

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Plan d'activités

2022-2024

Sommaire

Présentation générale du TASPAAAT

Établi en 1985, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Tribunal ou TASPAAAT) est un tribunal spécialisé du système ontarien de justice administrative. Cet organisme de décision indépendant a compétence exclusive pour régler les appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Commission ou CSPAAT). Il a aussi compétence exclusive et initiale pour déterminer si la loi supprime le droit d'action des travailleurs.

Le 1^{er} octobre 2021 marquait le 36^e anniversaire du Tribunal. L'accès à la justice et à des services décisionnels de qualité pousse le Tribunal à respecter ses engagements : fournir des services d'excellence et établir une relation de confiance avec ses parties prenantes.

L'effectif de décideurs du Tribunal se compose de la présidente, de vice-présidents, de membres représentant les travailleurs et de membres représentant les employeurs. Tous les décideurs sont nommés par décret au terme d'un processus de recrutement encadré par le Secrétariat des nominations de l'Ontario en consultation avec la présidente pour assurer la nomination de décideurs expérimentés.

Les appels et les requêtes sont examinés par la présidente ou un vice-président siégeant seul ou en comité. Les comités peuvent prendre l'une ou l'autre des formes suivantes : comité tripartite composé de la présidente ou d'un vice-président, d'un membre représentant les employeurs et d'un membre représentant les travailleurs ; comité de cinq membres composé de la présidente et de deux vice-présidents, ou de trois vice-présidents, d'un membre représentant les employeurs et d'un membre représentant les travailleurs.

Les décideurs rendent des décisions motivées anonymisées pour tous les appels et toutes les requêtes. Le Tribunal a rendu plus de 87 000 décisions à ce jour, et elles sont toutes accessibles au public.

Le processus décisionnel fait aussi intervenir une équipe dévouée comportant des avocats. Leur rôle peut consister à : traiter les appels et les requêtes ; assister aux audiences pour fournir des observations ou interroger des témoins ; participer aux travaux consécutifs à l'audience ; collaborer à la révision des projets de décision.

Le Tribunal est un organisme public non régi par un conseil d'administration. Il est responsable de son administration et de son fonctionnement, ce qui inclut les ressources humaines et les relations de travail, l'information et la technologie, la gestion de la sécurité et des situations d'urgence, les finances, les services de bibliothèque, l'approvisionnement et le contentieux.

Aperçu du plan d'activités 2022

Le Tribunal a composé avec son lot de défis liés à la pandémie de COVID-19 en 2020 et en 2021. Comme bon nombre d'organismes, il n'était pas outillé pour permettre à la majorité de ses décideurs et de son personnel de travailler à distance. Des ressources considérables ont dû être déployées à cet effet, de même que pour assurer la tenue des audiences à distance de façon sécuritaire, y compris la création d'une page Web consacrée aux directives et aux guides liés à la pandémie de COVID-19. En 2020 et tout au long de 2021, des services de soutien technique ont dû être fournis continuellement pour résoudre les problèmes des décideurs et des participants aux audiences par téléconférence.

Le Tribunal a collaboré avec l'Association de santé et sécurité pour les services publics en vue de préparer le terrain pour la reprise graduelle des audiences en personne en toute sécurité, d'abord en août 2020, puis en septembre et en octobre 2021.

Depuis avril 2020, les décideurs ont surtout travaillé avec des dossiers électroniques, ce qui cadre avec l'objectif stratégique de ménager un milieu sans papier. Le Tribunal continuera à tenir des audiences par téléconférence jusqu'à la fin de 2021 ainsi qu'en 2022. Il souhaite aussi continuer de recourir aux audiences à distance dans l'avenir ainsi qu'aux audiences en personne dans les cas appropriés, ce qui cadre avec les préférences des parties prenantes recueillies par sondage. Pour les personnes qui requièrent des mesures d'adaptation conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario*, des exemptions continueront d'être accordées comme en 2020 et en 2021.

En 2022, le Tribunal tirera parti des changements opérationnels et des projets novateurs exécutés en 2020 et en 2021 en réponse à la pandémie de COVID-19. De plus, il continuera de maintenir la relation de confiance avec ses parties prenantes par son intégrité, son impartialité et son service d'excellence.

Les services d'information et de technologie jouent un rôle essentiel dans la modernisation et la numérisation des processus et des services de gestion des dossiers. Ce virage numérique s'inscrit dans la démarche d'évaluation et de mise à niveau de l'infrastructure informatique en vue d'améliorer l'efficacité du Tribunal et de réduire l'attente avant le règlement des appels, et ce, dans un cadre efficient tirant parti de la gestion de l'information et de la technologie.

En 2021, le Tribunal a maintenu son engagement envers la promotion de la diversité, de l'inclusivité, de l'accessibilité et de la santé au travail en continuant de s'investir dans son programme d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI). En 2022, le Tribunal mettra sur pied un Bureau de la diversité et de la lutte contre le racisme pour voir à l'élaboration de programmes visant à incarner ces valeurs dans ses activités, tant dans son rôle de fournisseur de services que d'employeur.

La gestion proactive des dossiers demeure une priorité pour le Tribunal.

Au 30 septembre 2021, le nombre de dossiers était 37 % supérieur comparativement à la même période en 2020. Selon les renseignements de la Commission, le nombre de nouveaux appels interjetés à la Commission continuera d'augmenter tout au long de 2022. Tant que la Commission palliera cette hausse en embauchant de nouveaux commissaires aux appels et en autorisant son personnel à faire des heures supplémentaires, le Tribunal continuera lui aussi de connaître une hausse du nombre de ses dossiers. Il est donc

essentiel de surveiller le nombre d'appels provenant de la Commission pour veiller à ce que l'allocation des ressources ainsi que les capacités, la productivité et la formation de ses décideurs soient suffisantes pour satisfaire à la demande.

Le Tribunal a lancé ses initiatives visant à favoriser l'accès à la justice en 2021 et il les poursuivra en 2022 en vue de s'assurer que les parties peuvent comprendre le processus décisionnel, qu'elles soient représentées ou non. Il prévoit moderniser le processus préparatoire à l'instruction à l'automne 2022. Cette modernisation servira à accélérer ce processus et appuiera l'objectif stratégique visant à régler les appels en 12 mois ou moins, de la date du dépôt à la date de la décision définitive.

Le Tribunal jouit du fort engagement de ses cadres, de ses décideurs et de son personnel envers le respect de leur mandat, de leurs responsabilités et de leurs objectifs opérationnels pour 2022. Malgré certains défis liés à la pandémie de COVID-19 toujours présents, le Tribunal est convaincu qu'il pourra continuer à faire preuve de discipline et de prudence financière pour gérer ses activités et tout autre imprévu en 2022. Le Tribunal est particulièrement déterminé à poursuivre ses efforts visant à devenir un organisme public plus moderne, durable et centré sur le client.

C'est avec plaisir que le TASPAAT soumet au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (Ministère) ses plans pour l'année 2022 et pour la période de planification 2023-2024.

Réalisations en 2021

Le Tribunal a traversé deux années difficiles en 2020 et en 2021 en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. Outre sa persévérance pendant la pandémie, il a accompli d'importants progrès en vue de moderniser ses opérations tout en continuant de fournir ses services décisionnels et autres services essentiels pour les travailleurs, employeurs et représentants de l'Ontario.

Tous les services du Tribunal ont déployé des efforts considérables pour gérer ses activités. Malgré les priorités liées à la pandémie de COVID-19, il convient de souligner la réalisation de ces travaux en n'ayant recouru qu'à très peu de ressources supplémentaires.

Les réalisations de 2021 et de 2020 ont jeté les bases pour les années à venir, au plaisir de continuer à servir les parties prenantes en 2022 et dans l'avenir où la pandémie ne sera plus un défi aussi grand.

Suit un aperçu des réalisations du Tribunal de 2021.

Environnement de travail numérique

Audiences à distance

En mars 2020, le Tribunal a suspendu la tenue d'audiences en personne et la prestation de services à ses bureaux à l'appui des mesures provinciales visant à freiner la propagation de la COVID-19. Environ 99,5 % des décideurs et membres du personnel ont été rapidement outillés pour travailler à distance afin d'empêcher toute perturbation des services.

La priorité absolue du Tribunal était de continuer à assurer l'accès à la justice grâce au recours à des modes d'audition de rechange. Il a donc mis en place de nouvelles pratiques et procédures décisionnelles pour régler les appels par téléconférence et par écrit. De plus, le Tribunal a recouru aux services de règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans les cas appropriés. Les parties prenantes ont été tenues au courant de façon ponctuelle au moyen de webinaires et de publications sur le site Web au sujet des modifications apportées aux pratiques et aux procédures à l'appui des services à distance.

Le Tribunal a introduit le système de vidéoconférence Zoom. Il a pris plusieurs mesures pour assurer la confidentialité et la sécurité de ses audiences : certaines fonctions Zoom sont désactivées ; les données sont chiffrées et hébergées au Canada.

Les services à distance ainsi que les pratiques et les procédures s'y rattachant ont été améliorés tout au long de 2021 en fonction des commentaires des parties prenantes. Par exemple, en septembre 2021, le Tribunal a commencé à utiliser Zoom pour le volet audio de ses audiences par audioconférence et par vidéoconférence, en vue d'améliorer l'expérience des participants aux audiences.

Dossiers électroniques

Quand les bureaux du TASPAAAT ont fermé le 15 mars 2020, les décideurs ont commencé à travailler avec des dossiers de cas électroniques. Il s'agissait d'une nouvelle responsabilité

que tous ont accepté volontiers d'assumer. En 2021, tous les dossiers de cas ont été transmis aux décideurs par voie électronique, et cela se poursuivra en 2022 et par la suite.

Les dossiers de cas continuent d'être transmis aux représentants sur des clés USB cryptées lorsqu'ils en font la demande.

Dépôt électronique et partage électronique

Un nouveau service de dépôt électronique a été mis en place en septembre 2020 pour permettre aux participants aux audiences de déposer électroniquement des documents et formulaires relatifs aux instances. À la fin de décembre 2020, 1 120 dépôts électroniques avaient été reçus au moyen de ce service. Ce nombre a déjà été dépassé en 2021 : au 30 septembre 2021, 6 997 dépôts électroniques avaient déjà été reçus.

À l'été 2021, un projet a été lancé pour élaborer un nouveau service de partage électronique. Ce service permettra au Tribunal de transmettre aux participants aux audiences des documents relatifs à leur instance au moyen d'un système infonuagique de partage électronique sécurisé. Un projet pilote de partage électronique sera mis à l'essai en novembre 2021 auprès des parties prenantes volontaires et le service sera accessible à tous en janvier 2022.

Programme d'équité, de diversité et d'inclusion

En 2020, la présidente du Tribunal avait nommé une directrice associée, Équité, diversité et inclusion (ÉDI) en vue d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies pluriannuelles en matière d'ÉDI et de lutte contre le racisme. En 2021, le Tribunal a établi des objectifs de rendement obligatoires pour l'ensemble du personnel et des décideurs, notamment de compléter une formation d'ÉDI et d'identifier une initiative personnelle de leur choix sur le thème de l'équité ou de l'inclusion dans leur communauté ou sur leur lieu de travail.

Un comité des communications a été mis sur pied pour accroître la sensibilisation aux enjeux d'ÉDI auxquels font face le personnel du Tribunal, les communautés et les groupes qui aspirent à l'équité. Le Tribunal a créé un cadre de renforcement des compétences en matière d'ÉDI à l'intention des cadres et des employés. Il a aussi établi un plan de formation pour promouvoir la solidarité au sein de l'organisme.

Gestion du nombre de dossiers

Pour obtenir des détails, consulter le Plan de gestion du nombre de dossiers pour 2022-2024.

Accès à la justice

Le groupe de travail sur l'accès à la justice a créé de nouvelles ressources pour faciliter la compréhension et assurer la pleine participation des parties. Ces ressources seront diffusées à l'externe au début de 2022. Suit un aperçu de leurs projets menés à bien en 2021.

- Les documents de travail médicaux ont été révisés et sont accessibles sur le site Web.
- L'accès à la fonction de recherche de décisions du TASPAAAT a été rétabli sur le site Web.
- Les documents procéduraux détaillés ont été révisés pour aider les parties à recourir aux modes d'audition de rechange en réponse à l'évolution de la pandémie de COVID-19.

Efficacité opérationnelle

- Un nouveau système électronique de ressources humaines libre-service a été introduit pour gérer les renseignements relatifs aux congés et à la paie.
- Diverses initiatives de recrutement ont été mises en œuvre et plusieurs descriptions de postes ont été révisées et réévaluées.
- Les politiques et les documents procéduraux à l'intention des décideurs et du personnel ont été revus pour s'assurer qu'ils étaient à jour et clairs, et qu'ils fournissaient l'information nécessaire à leur application (p. ex. : déplacements à l'extérieur de la province).
- Un processus de signature numérique a été introduit pour faciliter le travail dans un environnement sans papier.

