

# 20 23

# RAPPORT ANNUEL



## Nous joindre

Téléphone 867-667-5324

Sans frais au Yukon 1-800-661-0408, poste 5324

Télécopieur 867-393-6346

[workers.advocate@yukon.ca](mailto:workers.advocate@yukon.ca)

[yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/bureau-du-defenseur-des-travailleurs](http://yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/bureau-du-defenseur-des-travailleurs)



**BDT**  
Bureau du défenseur  
des travailleurs du Yukon



# BDT

Bureau du défenseur  
des travailleurs du Yukon

## NOUS JOINDRE

**Téléphone** 867-667-5324

**Sans frais au Yukon** 1-800-661-0408, poste 5324

**Télécopieur** 867-393-6346

[workers.advocate@yukon.ca](mailto:workers.advocate@yukon.ca)

[yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/  
bureau-du-defenseur-des-travailleurs](http://yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/bureau-du-defenseur-des-travailleurs)

### En personne

4141 4<sup>e</sup> Avenue,  
bureau C,  
Whitehorse  
(Yukon) Y1A 1J1

### Par la poste

C.P. 2703 (Q-1)  
Whitehorse  
(Yukon) Y1A 2C6



## TABLE DES MATIÈRES

Vision, mission et valeurs	4
Mot du défenseur des travailleurs	5
Ce que montrent les graphiques	6
Résolution de cas	7
Cas révisés en 2023	8
Réexamens et appels	9
Données financières	10

## VISION, MISSION ET VALEURS

### Vision

Le Bureau du défenseur des travailleurs est un chef de file reconnu dans la promotion de l'équité et de l'amélioration continue dans les organisations. Ses actions favorisent l'accès à la justice, la responsabilisation et la prise de décisions éclairées.

### Mission

Le Bureau produit et met à la disposition de sa clientèle et de la Commission de la sécurité et de l'indemnisation des travailleurs (CSIT) les informations nécessaires afin d'améliorer la compréhension des responsabilités et des limites de chaque organisation. Il s'efforce de présenter à chaque travailleuse et chaque travailleur une approche personnalisée et adaptée, en tenant compte des circonstances particulières et du bien-fondé de sa situation.

### Valeurs

Le Bureau travaille avec compassion avec sa clientèle et les intervenants en tenant compte de leurs besoins et des conséquences de chaque décision. Il communique avec la CSIT dans le but de contribuer à l'amélioration des processus et du système d'indemnisation. Il est impartial et indépendant dans sa prise de décisions, se conforme à des normes élevées et agit dans l'intérêt public.

## OBJECTIFS ET PRINCIPES DIRECTEURS



### OBJECTIF Accès à la justice

#### Principe directeur 1

Offrir à la clientèle un accès en temps opportun à des examens approfondis et à des décisions qui tiennent compte des besoins de chaque personne et du bien-fondé de leur cas.



### OBJECTIF Justice et compassion

#### Principe directeur 3

Offrir des services fondamentalement équitables sur le plan des relations et des procédures; défendre et professer ce principe dans le cadre de ses interactions avec la CSIT et la clientèle.



### OBJECTIF Navigation du système et amélioration continue

#### Principe directeur 2

Aider la clientèle à mieux comprendre le système d'indemnisation, et à résoudre les conflits par elle-même lorsque possible; collaborer avec la CSIT pour cerner les points à améliorer en fonction des tendances et des droits des clients; échanger ses connaissances sur la clientèle commune avec la CSIT.



### OBJECTIF Excellence organisationnelle

#### Principe directeur 4

Promouvoir un milieu de travail engagé, sain et collaboratif, dont les valeurs se reflètent dans le travail et la façon dont l'équipe, la clientèle et les personnes intéressées perçoivent les programmes du Bureau du défenseur des travailleurs.

## MOT DU DÉFENSEUR DES TRAVAILLEURS

### Coup d'œil sur 2023

En 2023, la charge de travail du Bureau du défenseur des travailleurs est restée relativement constante par rapport aux années précédentes. Au cours de l'année, le Bureau a fourni des services à 77 personnes et traité 91 cas, alors qu'il avait fourni des services à 82 personnes et traité 97 cas en 2022.

Le Bureau a également déposé moins de demandes de réexamen et d'appels en 2023. À la fin de l'année, des dix demandes de réexamen et d'appel, cinq avaient obtenu une résolution favorable aux travailleurs et aux travailleuses, deux demandes faisaient encore l'objet d'un réexamen et une demande restait en appel. En 2022, nous avons déposé 16 demandes de réexamen et d'appel, dont sept avaient obtenu une résolution favorable aux travailleurs et aux travailleuses.

