



BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

PLAN D'ACTIVITÉS

DE 2017-2018 à 2019-2020

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	3
TOUR D’HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS	6
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	9
PLAN DE MISE EN ŒUVRE.....	12
ANALYSE DE L’ENVIRONNEMENT.....	13
DESCRIPTION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D’ATTÉNUATION .	16
ENJEUX ET STRATÉGIES LIÉS AUX RESSOURCES HUMAINES	18
PLAN DE COMMUNICATION	21
ACTIVITÉS RELATIVES AUX GROUPES D’INTÉRESSÉS	23

RÉSUMÉ

Le présent résumé englobe les deux programmes du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT), soit le Programme d'assurance contre les accidents du travail et le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Le mandat principal du BCT est de conseiller et de représenter les travailleurs vulnérables blessés non syndiqués et leurs survivants en cas de demandes d'indemnisation ou d'appels liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. La priorité première pour la période couverte par le plan est de contribuer à la réduction du nombre de cas soumis au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Des progrès considérables ont été réalisés à cet égard en 2016-2017, avec une réduction de 17,3 % du nombre de cas du BCT renvoyés au TASPAAT par rapport à l'année d'avant. La majeure partie des ressources seront utilisées de manière à permettre au BCT d'accepter plus d'audiences du TASPAAT en 2017-2018 et les exercices suivants. Le BCT veillera également à continuer d'accepter immédiatement les cas urgents prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle, les travailleurs ayant une invalidité grave et ceux en état de crise psychologique ou financière. On évalue à 190 le nombre de cas pour 2017-2018, soit comme en 2016-2017, mais 56 % de plus qu'en 2015-2016. Le nombre devrait demeurer aussi élevé pour toute la période couverte par le plan. Le BCT mettra à contribution ses partenaires en matière d'aiguillage, de manière à ce que les cas hautement prioritaires continuent d'être acceptés rapidement.

Le plan définit une stratégie globale en plusieurs volets visant à consacrer une grande partie des ressources à la réduction des cas du TASPAAT. Pour atteindre l'objectif de réduction, il faudra travailler en partenariat avec les milieux des employeurs et des travailleurs pour parvenir rapidement à des règlements extrajudiciaires des différends et apporter d'autres améliorations à la procédure d'appel, comme l'introduction d'audiences en vidéoconférence. Le nouveau modèle de prestation de services du BCT, dont la mise en œuvre complète s'est effectuée en 2016-2017, comprend un examen rigoureux initial des cas visant à limiter les appels aux cas ayant des chances raisonnables de succès. On pourra ainsi soustraire environ

43 % des nouveaux cas au processus d'appel, et on offrira aux travailleurs touchés plus de services de soutien pour les aider à accéder à d'autres formes d'aide.

Le plan prévoit beaucoup de formation et de mentorat pour aider le personnel du BCT à bien faire son travail dans le nouvel environnement. Des stratégies de réduction des risques ont aussi été élaborées pour assurer la bonne exécution du plan.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

Le 1^{er} avril 2012, le BCT a reçu un mandat supplémentaire en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, soit éduquer, conseiller et représenter les travailleurs non syndiqués ayant subi des représailles au travail pour avoir exprimé des préoccupations concernant la santé et la sécurité au travail. On a observé une augmentation importante de la demande pour des services de 2012-2013 à 2013-2014 et également à 2014-2015. Par conséquent, le BCT a décidé de réaffecter à ce programme une bonne part des ressources auparavant consacrées au Programme d'assurance contre les accidents du travail. Au 31 mars 2017, la demande pour 2016-2017 et 2017-2018 était en train de se rapprocher du niveau de 2014-2015, ce qui signifie que les ressources consacrées au nouveau programme sont adéquates.

MANDAT DU BUREAU

Le BCT est un organisme de services opérationnels qui relève du ministre du Travail. Le directeur du BCT est nommé par décret, et les membres du personnel du Bureau sont des fonctionnaires.

La vision du BCT consiste à être un leader en matière de conseils, de représentation et d'information sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail pour les travailleurs blessés le plus vulnérables non syndiqués et leurs survivants.

Mandat relatif à l'assurance contre les accidents du travail - Le paragraphe 176 (1) de la LSPAAT précise le mandat du BCT, qui est « d'éduquer, de conseiller et de

représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants. ». Le BCT appuie l'objectif du gouvernement visant la création d'un Ontario plus prospère et plus sain en contribuant à la réduction de la pauvreté en aidant les travailleurs vulnérables grâce au règlement des différends, qui permet à ses clients d'obtenir des prestations et des services en vertu de la LSPAAT. Cela réduit les pressions qui s'exercent sur les programmes de services sociaux et aide les employeurs puisque les différends se règlent rapidement et efficacement sans procédure potentiellement coûteuse devant les tribunaux. Les efforts déployés par le BCT pour assurer le retour au travail des travailleurs blessés contribuent aussi à la prospérité de l'Ontario en maximisant l'emploi des travailleurs ayant une invalidité et en réduisant les coûts d'indemnisation et de soins de santé pour les travailleurs concernés.

