREAU DE MISSISSAUGA

10, Kingsbridge Garden Circle

Bureau 512

Mississauga (Ontario) L5R 3K6

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)