

Plan d'activité

De 2019-2020

à

2021-2022



Bureau des conseillers des travailleurs

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
MANDAT DU BUREAU.....	2
TOUR D’HORIZON DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS	2
ANALYSE DE L’ENVIRONNEMENT	6
DÉTERMINATION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D’ATTÉNUATION	8
PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES	10
PLANIFICATION DES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION.....	10
PLAN DE COMMUNICATION.....	10
APPENDIX A: MULTI-YEAR PRELIMINARY PLANNING BASE	12
ANNEXE B : RÉPARTITION DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)	13
ANNEXE C : MESURES DU RENDEMENT – PROGRAMME D’ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	14
ANNEXE D : MESURES DE RENDEMENT – PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL (PPR-SST).	18
ANNEXE E : ORGANIGRAMME DU BCT.....	19

PLAN D'ACTIVITÉ DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS 2019-2020

Résumé

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est un organisme indépendant qui relève du ministre du Travail et fournit aux travailleurs non syndiqués des services juridiques gratuits et confidentiels dans deux principaux domaines :

- l'assurance contre les accidents du travail (aussi appelée l'indemnisation des travailleurs);
- la protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Dans ces deux programmes, les services offerts par le BCT peuvent consister entre autres à donner de l'information et des conseils, et à faire de la sensibilisation et de la représentation juridique.

Le programme d'assurance contre les accidents du travail s'adresse aux travailleurs blessés et aux membres survivants de leur famille, et ses services sont dispensés par le personnel du BCT réparti dans 15 bureaux en Ontario.

Pour réduire le nombre de cas en attente d'examen visant à déterminer si des services complets de représentation peuvent être offerts, le BCT :

- s'assure que ses ressources internes sont déployées de manière à répondre à la demande;
- appuie son personnel en lui offrant une formation de qualité;
- accroît l'utilisation de méthodes de travail économiques, comme les audiences par vidéoconférence devant le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), ainsi que l'accès électronique aux dossiers de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB).

Le programme de protection contre les représailles est offert par le bureau de Toronto du BCT aux travailleurs qui ont été pénalisés par leur employeur pour s'être conformés à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ou pour avoir tenté d'exercer leurs droits en vertu de cette loi.

Le BCT s'attend à continuer à répondre à la demande dans ce domaine et cherchera des occasions de renforcer la prestation de ses services.

MANDAT DU BUREAU

Le BCT est un organisme de services opérationnels indépendant qui relève du ministre du Travail et dont les employés sont des fonctionnaires. Il fournit aux travailleurs et aux membres de leur famille des services juridiques gratuits et confidentiels dans les deux principaux ci-après.

L'assurance contre les accidents du travail (aussi appelée l'indemnisation des travailleurs)

Le BCT informe, conseille et représente des travailleurs non syndiqués qui ont été blessés ainsi que 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. Se reporter à l'article 176(1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Les représailles en matière de santé et de sécurité au travail

Le BCT informe, conseille et représente des travailleurs non syndiqués qui ont déposé une plainte concernant des représailles en vertu de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)*. Ces services sont fournis conformément à l'article 50.1 de la *LSST* et du Règlement de l'Ontario 33/12.

Dans tout l'Ontario, ces services sont offerts en français ou en anglais.

TOUR D'HORIZON DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Le programme est assuré à des travailleurs blessés non syndiqués et à leurs survivants par 51 conseillers des travailleurs et 19,5 préposés aux services à la clientèle. Les travailleurs peuvent se rendre dans l'un des 15 bureaux en Ontario ou peuvent communiquer avec le BCT sans frais, par téléphone ou au moyen de son site Web.

Les membres du personnel du BCT rencontrent des clients et assistent à des audiences et à des séances de médiation au besoin, et font des présentations à des groupes sur demande.

Quatre spécialistes de l'interprétation des lois ainsi que l'avocat général du BCT fournissent des conseils juridiques aux conseillers des travailleurs sur des questions complexes, contribuent à leur formation et représentent des clients dans certains cas.

Le Barreau de l'Ontario exige que les avocats et les parajuristes qui donnent des conseils juridiques suivent, chaque année civile, au moins 12 heures de formation professionnelle continue. Par conséquent, l'équipe du programme de formation du BCT met au point et coordonne des formations adaptées aux besoins de son personnel juridique et du service à la clientèle, donne ces formations et en assure le suivi.

Quatre chefs régionaux supervisent la réalisation de ce programme, qui comprend les services ci-après.

Services de consultation

- Tous les travailleurs blessés qui demandent l'aide du BCT obtiennent de l'information et des conseils qui leur sont utiles pour mieux s'y retrouver dans le système. Ces services sont fournis par téléphone et par courriel et en réponse aux questions posées par l'intermédiaire du site Web et de lettres et à l'occasion de cliniques d'information communautaire et de rendez-vous en personne.

