

Bureau du défenseur des travailleurs

Rapport annuel de 2018

PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU YUKON
Mars 2019

RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DU DÉFENSEUR DES TRAVAILLEURS DE 2018

Ce rapport annuel est accessible en ligne au yukon.ca/fr.

Document protégé par droits d'auteur. Il est interdit de reproduire quelque partie de ce document
que ce soit, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite du ministère de la Justice.

Autorisé par le Bureau du défenseur des travailleurs du Yukon.

Vision et mission	2
Mot du Bureau du défenseur des travailleurs	3
Nouveaux clients et nombre de cas	4
Résolution de cas	5
Appels et réexamens	6
Sondage sur la satisfaction de la clientèle	7-8
Données financières	9

Notre vision. Que tous les travailleurs du Yukon atteints d'une lésion professionnelle reçoivent les indemnités et les services auxquels ils ont droit.

Notre mission. Qu'il s'agisse d'interventions précoces, de communication d'information ou de la représentation d'un travailleur pendant le processus d'appel, le Bureau du défenseur des travailleurs (BDT) fournit une assistance et une représentation indépendantes aux travailleurs atteints d'une invalidité liée au travail. Le BDT s'applique à faire comprendre les besoins des travailleurs atteints d'une lésion professionnelle et de leur famille et à veiller à ce que ces besoins soient pris en compte et satisfaits rapidement et équitablement afin de réduire au minimum les difficultés médicales, psychologiques et financières qui peuvent être associées à une lésion professionnelle.

Plus précisément, notre équipe :

- plaide en faveur des travailleurs atteints d'une lésion professionnelle pour veiller à ce que leur droit à l'indemnisation, prévu par la *Loi sur les accidents du travail* du Yukon et ses politiques, soit respecté conformément aux principes de justice administrative;
- veille à ce que les travailleurs reçoivent un service de haute qualité (rapide, clair, équitable et uniforme) lors de l'intervention précoce, de l'audience et du processus d'appel;
- veille à ce que le BDT fasse preuve de respect et de dignité dans ses relations avec les travailleurs atteints d'une lésion professionnelle, et à ce que tous les travailleurs comprennent leurs droits et leurs responsabilités en matière d'indemnisation en cas de lésion professionnelle et de retour au travail;
- collabore avec la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY) en vue de mieux comprendre les enjeux et les tendances afin qu'ils soient pris en compte au profit des clients futurs;
- se renseigne sur d'autres mécanismes de résolution des conflits (comme les réunions préliminaires) et les met en application pour améliorer la qualité de détection et de résolution des problèmes;
- collabore avec la CSSTY, les syndicats et les groupes d'employeurs pour sensibiliser les travailleurs et leur famille au processus d'appel.

Coup d'œil sur 2018

Cette année a été très semblable aux autres années pour le Bureau du défenseur des travailleurs. Le BDT fonctionnait avec ses pleins effectifs, soit un gestionnaire, deux adjoints au défenseur des travailleurs et un assistant administratif à mi-temps. Nous avons cette année encore concentré nos efforts à aider et à représenter les travailleurs atteints d'une lésion professionnelle.

Lorsqu'un travailleur atteint d'une lésion professionnelle communique avec le BDT pour la première fois et devient un client, avant même de le rencontrer, nous demandons une copie de son dossier à la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon afin de l'étudier et de constater les problèmes. De cette façon, il nous est possible d'avoir une discussion éclairée dès la première rencontre. Cette pratique interne reflète un souci d'efficacité et évite au travailleur d'avoir à raconter son histoire plusieurs fois à différentes personnes. Les commentaires reçus des clients indiquent qu'ils se sentent écoutés lorsqu'on les rencontre, ce qui, à notre avis, tient au soin que nous mettons à préparer la rencontre initiale.

Le BDT s'est efforcé encore cette année de résoudre les cas promptement et de manière informelle lorsque cela était possible, car nous savons qu'une résolution rapide et équitable des problèmes auxquels font face les travailleurs atteints d'une lésion professionnelle leur est bénéfique. Lorsque nous réussissons à résoudre leur dossier de façon informelle, les travailleurs concernés peuvent se concentrer sur leur rétablissement et leur retour au travail. Malheureusement, une résolution informelle n'est pas toujours possible.

