



Ontario

Bureau des conseillers des travailleurs

Plan d'activités

De 2014-2015 à 2017-2018

22 octobre 2013

RÉSUMÉ

Le présent plan d'activités porte sur les deux mandats du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) – assurance contre les accidents du travail et représsailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Programme d'assurance contre les accidents du travail

L'objectif prioritaire du BCT et sa principale contribution au système continuent d'être son travail quotidien visant à conseiller et à représenter les travailleurs vulnérables blessés, non syndiqués, et leurs survivants dans les cas liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents de travail. Au cours de l'exercice 2012-2013, la demande en services de représentation a connu une augmentation. Cette demande accrue s'est modérée au cours de la première moitié de 2013-2014, mais la charge de travail reste importante en raison de la période de demande élevée antérieure. Des changements dans le taux d'acceptation des cas présentés par le BCT au niveau opérationnel et au palier des appels de la CSPAAT signifient qu'une proportion plus élevée de ces cas se rend devant le TASPAAAT. Cela représente des difficultés pour la rotation efficiente des cas, auxquelles s'attaquera le BCT en 2014-2015, notamment en veillant à ce que les ressources humaines correspondent à la demande en services partout en Ontario, conformément à l'analyse de la charge de travail effectuée en 2013-2014.

En 2014-2015, le BCT et ses partenaires du système renforceront leurs protocoles afin de répondre aux travailleurs en état de crise psychologique ou financière, dont certains peuvent constituer une menace pour eux-mêmes ou les autres. Le BCT renforcera aussi l'échange de renseignements avec d'autres programmes de prestations d'invalidité, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et l'aiguillage vers ces programmes.

Les partenariats avec la CSPAAT et le TASPAAAT seront essentiels à la réussite du BCT en 2014-2015 et par la suite, en particulier pour ce qui est de répondre aux changements prévus aux politiques d'indemnisation de la CSPAAT et d'améliorer le règlement des différends et la rotation des cas.

Le BCT continuera d'améliorer son site Web, qui a été renouvelé en 2013-2014, afin de fournir un outil utile pour l'éducation et le soutien de sa clientèle.

En réponse à la complexité croissante des cas et à l'augmentation de la charge de travail, le BCT mènera en 2014-2015 un processus intensif de mobilisation du personnel visant à améliorer son modèle de prestation des services et à relever les meilleures pratiques dans ses services de première ligne. Les recommandations issues de ce processus seront mises en œuvre plus tard en 2014-2015.

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

En plus de son mandat lié à la CSPAAT, le BCT a commencé le 1^{er} avril 2012 à conseiller et à représenter les travailleurs non syndiqués qui ont pu faire l'objet de représailles au travail parce qu'ils ont exprimé des préoccupations en matière de santé et de sécurité. Afin que le BCT soit en mesure d'accomplir le travail exigé par ce nouveau mandat, le MTR a confirmé une augmentation pluriannuelle des ETP et des affectations budgétaires du BCT afin de permettre l'embauche de deux représentants des travailleurs et d'un préposé aux services à la clientèle en attendant l'examen ultérieur du modèle de prestation des services proposé et des besoins en ressources. Même en l'absence d'activités de sensibilisation, le nouveau Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail a connu une augmentation régulière des demandes de conseil et d'aide. Au cours des six premiers mois de 2013-2014, par suite de l'accroissement spectaculaire du nombre de demandes reçues en 2012-2013, le personnel du Programme a fait face à une charge de travail importante.

LE BUREAU ET SON MANDAT

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 par des modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail* alors en vigueur (maintenant intitulée *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* – LSPAAT). Il est un organisme de services opérationnels du ministère du Travail (ministère ou MTR) depuis 1992. Il relève du ministre du Travail et est indirectement financé par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) grâce au recouvrement des coûts. Le directeur du BCT est nommé par décret, et les membres du personnel du Bureau sont des fonctionnaires.

Mandat en matière d'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 les priorités du gouvernement visant la création d'un Ontario plus prospère et plus sain en contribuant à l'initiative de réduction de la pauvreté et en aidant les travailleurs vulnérables grâce au règlement des différends, ce qui permet à ses clients d'obtenir des prestations et services de la LSPAAT. Cela réduit les pressions qui s'exercent sur les programmes de services sociaux et les recettes du gouvernement, car le coût des soins de santé et des prestations que reçoivent ces clients est facturé au secteur où ils se sont blessés. Les efforts déployés par le BCT pour assurer le retour au travail des travailleurs blessés contribuent aussi à la prospérité de l'Ontario en réduisant les coûts d'indemnisation à long terme pour leurs employeurs.