Mandat de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail – En vertu de l'article 50.1 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) et du Règlement de l'Ontario 33/12, le BCT a pour mandat d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé une plainte concernant des représailles en vertu de l'article 50 de la LSST. Le mandat que la LSST confère au BCT vient appuyer les priorités suivantes du ministère du Travail : protéger les travailleurs vulnérables, protéger la santé et la sécurité des travailleurs, diriger les démarches de prévention des accidents, améliorer la culture de santé et sécurité en Ontario et accélérer la transformation du système de santé et de sécurité au travail de l'Ontario, conformément aux recommandations du Comité consultatif d'experts.

TOUR D’HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS

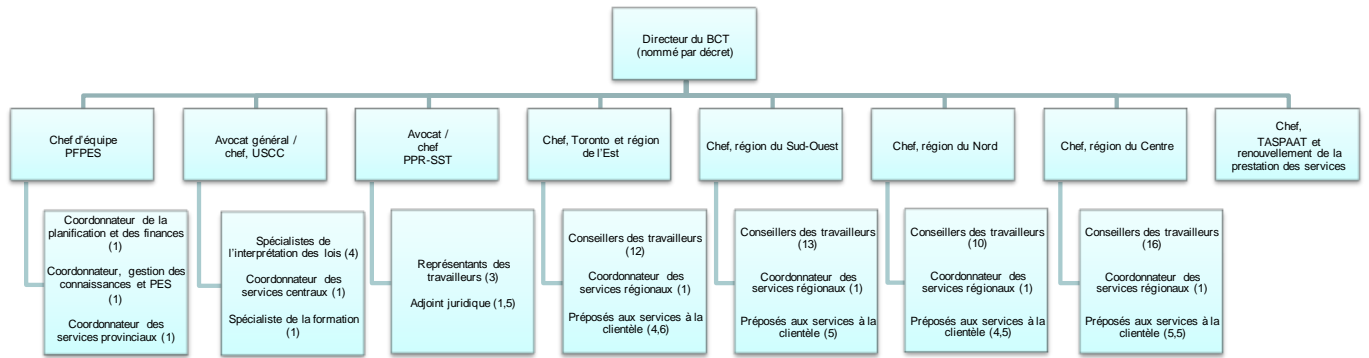
Programme d’assurance contre les accidents du travail – Le programme est offert à l’intention des travailleurs blessés non syndiqués et de leurs survivants par 51 conseillers des travailleurs et 19,5 préposés aux services à la clientèle dans 16 bureaux répartis un peu partout en Ontario, au numéro de téléphone sans frais et dans le site Web du BCT. Les membres du personnel du BCT se déplacent pour rencontrer des clients ayant une invalidité et pour assister à des audiences et à des séances de médiation, au besoin. Des séances d’information sont données dans les collectivités où il n’y a pas de bureau du BCT. Des conseils juridiques et des services d’information et de représentation juridique pour les cas complexes sont fournis par quatre spécialistes de l’interprétation des lois et l’avocat général du BCT.

- **Services de consultation** – Les travailleurs qui demandent l’aide du BCT obtiennent de l’information et des conseils qui leur sont utiles pour s’y retrouver par eux-mêmes dans le système. Ces services sont fournis par téléphone et par courriel et en réponse aux questions posées au moyen du site Web, dans des lettres, dans des cliniques d’information communautaire et durant des rendez-vous en personne.
- **Services de représentation** – Lorsque les services de consultation ne suffisent pas aux travailleurs pour qu’ils règlent leurs problèmes par eux-mêmes, le BCT offre des services de représentation auprès de la CSPAAT, du TASPAAAT et dans des procédures connexes, comme les retours au travail et les révisions judiciaires. Dans la mesure du possible, le BCT cherche à parvenir rapidement à des règlements extrajudiciaires des différends. Le BCT examine les cas avant d’offrir des services de représentation, de manière à n’accepter que ceux qui ont des chances raisonnables de succès. Cela permet de soustraire environ 43 % des nouveaux cas au processus d’appel. Les travailleurs sont alors renvoyés aux organismes de services sociaux et aux programmes d’indemnisation des invalidités qui conviennent.
- **Services d’information** – L’information est fournie dans le site Web du BCT, dans des documents imprimés et durant des séances d’information données en personne ou dans des webinaires. Le site Web contient de l’information sur les prestations et les services de la CSPAAT, des trousseaux d’information à l’intention des travailleurs, des foires aux questions et des liens menant aux

formulaire de la CSPAAT et du TASPAAAT. Le BCT soutient aussi ses partenaires communautaires qui fournissent aux travailleurs blessés des services d'entraide, de counselling et d'assistance.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail – Il s'agit d'un programme offert au bureau provincial du BCT à Toronto. Les travailleurs peuvent utiliser le numéro de téléphone sans frais ou le site Web. Le personnel du programme se déplace pour assister à des audiences et à des séances de médiation en dehors de Toronto, au besoin. Les services de ce programme sont fournis par trois représentants des travailleurs et 1,5 adjoint juridique, sous la direction d'un avocat ou d'un chef. Les représentants des travailleurs doivent détenir un permis du Barreau du Haut-Canada à titre d'avocats ou de parajuristes.