Mesures d'efficacité et d'économies

- Les frais de déplacement liés aux audiences en personne ont été considérablement réduits grâce aux modes d'audition de rechange. Seuls cinq cas ont été jugés appropriés pour une audience en personne en raison de circonstances particulières. Ces audiences ont eu lieu à Toronto en 2021 et ils continueront de l'être en respectant les mesures de santé et sécurité avec rigueur.
- La plupart des téléphones filaires ont été éliminés.
- Les coûts d'impression et de messagerie ont été réduits en donnant aux décideurs accès aux dossiers électroniques consolidés.
- Les coûts de location et d'entretien ont été réduits grâce à la mise hors service de plusieurs imprimantes du fait que les dossiers de cas ont moins besoin d'être imprimés.

Mandat et énoncé de mission

Mandat du TASPAAAT

Le Tribunal a pour mandat d'entendre et de décider les appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission et toute autre question qui lui est confiée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (Loi de 1997).

Énoncé de mission

À titre d'organisme de décision du système de justice administrative ontarien, le TASPAAAT a pour mission de fournir des services décisionnels de qualité en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en conformité avec les principes de justice naturelle, et ce, de façon équitable et en temps opportun. L'interprétation qu'il fait de la législation devrait assurer aux travailleurs, aux employeurs, à la Commission, au gouvernement et au public en général un commentaire bien motivé sur la législation relative au système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Programmes et activités

Règlement des appels

La fonction première du Tribunal est de rendre des décisions définitives au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail sur des questions liées à l'indemnisation des travailleurs, aux primes des employeurs et aux revenus de la caisse d'assurance. Bien que le Tribunal use d'une variété de procédés, son processus décisionnel repose principalement sur l'instruction en audience ou par écrit. Grâce à son expertise et à son interprétation de la loi et des politiques de la Commission, le Tribunal joue un rôle de chef de file en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Le personnel du Bureau de la vice-présidente greffière et les avocats du Bureau des conseillers juridiques du Tribunal (BCJT) utilisent différents procédés pour régler les appels sans audience quand il est possible et approprié de le faire. Les travaux préparatoires effectués par le personnel et les avocats du BCJT consistent à : identifier et traiter les questions de compétence de façon proactive ; aviser la Commission et les parties nommées aux dossiers des appels ; préparer les dossiers d'appel ; coordonner la collecte d'éléments de preuve et d'observations.

Les avocats du BCJT sont aussi appelés à présenter des observations écrites et orales sur le droit et la procédure ainsi qu'à assister à des audiences pour aider de façon impartiale de manière à encourager une participation efficace et positive de l'ensemble des parties, sans égard à la représentation.

Par suite de récentes modifications apportées à la Loi de 1997, le Tribunal peut confier les appels et les requêtes soulevant des questions nouvelles ou déterminantes à des comités de cinq membres pour instruction en audience ou par écrit. Le Tribunal tient des audiences à Toronto et dans des centres régionaux partout dans la province de l'Ontario. Les

décideurs peuvent recourir aux services des avocats du Bureau de la conseillère juridique de la présidente relativement à la rédaction de leurs décisions et à d'autres questions juridiques. Leurs décisions sont anonymes et publiques.

Les parties qui ont recours aux services de médiation peuvent soumettre un projet de règlement au Tribunal et participer au Programme d'intervention au début de l'instance (services de RED et médiation).

Aux termes de l'article 16 de la Loi de 1997, est nulle l'entente conclue entre un travailleur et son employeur qui prévoit la renonciation aux prestations auxquelles le travailleur ou ses survivants ont ou peuvent avoir droit dans le cadre du régime d'assurance. Des vice-présidents ou des comités du Tribunal examinent donc les projets de règlement découlant de la médiation pour déterminer s'ils sont conformes à la loi et aux politiques et, le cas échéant, ils les entérinent en rendant des décisions écrites qui sont exécutées par la Commission.

Services généraux

Le Tribunal est indépendant et distinct de la Commission et du Ministère du fait de son indépendance décisionnelle. Il s'acquitte de son mandat avec l'appui de différents services internes assurant les fonctions liées aux ressources humaines et à l'administration, aux finances, aux services de soutien (dossiers, courrier et impression) ainsi qu'à l'information et à la technologie. Les avocats du Tribunal agissent aussi à titre de conseillers juridiques dans le cadre de ces fonctions administratives et opérationnelles.

Services partagés

Le TASPAAAT fournit des services pour le compte de la Commission des relations de travail de l'Ontario et du Tribunal de l'équité salariale aux termes d'une entente de services partagés. Cette entente englobe les services de photocopie, de traitement du courrier reçu et expédié ainsi que les services de la Bibliothèque des tribunaux du travail de l'Ontario.

Activités faisant intervenir les intervenants

Les décideurs et le personnel du Tribunal prennent régulièrement part à des conférences et à des programmes éducatifs, comme conférenciers ou participants, sous l'égide d'organisations externes telles que le Barreau de l'Ontario, le Conseil des tribunaux administratifs canadiens et la *Society of Ontario Adjudicators and Regulators*. En plus de leurs aspects éducatifs, ces programmes traitant de questions de droit et de procédure fournissent des occasions d'échange avec un large éventail de parties prenantes.

Les décideurs et le personnel du Tribunal participent aussi à des séances d'information et de sensibilisation organisées par les groupes d'intervenants ou à leur intention. Au 30 septembre 2021, trois séances d'information pour les parties prenantes avaient été tenues, et une quatrième séance est prévue d'ici la fin de 2021 au sujet des initiatives et des changements opérationnels du Tribunal. Le Tribunal a aussi tenu 12 séances de sensibilisation pour les parties prenantes à l'appui des modes d'audition de rechange et d'autres questions d'intérêt : service de dépôt électronique, volet audio Zoom pour les audiences ; fonction de recherche de décisions du TASPAAAT ; services de RED.

Le Tribunal considère très important de sonder le pouls de ses intervenants pour s'assurer

de bien remplir son mandat. Au cours de la pandémie de COVID-19, il a invité les représentants à lui faire des commentaires au sujet des nouveaux modes d'audition par téléconférence, ce qui lui a permis d'apporter les améliorations nécessaires et de veiller à ce que ses procédures soient conformes aux principes de justice naturelle, d'équité et d'accès à la justice. À l'été 2021, ces sondages ont été publiés sur le site Web du Tribunal pour permettre aux parties prenantes d'y répondre après leur audience au moment voulu. Un sondage similaire a aussi été transmis aux décideurs pour recueillir leurs commentaires. Ceux-ci sont utilisés pour améliorer les processus d'audience par téléconférence.

Le TASPAAAT maintient son dialogue avec la Commission pour faciliter les affaires administratives et procédurales intéressant les deux organismes. La tenue d'une table ronde avec la Commission a été rétablie en 2021 afin de traiter de manière plus officielle et régulière de questions communes. Au 30 septembre 2021, quatre tables rondes avaient été tenues et plusieurs réunions portant sur des enjeux précis se sont déroulées en compagnie de divers représentants de la Commission.

La présidente du Tribunal et le président-directeur général de la Commission se sont réunis à trois reprises en 2021. Le 25 février 2021, la présidente du Tribunal a présenté un aperçu des activités du Tribunal au conseil d'administration de la Commission.

Le Tribunal a également organisé des réunions et des formations régulières avec ses deux partenaires au sein du régime, le Bureau des conseillers des travailleurs et le Bureau des conseillers des employeurs.

Contexte de travail — Facteurs influant sur le nombre de dossiers

Modes d'audition de rechange pendant la pandémie de COVID-19

Même si le Tribunal a recours aux modes d'audition de rechange, certaines parties ne peuvent pas participer à des audiences par téléconférence, notamment parce qu'elles ont des problèmes d'accès à l'Internet ou qu'elles n'ont pas le matériel nécessaire, ou pour d'autres raisons d'ordre personnel. Le Tribunal a mis en place diverses mesures pour aider les parties et assurer qu'elles peuvent participer activement à leur audience à distance. Par exemple, tout au long de 2021, quatre coordonnateurs du soutien technologique ont aidé les participants aux audiences à se connecter aux téléconférences et à résoudre divers problèmes techniques.

Dans une enquête menée auprès des intervenants en juin 2021, 84 % des 78 des répondants ont indiqué souhaiter participer à des audiences à distance après la pandémie de COVID-19. Parmi les raisons évoquées, mentionnons : économie de temps et de frais de déplacement ; moins de stress, moins intimidés ou nerveux en étant à la maison plutôt que dans une salle d'audience ; préférence pour les audiences à distance par rapport aux auditions sur documents ; modes d'audition n'ayant aucune incidence sur l'issue ou la décision.

Parmi les raisons évoquées contre les audiences à distance, mentionnons : barrières linguistiques ; aggravation des troubles d'anxiété et de stress post-traumatique ; difficultés avec la technologie plus particulièrement pour les personnes plus âgées ; aucun endroit tranquille à la maison ; caractère moins personnel donnant l'impression de ne pas être entendu.

La plupart des répondants ont dit qu'il serait préférable d'avoir les deux options selon la préférence des parties et la complexité de l'appel.

Effectif changeant de décideurs

Les ressources décisionnelles sont un élément essentiel pour répondre aux besoins inhérents à un nombre élevé et variable de dossiers et pour offrir des services décisionnels de qualité en conformité avec les principes de justice naturelle et d'équité. Les décisions du TASPAAAT sont définitives, sans appel, sauf pour la révision judiciaire, d'où l'importance de maintenir les connaissances spécialisées et l'expérience au sein de l'effectif de décideurs.

Le Tribunal a besoin de décideurs expérimentés pour examiner les appels et les requêtes complexes ainsi que pour encadrer les nouveaux décideurs par le biais d'activités de formation et de perfectionnement professionnel. Les décideurs chevronnés contribuent à l'atteinte des objectifs du Tribunal en collaborant et en participant à des projets spéciaux visant à promouvoir l'excellence décisionnelle et l'accès à la justice, tels que les initiatives de modernisation et les mesures prises pendant la pandémie de COVID-19.

L'effectif de décideurs varie en raison de l'attrition naturelle, des retraites, des non-renouvellements de mandats et de la limitation à 10 ans des mandats. Ces facteurs compliquent le maintien d'un petit groupe de décideurs expérimentés à temps plein et à temps partiel doté de connaissances spécialisées dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Le Tribunal continue à surveiller les changements dans son effectif et les fluctuations du nombre de dossiers pour évaluer les besoins en recrutement dans le but de maintenir un effectif de décideurs dynamiques et expérimentés. Au 30 septembre 2021, le TASPAAAT avait organisé sept concours fondés sur le mérite en vue d'élargir son effectif de membres nommés par décret, et recruté trois nouveaux vice-présidents et deux nouveaux membres après avoir examiné un bon nombre de candidatures prometteuses. Les activités de recrutement se poursuivront en 2021 ainsi qu'en 2022.

Statut d'organisme parapublic

Le Tribunal est financé par la caisse d'assurance, administrée par la Commission, à laquelle cotisent la plupart des employeurs de l'Ontario. Le Tribunal est autonome quant à la prise des décisions opérationnelles relatives aux ressources humaines, aux relations de travail, à l'administration, aux services juridiques, aux finances, à l'approvisionnement ainsi qu'aux services d'information et de technologie.

Tendances relatives au nombre de dossiers

Le Tribunal continue de surveiller les changements législatifs et autres initiatives pour déterminer leur impact potentiel à court et à long terme sur le nombre et la complexité des dossiers ainsi que sur son effectif de décideurs et son personnel.

Prévisions concernant le nombre de dossiers en 2022 :

- Le nombre d'appels provenant de la Commission devrait continuer d'augmenter au quatrième trimestre de 2021 et pendant la majeure partie de 2022, en raison de :

- la hausse du nombre d'appels interjetés à la Commission, de sorte que la Division des services d'appel de la Commission a dû déployer plus d'efforts pour éviter l'accumulation des dossiers en embauchant de nouveaux commissaires aux appels en 2021 ;
- la hausse du nombre d'appels interjetés par des employeurs à la Commission qui devrait continuer d'augmenter ;
- la hausse de la participation des employeurs aux appels des travailleurs à la Commission qui devrait continuer d'augmenter.

Autres tendances pouvant influencer sur le nombre de dossiers en 2022 :

- Au fur et à mesure de la réduction de l'attente avant l'instruction, les employeurs de l'annexe 1 pourraient participer de plus en plus, car ils devront considérer les conséquences financières de l'issue d'un appel au Tribunal.
- L'entrée en vigueur du nouveau cadre de tarification de la Commission le 1^{er} janvier 2020 pourrait avoir un impact. Les employeurs de l'annexe 1 pourraient ne pas avoir été mis au courant de l'effet de ces changements sur leurs primes. Or, une meilleure compréhension de ces effets suscitera un intérêt accru de leur part à participer aux appels de la Commission et du Tribunal. Puisque la Commission connaît déjà une hausse du taux de participation, il est raisonnable de penser que ce sera aussi le cas au Tribunal en 2022.
- Les modifications des dispositions de la Loi de 1997 sur le stress mental et l'actualisation des politiques en découlant posent d'importants enjeux de fond pour le régime. Elles font toujours l'objet de formations juridique et médicale auprès du personnel et des décideurs.