C'est pourquoi nous continuons à offrir aux travailleurs une représentation de qualité lors des réexamens effectués par les agents enquêteurs et des appels instruits par le Tribunal d'appel des accidents du travail. Ainsi, en 2018, 79 % des décisions litigieuses ont été soit infirmées avec succès ou modifiées substantiellement en faveur du travailleur.

Il y a encore beaucoup à faire, mais le personnel du Bureau du défenseur des travailleurs est motivé et déterminé à apporter toutes les améliorations possibles pour faire en sorte que les travailleurs et les personnes à leur charge soient bien représentés.

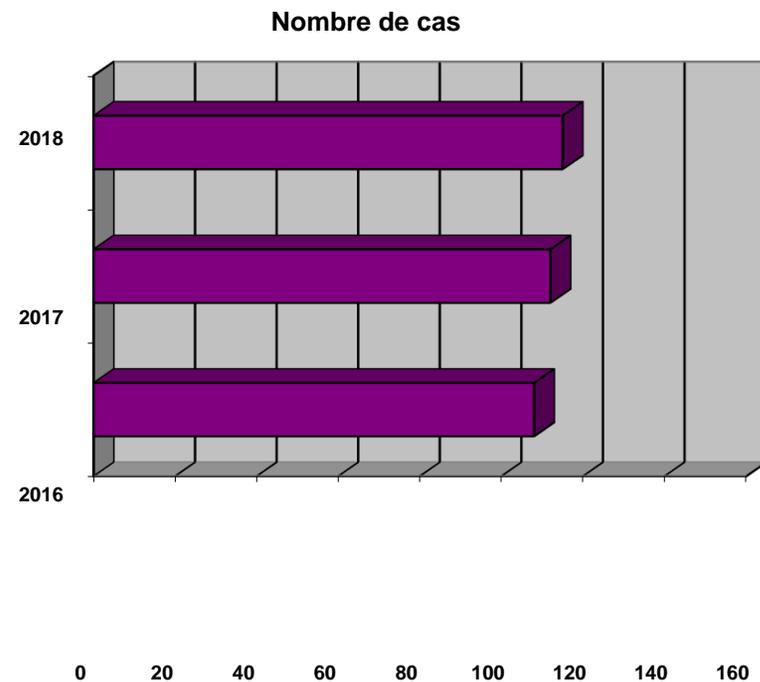
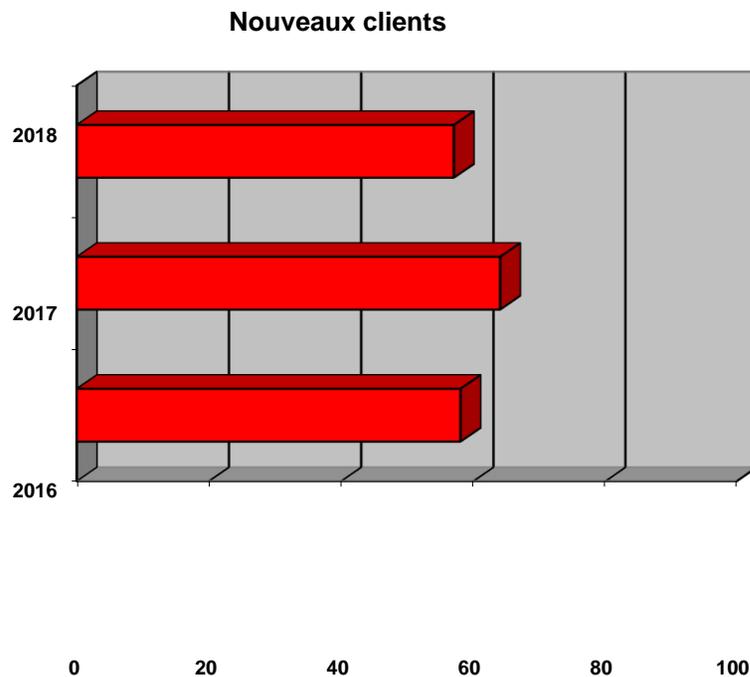
« Je me réjouis que ce service existe et suis très contente de l'aide que j'ai reçue. »