Services de représentation

- Le BCT examine tous les cas avant d'offrir des services de représentation et accepte ceux qui ont des chances de succès raisonnables. Au besoin, les travailleurs sont dirigés vers les programmes de santé et de soutien du revenu appropriés.
- Dans la mesure du possible, le BCT tente de régler les différends avant l'étape de l'appel.
- Le BCT peut fournir des services de représentation auprès de la WSIB et du TASPAAAT et dans d'autres procédures connexes, comme les réunions de retour au travail avec la WSIB et les employeurs.
- Les dossiers sont habituellement traités selon l'ordre dans lequel ils sont reçus, mais le BCT donne la priorité aux dossiers relatifs à des cancers d'origine professionnelle et à des travailleurs ayant une invalidité grave ou en état de crise psychologique ou financière. Il met à contribution ses partenaires en matière d'aiguillage, de manière à ce que les cas hautement prioritaires continuent d'être acceptés rapidement.

Services d'information

- Le site Web du BCT contient de l'information sur les services offerts par le BCT ainsi que sur les prestations et les services de la WSIB, des foires aux questions et des liens menant aux formulaires de la WSIB et du TASPAAAT.
- En outre, le BCT soutient ses partenaires communautaires qui fournissent aux travailleurs blessés des services d'entraide, de counselling et d'assistance.
- Sur demande, le BCT distribue des documents imprimés et tient des séances d'information.

Activités avec les partenaires

Les partenariats du BCT avec les organismes qui suivent contribuent au règlement efficace des différends.

- **Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAAT)** – Collaboration en vue de la réduction du nombre de cas et participation au règlement de questions opérationnelles par le Groupe consultatif du TASPAAAT et des relations entre les organismes.
- **WSIB** – Contribution à des questions opérationnelles par l'entremise du Comité consultatif des travailleurs blessés et des syndicats de la WSIB et de communications entre les organismes; participation à des groupes de travail sur des questions touchant la prestation de services;

collaboration opérationnelle sur les questions prioritaires, comme le stress et les grappes de cas de maladies professionnelles.

- **Collaborations entre partenaires multiples** – Ces collaborations incluent le partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (entre le BCT, le ministère du Travail, la WSIB et Fil de vie), qui offre un soutien complet et harmonisé en temps opportun aux familles à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques; le partenariat entre la WSIB, le BCT et le TASPAAAT pour venir en aide aux travailleurs en état de crise psychologique ou financière; le partenariat entre le BCT et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées visant à améliorer l'aiguillage entre les programmes.
- **Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques d'aide juridique, etc.)** – Aiguillage et collaboration visant à fournir du soutien aux groupes de travailleurs les plus vulnérables, selon les besoins.
 - **Députés provinciaux** – Aiguillage vers le BCT par des députés provinciaux. Au cours de l'automne 2018, le BCT a communiqué avec tous les députés provinciaux, tant à leurs bureaux de Queen's Park qu'à leurs bureaux de circonscription, pour les informer des services offerts par le BCT et leur proposer une présentation ou une rencontre de suivi.

Orientations stratégiques

- Comme il est mentionné dans le dernier rapport annuel, le récent partenariat entre le BCT et le TASPAAAT a permis une importante réduction du nombre d'appels.
- Le BCT reste déterminé à mettre en œuvre des mesures d'économies, comme le recours plus fréquent aux audiences par vidéoconférence devant le TASPAAAT, lorsque la situation le permet. En janvier 2019, le BCT avait tenu 34 audiences par vidéoconférence devant le TASPAAAT, et les commentaires recueillis auprès des membres du personnel et des clients étaient positifs. Bien que les cas admissibles à des audiences par vidéoconférence soient déterminés par le TASPAAAT, le BCT est favorable à l'élargissement de cette initiative lorsqu'elle est avantageuse pour ses clients.
- Durant l'exercice 2018-2019, le BCT s'est efforcé de réduire le nombre de cas en attente d'examen visant à déterminer si des services complets de représentation pouvaient être offerts. Le BCT s'assure que ses ressources internes sont réparties de manière à répondre à la demande actuelle et future et soutient ses anciens et nouveaux employés en leur fournissant un programme complet de formation à l'interne.
- Conjointement avec d'autres partenaires du système, le BCT continuera de collaborer avec la WSIB à des processus de gestion de cas efficaces. Il dirige notamment un projet pilote touchant la réception des dossiers de la WSIB par voie électronique. Ce projet a été lancé au cours de l'exercice 2018-2019 pour simplifier la transmission des dossiers aux représentants. Cette méthode réduit les délais dans la prestation de services ainsi que les coûts associés à l'impression et à la livraison des dossiers sur papier. Cette initiative pourra se poursuivre dans les années à venir.
- Le BCT met également à l'essai dans l'une des régions une approche plus officielle et uniforme de prestation de services relatifs au retour au travail, approche rendue possible par la formation de son personnel et la sensibilisation du personnel du bureau local de la WSIB.

