

Bureau du défenseur des travailleurs

Rapport annuel de 2020

PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU YUKON
Mars 2021

RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DU DÉFENSEUR DES TRAVAILLEURS DE 2020

Le 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.

Table des matières

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
Données financières	8

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, et ce, 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; 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 tendances et les enjeux 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 2020

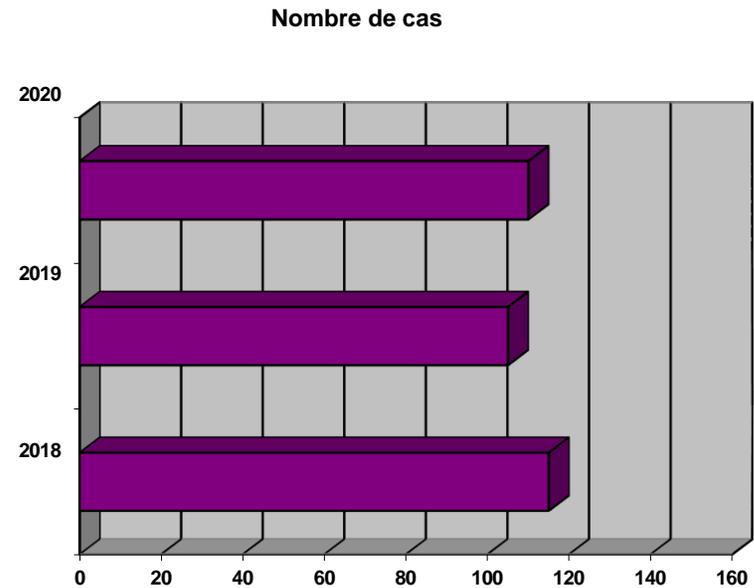
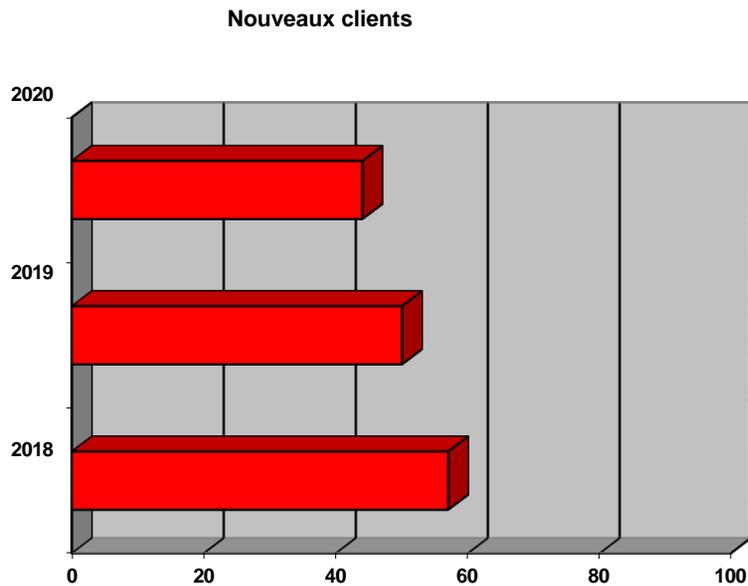
Cette année, nous avons dû modifier la manière dont nous servons les clients. Lorsque la pandémie de COVID-19 s'est déclarée, le BDT s'est adapté afin de continuer à offrir ses services tout en prenant les précautions nécessaires pour protéger la santé et le bien-être de sa clientèle et de son personnel. Les adjoints au défenseur ont ainsi été amenés à accomplir le gros de leurs tâches en télétravail.

En 2019, nous avons commencé la transmission des dossiers des clients par la voie d'un système de transfert électronique sécurisé plutôt qu'en format papier. Ce processus a été utile à plusieurs égards. Il a notamment accéléré le transfert de l'information et simplifié l'accès aux dossiers des clients par le personnel du BDT, ce qui permet d'assurer la prestation des services dans de meilleurs délais.

La composition du personnel du Bureau a connu quelques changements. Nous avons souvent eu recours aux services sur appel du défenseur adjoint auxiliaire; grâce à lui, les tâches liées à l'accueil et à la gestion des cas ont pu être accomplies avec souplesse et rapidité. Le défenseur adjoint à temps plein du Bureau s'est à nouveau avéré un atout précieux pour l'équipe et les clients du BDT. Depuis août 2020, nous avons quelqu'un qui assume le rôle de gestionnaire intérimaire et donne un coup de main à la gestion et la prise en charge de certains dossiers, ce qui aide les défenseurs adjoints à s'acquitter de leurs tâches quotidiennes.

Le BDT s'efforce toujours d'appliquer les principes inhérents à une résolution de cas rapide dans ses échanges avec les clients et la CSSTY de manière à accélérer la prestation des services et ses relations de travail avec la Commission. Au cours de 2020, le nombre de dossiers est demeuré très semblable à celui des années précédentes.

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 2020, le BDT a représenté 44 nouveaux clients ainsi que 28 clients existants dont le dossier a été reporté de 2019. Au total, 81 nouveaux cas ont été traités au cours de l'année, auxquels s'ajoutaient 29 cas reportés de 2019 et 13 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 se traduisent pas nécessairement par l'ajout d'un nouveau client 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, qui peut, par exemple, représenter un client relativement à trois questions différentes.