Services d'information et de technologie

Les services d'information et de technologie jouent un rôle essentiel dans la modernisation et la numérisation des processus et des services de gestion des dossiers. Le Service d'information et de technologie du Tribunal manque de personnel et est en retard en matière de technologies depuis plusieurs années. Le Tribunal a plutôt centré ses efforts sur ses priorités décisionnelles, notamment sur la réduction du nombre de dossiers accumulés entre 2017 et 2019.

En 2020, le Tribunal a priorisé la prestation de ses services essentiels à distance en raison de la pression exercée par la pandémie de COVID-19. En 2021, le Tribunal a mis sur pied un Programme pluriannuel de transformation numérique cadrant avec la première Stratégie ontarienne pour le numérique et les données, *Créer un Ontario numérique*. Ce programme vise à rendre les services numériques du Tribunal accessibles, sécuritaires et fiables. Certaines de ces initiatives seront réalisées en 2021 et d'autres le seront en 2022.

Orientations stratégiques pour 2022-2024

Le Tribunal vise en premier lieu l'excellence décisionnelle, un objectif qu'il atteint au moyen de décisions motivées et de processus justes conçus et mis en œuvre en conformité avec les principes de justice naturelle.

Il est probable que la pandémie de COVID-19 demeure un enjeu en 2022. C'est pourquoi un bon nombre des travaux entrepris en 2021 se poursuivront en 2022. L'accent sera mis sur l'excellence décisionnelle et l'accès à la justice tout en poursuivant les efforts de modernisation et de numérisation dans une optique de durabilité à long terme.

Le Tribunal s'efforce de gérer ses activités avec les ressources budgétaires et humaines dont il dispose.

Pour la période de planification 2022-2024, le Tribunal vise à : continuer d'exercer ses activités d'une façon efficiente et soutenable ; centrer ses efforts sur la modernisation et la numérisation ; promouvoir ses services dans un environnement sans papier ; accélérer le traitement des dossiers ; renforcer la culture de la diversité ; diriger un personnel engagé, responsable et habile.

Principaux objectifs pour 2022

Retour au bureau et reprise des audiences en personne

Le Tribunal continue à surveiller de près l'évolution de la pandémie et à suivre les directives du ministère de la Santé, du médecin hygiéniste en chef et des autres responsables de la santé publique lors de la prise de ses décisions opérationnelles. À mesure que les restrictions liées à la COVID-19 sont levées, le Tribunal prévoit se concentrer activement sur le retour au bureau et la reprise des audiences en personne de même que celles régionales.

Le Tribunal accorde la priorité absolue à la santé et à la sécurité des décideurs, du personnel et des participants aux audiences.

Certains membres du personnel ont travaillé sur place pendant la majeure partie de 2021. Certains d'entre eux et un nombre de décideurs le font de façon volontaire depuis le début de l'été. En vigueur le 29 novembre 2021, le plan de retour aux bureaux du Tribunal priorisera le retour sécuritaire et graduel aux bureaux de tout le personnel ainsi que la reprise d'un nombre restreint d'audiences en personne à Toronto.

Le contexte de travail à partir de 2022 sera déterminé selon les directives de santé publique et de la fonction publique de l'Ontario ainsi qu'en fonction des plans adoptés par d'autres organismes et tribunaux.

Environnement de travail sans papier

Bien qu'il soit passé d'un environnement presque entièrement papier à un environnement numérique, et que le personnel et les décideurs n'aient travaillé qu'avec des documents numériques en 2021, le Tribunal n'est toujours pas entièrement sans papier. Même si certains participants aux audiences reçoivent le dossier de cas sur une clé USB, la plupart reçoivent encore des dossiers en format papier. De plus, la plupart des participants aux audiences continuent d'envoyer des documents et formulaires par télécopieur en dépit du lancement du service de dépôt électronique en septembre 2020. Pour appuyer le plan du gouvernement de l'Ontario en vue de la modernisation et de l'amélioration des services offerts aux Ontariens, le Tribunal s'affaire à éliminer les lignes de télécopieurs traditionnelles en faveur d'options numériques plus simples et plus commodes en 2022.

En 2022, le Tribunal prévoit poursuivre sa transition vers un environnement sans papier et

améliorer ses services numériques pendant les années à venir (p. ex. : lancement de la plateforme de partage électronique en janvier 2022). Il souhaite aussi continuer d'offrir des audiences à distance, sans toutefois les rendre obligatoires. Cinq audiences en personne auront lieu en 2021, et d'autres sont prévues pour 2022, de même que des audiences régionales sous réserve des mesures de sécurité en place.

La transition vers un environnement sans papier veut aussi dire que le Tribunal continuera de fonctionner dans un environnement mixte (papier et numérique) en 2022 au moins. Cette optique de numérisation et de modernisation nécessite des efforts accrus ainsi que des ressources suffisantes pour maintenir les activités quotidiennes, y compris celles avec papier.

Modernisation et numérisation

Le Tribunal vise à continuer les initiatives de modernisation et de numérisation pour accroître l'efficacité et assurer l'accès à la justice.

En 2021, le Service d'information et de technologie a élaboré un plan de modernisation triennal ambitieux. Six stratégies, ainsi que 60 initiatives sous-jacentes, supportent la transition du Tribunal vers un environnement numérique : nouveau système infonuagique ; accès à la justice en ligne ; télétravail ; sécurité accrue ; nouvelle génération TriNet ; gestion des documents.

Plusieurs projets en cours et à venir contribueront à la transformation et à la modernisation continues du Tribunal, notamment :

- a) Entreprendre une analyse des lacunes visant à élargir les services numériques à la suite du lancement du nouveau système de partage électronique.
- b) Mettre à jour l'infrastructure technologique pour réduire les risques et améliorer la fiabilité des systèmes.
- c) Segmenter les réseaux du Tribunal pour réduire les risques auxquels l'infrastructure du réseau horizontal est exposée.
- d) Optimiser le système infonuagique pour moderniser l'infrastructure technologique et réduire les coûts, ainsi que créer un nouveau modèle d'audience pour améliorer la fiabilité et la sécurité de la plateforme infonuagique des audiences à distance.
- e) Introduire Microsoft 365 afin de moderniser les services du Tribunal.
- f) Fournir des VPN pour remplacer l'ancien système d'accès à distance et assurer une disponibilité accrue.
- g) Introduire un système de prévention des intrusions pour accroître la cybersécurité.

Gestion de dossiers

En plus de traiter activement les dossiers pour assurer le règlement rapide, le Tribunal visera les quatre objectifs suivants sur le plan de la gestion des dossiers en 2022 :

1. Maintenir le nombre de dossiers à 4 000 (+/-5 %) pour assurer le règlement rapide des dossiers. Surveiller et gérer activement le nombre de nouveaux dossiers, en particulier les appels provenant de la Commission, afin de prévenir l'accumulation des dossiers, semblable à celle de 2017 à 2019.

2. Veiller à ce que l'attente avant la première date d'audience offerte demeure à 8 mois ou moins, sous réserve de la hausse prévue du nombre de nouveaux dossiers en 2022.
3. Veiller à ce que la durée intégrale médiane de règlement des dossiers demeure à 15 mois ou moins. À long terme, l'objectif est de limiter la durée à 12 mois ou moins.
4. Rendre 90 % de ses décisions définitives en 120 jours ou moins.

Ces objectifs sont présentés en détail à l'annexe A du Plan de gestion du nombre de dossiers pour 2022-2024.

Modernisation du processus préparatoire à l'instruction

Le Tribunal prévoit déployer un nouveau processus préparatoire à l'instruction en 2022. Ce nouveau processus vise à réduire les temps de traitement à l'étape préparatoire. À l'heure actuelle, les dossiers d'appel demeurent à l'étape de l'avis d'appel pendant un maximum de deux ans, jusqu'à ce que l'appelant soit prêt à aller de l'avant. Certains dossiers demeurent à l'étape d'avis d'appel pendant la totalité des deux ans jusqu'à ce que l'audience ait lieu ou que le dossier soit fermé pour cause d'abandon. Cette période d'avis d'appel peut prolonger inutilement le délai d'instruction. Grâce au nouveau processus préparatoire prévu, tous les dossiers seraient traités en vue d'aller de l'avant dès la réception de l'avis d'appel. Les parties devront initialement fournir plus de renseignements et recueillir toute la nouvelle preuve dès que possible, ce qui simplifiera le processus et permettra de passer à l'instruction dès que possible.

Les nouveaux formulaires et documents procéduraux en lien avec ce processus seront accessibles à titre de référence au deuxième trimestre de 2022.

En 2022, de nouvelles ressources seront requises pour appliquer ce nouveau processus à tous les dossiers en cours tout en maintenant les services généraux du processus préparatoire.

Excellence décisionnelle et amélioration de la qualité des décisions

L'excellence décisionnelle est atteinte grâce à diverses interventions, dont : un programme de perfectionnement professionnel et d'évaluation pour les décideurs ; l'établissement d'un effectif de décideurs à temps plein ; un programme de formation pour les décideurs et le personnel.

Programme de perfectionnement professionnel et d'évaluation

Le Tribunal offre un programme de perfectionnement et d'évaluation pour ses décideurs. Ce programme permet une rétroaction systématique et contribue au perfectionnement individuel et de groupe. Jusqu'à présent, ce programme s'est avéré un succès. Le Tribunal continue à chercher à le renforcer afin d'aider ses décideurs à maximiser leur potentiel individuel au moyen d'activités ciblées de formation et de mentorat traitant de questions complexes et de stratégies avancées de gestion des dossiers.

Effectif de décideurs à temps plein

La formation à l'égard des questions complexes et de la gestion des dossiers complexes s'appuie sur le travail de l'effectif de décideurs à temps plein. Comme mentionné ci-dessus,

il est essentiel d'avoir accès à un effectif de vice-présidents et de membres expérimentés pour maintenir les connaissances spécialisées du Tribunal ainsi que pour former et encadrer les nouveaux décideurs. Avec la présidente, l'effectif de décideurs à temps plein veille à soutenir les mesures du Tribunal visant à assurer la cohérence décisionnelle.

Formation des décideurs et du personnel

Le système de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail constitue un domaine spécialisé du droit. Pour cette raison, le Tribunal assure la conception et la prestation de la majeure partie de ses programmes de formation, y compris ceux de formation générale et ceux concernant des questions juridiques et médicales particulières. Le Tribunal continue à étudier la possibilité de tenir des séances de formation en petits groupes pour les questions médicales, et il permet aux décideurs et à son personnel d'assister à des conférences médicales spécialisées à l'extérieur. Le Tribunal continuera à chercher des formations du genre pendant cette période de planification.

La formation est aussi une composante clé du cheminement des nouveaux décideurs vers le règlement de questions de plus en plus complexes.

Parmi les différentes avenues empruntées en matière de formation du personnel, mentionnons : les conférences et les programmes de formation présentés sous l'égide d'organisations externes ; les outils d'apprentissage en ligne ; le développement de ressources internes.

Services généraux et efficacité opérationnelle

Le Tribunal s'efforce d'exercer ses activités d'une façon efficiente et soutenable, et il poursuivra les initiatives suivantes en 2022 :

- Les nouvelles technologies de téléconférences seront mises à profit pour favoriser l'accès à la justice après la pandémie de COVID-19.
- Les services en ligne pour le personnel seront mis à jour et élargis, notamment par le lancement d'un nouveau portail pour les employés et les gestionnaires ainsi que l'amélioration des ressources d'apprentissage.
- Le système comptable sera mis à niveau pour permettre les transferts électroniques de fonds.
- Le cadre de gestion des situations d'urgence sera optimisé.

Accès à la justice

Vers la fin de 2019, le Tribunal avait créé un groupe de travail sur l'accès à la justice. Ce groupe avait pour mandat de revoir le fonctionnement du Tribunal en vue d'assurer que toutes les parties peuvent comprendre le processus décisionnel et participer efficacement et adéquatement, qu'elles soient représentées ou non.

En 2021, le groupe de travail sur l'accès à la justice a continué de créer de nouvelles ressources pour faciliter la compréhension et assurer la pleine participation des parties. Ces ressources seront diffusées à l'externe au début de 2022. Le sondage sur l'accès à la justice et l'accessibilité a été fourni aux parties prenantes en septembre 2021. Les résultats de ce sondage serviront à orienter nos efforts continus, notamment :

- sensibilisation à la compétence culturelle pour la prestation des services ;
- examen des renseignements pertinents à l'instruction et fourniture d'outils aux parties pour favoriser leur participation ;
- création de ressources à l'intention des parties sans représentant ;
- mise en place d'autres ressources de soutien à l'intention des participants aux audiences pendant le processus d'appel.

C'est avec plaisir que le Tribunal tiendra son premier symposium sur l'accès à la justice le 15 décembre 2021.

Équité, diversité et inclusion

Le Tribunal est d'avis qu'une approche axée sur la diversité aide à renforcer la qualité et l'impact d'un organisme en rassemblant plusieurs idées et perspectives. C'est pourquoi le Tribunal s'est engagé à soutenir davantage le programme d'ÉDI en 2022 et par la suite.

