Bureau du défenseur des travailleurs

Rapport annuel de 2019

PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU YUKON
Mars 2020

RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DU DÉFENSEUR DES TRAVAILLEURS DE 2019

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	3-4
Nouveaux clients et nombre de cas	5
Résolution de cas	6
Appels et réexamens	7
Sondage sur la satisfaction de la clientèle	8-9
Données financières	10

Vision et mission

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;
- 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 2019

Cette année a été une année de changement à plusieurs égards. Une adjointe de longue date au défenseur des travailleurs a pris sa retraite au troisième trimestre, privant le BDT d'un vaste bagage d'expérience. Par ailleurs, la personne qui occupait le poste de gestionnaire du Bureau a été nommée au Sénat à la fin de 2018. Le poste a été pourvu au début du deuxième trimestre pour aider les défenseurs adjoints avec la charge de travail et les fonctions de gestion. Notre assistante administrative à mi-temps est toujours en poste et nous avons recruté un défenseur adjoint auxiliaire sur appel pour se joindre à notre équipe pendant les périodes plus chargées.

Commentaires de clients de 2019

« J'ai reçu un excellent service et cela a changé ma vie. »

« Ils étaient bien informés et serviables. Ils ont répondu rapidement et se sont montrés compréhensifs à l'égard de ma situation personnelle, de mon horaire de travail et de mon lieu de résidence. Ils se sont ajustés à ma situation. J'ai trouvé cela très bénéfique et je ne changerais rien. »

Pour refléter le changement d'image du gouvernement du Yukon, nous avons mis à jour notre page Web et créé des formulaires à remplir en ligne par nos clients afin de recevoir plus efficacement leur autorisation de les représenter et de défendre leurs intérêts. Nous avons signé un protocole d'entente avec notre bailleur de fonds afin de recevoir les dossiers des clients par le truchement d'un système de transfert électronique sécurisé. Cela réduira considérablement le volume de dossiers papier devant être conservés sur place. Nous avons nettoyé les dossiers de ce type que nous avions, en veillant à ce qu'ils soient en ordre et dûment étiquetés en vue de leur élimination future. Nous avons entamé les démarches avec la Commission en vue de l'adoption d'un processus informel de résolution qui soit fonctionnel. Diverses moutures de processus informels ont vu le jour et sont disparues au fil des ans, mais il est important d'en avoir un en place, car il permet à nos clients de se concentrer sur leur rétablissement et leur retour au travail. Une résolution rapide permettra d'éviter les longues procédures d'appel qui peuvent nuire aux efforts déployés en ce sens.

Mot du Bureau du défenseur des travailleurs

Nous nous faisons souvent dire par les clients lors des premiers contacts qu'ils n'avaient jamais entendu parler de notre bureau et ne savaient pas ce que nous faisons. Nous recevons beaucoup d'appels de personnes qui ont des problèmes sur leur lieu de travail. Lorsque la situation ne relève pas de notre mandat, qui est d'aider les travailleurs atteints d'une lésion professionnelle et les personnes à leur charge à recevoir tout ce à quoi ils ont droit en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, nous essayons de diriger la personne vers les organismes appropriés. Il est extrêmement important que nos clients comprennent que nous sommes indépendants de la CSSTY. Afin que les clients potentiels soient au courant de l'existence de notre bureau, les lettres de décision envoyées par la Commission les informent qu'ils peuvent s'adresser à nous pour obtenir de l'aide. Les résultats de notre récente enquête auprès des clients indiquent que cette démarche porte ses fruits puisque 40 % des répondants ont indiqué avoir appris l'existence de notre bureau dans leurs lettres de décision.