Le Bureau a élaboré un plan stratégique et un cadre d'évaluation des programmes, en plus de revoir la façon dont sont produites les statistiques qui servent à évaluer et expliquer les services offerts. En 2023, l'équipe du Bureau a commencé à quantifier le nombre d'actions de gestion de cas et le volume de documents examinés.

Cette année, le Bureau a donc examiné 23 565 pages de documents sécurisés, provenant de 80 demandes, y compris les dossiers initiaux et mis à jour, et a posé un total de 1 278 actions de gestion de cas.

Le Bureau a redéfini son image de marque et s'est doté d'un logo qui réaffirme auprès de sa clientèle et du public le caractère indépendant de ses examens et de son processus décisionnel. Il a également élaboré une nouvelle brochure qui sera mise à la disposition du public dans le cadre de son plan de sensibilisation en 2024.

La plupart des demandes d'examen sont résolues par la voie de conseils plutôt que par la voie de procédures. Sur les 91 cas traités en 2023, dix seulement comportaient suffisamment de preuves pour mener à un réexamen ou un appel. Cela démontre que les preuves sont souvent insuffisantes pour prouver que les blessures alléguées ont été causées au travail, en raison du travail.

Enfin, dans le rapport de l'an dernier, Le Bureau a souligné certaines préoccupations quant à la conformité aux politiques lors de l'examen des éléments de preuve dans les décisions relatives à certaines demandes. Par conséquent, en 2023, nous avons réussi à sensibiliser le tribunal à ces préoccupations.



**Eric Stevenson**  
Défenseur des travailleurs



## CE QUE MONTRENT LES GRAPHIQUES

Dans l'ensemble, la demande de services du Bureau est constante d'une année à l'autre. En 2023, le Bureau a fourni des services à 77 clients, à savoir 43 nouveaux clients et 34 clients existants dont le dossier a été reporté de 2022 à 2023. Au total, 91 cas ont été traités au cours de l'année.

Un client est une personne qui signe un formulaire demandant au Bureau de mener une enquête sur son cas et, si nécessaire, de la conseiller et de la représenter dans le cadre d'un réexamen ou d'un appel. Le Bureau traite aussi des demandes de renseignements généraux de travailleurs ou d'employeurs qui le contactent pour obtenir de l'information sur la *Loi sur la sécurité et l'indemnisation des travailleurs*, les procédures et les politiques de la CSIT. Ces demandes ne se traduisent pas nécessairement par un nouveau client et se concluent généralement en quelques brèves conversations. En 2023, le Bureau a répondu à 33 demandes de renseignements généraux, une forte augmentation par rapport aux années précédentes.



	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Nombre total de clients</b>	80	73	77	82	77
<b>Nombre total de cas</b>	105	81	116	97	91
<b>Nouveaux clients</b>	50	44	49	46	43
<b>Clients existants</b>	30	29	28	36	34
<b>Demandes de renseignements généraux</b>	21	13	3	17	33