En 2022, le Tribunal prévoit :

- mener un sondage à l'interne sur l'inclusion ;
- établir des objectifs et des indicateurs de rendement clés au profit du programme d'ÉDI ;
- finaliser les stratégies pluriannuelles en matière d'ÉDI et de lutte contre le racisme en élaborant des politiques, de la formation et des programmes à cet effet ;
- élaborer un cadre de renforcement des compétences en leadership inclusif.

Services de gestion des urgences

La pandémie mondiale a fait ressortir la nécessité de mettre en place des ressources organisationnelles spéciales afin d'adapter les services fournis aux clients tout en protégeant la santé et la sécurité des décideurs, du personnel et des parties prenantes pendant et après la pandémie de COVID-19. Afin d'améliorer les services fournis aux clients et de soutenir cette période de transition, le Tribunal a dû distinguer les services d'accueil de ceux liés à la sécurité qui étaient auparavant fournis exclusivement par les agents de sécurité.

À la reprise des audiences en personne, des représentants bilingues du service à la clientèle serviront d'ambassadeurs pour les audiences et fourniront des services d'accueil de qualité aux parties prenantes et aux membres du public. Ainsi, les agents de sécurité se concentreront sur la prestation de services de gestion des urgences améliorés, ainsi que sur la protection de la santé et de la sécurité des décideurs, du personnel, des parties prenantes et des visiteurs. De plus, le Tribunal a entrepris l'examen du cadre de gestion des situations d'urgence afin de soutenir ses plans de transformation et de modernisation. Cet examen comporte une évaluation complète des risques et l'identification des initiatives considérées comme prioritaires en 2022 nécessitant un financement adéquat.

Gestion et rétention de l'information

La gestion et la rétention de l'information sont cruciales pour les organismes du secteur public. Pour assurer l'efficacité des systèmes de gestion des connaissances et de l'information, les organismes doivent adopter une approche institutionnelle.

En 2020, le Tribunal avait commencé à examiner ses protocoles de gestion et de rétention de l'information, particulièrement en ce qui concerne les documents non liés aux dossiers, mais il a dû remettre le projet à 2021 en raison des défis liés à la COVID-19 et d'autres priorités organisationnelles.

En 2021, les efforts de gestion des documents ont porté sur l'évaluation de la création et de l'utilisation des dossiers de chaque service, y compris les fichiers partagés, en commençant par un service pour lui permettre de réorganiser ses documents numériques et de nettoyer les fichiers partagés.

Ce travail se poursuivra auprès d'autres services en 2022.

Relations avec les parties prenantes

En 2022, le Tribunal continuera de se concentrer sur les séances d'information et de sensibilisation afin de renforcer ses relations avec les parties prenantes et de soutenir les objectifs en matière de services d'excellence et d'accès à la justice.

Les séances de sensibilisation offertes en 2021 ont été bien accueillies et regroupaient de 40 à 50 participants chacune. Ceci témoigne de l'intérêt important de nos parties (travailleurs, employeurs et représentants) envers divers enjeux en lien avec le processus d'appel et les activités du Tribunal.

Le Tribunal continuera d'utiliser la technologie numérique en 2022 pour faciliter l'intervention directe et la formation. À mesure que les restrictions liées à la COVID-19 sont levées, il pourrait y avoir des interactions en personne dès qu'il est sécuritaire de le faire.

Perspective nationale

En 2021, le Tribunal a continué de partager idées et pratiques avec le conseil canadien des tribunaux d'appel de l'indemnisation des travailleurs relativement aux questions d'intérêt commun, à savoir les activités et les pratiques exemplaires pendant la pandémie de COVID-19, les développements jurisprudentiels, les pratiques décisionnelles et les progrès réalisés en matière d'audiences entièrement électroniques.

Deux réunions ont eu lieu en 2021, et deux autres sont prévues en 2022.

Transfert de fichiers avec la Commission

Conformément à l'article 125 (4) de la Loi de 1997, la Commission a une obligation législative de fournir ses dossiers (dossiers d'indemnisation et dossiers d'entreprise) au Tribunal quand ce dernier l'informe qu'un appel a été déposé. Par souci d'efficacité, le Tribunal tente d'obtenir l'accès au nouveau portail de la Commission.

Non seulement cet accès est important pour la modernisation et la numérisation de ses processus et services technologiques en télétravail, mais aussi pour aider à accélérer le processus d'appel, à réduire les temps de traitement et à appuyer l'objectif à long terme visant à régler les appels en 12 mois ou moins.

Ressources humaines

Le Tribunal a demandé 170 équivalents temps plein (ÉTP) pour 2021. Ce nombre n'est pas représentatif du nombre d'ÉTP supplémentaires qui étaient et qui demeurent nécessaires à l'appui des tâches supplémentaires qu'exigent les défis liés à la COVID-19. De plus, ce nombre ne reflète pas les besoins pour mettre en œuvre ses plans pour l'année 2022 : modernisation et numérisation ; gestion du nombre de dossiers pour éviter l'accumulation du nombre de dossiers causé par la hausse du nombre de nouveaux dossiers ; autres objectifs opérationnels clés tels que renforcer la culture de la diversité, améliorer les mesures de sécurité, améliorer la gestion des risques, augmenter les efforts de recrutement et de rétention du personnel.

Le Tribunal demande 205 ÉTP pour 2022. Ces ressources supplémentaires lui permettront d'atteindre ses objectifs opérationnels en 2022 et en 2023, vu la nature pluriannuelle de certains projets. Elles permettront aussi d'aider plusieurs services qui manquent de ressources depuis plusieurs années en raison d'autres priorités plus urgentes (p. ex. : accumulation des dossiers entre 2017 et 2019).

Une gestion adéquate et proactive des ressources permettra au Tribunal d'atteindre ses objectifs opérationnels, de fournir un service à la clientèle d'excellence, d'accroître son efficience et sa productivité ainsi que de réduire les risques liés au recrutement et à la rétention du personnel.

**Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle
et de l'assurance contre les accidents du travail
Sommaire budgétaire 2022**

Description	Budget approuvé 2021	Prévisions 2021	Budget approuvé 2022	Projections 2023	Projections 2024
Salaires et avantages sociaux					
Traitements et salaires	15 282 832	15 311 118	17 695 573	18 424 772	18 609 370
Avantages sociaux des employés	3 444 261	3 264 151	3 709 512	3 960 400	4 010 400
Total — Salaires et avantages sociaux	18 727 093	18 575 270	21 405 085	22 385 172	22 619 770
Autres charges directes de fonctionnement					
Transports et communications	977 000	409 110	597 500	597 500	597 500
Services	7 317 849	6 636 064	7 406 849	7 476 849	7 496 849
Fournitures et matériel	1 141 011	1 186 019	1 107 000	757 000	757 000
Total — Autres charges directes de fonctionnement	9 435 860	8 231 193	9 111 349	8 831 349	8 851 349
Charges de fonctionnement avant les services de la CSPAAT	28 162 953	26 806 463	30 516 434	31 216 521	31 471 119
Services de la CSPAAT	530 000	620 000	620 000	620 000	620 000
Total — Budget de fonctionnement de base	28 692 953	27 426 463	31 136 434	31 836 521	32 091 119
Indemnité de départ	125 000	125 000	125 000	125 000	125 000
Moins les revenus	(12 000)	0	(12 000)	0	0
Total — Budget de fonctionnement	28 805 953	27 551 463	31 249 434	31 961 521	32 216 119
Dépenses en immobilisations	500 000	10 000	500 000	0	0
Total global	29 305 953	27 561 463	31 749 434	31 961 521	32 216 119

Plan de gestion du nombre de dossiers pour 2022-2024

Nombre de dossiers : Bilan au 30 septembre 2021

Au début de la pandémie de COVID-19, le Tribunal comptait un peu moins de 4 000 dossiers en cours. Au début de 2020, jusqu'à la fermeture de ses bureaux le 15 mars 2020, le Tribunal visait toujours à réduire ses temps de règlement à 12 mois ou moins. Or, la pandémie est venue perturber ses activités quotidiennes, sa productivité ainsi que certains de ses processus, tels que la tenue d'audiences en personne.

Par exemple, à la fin de 2020, le Tribunal offrait des modes d'audition de rechange (audience par téléconférence et audition sur documents), et des services de RED dans les cas appropriés, pour traiter une légère accumulation de dossiers à l'étape de l'inscription au rôle. Cette accumulation s'était produite pendant l'élaboration et la mise en œuvre des processus de télétravail et des documents de procédure nécessaires dans le contexte de la pandémie. Après avoir outillé ses décideurs et son personnel pour le télétravail au début de 2020, le Tribunal a commencé à offrir des audiences par audioconférence en avril 2020, puis des audiences par vidéoconférence en juin 2020, ainsi que des services de RED dans le cadre de son programme d'intervention au début de l'Instance (PIDI) dans les cas appropriés. En ayant recours aux audiences à distance, le Tribunal a pu assurer l'accès à la justice pour les travailleurs et employeurs ontariens, tout en respectant les mesures de santé publique.

En 2021, la majorité du personnel a continué à travailler à distance. Au début, en 2020, les parties préféraient les auditions sur documents et les audiences par audioconférence. Dans certains cas, la vice-présidente greffière ou le vice-président ou comité saisi de l'appel ont jugé qu'aucun mode d'audition de rechange n'était approprié. À mesure que les représentants se sont familiarisés avec la technologie, leur intérêt à l'égard des audiences par vidéoconférence s'est accru. À la fin du premier trimestre de 2021, le Tribunal avait réussi à éliminer l'accumulation de dossiers qui s'était formée à l'étape de l'inscription au rôle.

Lors d'un récent sondage mené auprès des parties prenantes, 84 % des répondants ont indiqué qu'ils souhaitaient continuer à participer à des audiences à distance une fois que les restrictions sanitaires auront été levées. Le Tribunal a l'intention de continuer à offrir des modes d'audition de rechange ainsi que des audiences en personne.

Comme plusieurs autres organismes, le TASPAAT a fait face à de nombreux défis en raison de la pandémie de COVID-19 qui s'est poursuivie en 2021. Cependant, grâce à d'importants efforts concertés, le Tribunal a réussi à effectuer la transition vers le télétravail et la prestation de services à distance. En mettant l'accent sur l'accès à la justice, le traitement rapide des dossiers et l'amélioration de ses plateformes en ligne, le Tribunal a pu offrir un service à la clientèle exceptionnel et honorer la majorité de ses engagements pour 2021.

Le Tribunal est heureux de signaler les tendances et les résultats suivants.

Intrants — Nouveaux dossiers et dossiers réactivés

- Le 30 septembre 2021, les intrants s'élevaient à 2 559 (2 210 nouveaux appels interjetés contre des décisions de la Commission et 349 dossiers réactivés à la demande des appelants).
- Pour la même période en 2020, les intrants s'étaient élevés à 1 871 (1 596 nouveaux appels interjetés contre des décisions de la Commission et 275 dossiers réactivés).
- Les intrants ont augmenté de 37 % en 2021, comparativement à la même période en 2020.
- Cette hausse pourrait être attribuable en partie au fait que les appelants ont tardé à interjeter appel en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Durant les premiers mois de la pandémie, les parties prenantes ont eu besoin de temps pour s'accommoder au travail à distance. De la même façon, le TASPAAAT et la CSPAAAT ont dû élaborer des pratiques et des procédures de télétravail. Cette période de transition pourrait avoir ralenti le cours du dépôt des demandes d'indemnisation et des appels ainsi que leur examen.
- Cette hausse pourrait aussi s'expliquer par la suspension des délais de prescription et des délais procéduraux jusqu'au 11 septembre 2020, après quoi les parties ont interjeté leur appel, ce qui aurait entraîné un influx de nouveaux appels vers la fin de 2020 et le début de 2021.
- Pour pallier cette hausse, la Direction des services d'appel de la Commission a pourvu des postes temporaires de commissaire aux appels et elle a permis aux commissaires occupant déjà des postes permanents de faire des heures supplémentaires. On comprendra que ces mesures ont entraîné une hausse du nombre d'appels au Tribunal.
- En 2020, les intrants (nouveaux appels interjetés contre des décisions de la Commission et dossiers réactivés) se sont élevés à 2 383, comparativement à 2 656 en 2019.

Décisions rendues

- Le 30 septembre 2021, le Tribunal avait rendu 1 465 décisions, dont 1 397 décisions définitives et 68 décisions provisoires.
- Le Tribunal avait rendu 1 864 décisions en 2020 et 2 685 en 2019.

Décisions définitives rendues en 120 jours ou moins

- Le 30 septembre 2021, les décideurs avaient rendu 93 % de leurs décisions définitives en 120 jours ou moins, comparativement à 89 % pour la même période en 2020.
- Le résultat de 93 % dépasse l'objectif de 90 %. Il démontre que le Tribunal réussit bien à composer avec la hausse des intrants et que ses décideurs se sont bien

adaptés au télétravail, notamment en ce qui concerne l'examen des dossiers de cas électroniques et la tenue des audiences par téléconférence.

- En 2020, le Tribunal avait rendu 90 % de ses décisions définitives en 120 jours ou moins, comparativement à 87 % en 2019.