~ Cliente du BDT en 2018

« J'ai été très bien traité et j'espère qu'ils continueront à m'orienter dans la bonne direction »

~ Client du BDT en 2018

Nouveaux clients et nombre de cas



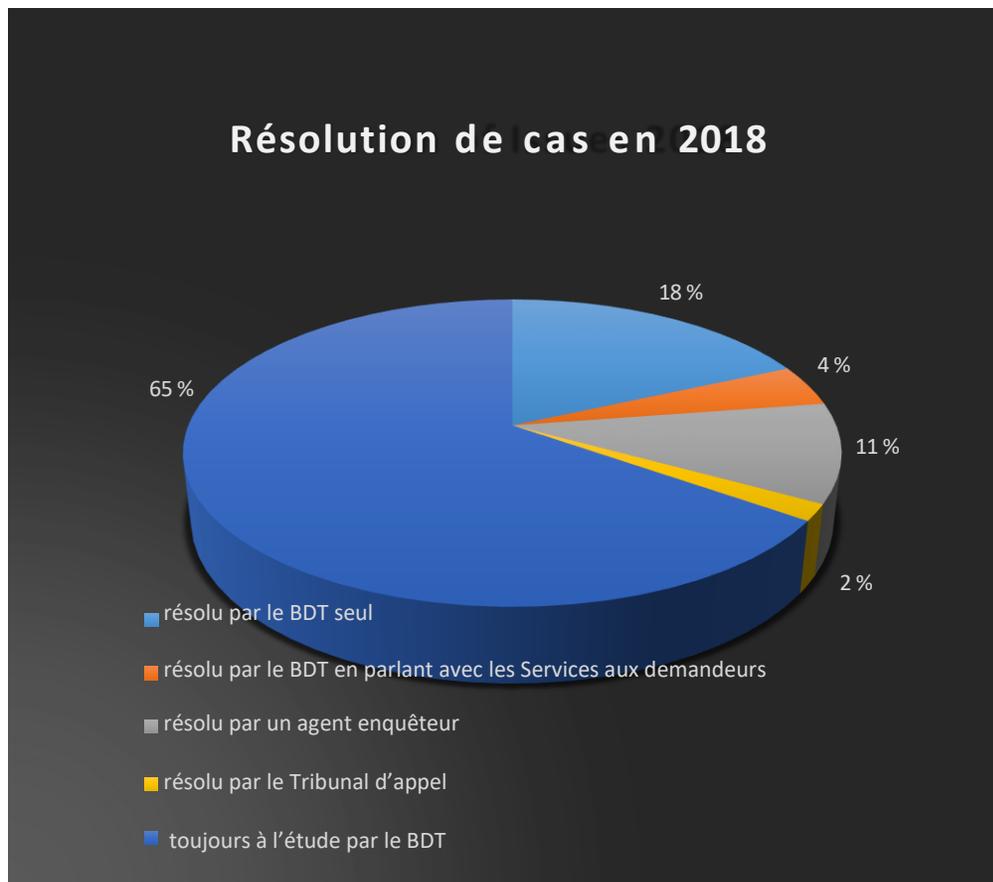
Ce que montrent les graphiques

Dans l'ensemble, la demande de services du BDT est constante d'une année à l'autre. En 2018, le BDT a représenté 57 nouveaux clients ainsi que 15 clients existants dont le dossier a été reporté de 2017. Au total, 90 nouveaux cas ont été traités au cours de l'année, auxquels s'ajoutaient les 15 cas reportés de 2017 et 27 nouvelles demandes de renseignements généraux.

Un client se définit comme une personne qui signe un formulaire demandant au BDT de mener une enquête sur son cas et de la représenter si nécessaire. Le BDT traite aussi des demandes de renseignements généraux de travailleurs ou d'employeurs qui le contactent pour obtenir de l'information sur la *Loi sur les accidents du travail* ou les processus, les procédures et les politiques de la CSSTY, entre autres. Ces demandes ne mènent pas nécessairement à l'ouverture de nouveaux dossiers et nous y répondons généralement en quelques brèves conversations.

Il est important de noter que le nombre de clients ne reflète pas le nombre de cas examinés par le BDT. En 2018, par exemple, le Bureau a représenté un même client devant le Tribunal d'appel des accidents de travail relativement à des demandes d'indemnisation portant sur cinq incidents différents survenus sur les lieux du travail.