Mandat en matière de protection contre les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail

Par suite de l'adoption de la *Loi de 2011 modifiant des lois en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail* (projet de loi 160), un mandat supplémentaire a été confié au BCT. À compter

du 1^{er} avril 2012, le BCT a reçu le mandat d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé une plainte concernant des représailles aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

Ce nouveau mandat permet au BCT de mieux appuyer les priorités gouvernementales qui visent la création d'un Ontario plus prospère et plus sain ainsi que l'objectif du ministère qui vise à protéger les travailleurs vulnérables en veillant à ce que les travailleurs non syndiqués de l'Ontario qui expriment des préoccupations en matière de santé et de sécurité puissent facilement recevoir des conseils confidentiels et des services de représentation s'ils font l'objet de représailles au travail. Cela contribue au règlement efficace des différends et aide les travailleurs et les employeurs à éviter de coûteux litiges.

Vision et mission du BCT

La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail pour les travailleurs non syndiqués blessés les plus vulnérables et leurs survivants.

La mission du BCT est la suivante :

- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et préserve la santé des travailleurs, laquelle est un fondement d'une économie forte et dynamique.
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats dans la collectivité et au sein du système.
- Fournir des conseils et des services de représentation et d'éducation spécialisés et efficaces aux travailleurs vulnérables qui ne font pas partie d'un syndicat et qui ont pu faire l'objet de représailles parce qu'ils ont respecté la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

En 2014-2015 et dans les années à venir, le BCT devra faire face à diverses pressions qui l'amènent à examiner soigneusement comment il fournit des services pour appuyer ses mandats de base.

Programme d'assurance contre les accidents du travail : En priorité, le BCT répondra aux difficultés découlant du fait qu'une proportion croissante de ses cas sont portés en appel devant le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Pour maximiser la rotation efficiente des cas, le BCT s'efforcera en 2014-2015 de régler plus de cas au niveau opérationnel et au palier des appels de la CSPAAAT. Pour ce faire, il

collaborera avec la CSPAAT pour s'attaquer aux problèmes qui touchent le règlement des cas en première ligne, afin d'accroître le règlement rapide de la plupart des cas, et avec des représentants des employeurs pour établir des méthodes de règlement des différends fondées sur le consensus. Le BCT travaillera aussi avec le TASPAAAT et des représentants des employeurs pour le règlement de ses cas qui font l'objet d'un appel devant le TASPAAAT. Enfin, il travaillera avec ses partenaires du système et de la collectivité pour répondre aux travailleurs qui se trouvent en situation de crise et aider les travailleurs à s'adresser au besoin à d'autres programmes de prestations d'invalidité, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

En même temps, le BCT consacrera plus de ressources en 2014-2015 et par la suite afin de soutenir et de mobiliser son personnel pour qu'il s'adapte aux changements apportés par la CSPAAT, en particulier aux nouvelles politiques d'indemnisation devant être mises en œuvre en 2014-2015 et aux nouveaux processus d'appel, relève les meilleures pratiques et observe des normes professionnelles élevées. Ces initiatives seront appuyées par la planification d'un nouveau système de gestion des cas et seront compatibles avec l'élimination probable au cours des trois années visées par le présent plan d'activités de l'exemption dont jouit le BCT relativement à la réglementation sur les parajuristes.

Conformément aux directives actuelles de la FPO exigeant qu'il fonctionne dans les limites du financement qui lui est affecté, le BCT examine attentivement les services qu'il fournit et la façon dont ils le sont. À l'aide de données sur les cas et l'effectif, le BCT examinera son modèle actuel de prestation des services et apportera des modifications pour accroître encore plus l'efficacité, améliorer le service à la clientèle et affecter les ressources là où elles sont le plus nécessaires. À cet égard, il fera l'essai d'une nouvelle mesure du rendement afin de tenir compte du travail essentiel qui est fait pour évaluer les dossiers des travailleurs et aider les travailleurs en situation de crise à s'adresser au programme de prestations d'invalidité qui convient. Cela exigera notamment d'affecter les ressources nécessaires au mandat du BCT en matière de repréaillies, où la demande en services augmente considérablement.

En 2014-2015, soit la troisième année où des services juridiques sont offerts aux travailleurs ayant porté plainte concernant des repréaillies en matière de santé et de sécurité, le BCT continuera de collaborer avec le programme de santé et sécurité du MTR, qui est la principale source des clients aiguillés vers le BCT à ce sujet. Des activités de sensibilisation ciblant les travailleurs vulnérables prioritaires seront entreprises.