Nombre de dossiers

- Le 30 septembre 2021, le nombre de dossiers était de 3 977, comparativement à 3 877 pour la même période en 2020.
- Le nombre de dossiers au 30 septembre 2021 cadre avec l'objectif de moins de 4 000 dossiers en cours (+/-5 %). L'appareil décisionnel du Tribunal s'est dépensé pour maintenir le nombre de dossiers en deçà du nombre visé malgré la forte hausse des intrants en 2021.
- À la fin de 2020, il y avait 3 750 dossiers, comparativement à 3 926 en 2019.

Auditions

- Les audiences sont classées en deux grandes catégories : audiences orales et auditions par écrit. Les audiences orales comprennent les audiences en personne et les audiences par téléconférence. Les auditions par écrit comprennent l'examen des appels fondé sur les observations écrites des parties (audition sur documents) ou l'obtention d'un projet de règlement dans le cadre du PIDI à la suite de services de RED (une seule partie) ou de médiation (deux parties).
- Pour maintenir l'accès à la justice après la suspension des audiences en personne en mars 2020, le Tribunal a offert des modes d'audition de rechange aux parties afin de ne pas en retarder le règlement de leur appel pendant la durée des mesures de santé publique. Le Tribunal a commencé à tenir des audiences orales par audioconférence en avril 2020, puis des audiences par vidéoconférence en juin 2020.
- Le Tribunal a adopté la *Directive de pratique provisoire concernant les objections aux modes d'audition de rechange*. Cette directive énonce les facteurs à considérer pour régler les objections aux modes d'audition de rechange.
- Le 30 septembre 2021, il y avait eu 1 675 auditions (1 164 audiences orales et 511 auditions sur documents).
- Le nombre d'auditions au 30 septembre 2021 représente une hausse de 30 % par rapport à la même période en 2020 (1 291).
- À la fin de 2020, il y avait eu 1 745 auditions, comparativement à 2 587 en 2019.
- Dans quelques cas, la vice-présidente greffière ou le vice-président ou comité saisi de l'appel a jugé qu'une audience à distance n'était pas appropriée en application de la *Directive de pratique provisoire concernant les objections aux modes d'audition de rechange*. En raison de la quatrième vague et des mesures de santé publique toujours en place, le Tribunal a tenu seulement deux audiences en

personne en octobre 2021, et il prévoit en tenir trois autres d'ici la fin de 2021. Le Tribunal tient ces audiences en personne dans ses bureaux de Toronto, et il examine la possibilité de tenir en région. En août 2020, il a tenu une seule audience en personne.

Attente avant l'audition

- Le Tribunal continue à réduire l'intervalle médian avant la première date d'audience offerte.
- Le 30 septembre 2021, cet intervalle était de 6,9 mois, comparativement à 7,5 mois pour la même période en 2020.
- À la fin de 2020, cet intervalle avait été de 7,8 mois, comparativement à 9,7 mois à la fin de 2019.

Extrants — Dossiers inactifs et dossiers fermés

- Les extrants incluent les dossiers fermés à la suite d'une décision définitive ou provisoire, d'un désistement ou d'un abandon, et les dossiers classés comme inactifs.
- Le 30 septembre 2021, les extrants totalisaient 2 331 (2 020 dossiers fermés et 311 dossiers inactifs).
- Les extrants ont connu une hausse de 22 % par rapport à la même période en 2020 (1 918).
- À la fin de 2020, les extrants avaient été de 2 559, comparativement à 3 631 en 2019.

Extrants — Durée intégrale médiane

- La durée intégrale médiane représente l'âge médian en mois entre la date du début de l'appel et la date de classement du dossier comme extrant.
- Le 30 septembre 2021, cet âge médian était de 15,8 mois, comparativement à 15,4 mois pour la même période en 2020. Cette légère augmentation s'explique par le plus grand nombre d'audiences orales tenues en 2021 comparativement à 2020. Ces audiences nécessitent plus de temps pour fixer une date d'audience et pour régler l'appel, comparativement aux auditions sur documents.
- À la fin de 2020, cet âge médian était de 15,4 mois, comparativement à 18,2 mois à la fin de 2019.

Recrutement de vice-présidents et de membres

- Depuis le dépôt du *Plan d'activités 2021-2023*, quatre nouveaux vice-présidents et un membre ont été nommés au TASPAAT (un en décembre 2020, deux en septembre 2021 et un au début d'octobre). Deux membres à temps partiel sont aussi

devenus membres à temps plein pendant cette période.

- Le Tribunal recrute présentement des décideurs à temps plein et à temps partiel afin de maintenir un effectif de décideurs expérimentés suffisant pour faire face à la hausse du nombre de dossiers, tout en respectant ses normes élevées de service à la clientèle, ainsi que pour contrer l'attrition naturelle au sein de son effectif actuel et pourvoir les vacances anticipées en 2022.
- L'effectif des décideurs nommés par décret figure à l'annexe B.

Rétention des vice-présidents

- Pour 2022-2024, le Tribunal continuera à invoquer au cas par cas la disposition concernant les circonstances exceptionnelles prévue dans la *Directive concernant les organismes et les nominations* du Conseil de gestion du gouvernement afin de retenir les décideurs dont l'expérience et les connaissances spécialisées sont difficiles à remplacer.

Perfectionnement professionnel

- Le Tribunal tient des séances de formation initiale approfondie pour ses nouveaux décideurs ainsi que des séances de perfectionnement professionnel pour tous ses décideurs. Les décideurs reçoivent une formation sur un large éventail de questions juridiques et médicales, y compris des questions complexes, et ils acquièrent les compétences nécessaires pour gérer les dossiers complexes. Les autres possibilités de formation comprennent les séances en petits groupes et les discussions en plus grands groupes sur des enjeux pertinents.
- Le Tribunal fournit aussi plusieurs activités internes et externes de perfectionnement professionnel à son personnel. Parmi ces activités, mentionnons : les conférences de la *Society of Ontario Adjudicators and Regulators* (SOAR) ; des ateliers sur la compétence culturelle ; des séances en ligne de Lifespeak sur la santé et la sécurité pendant la pandémie de COVID-19 ; des cours d'agrément ; divers cours sur le leadership et la gestion.

Tableaux des annexes

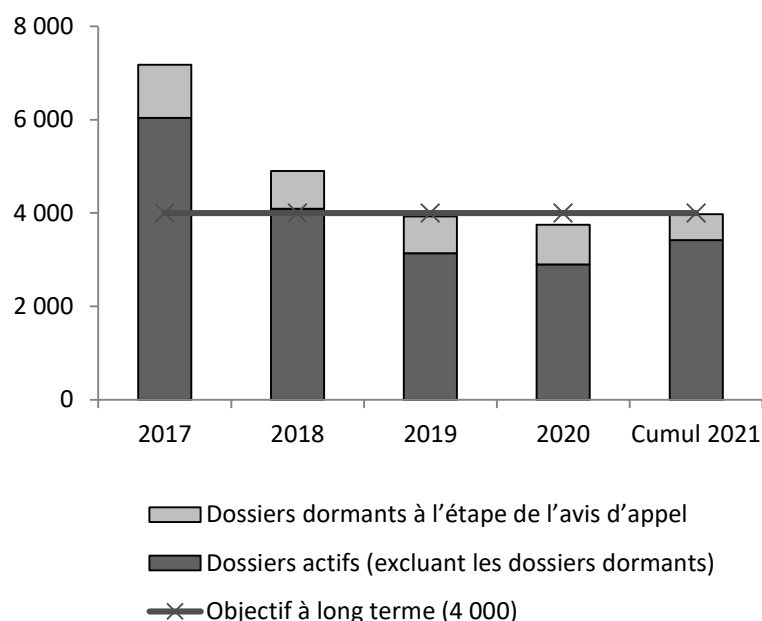
1. Annexe A — Mesures de performance (quadrants)
2. Annexe B — Bilan de l'effectif des décideurs pour la période allant de 2019 à 2021
3. Annexe C — Tableaux quinquennaux de rendement annuel

Annexe A

Mesures de performance (quadrants)

Activité clé : Règlement des appels en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

1. Nombre de dossiers en cours



Contribution du Tribunal

- Le Tribunal rend des décisions motivées de grande qualité dans un contexte de fort volume.

Mesure des dépenses de programme

- Le Tribunal est la dernière instance d'appel du régime ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. À ce titre, il a un programme englobant le traitement, l'examen et le règlement des appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission et les autres questions qui lui sont confiées aux termes de la Loi de 1997, conformément aux règles de la justice naturelle.

Qu'est-ce que le graphique illustre ?

- Le nombre de dossiers en cours (actifs et dormants) a augmenté de façon modeste au cours de 2021. Cette légère augmentation témoigne de la réussite des méthodes de gestion des dossiers du TASPAAAT, malgré les défis liés à la pandémie de COVID-19 et le contexte de télétravail depuis mars 2020.

Engagement pour 2021 et cumul actuel

- Nombre total de dossiers actifs et dormants à 4 000 (+/-5 %)
- Cet objectif a été atteint : le nombre de dossiers était de 3 970 le 30 septembre 2021.

Engagement pour 2022

- Nombre total de dossiers actifs et dormants à 4 000 (+/-5 %)

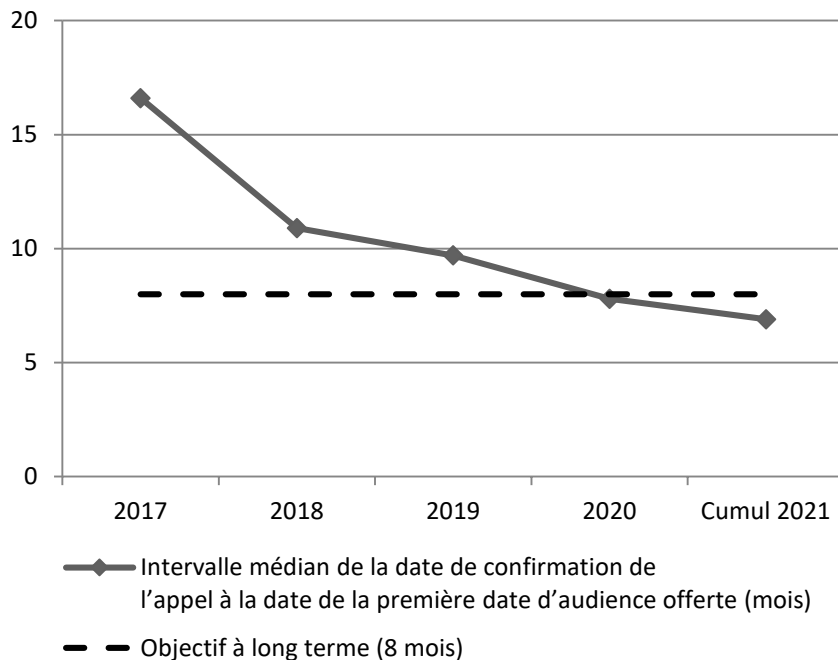
Objectif à long terme

- Nombre de dossiers à 4 000 (+/-5 %)*

*Le nombre de dossiers dépend de plusieurs facteurs : le nombre de nouveaux appels ; la disponibilité des parties pour arriver au règlement de leur appel ou requête ; les ressources décisionnelles et la productivité des décideurs. Bien qu'il s'attende à ce que le nombre de nouveaux dossiers continue d'augmenter en 2022, le Tribunal est engagé à maintenir son objectif de 4 000 dossiers (+/-5 %) en 2022 et ultérieurement, dans le but d'assurer le règlement rapide des appels et d'éviter l'accumulation d'un arriéré de dossiers.

Activité clé : Règlement des appels en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

2. Attente avant la première offre de date d'audience (médiane)



Contribution du Tribunal

- Le Tribunal rend des décisions motivées de grande qualité dans un contexte de fort volume.

Mesure des dépenses de programme

- Le Tribunal est la dernière instance d'appel du régime ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. À ce titre, il a un programme englobant le traitement, l'examen et le règlement des appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission et les autres questions qui lui sont confiées aux termes de la Loi de 1997, conformément aux règles de la justice naturelle.

Qu'est-ce que le graphique illustre ?

- L'intervalle médian avant la première date d'audience offerte a continué de diminuer malgré la forte hausse des intrants.
- Cet intervalle est mesuré de la date de confirmation de l'appel à la date de la première date d'audience offerte.

Engagement pour 2021 et cumul actuel

- Intervalle médian de la première date d'audience offerte en 9 mois ou moins
- Cet objectif a été atteint : le 30 septembre 2021, l'intervalle médian de la première date d'audience offerte était de 6,9 mois.