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, 76 cas ont été traités en 2020 :

28 % = 21 cas résolus par le BDT seul

10 % = 8 cas résolus par le BDT en collaboration avec la CSSTY

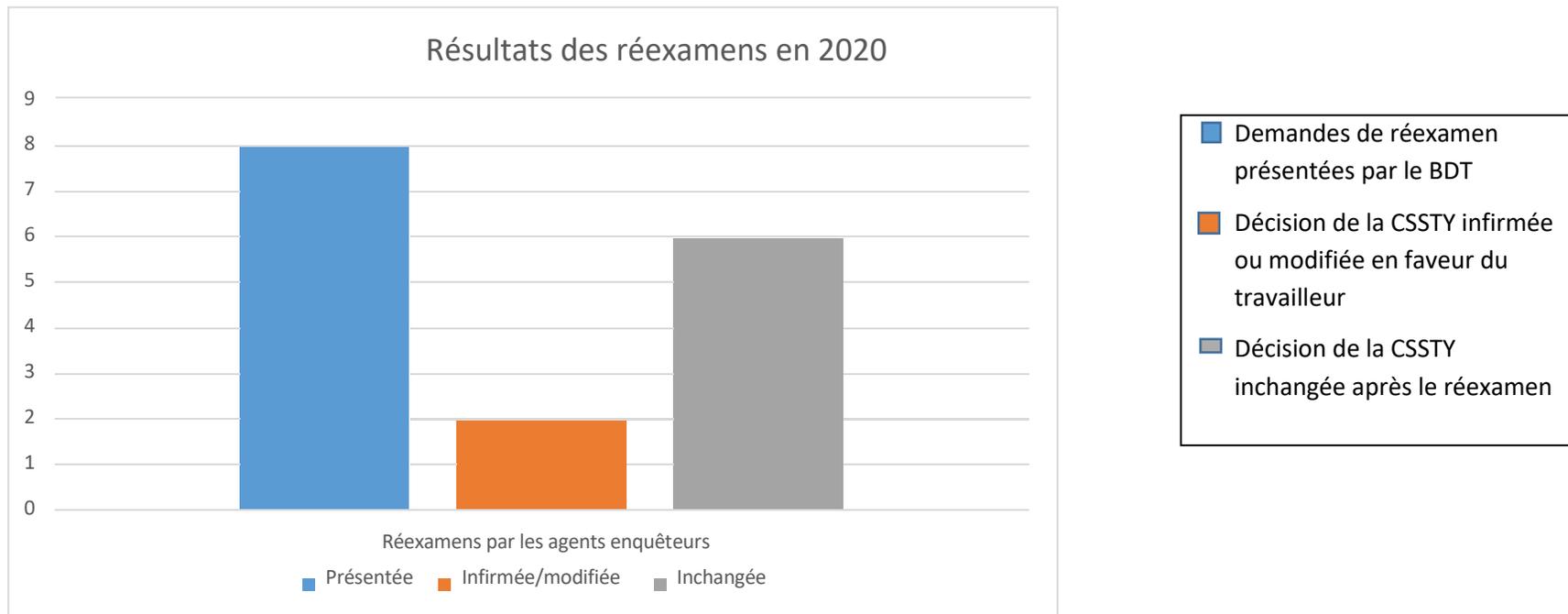
11 % = 8 cas présentés par le BDT à un agent enquêteur

0 % = 0 cas présenté par le BDT au Tribunal d'appel

51 % = 39 cas toujours à l'étude par le 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.

En raison de la pandémie de COVID-19, tous les réexamens depuis mars 2020 se sont limités aux documents. À la demande d'un travailleur, le BDT peut le représenter pour tous types de réexamens devant un agent enquêteur ou devant le Tribunal d'appel des accidents du travail. Nos statistiques montrent qu'un certain nombre de réexamens se règlent 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*. Aucune décision n'a été portée en appel au dernier palier en 2020. Le graphique ci-dessous illustre nos réalisations en ce qui a trait aux réexamens par les agents enquêteurs en 2020.



Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Le Bureau de défense des travailleurs peut demander au Bureau des statistiques du gouvernement du Yukon de réaliser un sondage téléphonique sur la satisfaction des clients auxquels 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 2020 sont présentés ci-dessous.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2020	Janvier à décembre 2020
Questions 1-4 (Personnel serviable, courtois, respectueux et bien informé)	96 % d'accord
Question 2 (Explications claires, informations et évolution du dossier communiquées promptly)	87 % d'accord
Question 3 (Client traité avec dignité et respect et se sent écouté)	96 % d'accord
Question 4 (Dans l'ensemble, satisfait du service reçu)	91 % d'accord

Le BDT est financé annuellement par la CSSTY conformément à la *Loi sur les accidents de travail*. Les opérations financières pour l'exercice 2020 ont été les suivantes.

	Budget	Dépenses réelles
Personnel	367 339 \$	264 326 \$
Bureau et exploitation	61 050 \$	43 453 \$
Total	428 389 \$	307 779 \$

Les chiffres sont arrondis et présentés en fonction de l'année civile, l'exercice financier de la CSSTY. Les frais d'administration de 42 839 \$ versés au ministère de la Justice ne sont pas inclus dans le montant prévu au budget ni dans les dépenses réelles.

Les dépenses de l'exercice 2020 ont été inférieures au montant budgété et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY. Cela tient principalement aux changements survenus au cours de l'exercice. La somme allouée au personnel n'a pas été entièrement dépensée en raison du retard mis à pourvoir le poste de gestionnaire.

Les coûts d'exploitation ont également été inférieurs à ce qui était prévu en raison de la pandémie de COVID-19, le personnel n'ayant pas pu se déplacer pour assister à des conférences, prendre part à des activités d'information dans les collectivités ou suivre des formations. En 2020, il n'y a eu aucune dépense liée à la participation à l'assemblée générale annuelle de l'Association canadienne des conseillers et défenseurs des travailleurs, car la rencontre a eu lieu en ligne. Les deux défenseurs adjoints étant déjà bien formés et rompus au métier, il n'a pas été nécessaire de leur donner de la formation en 2020.

Le budget pour 2021, présenté et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY, est de **471 228 \$**.