Commentaires de clients de 2019

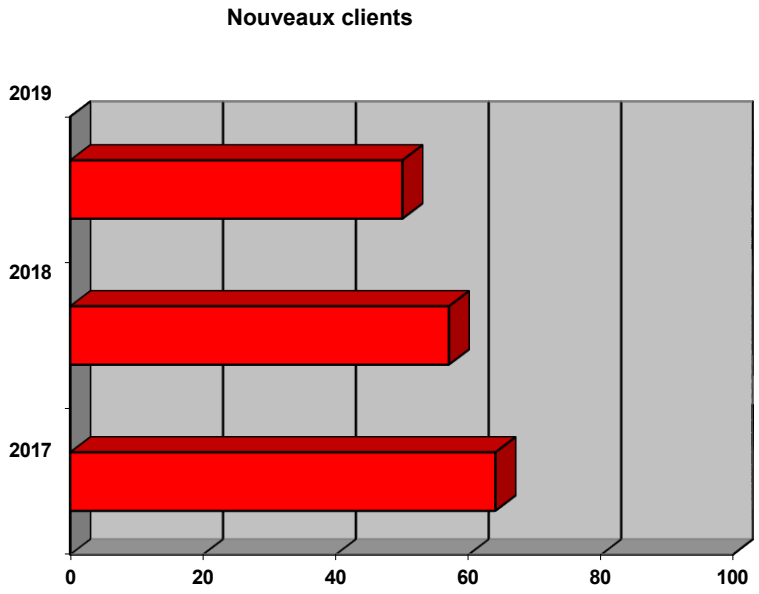
« Ça a été fantastique! Cette expérience m'a fait me sentir tellement mieux. »

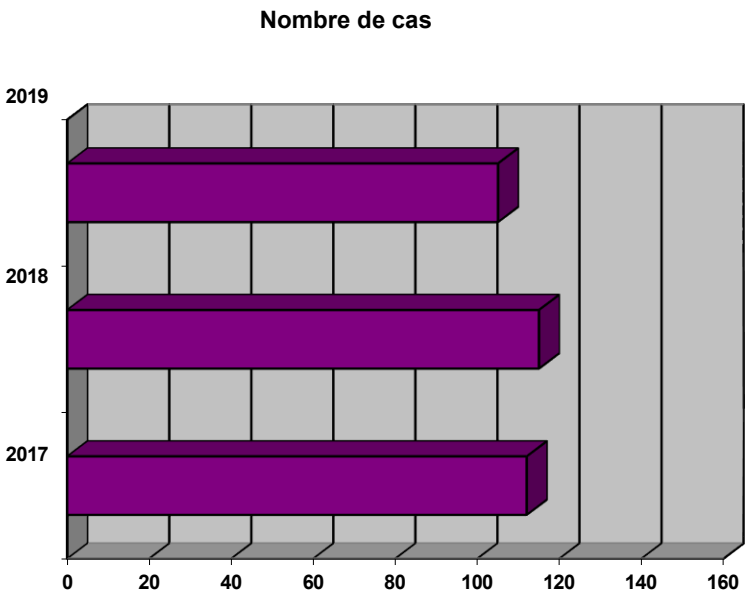
« Je ne pense pas que qui que ce soit aurait pu en faire plus pour moi. Je ne peux pas voir ce qui pourrait être amélioré. »

En octobre, le défenseur des travailleurs et ses adjoints ont été invités par la ministre Jeanie Dendys à participer aux séances d'examen et de modernisation de la *Loi sur les accidents du travail* et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En tant que membres du groupe consultatif externe, nous avons pu soulever des points importants et avons pu entendre le point de vue des autres participants sur divers aspects des lois à l'étude. Nous avons hâte de voir quels changements seront acceptés et intégrés l'année prochaine dans le nouveau texte de loi qui fusionnera les deux lois.

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.