La résolution de cas pour le compte de nos clients est l'aspect essentiel de notre travail. Le graphique ci-dessous donne une idée des réalisations du BDT à cet égard.



Au total, 115 cas ont été traités en 2021 :

18 % = 21 cas résolus par le BDT seul

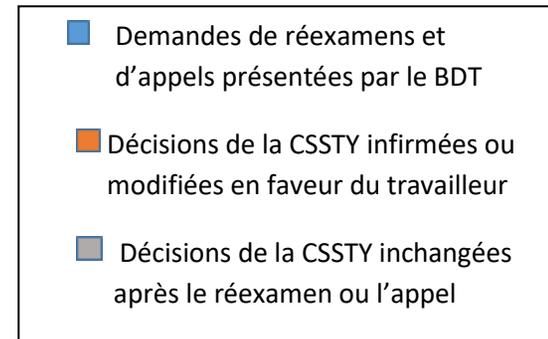
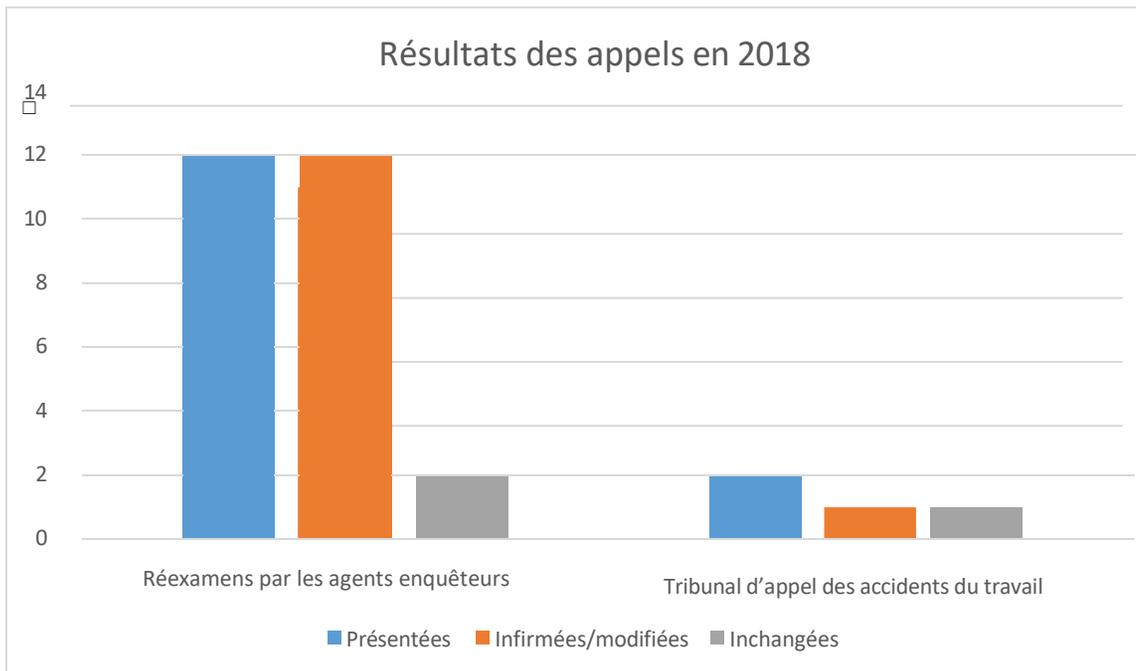
4 % = 5 cas résolus par le BDT en collaboration avec la CSSTY

11 % = 12 cas soumis par le BDT à un agent enquêteur

2 % = 2 cas soumis par le BDT au Tribunal d'appel

65 % = 75 cas toujours à l'étude par le BDT

La représentation de travailleurs devant un agent enquêteur ou devant le Tribunal d'appel des accidents du travail est sans doute le rôle le plus visible du BDT. Selon la *Loi sur les accidents du travail*, un travailleur a 24 mois pour faire appel d'une décision prise relativement à sa demande d'indemnisation. L'appel peut prendre la forme d'un réexamen du dossier ou d'une audience devant un agent enquêteur. Un employeur peut aussi porter une décision en appel. À la demande d'un travailleur, le BDT peut le représenter pour un réexamen devant un agent enquêteur ou devant le Tribunal d'appel des accidents du travail, quelle que soit la nature du réexamen. Nos statistiques montrent qu'un certain nombre de réexamens se règlent avec succès avec un agent enquêteur, sans qu'il soit nécessaire de s'adresser au Tribunal d'appel des accidents du travail, qui est le dernier palier d'appel dont disposent les travailleurs en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. Le graphique ci-dessous illustre nos réalisations à cet égard.



Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Le Bureau de défense des travailleurs confie au Bureau des statistiques du gouvernement du Yukon la tâche de réaliser un sondage téléphonique sur la satisfaction des clients auprès d'environ 50 personnes à qui nous avons fourni des services au cours de l'exercice précédent. Les participants doivent dire s'ils sont d'accord, neutres ou en désaccord avec les énoncés concernant l'utilité de l'aide reçue et la courtoisie et le respect dont a fait preuve le personnel. D'autres questions portent sur les efforts du personnel en matière de communication, les explications fournies relativement aux dossiers et le niveau de satisfaction général quant aux services offerts. Les résultats du sondage pour 2018 sont présentés ci-dessous.

Sondage sur la satisfaction des clients en 2018

	De janvier à juin 2018	De juillet à décembre 2018
Questions 1-4 (Personnel serviable, courtois, respectueux et bien informé)	95 % d'accord	100 % d'accord
Question 2 (Explications claires, informations et évolution du dossier communiquées promptement)	97,5 % d'accord	65 % d'accord
Question 3 (Client traité avec dignité et respect et se sent écouté)	100 % d'accord	96,5 % d'accord
Question 4 (Dans l'ensemble, satisfait du service reçu)	90 % d'accord	80 % d'accord

Sondage sur la satisfaction de la clientèle (suite)

Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, on demandait aux participants comment ils avaient appris l'existence des services offerts par le BDT, ce qui très utile à savoir. La majorité a répondu l'avoir appris de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon.

Les répondants étaient également invités à faire des commentaires généraux à la fin du sondage. En voici quelques-uns :

« Le personnel du BDT est très serviable. Il a fait avancer les choses à un bon rythme. On me téléphonait pour me mettre au courant lorsqu'il y avait du nouveau, et on faisait suivre par un courriel. Personne n'a jamais laissé d'informations confidentielles sur ma boîte vocale, chose que j'apprécie beaucoup. »

« Faire affaire avec le BDT a été une bénédiction! Je n'ai aucune critique à faire sur le service que j'ai reçu. »

« Ils ont fait de leur mieux pour moi. »

« Je pense qu'ils défendent vraiment les droits des travailleurs. On peut être assuré que même si notre demande est rejetée, tout a été fait correctement pour bien la présenter. »

Pour conclure, les répondants étaient invités à faire des suggestions pour améliorer le service à la clientèle :

« Continuez comme vous le faites. »

« Avec ce qui se passait, le BDT n'aurait pas pu faire mieux. »

« Je ne connaissais pas l'existence du BDT et cela m'a beaucoup aidé. »

Pour faire suite au dernier point, le BDT organisera à nouveau des activités d'information publique en 2019.

Le BDT est financé annuellement par la CSSTY conformément à la *Loi sur les accidents du travail*. Les opérations financières pour l'exercice 2018 ont été les suivantes.

	Budget	Dépenses réelles
Personnel	409 268 \$	399 343 \$
Bureau et exploitation	56 750 \$	50 005 \$
Total	466 018 \$	449 348 \$

Les chiffres sont arrondis et présentés en fonction de l'année civile, l'exercice financier de la CSSTY.

Les frais d'administration de 46 602 \$ versés au ministère de la Justice ne sont pas inclus dans le montant prévu au budget ni dans les dépenses réelles. Les dépenses en 2018 ont été inférieures au montant budgété et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY. Les frais associés à la participation à l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs ont été réduits. Les postes vacants ont été pourvus avec les ressources existantes, ce qui a permis de réduire les coûts de formation. Le BDT partage ses locaux avec le Bureau du coroner.

Le budget pour 2019, présenté et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY, est de **476 362 \$**.