

Bureau du défenseur des travailleurs

Rapport annuel de 2021

PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU YUKON
Mars 2022

RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DU DÉFENSEUR DES TRAVAILLEURS DE 2021

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.

| | |
|--|---|
| 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 |
| Données financières | 7 |

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 de l'aide 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, c'est-à-dire prompt, clair, équitable et uniforme, au stade d'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) pour mieux comprendre les tendances et les enjeux afin qu'ils soient abordés en amont 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 2021

Malgré la COVID-19 qui sévissait toujours en 2021, le BDT a continué d'offrir ses services tout en prenant les précautions nécessaires pour protéger la santé et le bien-être de sa clientèle et de son personnel, une situation qui a donc forcé la plupart des adjoints au défenseur à télétravailler.

Au cours de 2021, le nombre de dossiers est demeuré très semblable à celui des années précédentes. Le BDT se réjouit de pouvoir communiquer que les résultats relatifs aux résolutions précoces et à la représentation de clients pendant un processus d'appel ont été plus que satisfaisants en 2021.

Le BDT a travaillé avec la CSSTY pour résoudre des dossiers dans une perspective de règlement précoce et établir une communication accrue par le truchement de réunions trimestrielles avec les gestionnaires de la CSSTY.

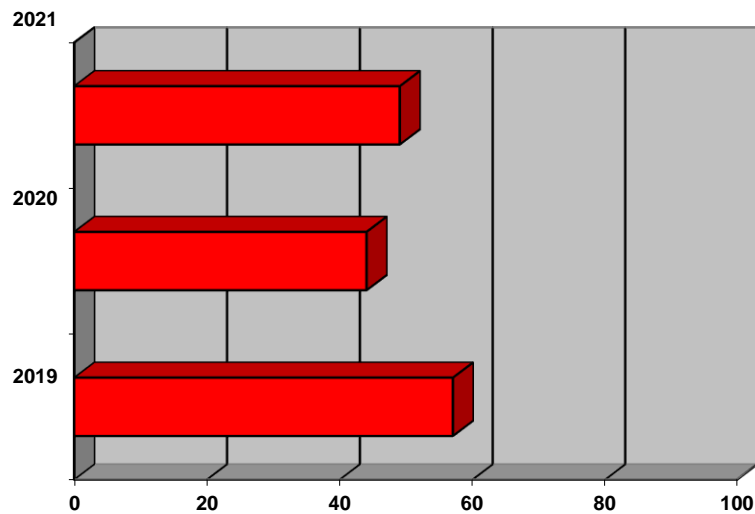
On constate une diminution du nombre de dossiers au fil des ans, et ce nombre s'est même stabilisé récemment. Ainsi, le BDT a été amené à revoir son modèle de prestation de programmes. En 2021, le BDT et la CSSTY ont convenu de créer un projet pilote permettant au BDT et au Bureau des enquêtes et des normes du ministère de la Justice d'intégrer la prestation de leurs services. Par conséquent, les deux organisations se sont engagées à adopter un modèle intégré de prestation des programmes et à réaffecter les ressources en fonction de la demande. Le modèle intégré prévoit une réduction de 0,5 équivalent temps complet pour le poste de défenseur adjoint et le partage du rôle du gestionnaire avec le Bureau des enquêtes et des normes, entraînant une réduction additionnelle de 0,5 équivalent temps complet. Nous sommes d'avis que ce modèle reflète mieux les besoins du BDT et de sa clientèle et permet de réduire les ressources requises. Dans l'éventualité où les besoins en ressources augmenteraient, le BDT demeure disposé à répondre à cette augmentation en collaboration avec la CSSTY afin d'assurer une prestation de services adéquate aux travailleurs du Yukon.

Compte tenu des modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail* qui entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2022, le BDT a commencé à échanger avec la CSSTY au sujet des modifications qui auront une incidence sur son travail. Nous nous réjouissons de l'établissement d'une communication et d'une relation avec la CSSTY dans une optique d'amélioration des résultats pour les travailleurs atteints d'une lésion professionnelle.

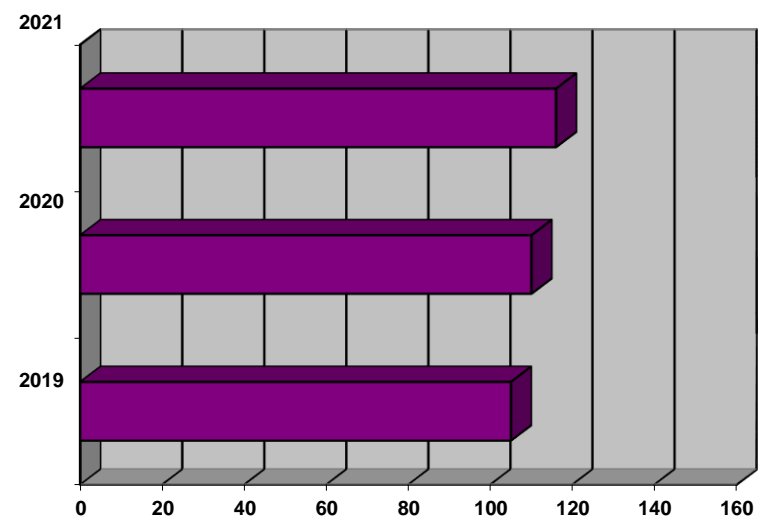
Eric Stevenson
Défenseur des travailleurs

Nouveaux clients et nombre de cas

Nouveaux clients



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 2021, le BDT a représenté 49 nouveaux clients ainsi que 41 clients existants dont le dossier a été reporté de 2020 à 2021. Au total, 116 cas ont été traités au cours de l'année. En 2020, le BDT a fourni des services à 44 nouveaux clients et à 28 clients existants et traité un total de 110 cas.