Engagement pour 2022

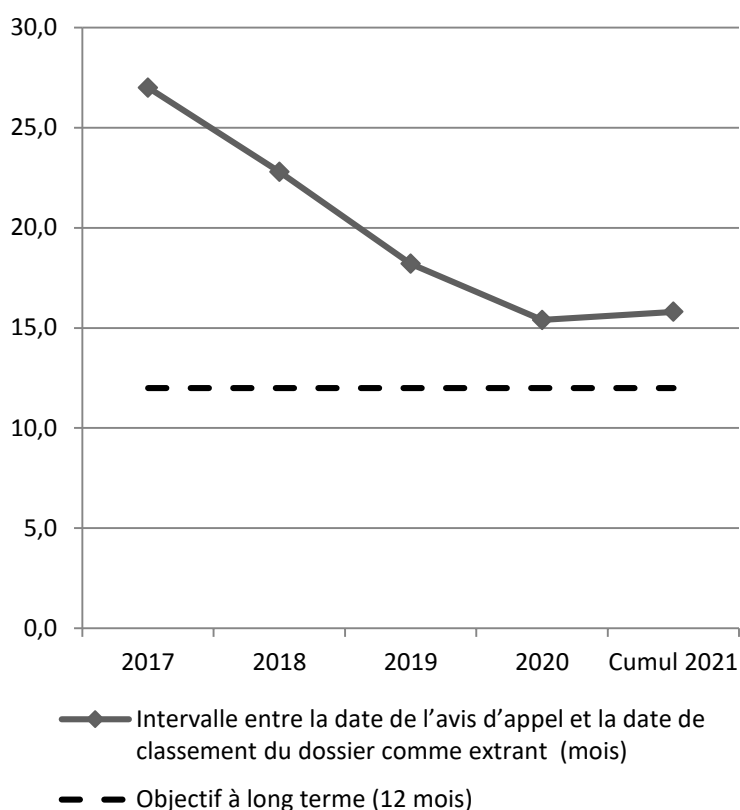
- Continuer de tenir des audiences à distance en 2022 et tenir plus d'audiences en personne une fois que les restrictions sanitaires le permettront.
- Parvenir à un intervalle médian avant la première date d'audience offerte de 8 mois ou moins, sous réserve de l'incidence de la hausse prévue du nombre de nouveaux dossiers en 2022

Objectif à long terme

- Même objectif qu'en 2022

Activité clé : Règlement des appels en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

3. Règlement rapide



Contribution du Tribunal

- Le Tribunal rend des décisions motivées de grande qualité dans un contexte de fort volume.
- La stratégie du Tribunal vise le traitement des dossiers des parties qui sont prêtes à aller de l'avant.

Mesure des dépenses de programme

- Le Tribunal est la dernière instance d'appel du régime ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. À ce titre, il a un programme englobant le traitement, l'examen et le règlement des appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission et les autres questions qui lui sont confiées aux termes de la Loi de 1997, conformément aux règles de la justice naturelle.

Qu'est-ce que le graphique illustre ?

- La durée intégrale médiane a augmenté de façon modeste en 2021.
- La durée intégrale médiane est mesurée de la date du début de l'appel à la date de classement du dossier comme extrant (dossier fermé ou inactif).

Engagement pour 2021 et cumul actuel

- Durée intégrale médiane de 16 mois ou moins
- Cet objectif a été atteint : le 30 septembre 2021, la durée intégrale médiane était de 15,8 mois. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport à 27 mois en 2017.

Engagement pour 2022

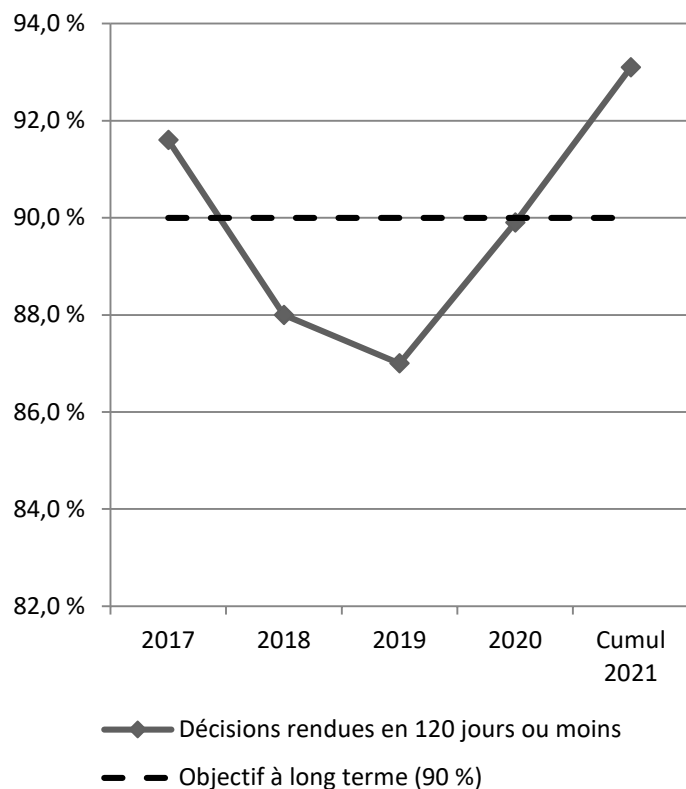
- Durée intégrale médiane de 15 mois ou moins

Objectif à long terme

- Atteindre une durée intégrale médiane de 12 mois ou moins.

Activité clé : Règlement des appels en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

4. Célérité du processus décisionnel (% en 120 jours ou moins)



Contribution du Tribunal

- Le Tribunal met l'accent sur le recrutement et la formation des décideurs, ainsi que sur le soutien qui leur est apporté, pour réduire l'attente avant que les parties reçoivent une décision.
- Aux termes de la Loi de 1997, le Tribunal doit rendre ses décisions dans les 120 jours suivant la fin de l'audition des appels ou dans le délai plus long qu'il autorise.

Mesure des dépenses de programme

- Le Tribunal est la dernière instance d'appel du régime ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. À ce titre, il a un programme englobant le traitement, l'examen et le règlement des appels interjetés contre les décisions définitives de la Commission et les autres questions qui lui sont confiées aux termes de la Loi de 1997, conformément aux règles de la justice naturelle.

Qu'est-ce que le graphique illustre ?

- Le graphique illustre l'intervalle entre la date de la fin de l'instruction, ou des travaux consécutifs, à la date à laquelle la décision définitive est rendue.

Engagement pour 2021 et cumul actuel

- Cet objectif a été atteint : le 30 septembre 2021, le Tribunal avait rendu 93,1 % de ses décisions en 120 jours ou moins.

Engagement pour 2021

- Rendre 90 % des décisions définitives en 120 jours ou moins

Objectif à long terme

- Continuer à rendre 90 % des décisions définitives en 120 jours ou moins

Annexe B

Bilan de l'effectif des décideurs allant de 2019 à 2021

Effectif de vice-présidents

Période	Nouveaux vice-présidents nommés par décret	Effectif — fin de la période
Janvier à septembre 2021	2	47
Janvier à décembre 2020	8	48
Janvier à décembre 2019	1	51

Effectif de membres représentant les travailleurs et de membres représentant les employeurs

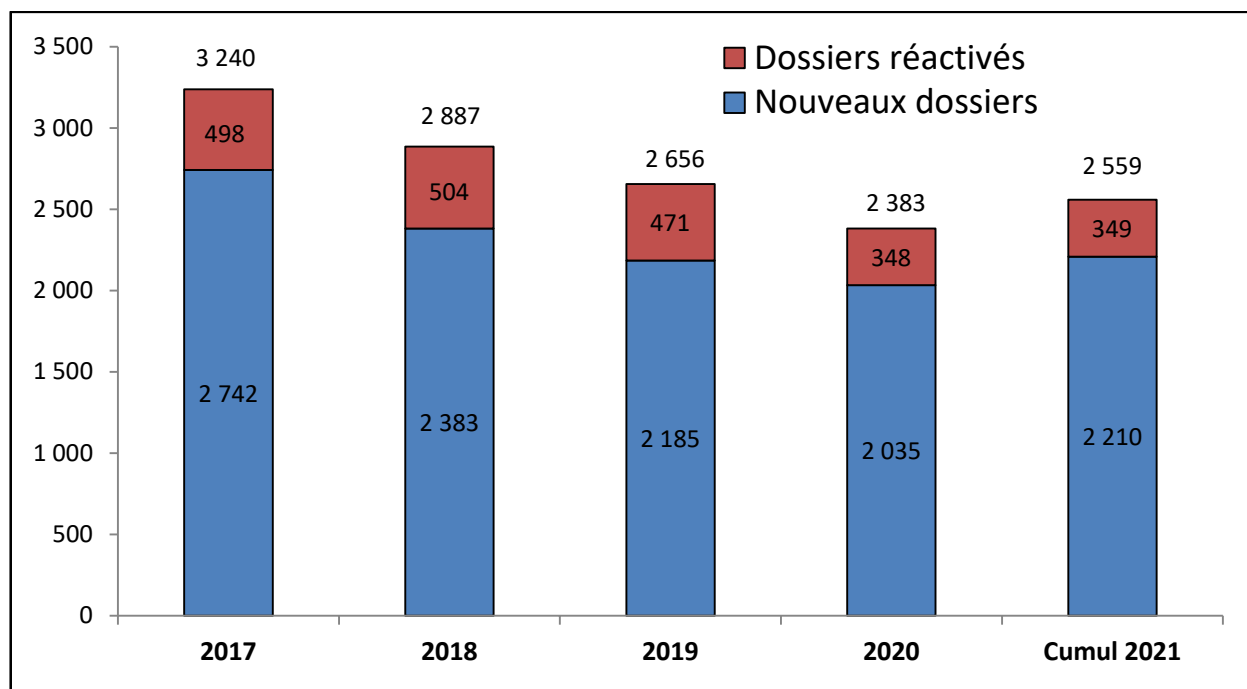
Période	Nouveaux membres	Effectif — fin de la période
Janvier à septembre 2021	1	21
Janvier à décembre 2020	1	23
Janvier à septembre 2019	1	32

Deux membres à temps partiel sont devenus membres à temps plein en 2021.

Annexe C

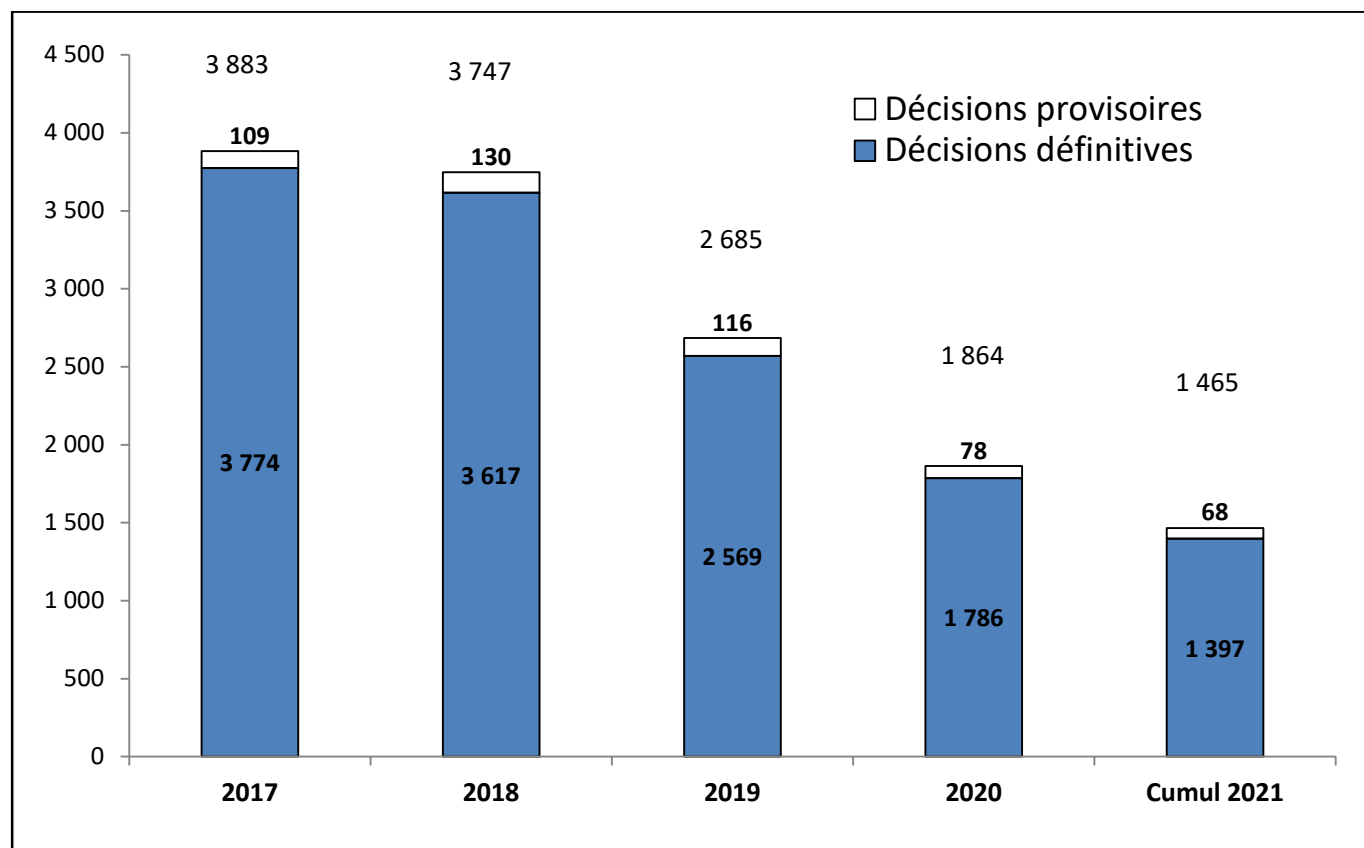
Tableaux quinquennaux de rendement annuel