- **Services de consultation** – Les services de consultation sont principalement fournis par téléphone, et la prise en charge initiale est faite par un adjoint juridique. Les travailleurs reçoivent de l'information sur leurs droits et sur le BCT ou ils sont aiguillés vers les ressources qui conviennent. Lorsque le cas d'un travailleur entre dans la portée du mandat ou qu'un avis juridique est nécessaire pour se prononcer, un représentant des travailleurs fait passer une entrevue d'admission. S'il y a des preuves suffisantes pour accepter une plainte de représailles, des services de représentation sont offerts. S'il n'y a pas eu de représailles ou si les preuves sont insuffisantes, le travailleur reçoit des conseils juridiques complets ou il est aiguillé vers la bonne ressource.
- **Services de représentation** – Les services de représentation sont fournis par les représentants des travailleurs. Si le travailleur accepte une offre de représentation du BCT, celui-ci le représente devant la Commission des relations de travail de l'Ontario. Le BCT représente les travailleurs à toutes les étapes du processus, de la rédaction d'une demande à la mise à exécution, en passant par la médiation et les audiences. Le BCT peut aussi entreprendre des négociations avec l'employeur en dehors de la procédure de la Commission.
- **Services d'information** – De l'information sur les droits, les processus et les sources d'aide est fournie directement aux travailleurs en réponse aux demandes faites par téléphone. Des renseignements généraux sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail et sur les services du BCT sont fournis dans son site Web ainsi que dans des publications et par courriel.



*3,5 ETP en attente d'approbation

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Stratégie globale : La priorité première que s'est donnée le BCT pour 2017 à 2020, à titre de partenaire dans le système d'appels pour la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, est de contribuer à réduire le nombre d'appels devant le TASPAAAT. Puisque le BCT est la principale source de services de représentation pour les travailleurs auprès du TASPAAAT, l'efficacité du BCT a des effets déterminants sur les activités du TASPAAAT.

Le 30 septembre 2015, le nombre de cas du BCT renvoyés au TASPAAAT avait atteint 1 626, un sommet dans toute l'histoire du BCT. C'est 976 de plus que l'objectif de 650 et près de la moitié du total des cas du BCT. Cela nuit grandement à la capacité du BCT d'assurer un règlement rapide des cas et de gérer efficacement les nouveaux. Le 1^{er} avril 2016, le BCT avait réussi à réduire le nombre de cas renvoyés au TASPAAAT à 1 542. Dans le plan d'activités de 2016-2017, le BCT s'est engagé à consacrer ses ressources à la réduction considérable du nombre de cas. Au 31 mars 2017, le BCT avait réussi à réduire le nombre de cas devant le TSPAAT de 266 (17,3 %) pour le ramener à 1 276. De plus, le BCT avait réussi à faire progresser 67,5 % des cas devant le TSPAAT jusqu'au stade du règlement, par rapport à 60,8 % le 30 septembre 2015, ce qui signifie que, dans l'ensemble, un plus grand nombre des cas portés devant le TSPAAT s'approchaient d'un règlement.

En 2017-2018, le TASPAAAT continuera d'accroître sa capacité d'offrir des audiences. C'est donc dire que le BCT doit être prêt à accepter de renvoyer des cas en audience et d'aider à continuer de réduire les cas devant le TASPAAAT. Le BCT travaillera aussi activement avec le TASPAAAT et ses partenaires des milieux des employeurs et des travailleurs afin de trouver et de mettre à l'essai des moyens innovateurs de traiter les appels et d'améliorer le règlement des différends et des appels, notamment en réalisant des initiatives de résolution rapide et en tenant des audiences par vidéoconférence. Grâce au plan d'activités, le BCT continuera de collaborer efficacement avec le TASPAAAT pour la réduction du nombre de cas.

Le BCT continuera d'affecter des ressources actuelles et de nouvelles ressources à des cas portés devant le TASPAAAT en attente d'une date d'audience de manière à

pouvoir répondre rapidement aux offres d'audience et à faire des rajustements à la gestion régionale et individuelle des cas, au besoin. D'après l'analyse de l'évolution des cas, cela permettra de réduire les cas portés devant le TASPAAAT au nombre de 1 276 au 31 mars 2017 à 1 116 d'ici la fin de 2017-2018, à 1 008 d'ici la fin de 2018-2019 et à 908 pour la fin de 2019-2020. Si la collaboration avec le TASPAAAT permet d'accroître le rendement, il sera possible d'obtenir des résultats encore meilleurs. Puisque le BCT accorde la priorité à la réduction des cas devant le TASPAAAT, sa capacité d'accepter de nouveaux cas sera affectée, mais cela ne posera pas de problème compte tenu de la réduction considérable du nombre de nouveaux cas nécessitant des services de représentation par rapport aux niveaux élevés de la dernière décennie.