- Le BCT amorcera des discussions avec ses partenaires sur la mise au point d'une approche plus uniforme de la prestation de services et de l'évaluation dans tout le système.
- Le règlement efficace et rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail en Ontario contribue à la santé économique et sociale globale de l'Ontario.

Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST)

Les services de ce programme sont fournis par trois représentants des travailleurs et 1,5 adjoint juridique, sous la direction d'un chef. Les demandes de services étant demeurées relativement stables, les ressources actuellement consacrées à ce programme sont adéquates.

Les services du PPR-SST sont fournis au bureau provincial du BCT à Toronto. Pour communiquer avec l'équipe du programme, 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.

Le programme de formation du BCT prépare et coordonne des formations adaptées aux besoins du personnel du PPR-SST et en assure la prestation et le suivi.

Le BCT fournit les services ci-après.

Services de consultation

- Les services de consultation sont principalement fournis par téléphone. La prise en charge initiale est faite par un adjoint juridique, qui fournit aux travailleurs de l'information sur leurs droits et les services qu'offre le BCT. Lorsque le cas d'un travailleur entre dans la portée du mandat du BCT 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. Sinon, le travailleur reçoit des conseils juridiques complets ou est aiguillé vers la bonne ressource.

Services de représentation

- Si le travailleur accepte une offre de représentation du BCT, celui-ci prépare une demande et la dépose devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO), et représente le travailleur à toutes les étapes du processus de plainte pour représailles, y compris durant les médiations et les audiences. S'il y a lieu, le BCT communique avec l'employeur en dehors du processus officiel de la CRTO afin de régler la plainte.

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 les services qu'offre le BCT sont accessibles sur le site Web ainsi que dans des publications et par courriel.

Activités avec les partenaires

L'équipe du Programme de protection contre les représailles du BCT continuera de consulter les intervenants et partenaires suivants et de collaborer avec eux.

- **Direction de la santé et de la 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.

Orientations stratégiques

- Le processus de plaintes pour représailles de la *LSST* comprend des délais serrés et se déroule rapidement. Le BCT a réussi à répartir ses ressources en fonction des demandes pour s'assurer que les travailleurs reçoivent un service rapide.
- Il espère continuer à répondre à la demande conformément au mandat de protection contre les représailles prévu par la *LSST* et cherchera des façons de renforcer la prestation de ses services.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs internes

- Le BCT compte plus d'intervenants professionnels formés que partout ailleurs dans le système.
- Les membres du personnel qui offrent des services directs dans les deux programmes sont soutenus par un programme de formation essentiel et par d'autres membres du personnel.
- Au cours des deux dernières années, le BCT a consacré beaucoup de ressources à aider le TASPAAAT à réduire le nombre d'appels. Cette initiative a donné de bons résultats, mais a fait en sorte qu'il est devenu difficile pour le BCT de répondre à la demande de services de représentation à d'autres niveaux d'appels.
- L'infrastructure de TI du BCT n'est toujours pas adéquate pour soutenir un service à la clientèle de qualité, fournir les données nécessaires à la planification et à l'évaluation, et permettre au personnel de travailler plus efficacement.

Facteurs externes

- Le rapport Gestion de la transformation – Un plan d'action pour la modernisation de l'Ontario (Examen ligne par ligne) en appelle à l'Ontario pour « moderniser les services grâce à une meilleure utilisation du numérique et des modèles de services partagés. »
- La situation budgétaire de la WSIB demeure solide, et l'organisme poursuit ses investissements dans la prestation de services électroniques et le retour au travail.
- Le TASPAAAT est ouvert à l'innovation et à la collaboration dans le cadre d'initiatives de modernisation.
- La capacité d'offrir des services de représentation des partenaires communautaires et du domaine du travail du BCT pourrait s'amenuiser, en particulier dans les dossiers complexes.
- Des pressions constantes se font sentir concernant les services dans les dossiers relatifs aux maladies professionnelles existantes et émergentes.
- Les répercussions de l'examen continu des organismes et l'engagement du gouvernement à l'égard de la réduction des dépenses sont encore inconnus.