1. Intrants



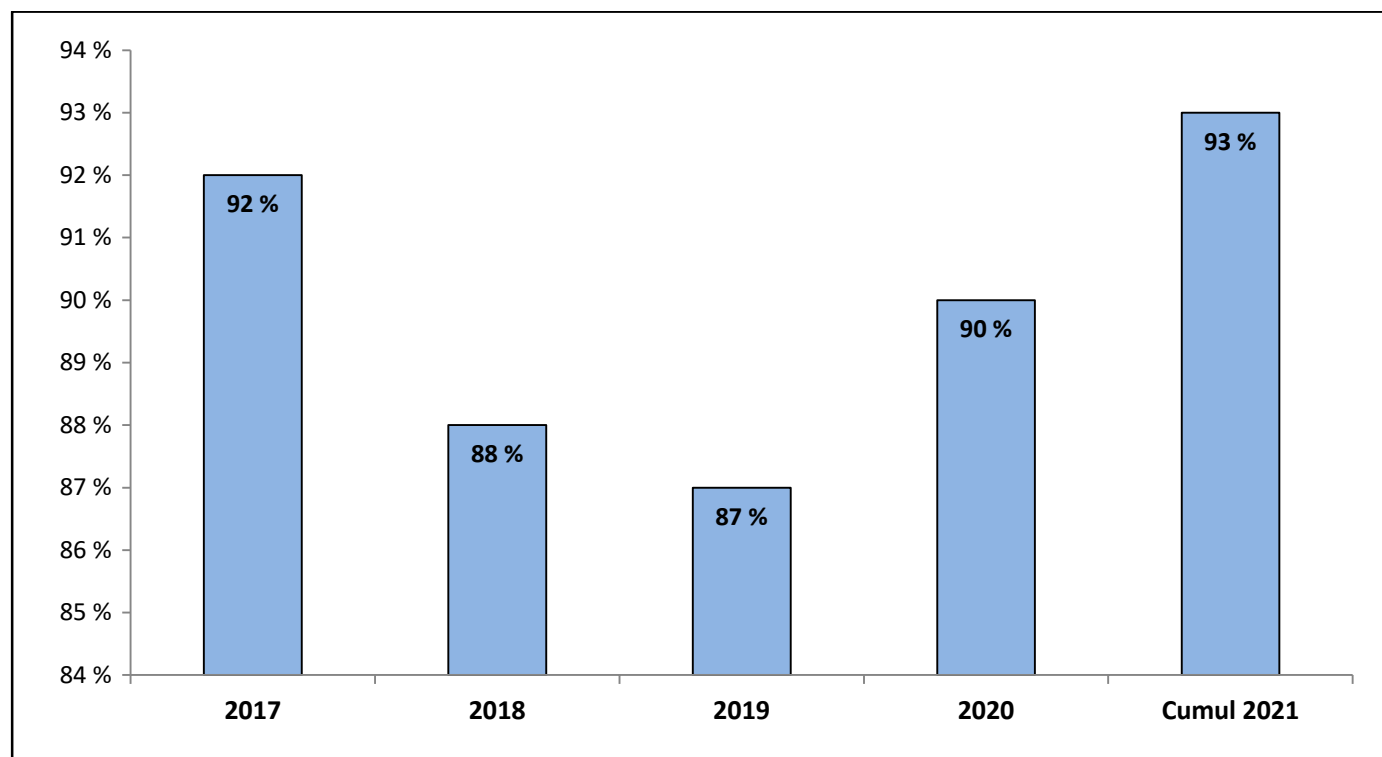
Année	Nouveaux dossiers	Dossiers réactivés	Total des intrants
2017	2 742	498	3 240
2018	2 383	504	2 887
2019	2 185	471	2 656
2020	2 035	348	2 383
Cumul 2021	2 210	349	2 559

2. Décisions rendues par année



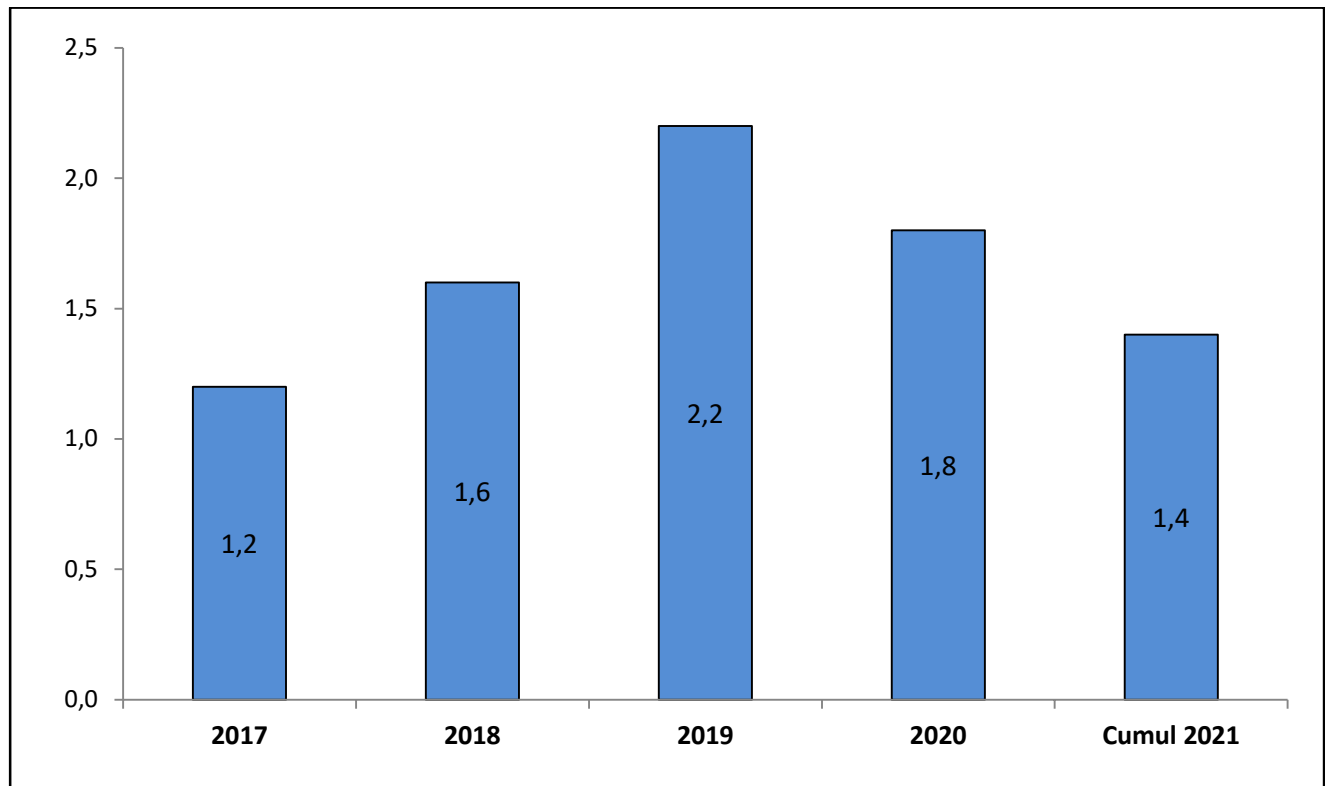
Année	Décisions définitives	Décisions provisoires	Total des décisions
2017	3 774	109	3 883
2018	3 617	130	3 747
2019	2 569	116	2 685
2020	1 786	78	1 864
Cumul 2021	1 397	68	1 465

3. Décisions définitives rendues (% en 120 jours ou moins)



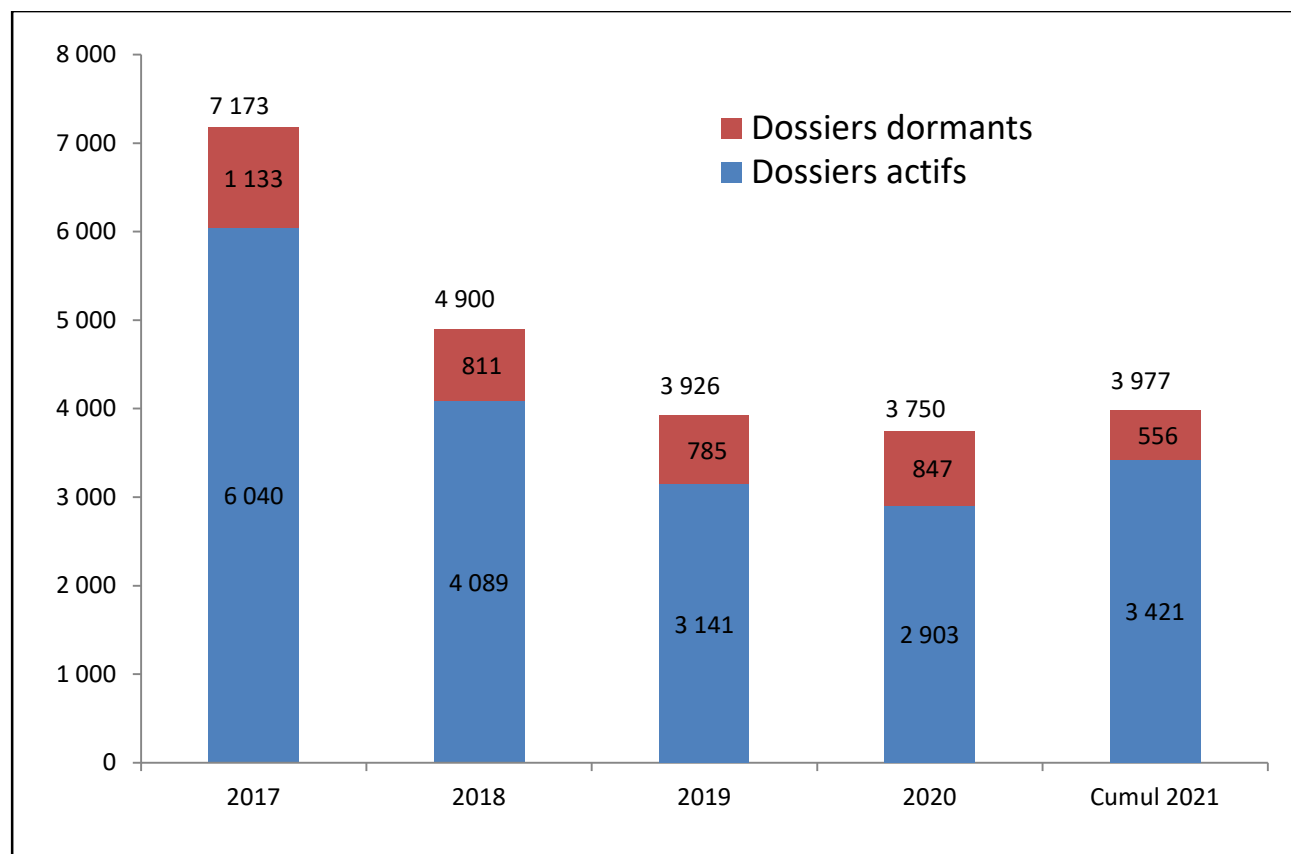
Année de la décision définitive	% en 120 jours ou moins
2017	92 %
2018	88 %
2019	87 %
2020	90 %
Cumul 2021	93 %

4. Âge médian à la date de la décision définitive (mois)