Nouveaux clients et nombre de cas





Ce que montrent les graphiques

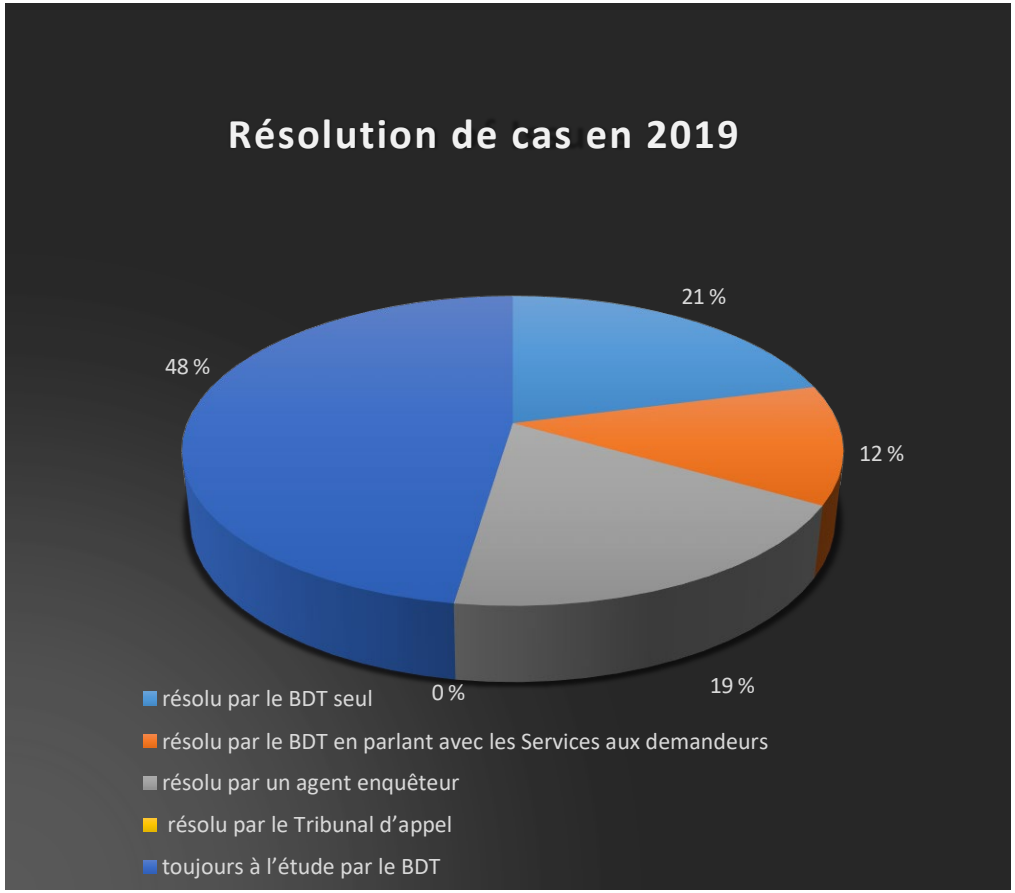
Dans l'ensemble, la demande de services du BDT est constante d'une année à l'autre. En 2019, le BDT a représenté 50 nouveaux clients ainsi que 29 clients existants dont le dossier a été reporté de 2018. Au total, 105 nouveaux cas ont été traités au cours de l'année, auxquels s'ajoutaient 30 cas reportés de 2018 et 21 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.

Résolution de cas

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 dossiers différents.

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.



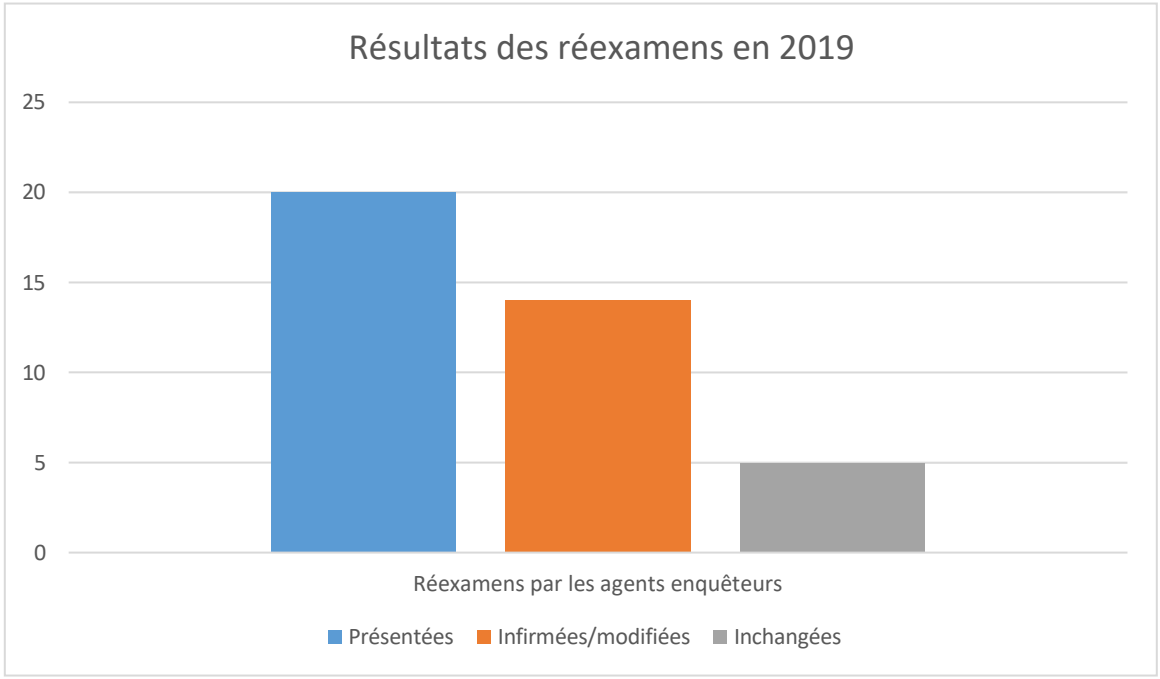
Au total, 105 cas ont été traités en 2019 :