DÉTERMINATION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Risque cerné	Objectif touché du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable(s)	Date cible
Risque opérationnel Déterminer des indicateurs de rendement pertinents.	Améliorer de façon continue la prestation de services.	Élevée	Moyenne	Établir les indicateurs de rendement clés pour le BCT. Explorer, avec l'aide du ministère du Travail et des partenaires du système, la faisabilité de l'établissement d'indicateurs pour le système. Réduire le nombre de cas en attente d'un examen exhaustif. Poursuivre les activités de sensibilisation auprès des députés provinciaux et revitaliser les partenariats communautaires et dans le système.	Directeurs et chefs	2019-2020
Risque opérationnel Réponse aux cas émergents liés aux grappes de cas de maladies professionnelles chroniques et au stress.	Répondre à la demande de services dans ce domaine complexe tout en accomplissant le reste du mandat du BCT.	Élevée	Moyen	Continuer à être un chef de file des services de représentation dans les cas de maladies professionnelles. Analyser le nombre de cas liés aux maladies professionnelles et au stress chaque trimestre afin d'établir les tendances et les besoins en ressources. Réaffecter les ressources au besoin.	Directeurs et chefs	Chaque trimestre
Risques liés aux TI Le système de gestion des cas du BCT a atteint la fin de sa vie utile. Il ne peut intégrer l'accès électronique (E-Access) aux fichiers de la WSIB ni fournir un portail d'accès aux	Maximiser la capacité et l'efficacité organisationnelles et améliorer la prestation de services aux clients des programmes d'assurance contre les accidents de travail et de protection contre les représailles.	Élevée	Élevé	Mettre en œuvre Windows Office 365; continuer de collaborer avec le ministère du Travail concernant la proposition d'un nouveau système de gestion de cas; continuer à élaborer une plateforme interne de gestion des connaissances pour le BCT avec le groupe TI. Collaborer avec le groupe TI pour apporter des correctifs à la maintenance du système actuel de gestion des cas et	Directeurs et chefs	Mise en œuvre graduelle entre 2019 et 2021

Risque cerné	Objectif touché du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable(s)	Date cible
clients du BCT. SharePoint 2010, qui soutient la gestion de cas du Programme de protection contre les représailles et de l'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) ainsi qu'une bibliothèque de décisions, est lui aussi en voie d'être éliminé.				de SharePoint en attendant la création du nouveau système. Collaborer avec le groupe TI pour faire migrer SharePoint 2010 vers une nouvelle plateforme ou mettre en œuvre des solutions de rechange.		
Risques liés aux ressources humaines Répercussions négatives sur le traitement des demandes des clients en état de crise.	Stress accru ressenti par les membres du personnel du BCT qui s'occupent des clients en état de crise.	Élevée	Moyen	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. Donner de la formation sur les interactions avec les clients en état de crise et la prestation de services aux personnes vulnérables.	Directeurs et chefs	En cours. Formation élaborée et offerte aux TI, si possible.
Risques liés aux ressources humaines Postes vacants	Environ 20 % des membres du personnel, y compris certains chefs, seront admissibles à la retraite au cours des trois prochaines années.	Élevée	Moyen	Planification de la relève et recrutement : Le BCT devra bientôt embaucher du personnel, aidé par un solide plan de gestion des connaissances et de l'information.	Directeurs et chefs	En cours

PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES

Le BCT examine régulièrement son effectif et sa structure organisationnelle pour assurer la prestation la plus efficace possible de ses programmes. Le recrutement de conseillers des travailleurs et de représentants des travailleurs titulaires d'un permis du Barreau de l'Ontario signifie que les nouveaux membres du personnel peuvent avoir besoin d'un soutien important pour acquérir l'expertise nécessaire en matière d'indemnisation des accidents de travail et de protection contre les représailles. Pour répondre à ce besoin, le BCT a mis sur pied un programme complet de formation maison et compte dans son effectif un spécialiste de la formation. Un mentor est également attribué à chaque nouveau membre du personnel pour aider celui-ci à être rapidement en selle.

PLANIFICATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le BCT a cerné un certain nombre de domaines nécessitant de l'attention et des ressources en matière de technologies de l'information.

1. La mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de cas pour soutenir la réalisation des deux mandats a été déterminée comme étant une priorité pour le Ministère et a été retardée pendant plusieurs années. Une technologie moderne, dont un portail pour les clients, améliorera l'efficacité de la prestation des services et permettra un meilleur accès aux processus de la WSIB et du TASPAAAT. Une proposition de projet en collaboration avec le ministère du Travail est en cours de préparation et devrait être présentée au quatrième trimestre de 2018-2019, le choix du fournisseur étant prévu pour août 2019 et la mise en œuvre complète, d'ici le 31 mars 2021.
2. Le BCT prend aussi des mesures pour élaborer une plateforme de gestion des connaissances et de l'information qui permettra aux membres du personnel de se familiariser avec les pratiques exemplaires actuelles pertinentes et d'échanger de l'information à l'échelle de la province.
3. L'utilisation accrue de l'accès électronique (E-Acces) aux fichiers de la WSIB devrait réduire le temps de traitement des dossiers. Les problèmes soulevés lors de la phase d'évaluation pourraient devoir être réglés avant que le projet pilote soit mis en œuvre à l'échelle du BCT.
4. Les 34 audiences par vidéoconférence devant le TASPAAAT réalisées jusqu'en janvier 2019 ont été un succès, et le TASPAAAT envisage d'étendre cette initiative. Cependant, dans certains bureaux du BCT, l'accès à Internet et les capacités ne permettent pas l'utilisation plus large de cette méthode.