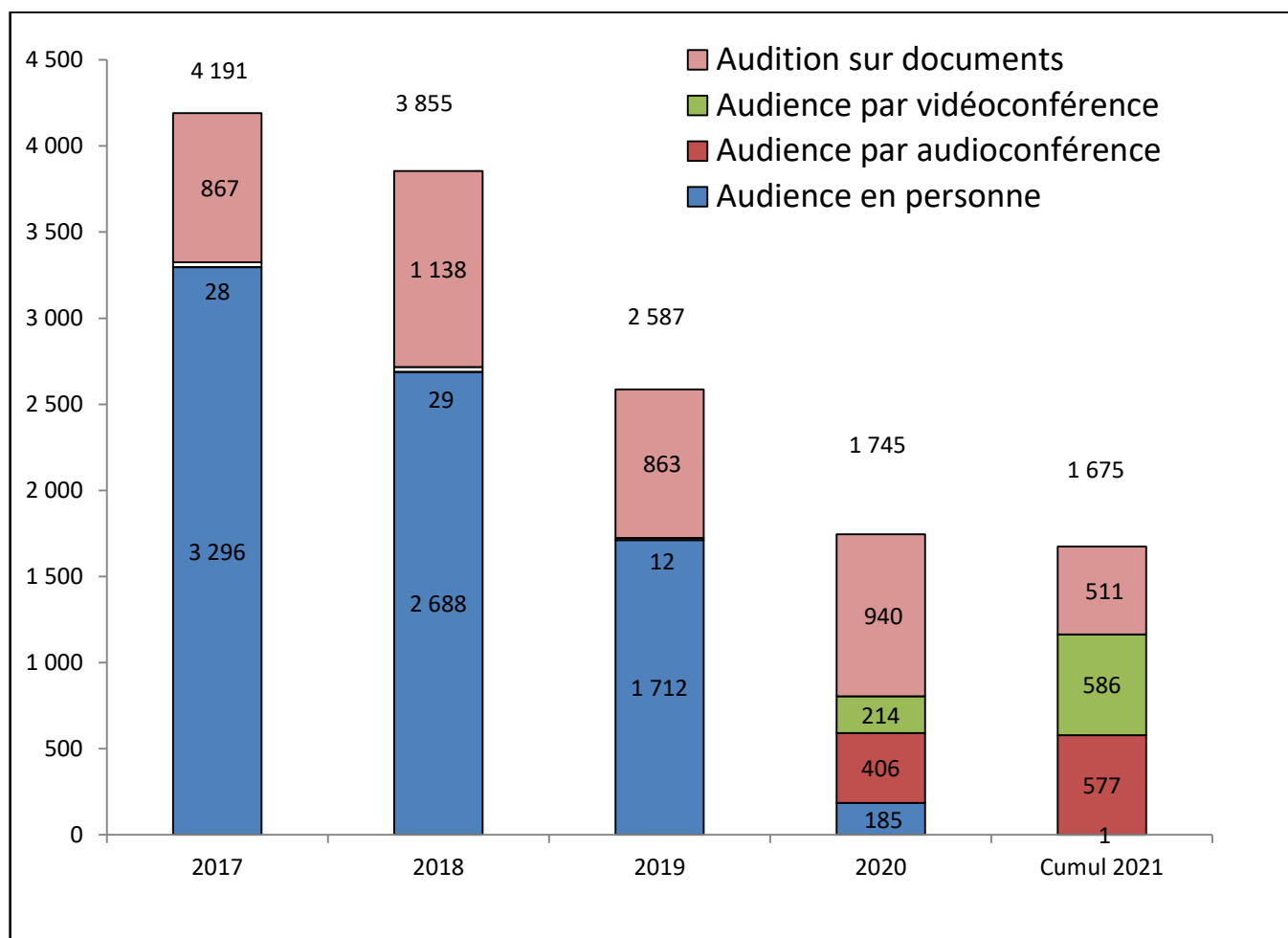
Année de la décision définitive	Âge médian (mois)
2017	1,2
2018	1,6
2019	2,2
2020	1,8
Cumul 2021	1,4

5. Nombre de dossiers



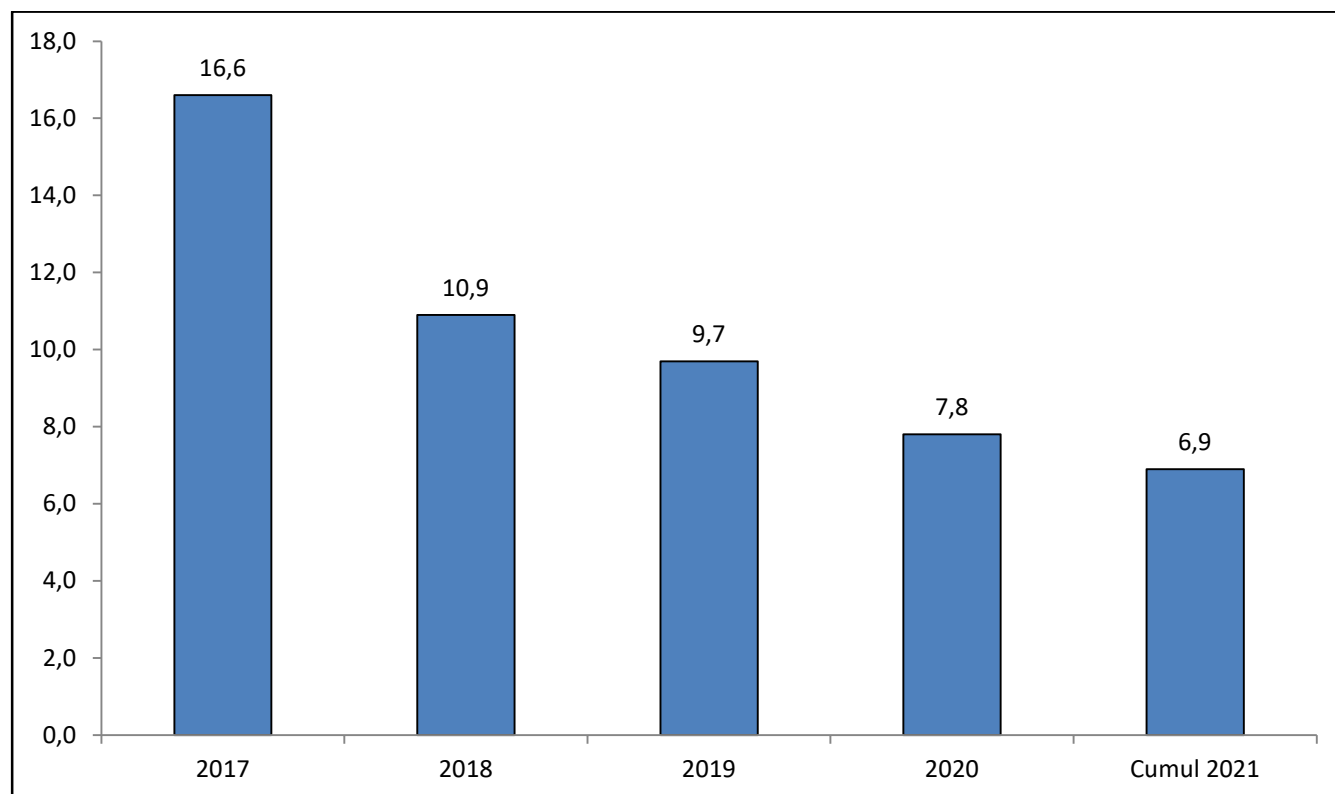
Année	Dossiers actifs	Dossiers dormants	Total des dossiers
2017	6 040	1 133	7 173
2018	4 089	811	4 900
2019	3 141	785	3 926
2020	2 903	847	3 750
Cumul 2021	3 421	556	3 977

6. Modes d'audition par année



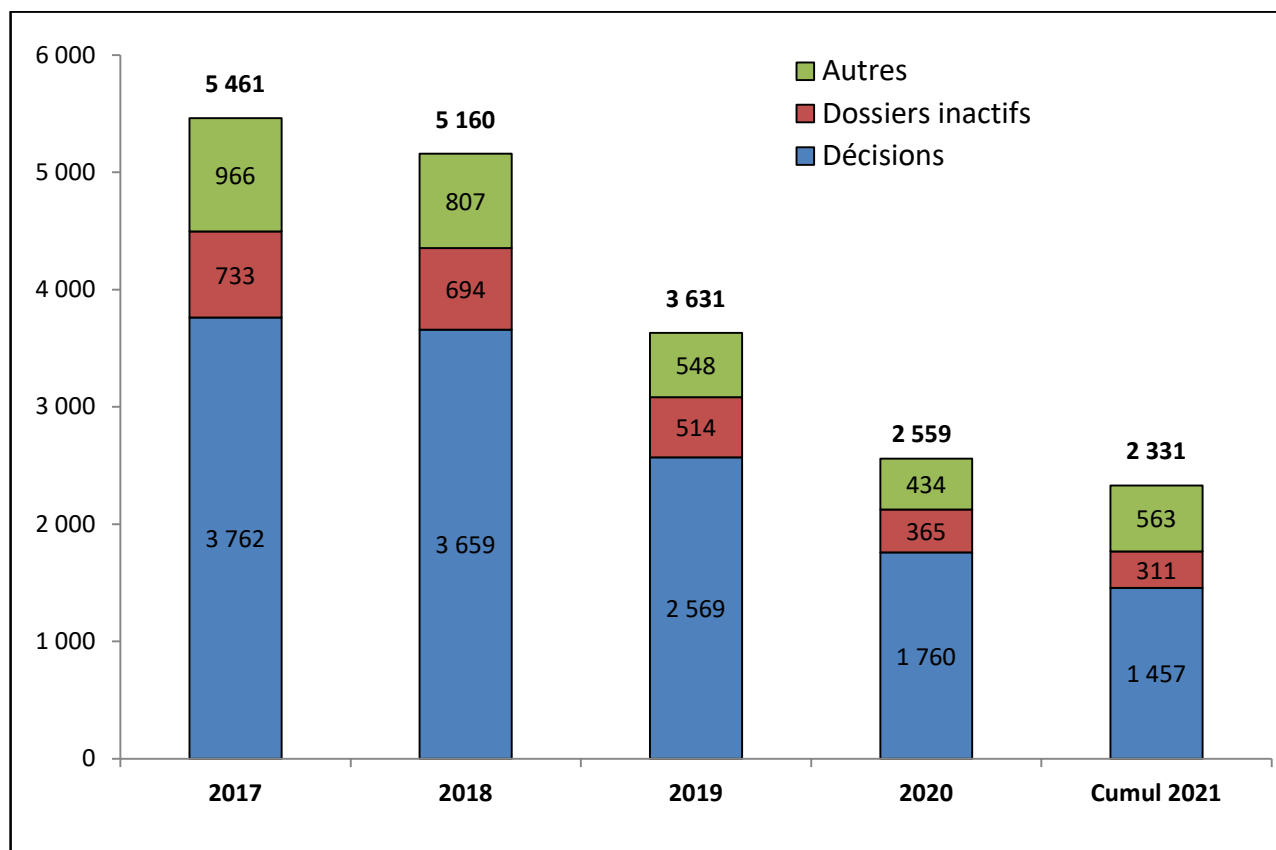
Année	Audience en personne	Audience par audioconférence	Audience par vidéoconférence	Audition sur documents	Total des modes d'audition
2017	3 296	0	28	867	4 191
2018	2 688	0	29	1 138	3 855
2019	1 712	0	12	863	2 587
2020	185	406	214	940	1 745
Cumul 2021	1	577	586	511	1 675

7. Âge médian à la première date d'audience offerte (mois)



Année d'audition	Âge médian (mois)
2017	16,6
2018	10,9
2019	9,7
2020	7,8
Cumul 2021	6,9

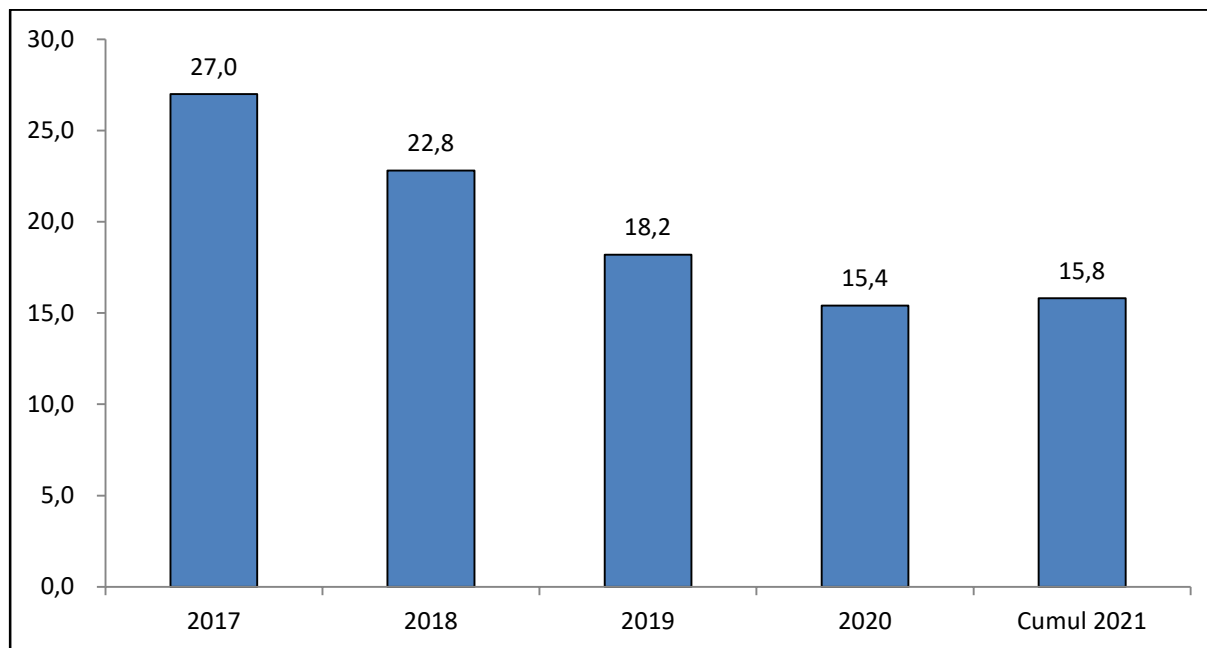
8. Répartition des extrants par catégorie



Année	Décisions	Dossiers inactifs	Autres	Total des extrants
2017	3 762	733	966	5 461
2018	3 659	694	807	5 160
2019	2 569	514	548	3 631
2020	1 760	365	434	2 559
Cumul 2021	1 457	311	563	2 331

La catégorie « Autres » comprend les désistements et les abandons.

9. Âge médian de l'avis d'appel au classement du dossier comme extrant (mois)



Année de classement du dossier comme extrant	Âge médian (mois)
2017	27,0
2018	22,8
2019	18,2
2020	15,4
Cumul 2021	15,8