# 1 278

actions de gestion  
de cas en 2023



# 23 565

pages de documents  
examinées en 2023

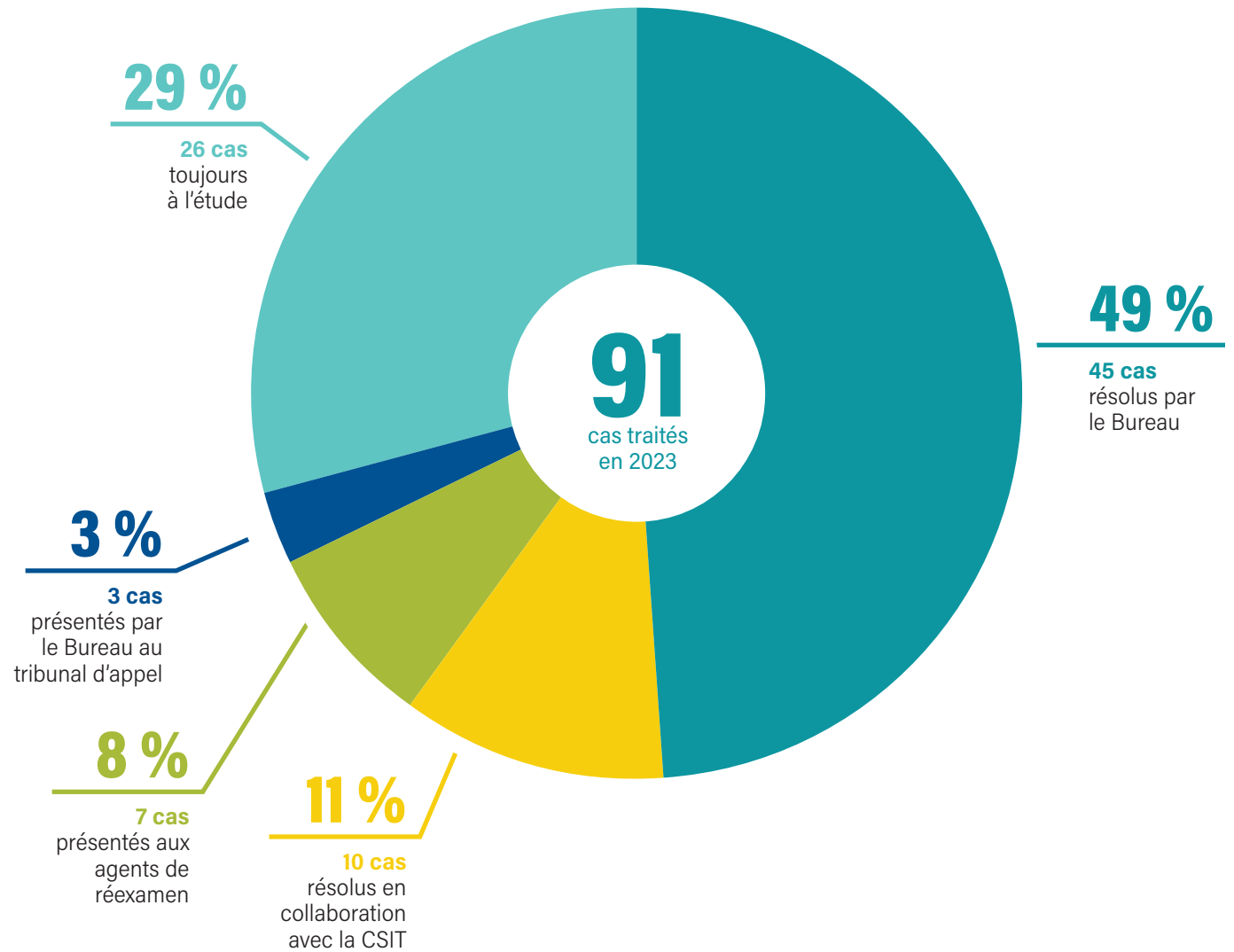
**Action de gestion de cas :** chaque intervention qui se traduit par une nouvelle entrée dans la base de données du Bureau du défenseur des travailleurs (ex. toute communication, telle que notes prises par courriel, appel téléphonique ou réunion, tout changement dans l'état du dossier, tel que le dépôt ou les résultats d'un appel, toute conclusion des suites de l'examen du cas ou d'une enquête, ou toute autre activité de gestion de cas).

**Volume de documents examinés :** nombre de demandes et de pages de documents examinées par le Bureau à partir des dossiers initiaux et mis à jour de la CSIT chaque mois.

	2023	janv.	févr.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.
<b>Actions de gestion de cas</b>	105	57	144	70	129	70	75	98	120	107	184	119	
<b>Volume de documents examinés</b>	1 348	2 783	941	3 133	2 778	618	1 483	2 636	3 272	2 162	1 290	1 121	

## RÉSOLUTION DE CAS

Il est important de noter que le nombre de clients ne reflète pas le nombre de cas examinés par le Bureau du défenseur du travailleur, qui peut, par exemple, conseiller un client sur trois questions différentes. Le graphique ci-contre présente un résumé des travaux du Bureau sur la résolution de cas en 2023.



## CAS RÉVISÉS EN 2023

Cas	2023
Révision de l'ensemble du dossier et de la décision	4
Acceptation – Préjudice physique	15
Acceptation – Trouble musculosquelettique d'apparition graduelle	4
Acceptation – Préjudice psychologique	10
Acceptation – Maladie professionnelle	0
Acceptation – COVID-19	1
Indemnité continue	26
Révision de l'indemnité pour perte de gains	12
Aménagements pour le retour au travail	5
Aggravation de la blessure	1
Révision de l'incapacité permanente	2
Révision des rentes	1
Présomption de revenu	3
Appel de l'employeur	1
Enquête sur les fraudes	2
Suspension d'instance et nouvelle audience	1
Renvoi au dossier en cours	3
<b>Total</b>	<b>91</b>

\* Chaque dossier soulève généralement plus d'un cas.