PLAN DE COMMUNICATION

Programme d'assurance contre les accidents du travail

L'objectif des communications du BCT est d'informer les clients et les parties prenantes des changements aux politiques et aux priorités du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Le BCT offre aux travailleurs blessés et aux membres de leur famille des services gratuits, confidentiels et spécialisés pour les aider dans leurs interactions avec la WSIB et le TASPAAAT. Il soutient ainsi les priorités du gouvernement et du Ministère à l'égard de l'aide aux travailleurs les plus vulnérables dont les cas sont les plus urgents, particulièrement ceux des grappes de cas de maladies professionnelles.

Le principal groupe visé par le plan de communication comprend les partenaires en matière d'aiguillage, comme les députés provinciaux, les cliniques d'aide juridique, les organismes communautaires, les programmes liés aux invalidités et les fournisseurs de soins de santé. Ces parties intéressées constituent également les principales sources d'aiguillage vers le BCT, et la meilleure façon de les joindre est d'utiliser les contacts locaux, qui sont bien établis.

L'approche du BCT est discrète et cible principalement des contacts directs avec les dirigeants locaux des partenaires du BCT, par téléphone, par envoi électronique à partir de listes, par courriel personnalisé et par lettre. Les communications renverront aux mises à jour et avis publiés régulièrement sur le site Web du BCT.

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

Les communications visent 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.

OFFICE OF THE WORKER ADVISER

Appendix A - Multi-Year Preliminary Planning Base

FY 2019-20 (\$000)											
Program/Region	FTE*	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	602.2	100.0	1,002.2		10,575.4		10,575.4
PFESD											
CCSU											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
OWA Program Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	602.2	100.0	1,002.2	-	10,575.4	0.0	10,575.4
Lease					795.6		795.6		795.6	0.0	795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,397.8	100.0	1,797.8	-	11,371.0	0.0	11,371.0
							-		-		-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grand Total	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,397.8	100.0	1,797.8	-	11,371.0	0.0	11,371.0

*OWA will continue to operate with 97.1 FTEs on a temporary basis, an additional 3.5 FTEs from its Printed Estimate approved FTE level of 93.6 FTEs for the fiscal year 2019-20.

FY 2020-21 (\$000)											
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	600.0	100.0	1,000.0		10,573.2		10,573.2
PFESD											
CCSU											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
OWA Program Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	600.0	100.0	1,000.0	-	10,573.2	0.0	10,573.2
Lease					795.6		795.6		795.6	0.0	795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,395.6	100.0	1,795.6	-	11,368.8	0.0	11,368.8
							-		-		-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grand Total	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,395.6	100.0	1,795.6	-	11,368.8	0.0	11,368.8

FY 2021-22 (\$000)											
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	600.0	100.0	1,000.0		10,573.2	0.0	10,573.2
PFESD											
CCSU											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
OWA Program Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	600.0	100.0	1,000.0	-	10,573.2	0.0	10,573.2
Lease					795.6		795.6		795.6	0.0	795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,395.6	100.0	1,795.6	-	11,368.8	0.0	11,368.8
							-		-		-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grand Total	93.6	7,783.1	1,790.1	300.0	1,395.6	100.0	1,795.6	-	11,368.8	0.0	11,368.8

ANNEXE B : Répartition des équivalents temps plein (ETP)