En 2016-2017, le BCT comptait 97.1 ETP, soit 3,5 de plus que son niveau de dotation approuvé, avec l'autorisation du ministère du Travail. Ce dépassement avait pour but de nous permettre de réduire le nombre de cas soumis au TASPAAAT. Le même niveau de dotation se maintiendra jusqu'en 2020. Par la suite, une fois que les cas du BCT et du TASPAAAT seront revenus à un niveau plus raisonnable, le BCT ramènera le nombre d'ETP à 93,6. À signaler que ce dépassement des ETP ne nécessite pas d'augmentation de l'affectation du BCT pour les salaires et les avantages sociaux.

Les ETP supplémentaires correspondent à deux conseillers des travailleurs, un préposé aux services à la clientèle à mi-temps et un chef de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et du renouvellement de la prestation des services. Ce dernier dirige le travail en partenariat avec le TASPAAAT pour la réduction du nombre de cas et l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas devant permettre de traiter les cas plus efficacement. En 2016-2017, ces employés supplémentaires ont grandement contribué à la réduction des cas du BCT portés devant le TASPAAAT, ce qui a permis de régler au total 57 cas, soit 21,4 % de la réduction totale de 266 cas. On s'attend à ce que les ETP supplémentaires permettent de régler 51 cas par année pour les trois années couvertes par le plan, soit 2017 à 2020.

Pour éviter que l'objectif de réduction des cas ne nuise à la capacité du BCT de s'occuper des cas urgents prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle, le BCT continuera d'accepter les cas semblables immédiatement. On prévoit que ces types de cas se chiffreront à 190 en 2017-2018, soit le même nombre qu'en 2016-2017 et 56 % de plus qu'en 2015-2016.

Le nouveau modèle de prestation de services du BCT, qui a été complètement mis en œuvre en 2016-2017, continuera de permettre un examen exhaustif des cas et l'évaluation du bien-fondé de manière à éliminer les examens en double, à soustraire des cas du processus d'appel et à faire en sorte que seuls les cas ayant des chances raisonnables de succès soient acceptés.

L'élaboration du nouveau système de gestion des cas sera entreprise en 2017-2018 pour se terminer en 2018-2019. Ce système viendra soutenir le nouveau modèle de prestation de services comprenant un portail Web qui offre aux clients du BCT un accès 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Le coût de ce nouveau système sera étalé sur deux exercices, à raison de 485 000 \$ par exercice.

Le BCT continuera de collaborer avec la CSPAAT, le TASPAAAT et d'autres représentants des travailleurs et des employeurs afin de rationaliser le règlement des différends, notamment en instaurant des audiences par vidéoconférence et en soustrayant des cas au processus d'appel en bonne et due forme. Dans le cadre de cette initiative, le BCT recrutera un spécialiste de la formation qui apprendra aux conseillers des travailleurs à régler efficacement les cas des travailleurs à la CSPAAT et en particulier au TASPAAAT. Le BCT veillera également à améliorer la formation du personnel et sa capacité d'aiguiller les travailleurs blessés vers d'autres sources d'aide, notamment ceux en état de crise psychologique ou financière.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail – Le 1^{er} avril 2014, le BCT a commencé à réaffecter des ressources du Programme d'assurance contre les accidents du travail à ce programme, qui a subi une augmentation considérable de la demande de services depuis sa création en 2012-2013. Au 31 mars 2017, la demande pour 2016-2017 et 2017-2018 était en train de se rapprocher du niveau de 2014-2015 et, dans l'ensemble, la demande pour les services de ce nouveau programme continue de fluctuer d'année en année, mais à l'intérieur d'un intervalle relativement stable. C'est donc dire que les ressources consacrées à ce programme sont adéquates.

En 2017-2018, le BCT poursuivra sa collaboration avec le Programme de santé et sécurité au travail du ministère du Travail, qui est actuellement la principale source de renvois au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Les démarches de promotion prévues auprès des groupes de travailleurs vulnérables prioritaires seront également réalisées.