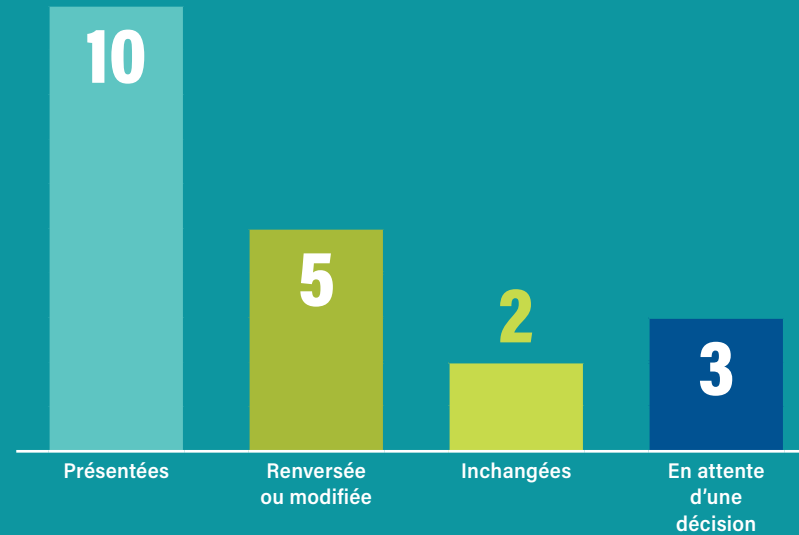


## RÉEXAMENS ET APPELS

Les demandes de réexamen et d'appel doivent être présentées dans les 12 mois suivant la décision relative à la demande. Le réexamen par un agent ou une agente de réexamen est le premier palier d'appel en vertu de la *Loi sur la sécurité et l'indemnisation des travailleurs*. Le Tribunal d'appel des accidents du travail est le second et dernier palier d'appel.

Le Bureau peut représenter un travailleur ou une travailleuse pour un réexamen devant une agente ou un agent de réexamen et devant le Tribunal d'appel des accidents du travail, sur présentation de motifs raisonnables et renseignements suffisants.

Une analyse des demandes d'appels du Bureau en 2023 montre que 50 pour cent d'entre elles (5 sur 10) ont été renversées en faveur du travailleur. Vingt pour cent (2 sur 10) des décisions ont été maintenues, et trois sont toujours non résolues.



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Réexamen</b>	10	12	20	8	14	13	7
<b>Appels</b>	6	2	0	0	1	3	3
<b>Renversées en faveur du travailleur ou de la travailleuse</b>	7/16	12/14	14/20	2/8	6/15	7/16	5/10 (3 en attente)

## DONNÉES FINANCIÈRES

Le Bureau du défenseur des travailleurs est financé annuellement par la CSIT au moyen des contributions versées par les employeurs, conformément à la *Loi sur la sécurité et l'indemnisation des travailleurs*.

Les chiffres ci-contre ont été arrondis et sont fondés sur l'année civile, l'exercice financier de la CSIT. Les frais d'administration de 43 433 \$ versés au ministère de la Justice ne sont pas inclus dans le montant prévu au budget ni dans les dépenses réelles.

Le montant du budget pour 2024, présenté et approuvé par le conseil d'administration de la CSIT, est de **450 925 \$**.

	Budget	Dépenses réelles
<b>Personnel</b>	370 324 \$	330 721 \$
<b>Bureau et fonctionnement</b>	64 010 \$	37 890 \$
<b>Total</b>	<b>433 334 \$</b>	<b>368 612 \$</b>





# BDT

Bureau du défenseur  
des travailleurs du Yukon

## NOUS JOINDRE

**Téléphone** 867-667-5324

**Sans frais au Yukon** 1-800-661-0408, poste 5324

**Télécopieur** 867-393-6346

[workers.advocate@yukon.ca](mailto:workers.advocate@yukon.ca)

[yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/  
bureau-du-defenseur-des-travailleurs](http://yukon.ca/fr/sante-et-bien-etre/work/bureau-du-defenseur-des-travailleurs)

### En personne

4141 4<sup>e</sup> Avenue,  
bureau C,  
Whitehorse  
(Yukon) Y1A 1J1

### Par la poste

C.P. 2703 (Q-1)  
Whitehorse  
(Yukon) Y1A 2C6



**BDT**  
Bureau du défenseur  
des travailleurs du Yukon