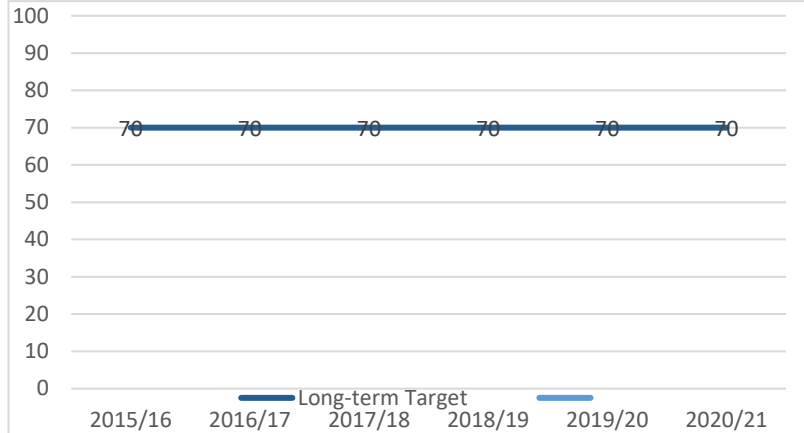
Job Title	Job Classification	2019-20* Regular FTE	2020-21 Regular FTE	2021-22 Regular FTE
SMG/ITX	W5187	1.0	1.0	1.0
Regional Manager	M1109B	5.0	4.0	4.0
Worker Adviser	10572	51.0	49.0	49.0
Client Service Representative	OAD 08	19.6	19.1	19.1
Regional Service Coordinator	OAD 10	4.0	4.0	4.0
Service Coordinator	OAD 09	2.0	2.0	2.0
Coordinator, ESD & DA	02285	1.0	1.0	1.0
AMAPCEO	Level 5	3.0	3.0	3.0
General Counsel, Manager CCSU	EL003	1.0	1.0	1.0
Legislative Interpretation Specialist	02293	4.0	4.0	4.0
Manager OHSRP	EL003	1.0	1.0	1.0
Worker Representative	03525	3.0	3.0	3.0
Legal Assistant	OAD 10	1.5	1.5	1.5
		97.1	93.6	93.6

*OWA will continue to operate with 97.1 FTEs on a temporary basis. This is an additional 3.5 FTEs from its Printed Estimate approved FTE level of 93.6 FTEs for the fiscal year 2019-20.

ANNEXE C : MESURES DU RENDEMENT – Programme d’assurance contre les accidents du travail

Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends (RRD/RED)

Pourcentage des décisions rendues dans le cadre du mécanisme de RRD ou de RED



Contribution de l’organisme

Le BCT fournit un mécanisme de règlement rapide des différends (au niveau opérationnel) et de règlement extrajudiciaire des différends (décisions post-opérationnelles obtenues sans recourir à une audience officielle en personne).

Ce mécanisme simplifie la prestation de services dans les deux programmes, permet un règlement plus rapide pour les clients et favorise l’efficacité dans le système.

Ce qu’illustre le graphique

Le graphique illustre la proportion des décisions rendues sans passer par une audience formelle visée par le BCT.

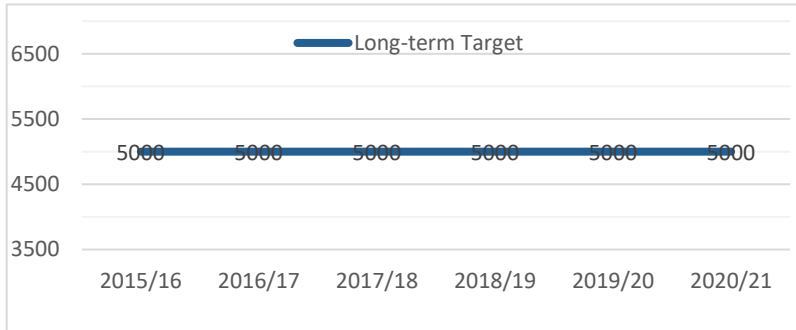
Engagement pour 2019-2020

L’engagement pour l’exercice 2019-2020 est d’obtenir le règlement rapide ou extrajudiciaire de 70 % des dossiers.

L’objectif à long terme est de 70 %.

Mesure de rendement n° 2 : Résultats obtenus par les services de représentation

Évaluations des cas et représentation par le BCT



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue au règlement des différends dans le cadre du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services de conseils, de représentation et d'information ainsi que de partenariats au sein du système. Il soutient ainsi les travailleurs vulnérables et contribue au maintien du système en assurant un règlement efficace des différends dans les cas litigieux.

Ce qu'illustre le graphique

Cette mesure illustre l'approche stratégique du BCT en matière de services à la clientèle, qui comprend, au début du processus, l'évaluation exhaustive des cas et des consultations avec les travailleurs blessés, puis, au besoin, des services de représentation.

La mesure comprend le nombre d'évaluations exhaustives des cas et le nombre de questions tranchées par des décisions rendues pour des clients du BCT.