Stratégie globale – Le BCT surveillera soigneusement la demande de services pour ses deux programmes en 2017-2018 et les exercices suivants et il distribuera les ressources en conséquence.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Le BCT a élaboré un plan d'activités complet pour 2016-2017 pour la mise en œuvre de ses principales orientations stratégiques. Ce plan sera renouvelé pour 2017-2018. La priorité première pour 2017-2018 à 2019-2020 sera de contribuer à la réduction des cas du TASPAAAT, dans l'intention de pouvoir accepter le nombre accru d'audiences offertes par le TASPAAAT. Il faudra pour cela analyser et examiner les cas actuels et les jumeler aux offres d'audience appropriées du TASPAAAT. Le nouveau modèle de prestation de services du BCT, mis en œuvre en 2016-2017, sera pour cela fort utile. Le nouveau modèle prévoit l'affectation de plus de ressources aux étapes initiales pour l'évaluation exhaustive des cas ainsi que pour l'aiguillage et le soutien des travailleurs blessés pouvant avoir besoin d'accéder à d'autres programmes d'aide pour les invalidités en attendant le règlement de leur appel devant le TASPAAAT. Le BCT a désigné un chef de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et du renouvellement de la prestation de services à plein temps, qui continuera de travailler en étroite collaboration avec la direction du TASPAAAT et du BCT afin d'assurer la gestion efficace de l'initiative de réduction des cas.

Le plan continue de prévoir des ressources permettant l'acceptation immédiate de cas urgents prioritaires, estimés à environ 190 en 2017-2018, et d'améliorer le niveau actuel de service d'évaluation des cas de manière à ramener le délai à 12 mois à partir du contact initial. On évaluera les résultats en milieu d'exercice pour vérifier s'il y a lieu d'adapter les critères pour les services initiaux.

Les principaux risques et les stratégies d'atténuation des risques ont été définis dans la section correspondante du plan d'activités.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

MANDAT D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Même si cette partie de l'analyse de l'environnement porte sur des facteurs touchant le mandat d'assurance contre les accidents du travail, il y en a une partie qui concernent aussi le mandat de protection contre les représailles. Les facteurs qui touchent avant tout le mandat de protection contre les représailles figurent à la fin de la section sur l'analyse.

Facteurs externes

- **Conjoncture économique** – Pour ses deux mandats, le BCT doit affecter ses ressources de manière prudente et efficace de manière à maximiser les bienfaits.
- **Réduction de l'arriéré des cas du TASPAAAT** – Il s'agit là du facteur externe le plus important. Au 31 mars 2017, 1 276 cas, soit 44 % des cas du BCT au nombre de 2 900, faisaient partie de l'arriéré du TASPAAAT, ce qui a une influence sur la capacité du BCT de régler les cas rapidement et de bien servir les nouveaux clients. De 2017-2018 à 2019-2020, le TASPAAAT continuera d'augmenter considérablement les ressources et offrira au BCT plus d'audiences qu'en 2015-2016 et 2016-2017. Le BCT doit avoir la capacité d'accepter ces audiences, qui seront le principal moyen de réduire l'arriéré de cas devant le TASPAAAT.
- **Nombre croissant des cas prioritaires** – Le BCT connaît une augmentation soutenue des cas prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle (des grappes de cas à Peterborough, Sarnia, Timmins, Elliot Lake et Kitchener-Waterloo) et les travailleurs en état de crise psychologique ou financière. En 2015-2016, 121 cas semblables ont été acceptés. Un nombre presque équivalent (108) avaient été acceptés dans la première partie de 2016-2017 seulement, ce qui porte le total projeté pour l'exercice complet à plus de 190. On s'attend à ce que le nombre de cas prioritaires atteigne 200 en 2017-2018. Le BCT doit avoir la capacité d'accepter ces cas tout en assurant la réduction de l'arriéré des cas du TASPAAAT.

- **Réglementation touchant les parajuristes** - En 2006, le Barreau du Haut-Canada a accepté d'exempter le personnel chargé du mandat d'assurance contre les accidents du travail au BCT et au BCE de la réglementation visant les parajuristes. Il a cependant décidé en mars 2016 d'éliminer cette exemption pour la deuxième moitié de 2016-2017. Après des pourparlers avec le BCT et le BCE, il a toutefois accepté de faire une transition pour que les membres du personnel du BCT déjà en poste n'aient pas à détenir un permis pour fournir des services d'assurance contre les accidents du travail existants. Par contre, à l'avenir, tous les nouveaux employés du BCT offrant des services juridiques devront détenir un permis de parajuriste. Dans l'ensemble, cette nouvelle exigence du Barreau pose des problèmes de recrutement de formation pour le BCT pour 2017-2018 et les exercices suivants.

Facteurs internes

- **Niveaux de dotation** – Durant 2016-2017, 97,1 ETP ont été autorisés pour le BCT, soit 3,5 de plus que le nombre d'ETP de base, fixé à 93,6. Les ETP supplémentaires ont été approuvés temporairement pour permettre au BCT d'aider le TASPAAAT à réduire son arriéré de cas, ce qu'il a fait. Le BCT conservera le même niveau de dotation de 2017 à 2019, qui reviendra au niveau approuvé de 93,6 ETP une fois que l'objectif de réduction des cas du TASPAAAT aura été atteint.
- **Renouvellement du personnel et relève** – Un vaste processus de renouvellement du personnel est en cours au BCT. Des départs à la retraite d'environ 40 % des employés et des chefs sont prévus sur une période de six ans, soit de 2013-2014 à 2019-2020. Cela représente une difficulté de taille pour le recrutement, le renouvellement des membres de la direction, la formation du personnel et la planification de la relève.
- **Système de gestion des cas actuel** – Le système de gestion des cas du BCT pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail arrive à la fin de sa durée de vie utile et il n'a aucunement la capacité de gérer la protection contre les représailles. On s'attend à ce que le nouveau système soit conçu et mis en œuvre durant les deux prochains exercices, soit 2017-2018 et 2018-2019, pour un coût total de 970 000 \$ réparti également entre les deux exercices.