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. Une demande de renseignements généraux ne se traduit pas nécessairement par un nouveau client; on y répond généralement en quelques conversations courtes. En 2021, le BDT a répondu à trois demandes de renseignements généraux.

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, conseiller un client sur trois questions différentes.

Le graphique ci-dessous présente un résumé de nos travaux sur la résolution de cas en 2021.



Au total, 116 cas ont été traités en 2021 :

51 % = 59 ont été résolus par le BDT seul
5 % = 6 ont été résolus par le BDT en collaboration avec la CSSTY
12 % = 14 ont été soumis par le BDT à un agent enquêteur
1 % = 1 a été soumis par le BDT au tribunal d'appel

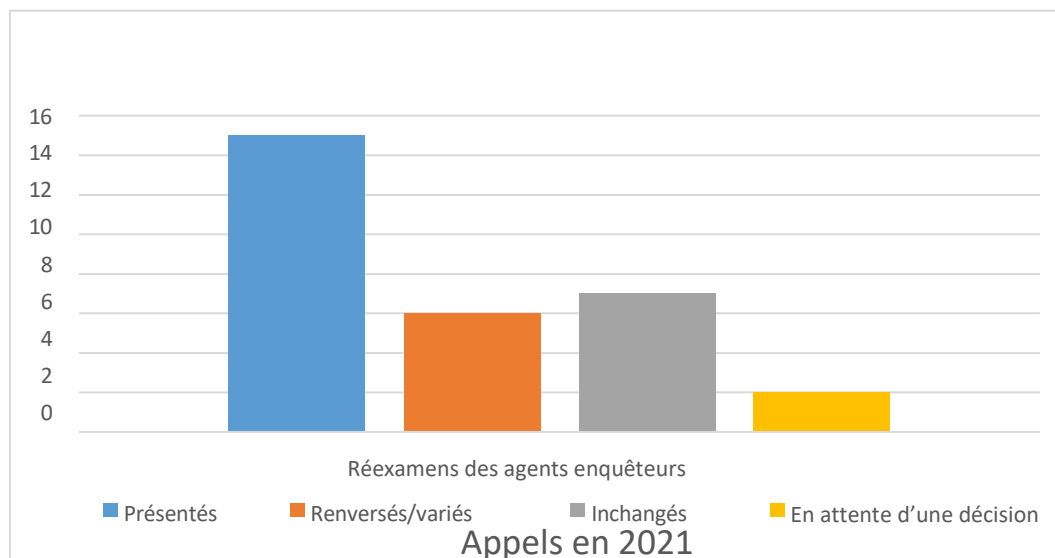
31 % = 36 sont toujours à l'étude par le BDT

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 des documents ou d'une audience devant un agent enquêteur. Un employeur peut aussi porter une décision en appel. Le Tribunal d'appel des accidents du travail est le dernier palier d'appel dont disposent les travailleurs en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

Le BDT peut représenter un travailleur pour un réexamen devant un agent enquêteur et devant le Tribunal d'appel des accidents du travail. En raison des mesures sanitaires en place pour contrer la COVID-19, les réexamens ont principalement porté sur les documents en 2021. Une seule audience en personne a eu lieu.

Une analyse des demandes d'appels du BDT montre que 40 % d'entre elles (6 sur 15) ont été rejetées. Environ 47 % (7 sur 15) ont été maintenues et deux n'avaient pas encore été résolues à la fin de l'exercice. 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.

Dans la seconde moitié de 2021, le BDT a commencé à collaborer régulièrement avec les dirigeants de la CSSTY dans le but d'améliorer les services que rend la CSSTY aux travailleurs atteints d'une lésion professionnelle. Cette collaboration passe notamment par l'échange d'informations avec la CSSTY qui mettent en lumière les tendances et les difficultés qui ont été révélées par les réexamens et les démarches du BDT. La CSSTY accueille favorablement cette approche proactive et reconnaît l'utilité d'améliorer la communication et la résolution des cas.



- Réexamens et appels présentés par le BDT : **15**
- Décisions renversées ou modifiées en faveur du travailleur : **6**
- Décisions inchangées après le réexamen ou l'appel : **7**
- En attente d'une décision au 31 décembre 2021 : **2**

Le BDT est financé annuellement par la CSSTY au moyen des contributions versées par les employeurs, conformément à la *Loi sur les accidents du travail*. Les opérations financières pour l'exercice 2021 ont été les suivantes.

| | Budget | Dépenses réelles |
|-------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Personnel | 376 432 \$ | 251 857 \$ |
| Bureau et exploitation | 85 050 \$ | 32 643 \$ |
| Total | 461 482 \$ | 284 500 \$ |

Les chiffres ont été arrondis et sont fondés sur l'année civile, l'exercice financier de la CSSTY. Les frais d'administration de 46 148 \$ versés au ministère de la Justice ne sont pas inclus dans le montant prévu au budget ni dans les dépenses réelles.

Le passage à un modèle de prestation de services intégré a entraîné une diminution de 9 % des dépenses globales entre 2020 (307 779 \$) et 2021 (284 500 \$). Nous sommes d'avis que cette évolution reflète mieux les besoins du BDT et de sa clientèle et qu'elle s'inscrit dans le cadre d'une gestion responsable des contributions versées.

Le montant du budget pour 2022, présenté et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY, est de 381 198 \$. La réduction des dépenses se reflète aussi dans les montants budgétaires approuvés pour 2021 (461 482 \$) et 2022 (381 198 \$), soit une réduction de 17 % d'une année à l'autre. Le budget tient compte du partage des coûts entre les programmes et d'une réduction globale de un équivalent temps complet.