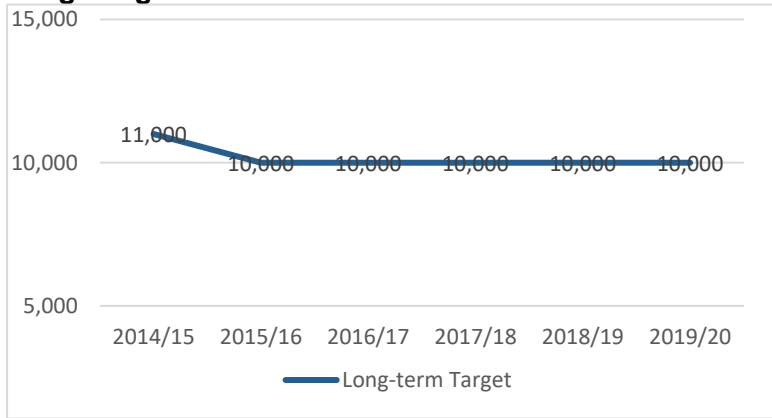
Engagement pour 2019-2020

L'engagement pour 2019-2020 est de 5 000 évaluations de cas et décisions d'appel.

L'objectif à long terme est de 5 000.

Mesure de rendement n° 3 : Soutien des travailleurs blessés en état de crise

Répondre aux besoins relatifs et non relatifs à la WSIB des travailleurs au moyen de conseils sommaires et d'aiguillages



Contribution de l'organisme

Le BCT soutient les travailleurs blessés en état de crise psychologique ou financière; conseille les travailleurs blessés et les aide à aller vers d'autres ressources lorsque les preuves ne sont pas suffisantes pour poursuivre leur affaire ou lorsque des questions non liées à la WSIB sont cernées. Le BCT leur offre également des conseils immédiats sur la façon de gérer les questions liées à leur dossier de la WSIB.

Ce rôle s'inscrit dans le cadre de la priorité qu'accorde le Ministère aux travailleurs vulnérables.

Ce qu'illustre le graphique

Le graphique illustre la cible en matière de conseils sommaires et d'aiguillages.

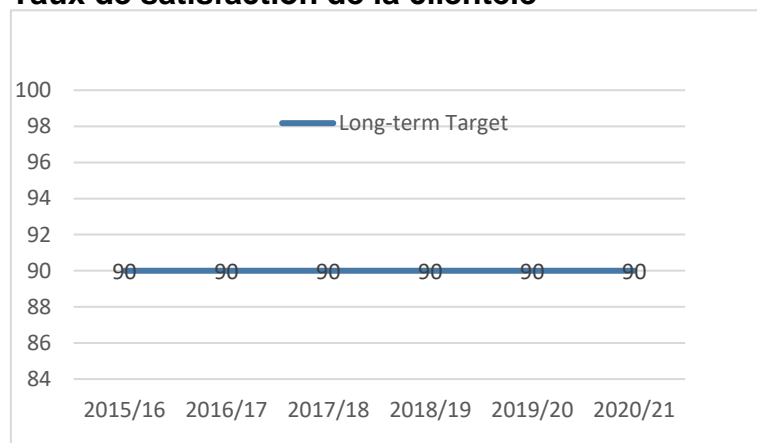
Engagement pour 2019-2020

L'engagement pour 2019-2020 est de 10 000 cas de conseils sommaires et d'aiguillages.

L'objectif à long terme est de 10 000.

Mesure de rendement n° 4 : Taux de satisfaction de la clientèle

Taux de satisfaction de la clientèle



Contribution de l'organisme

Amélioration du service offert aux clients grâce à un examen exhaustif des cas et à des consultations en vue de mieux répondre aux besoins des clients, notamment en leur donnant accès à d'autres ressources, selon leurs besoins, durant le processus de règlement des différends et d'appel.

Ce qu'illustre le graphique

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il offre aux clients. Pour aider à cerner et à combler toute lacune, les clients sont invités à répondre à des sondages sur la satisfaction de la clientèle lorsque les services de représentation du BCT prennent fin.

Cette mesure indique le pourcentage de répondants du BCT qui ont indiqué qu'ils étaient « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

Engagement pour 2019-2020

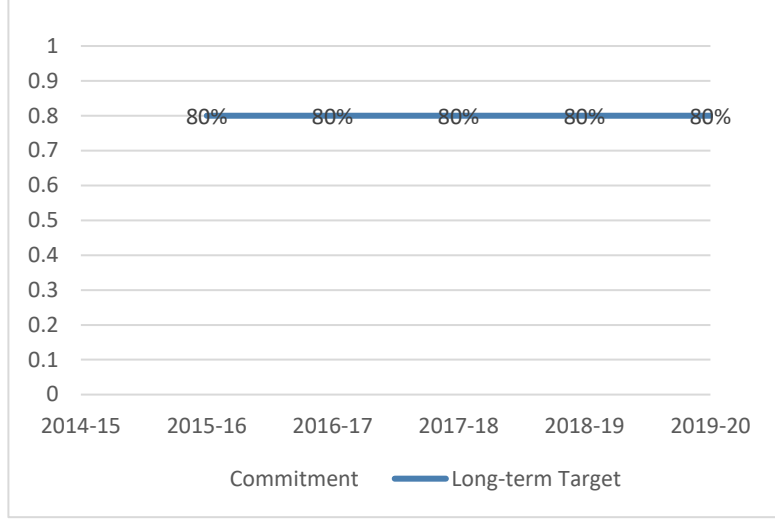
L'engagement pour 2019-2020 est que 90 % des répondants indiquent qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

L'objectif à long terme est de 90 %. La tendance des dernières années est supérieure à 90 %. L'engagement pour 2019-2020 est de 90 %.