MANDAT DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Facteur externe

- **Changements législatifs** – En septembre 2016, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* a été modifiée de manière à créer de nouvelles obligations pour les employeurs en relation avec le harcèlement au travail. Il est probable que cela fera augmenter la demande pour des services du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail à long terme, mais on ne s'attend pas à devoir accroître le personnel en 2017-2018.

Facteur interne

- **Charge de travail du Programme** – Depuis la création du programme en 2012-2013, la demande pour des services associés à ce programme a beaucoup augmenté, c'est-à-dire de 78 % en 2013-2014 et de 27 % en 2014-2015. En 2015-2016, la demande est revenue approximativement au niveau de 2013-2014. D'après les résultats de 2016-2017, il semble probable que la demande pour des services atteindra le niveau de 2014-2015.
- La demande pour les services de ce nouveau programme semble suivre un modèle de fluctuations annuelles à l'intérieur d'un intervalle relativement stable. Pourtant, il est sans doute trop tôt pour conclure que la demande restera stable à long terme. Puisque ce programme est relativement nouveau, on ne possède pas beaucoup de données historiques pour procéder à des analyses. De plus, vu la faible envergure du programme, des fluctuations relativement mineures de la capacité ou de la demande peuvent engendrer d'importantes variations statistiques.

DESCRIPTION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Description du risque	Objectif touché du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Échéance
Risque opérationnel : Difficulté à contribuer à l'initiative de réduction de l'arriéré de cas devant le TASPAAAT	Accroître la capacité du TASPAAAT d'une année à l'autre tout en continuant à répondre aux nouvelles demandes de services	Moyenne	Élevé	Analyser chaque trimestre le nombre de cas confiés aux conseillers des travailleurs afin de tenir compte de la capacité pour les renvois au TASPAAAT. Examiner chaque trimestre avec le TASPAAAT les lacunes ou les problèmes à régler. Au milieu des exercices 2017-2018 et 2018-2019, analyser les répercussions des arriérés de cas dont est saisi le TASPAAAT sur la capacité d'offrir des services aux étapes initiales et adapter les critères de sélection des cas au besoin. Se reporter au plan des ressources humaines pour connaître la formation, l'encadrement et les autres mesures de soutien offerts aux conseillers des travailleurs.	Chefs régionaux du BCT Chef de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et du renouvellement de la prestation des services Directeur et équipe de gestion du BCT	Tous les trimestres 31 octobre 2017 et 31 octobre 2018
Risque lié à la TI : Le système de gestion des cas (SGC) existant du BCT a atteint la	Optimiser la capacité et l'efficacité organisationnelles du BCT et améliorer	Élevée	Élevé	En se basant sur les recommandations du groupement TI pour un nouveau SGC, lancer la phase de développement au	Directeur, chef, TASPAAAT et renouvellement de la prestation des services et chef	Terminer le développement d'ici le 30 sept. 2018 et la mise en

fin de sa durée de vie utile	la prestation des services aux clients pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail et le Programme de protection contre les représailles			<p>3^e trimestre de 2017-2018 et la terminer en 2018-2019. Cela permettra de répartir les coûts sur deux exercices.</p> <p>Collaborer avec le groupement TI pour apporter des correctifs à la maintenance du SGC actuel en attendant le développement du nouveau système.</p>	d'équipe, Planification, finances et prestation électronique des services	œuvre au plus tard le 31 mars 2019
------------------------------	--	--	--	---	---	------------------------------------