48 % = 22 cas résolus par le BDT seul
12 % = 13 cas résolus par le BDT en collaboration avec la CSSTY
19 % = 20 cas présentés par le BDT à un agent enquêteur
0 % = 0 cas présenté par le BDT au Tribunal d'appel

21 % = 50 cas toujours à l'étude par le BDT

Appels et réexamens

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 tout type de réexamen 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 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*. Aucune décision n'a été portée en appel au dernier palier en 2019. Le graphique ci-dessous illustre nos réalisations en ce qui a trait aux réexamens devant les agents enquêteurs.



- Demandes de réexamen présentées par le BDT
- Décisions de la CSSTY infirmées ou modifiées en faveur du travailleur
- Décisions de la CSSTY inchangées après le réexamen ou l'appel

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Le Bureau de défense des travailleurs confie chaque année au Bureau des statistiques du gouvernement du Yukon la tâche 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 2019 sont présentés ci-dessous.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2019

	De janvier à décembre 2019
Questions 1-4 (Personnel serviable, courtois, respectueux et bien informé)	96,25 % d'accord
Question 2 (Explications claires, informations et évolution du dossier communiquées promptement)	82 % d'accord
Question 3 (Client traité avec dignité et respect et se sent écouté)	97,5 % d'accord
Question 4 (Dans l'ensemble, satisfait du service reçu)	90 % d'accord

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, on demande aux participants comment ils ont 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.

On demande également aux répondants d'indiquer à la fin du sondage une chose qui serait à changer. Voici certains des commentaires reçus à ce sujet :

> *« Ils sont très bons pour vous faciliter les choses et vous expliquer ce qui se passe. Je suis reconnaissant envers le Bureau du défenseur des travailleurs. »*
>
> *« Je ne crois pas qu'il y ait grand-chose à changer. Ils ont fait du bon travail. »*
>
> *« Je n'avais aucune idée. Ils ont fait un travail formidable pour moi. »*
>
> *« J'ai dit à beaucoup de gens d'aller voir le Bureau du défenseur, car le personnel se dépasse pour nous aider. »*

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

> « Ils ont écouté et entendu; ils ont compris ce que je disais. »
>
> « Ils m'ont beaucoup aidé »
>
> « J'avais une décision à prendre qui me faisait beaucoup hésiter. Un ami a insisté pour que j'aille au BDT. Ça a fait une énorme différence dans ma vie. »

Données financières

Le BDT est financé annuellement par la CSSTY conformément à la *Loi sur les accidents du travail*. Les opérations financières pour l'exercice 2019 ont été les suivantes.

	Budget	Dépenses réelles
Personnel	**415 192 $**	**309 705 $**
Bureau et exploitation	**61 170 $**	**48 620 $**
Total	**476 362 $**	**358 325 $**

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

Les frais d'administration de 50 651 $ versés au ministère de la Justice ne sont pas inclus dans le montant prévu au budget ni dans les dépenses réelles. Les dépenses pour l'exercice 2019 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. Le poste de gestionnaire a été vacant tout le premier trimestre de 2019, la personne embauchée au deuxième trimestre pour le combler a travaillé à mi-temps et une adjointe au défenseur a pris sa retraite vers la fin de l'exercice. En outre, 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 2020, présenté et approuvé par le conseil d'administration de la CSSTY, est de **471 228 $.**