ANNEXE D : MESURES DE RENDEMENT – Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST)

Mesure de rendement n° 5 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends (RRD/ RED)

Pourcentage de cas de représentation réglés à l'aide des mécanismes de règlement rapide et extrajudiciaire des différends du PPR-SST



Contribution de l'organisme

Dans la mesure du possible, le BCT tente de régler les cas de représailles avant l'étape de l'audience officielle. Il peut alors parvenir au règlement au moyen d'une médiation officielle à la CRTO et de négociations informelles directement avec les employeurs ou leurs représentants. Cette approche aide les travailleurs vulnérables et les employeurs en permettant un règlement rapide sans litige coûteux.

Ce qu'illustre le graphique

Le graphique illustre le pourcentage de cas de représailles aux termes de la LSST du BCT ayant fait l'objet de règlements. L'objectif à long terme est de 80 %. Bien que le programme ait dépassé cet objectif, il convient de garder une certaine souplesse pour tenir compte des changements imprévus au système et permettre aux stratégies d'atténuation de régler les problèmes systémiques et d'élargir les mesures de réparation à l'égard des travailleurs.

Engagement pour 2019-2020

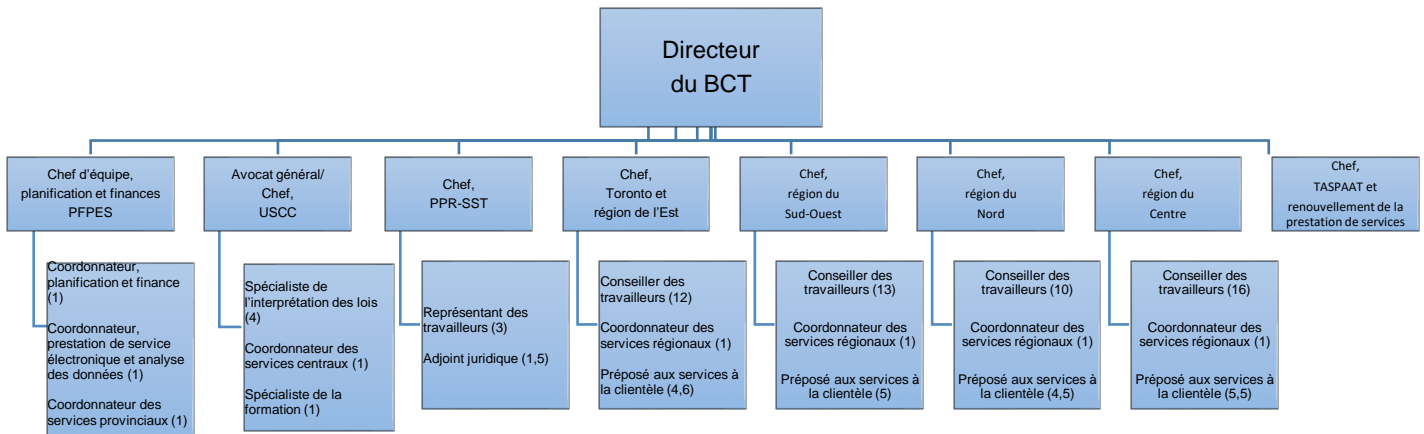
L'engagement pour 2019-2020 est de 80 %.

Engagement à long terme

On prévoit qu'à mesure que ce programme évoluera, un plus grand nombre de cas pourrait passer par une audience. Ainsi, l'engagement à long terme demeurera de 80 % jusqu'en 2019-2020. Le BCT poursuivra ses efforts en vue d'atteindre les résultats prévus pour 2019-2020.

ANNEXE E : ORGANIGRAMME DU BCT

ORGANIGRAMME DU BCT ET ETP POUR 2019-2020



Cet organigramme indique les ETP au moment de la publication du Plan. L'effectif du BCT fluctue pendant l'exercice.

La directrice est responsable de la gestion des ressources humaines et des activités de l'organisme, conformément aux pratiques et normes commerciales et financières acceptées. La directrice agit comme responsable de l'éthique des fonctionnaires, conformément à la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario*.