ENJEUX ET STRATÉGIES LIÉS AUX RESSOURCES HUMAINES

	Principaux enjeux	Problèmes et répercussions	Priorités et mesures à prendre	Incidence sur les ressources
1	Planification de la relève et recrutement	Au moins 15 % des membres du personnel du BCT, y compris 3 des 7 chefs, prendront leur retraite au cours de la période couverte par le plan, soit 2017-2018 à 2019-2020.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des successeurs pour les membres de la direction et offrir des affectations intérimaires et de la formation. • Identifier des candidats en vue de former un groupe de relève pour les postes de conseillers des travailleurs et leur fournir du soutien. • Fournir des mesures de soutien en particulier aux candidats ayant des antécédents divers. 	<p>Directeur du BCT</p> <p>Chefs régionaux</p> <p>Chefs régionaux</p>
2	Réglementation sur les parajuristes	Élimination de l'exemption accordée au BCT par le Barreau du Haut-Canada concernant la réglementation sur les parajuristes pendant la période couverte par le plan.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre la dernière main au plan de transition avec le Barreau du Haut-Canada. • Régler les détails de la transition à l'obligation pour les parajuristes de détenir un permis. • Collaborer avec la Direction de l'efficacité organisationnelle et le spécialiste du recrutement afin de régler les problèmes de recrutement découlant de l'obligation pour les nouvelles recrues de détenir un permis. 	<p>Avocat général</p> <p>Avocat général</p> <p>Chefs régionaux</p>
3	Priorité accordée à la réduction de l'arriéré de cas devant le TASPAAAT	Il sera difficile pour une partie des conseillers des travailleurs de se consacrer à la réduction de l'arriéré de cas du TASPAAAT, car ils ont peu d'expérience relative au TASPAAAT.	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la formation des conseillers des travailleurs sur les pratiques exemplaires au TASPAAAT et notamment sur les principaux enjeux actuels concernant les problèmes de santé préexistants et les nouvelles méthodes de règlement des différends. • Désigner des conseillers des travailleurs expérimentés qui fourniront du mentorat et du soutien à des conseillers moins expérimentés. • Veiller à ce que la direction examine régulièrement les cas des conseillers des travailleurs devant le TASPAAAT pour assurer une bonne planification ainsi qu'une distribution et une gestion efficaces des cas. 	<p>Recrutement d'un spécialiste de la formation chargé d'élaborer un programme de formation pour les conseillers des travailleurs et de le tenir à jour</p> <p>Chefs régionaux</p>

	Principaux enjeux	Problèmes et répercussions	Priorités et mesures à prendre	Incidence sur les ressources
			<ul style="list-style-type: none"> Mettre à contribution les conseillers des travailleurs pour l'élaboration de stratégies pour les cas et la diffusion des pratiques exemplaires en matière de défense des droits au TASPAAAT. 	Chefs régionaux en collaboration avec le chef de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et du renouvellement de la prestation des services Chefs régionaux et avocat général
4	Augmentation de la responsabilité professionnelle des membres du personnel du BCT qui fournissent des services juridiques	Un environnement opérationnel plus exigeant, en particulier en ce qui a trait aux délais d'appel, exige un niveau accru de responsabilité professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la formation destinée au personnel. Faciliter l'identification et la diffusion des pratiques exemplaires à mesure que le personnel applique la nouvelle méthode. Voir à ce que la direction examine régulièrement les documents relatifs à l'examen des cas effectué par des conseillers des travailleurs pour s'assurer que les attentes en matière de rendement sont remplies. Surveiller la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services afin de garantir l'application d'une méthode cohérente pour l'examen approfondi des cas et de réduire le risque de responsabilité juridique. 	Séances de formation de l'USCC Chefs régionaux Chefs régionaux Chef de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et du renouvellement de la prestation des services
5	Clients en état de crise	Préoccupation à l'égard du stress accru que peuvent ressentir les membres du personnel du BCT qui s'occupent de nombreux clients en état de crise	<ul style="list-style-type: none"> Faire le suivi et un compte rendu des situations de crise et maintenir une participation active grâce au soutien par les pairs et au Programme d'aide aux employés. Offrir de la formation sur la façon de s'y prendre avec les personnes ayant un comportement désagréable. 	Chefs régionaux Intégrer au programme de

	Principaux enjeux	Problèmes et répercussions	Priorités et mesures à prendre	Incidence sur les ressources
				formation élaboré par le spécialiste de la formation

PLAN DE COMMUNICATION

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Contexte – Pour les trois années couvertes par le plan, la priorité première du BCT sera de contribuer à la réduction de l'arriéré de cas du TASPAAAT. Les intéressés des milieux des travailleurs et les partenaires pour l'aiguillage (les députés, les fournisseurs de soins de santé, les organismes communautaires et les cliniques d'aide juridique) craignent qu'en consacrant la majeure partie de ses ressources à la réduction des cas du TASPAAAT, le BCT ait de la difficulté à absorber les nouveaux cas. Ce qu'ils redoutent surtout, c'est que le BCT soit incapable d'accepter les cas urgents prioritaires, comme les travailleurs qui ont un cancer d'origine professionnelle ou une invalidité grave ou qui sont en état de crise psychologique ou financière. Beaucoup d'intéressés des milieux des travailleurs savent que le BCT a réduit le délai d'évaluation des cas, qui était de 20 mois ou plus en 2014-2015 et est passé à environ 12 mois en 2016-2017, mais ils demeurent préoccupés par les délais.

Positionnement – Le BCT continuera d'orienter ses messages de manière à s'aligner sur les priorités du gouvernement et du ministère, qui sont notamment la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT et le soutien des travailleurs les plus vulnérables dont les cas sont le plus urgents.

Objectifs et résultats attendus – Les objectifs consisteront à renforcer le soutien pour la priorité, qui est de réduire l'arriéré des cas devant le TASPAAAT, et nous avons la conviction que le BCT pourra continuer d'accepter de nouveaux cas dans un délai raisonnable. Pour ce qui est des partenaires en matière d'aiguillage, l'objectif est de faire mieux comprendre quels sont les types de cas que le BCT peut accepter immédiatement et ceux qui pourraient devoir attendre un peu plus.

Groupes visés – Le principal groupe visé sera les partenaires en matière d'aiguillage, y compris la CSPAAT, le TASPAAAT, les députés, les cliniques d'aide juridique, les organismes communautaires, les programmes d'invalidité et les fournisseurs de soins de santé. Ce sont les principales sources d'aiguillage vers le BCT. La meilleure façon de les joindre est d'utiliser les contacts locaux, qui sont bien établis.

Stratégies – Le BCT adoptera une approche discrète et ciblée, qui sera axée sur des communications annuelles aux partenaires visant à faire le point.

Principaux messages

- L'objectif de réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT que s'est fixé le BCT permettra d'accélérer le règlement des cas et d'améliorer la capacité de fournir des services.
- Le BCT a réduit les délais par rapport à 2014-2015, et les améliorations se poursuivront de 2017-2018 à 2019-2020.
- Les intéressés peuvent compter sur le BCT pour continuer d'accepter immédiatement les cas urgents prioritaires.

Tactiques – Les communications se feront principalement en s'adressant directement aux dirigeants locaux des partenaires, par téléphone, par envoi électronique à partir de listes, par courriel personnalisé et par lettre. Les communications renverront aux mises à jour et avis réguliers dans le site Web du BCT.

Délais et ressources – Les ressources doivent être minimales et les activités seront intégrées au travail normal du personnel du BCT. On ne prévoit pas faire beaucoup de promotion.

Évaluation – Une évaluation serait faite au moyen d'un sondage en milieu d'exercice pour les principaux partenaires en matière d'aiguillage et il portera sur leur degré de soutien pour les trois principaux messages.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

Les communications viseront principalement la Division des opérations du ministère du Travail, soit la principale source d'aiguillage pour ce programme, ainsi que les groupes les plus prioritaires comptant des travailleurs vulnérables non syndiqués pouvant être touchés par des représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Les communications seront discrètes et ciblées, comme dans le cadre du Programme d'assurance contre les accidents du travail.

ACTIVITÉS RELATIVES AUX GROUPES D'INTÉRESSÉS

Programme d'assurance contre les accidents du travail – Le BCT contribue au règlement efficace des différends de façon rentable dans le cadre des partenariats suivants.

- **TASPAAT** – Collaboration pour la réduction du nombre de cas et participation au règlement des questions opérationnelles dans le cadre du Groupe consultatif du TASPAAT et des relations entre les organismes.
- **CSPAAT** – Participation au règlement des questions opérationnelles avec le Comité consultatif de la CSPAAT à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés et communications entre les organismes, collaboration opérationnelle sur les questions prioritaires, comme les grappes de cas de maladies professionnelles.
- **Collaboration entre partenaires multiples** – Le partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (entre le BCT, le ministère du Travail, la CSPAAT et Fil de vie) offre un soutien complet et harmonisé en temps opportun aux travailleurs et à leur famille à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques. La CSPAAT, le BCT et le TASPAAT font équipe pour venir en aide aux travailleurs en état de crise psychologique ou financière. Enfin, le BCT collabore avec le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées afin d'améliorer l'aiguillage entre les programmes.
- **Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques d'aide juridique, groupes d'immigrants, banques d'alimentation, organismes**

des Premières Nations) – Des services d’aiguillage et de collaboration visant à offrir du soutien aux groupes de travailleurs le plus vulnérables.

- **Députés** – Des députés, qui ne sont pas autorisés à représenter leurs électeurs auprès de la CSPAAT et du TASPAAAT, font des renvois.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail – Le BCT continuera de consulter les intéressés et partenaires suivants et de collaborer avec eux.

- **Programme de santé et sécurité au travail du ministère du Travail** – Facilitation de l’aiguillage par des inspecteurs de la santé et de la sécurité.
- **Bureau des conseillers des employeurs** – Collaboration pour le règlement de différends.
- **Bureau du directeur général de la prévention** – Soutien de la stratégie de prévention de l’Ontario, surtout pour l’aide aux travailleurs vulnérables.
- **Commission des relations de travail de l’Ontario** – Collaboration en vue du règlement efficace des différends.
- **Toronto Workers’ Health and Safety Legal Clinic** – Collaboration en matière de stratégie de gestion des cas.

**ANNEXE A – Base de planification pluriannuelle préliminaire
(document ci-joint)**

ANNEXE B – Mesures du rendement (document ci-joint)