ACTIVITÉS MENÉES AVEC LES INTERVENANTS

Partenariats en matière d'assurance contre les accidents du travail

Le BCT contribue à l'amélioration des services dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats avec la CSPAAT, le TASPAAAT, le Bureau des conseillers des employeurs (BCE), le MTR, des groupes d'intervenants représentant les travailleurs ou les employeurs, et les Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario

(OHCOW). Le rôle le plus important du BCT est d'aider à l'amélioration du règlement des différends et du processus de retour au travail dans le système.

Étant donné que les clients du BCT ne sont pas syndiqués, il peut être difficile de les joindre. Le BCT continue d'améliorer son profil dans la collectivité et poursuivra son initiative commune avec la CSPAAT afin de faire connaître ses services à ses clients éventuels dès les toutes premières étapes de leur demande d'indemnisation lorsqu'un différend survient. Cela est tout particulièrement important dans les cas qui portent sur le retour au travail.

Activités menées en partenariat avec la CSPAAT

Comité consultatif des travailleurs blessés et des syndicats de la CSPAAT

Le directeur du BCT participe activement à ce comité, qui est convoqué par le président de la CSPAAT et formé de cadres supérieurs de la CSPAAT ainsi que de travailleurs membres de syndicats, de groupes de travailleurs blessés et d'organismes représentant des travailleurs non syndiqués (cliniques juridiques communautaires et BCT).

Réunions de partenariat BCT/CSPAAT

Les cadres supérieurs du BCT et de la CSPAAT se réunissent au besoin pour discuter de problèmes systémiques. En 2014-2015, cela inclura la mise en œuvre des nouvelles politiques d'indemnisation de la CSPAAT et l'examen de son nouveau processus d'appel.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)

Le Partenariat pour l'ACCES a pour but d'offrir une aide rapide, intégrée et complète aux familles à la suite d'un accident du travail mortel d'un proche. En 2013-2014, le BCT, la CSPAAT, la Division des opérations du MTR et un autre partenaire, un organisme d'entraide appelé Fil de Vie, ont examiné et renforcé le partenariat en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Tout en maintenant des communications régulières, les partenaires continuent de relever et de combler les lacunes dans les services et de mieux faire connaître aux survivants les services mis à leur disposition. En 2014-2015, les partenaires étudieront la possibilité d'élargir le Partenariat pour l'ACCES en vue d'aider les travailleurs souffrant d'une blessure ou d'une maladie qui bouleverse leur vie et les familles des travailleurs morts d'une maladie professionnelle.

Partenariat CSPAAT/BCT/TASPAAT concernant les travailleurs en situation de crise et partenariats avec d'autres programmes de prestations d'invalidité

Certains travailleurs blessés réagissent à l'évolution de leur cas en menaçant de se faire du mal ou de s'en prendre à d'autres personnes, ou se retrouvent dans d'autres situations de crise, le plus souvent par suite d'une forte réduction de leurs revenus ou de la perte de leur logement. Les partenaires du système d'assurance contre les accidents du travail ont établi un protocole détaillé pour répondre à ces situations afin de maximiser le soutien offert aux travailleurs blessés et de faciliter le règlement des différends et des appels, tout en protégeant la sécurité de leur personnel. Ce protocole a été examiné et mis à jour en 2013-2014. Plusieurs situations explosives ont été désamorçées par les partenaires. Avec l'appui du sous-ministre du Travail, d'importantes mesures ont également été prises pour améliorer la collaboration avec d'autres programmes de prestations d'invalidité auxquels peuvent avoir recours les travailleurs blessés (en particulier le POSPH et le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – PPIRPC).

En 2014-2015, le BCT s'efforcera de renforcer la collaboration et les protocoles connexes, notamment pour ce qui est des communications, de l'échange de renseignements et de l'aide fournie aux travailleurs blessés lorsqu'ils s'adressent à d'autres programmes de prestations d'invalidité.

Activités menées en partenariat avec le TASPAAAT

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

Le Groupe consultatif du TASPAAAT inclut le président du TASPAAAT et d'autres cadres supérieurs, le directeur de la Direction des services d'appel de la CSPAAT, et des membres représentant les travailleurs et les employeurs. Le directeur et l'avocate générale du BCT font partie de ce groupe.

Réunions de partenariat BCT/TASPAAAT

Comme pour la CSPAAT, le directeur du BCT et d'autres membres du personnel rencontrent des responsables du TASPAAAT pour discuter de divers sujets de collaboration. Cela sera tout particulièrement important en 2014-2015, car les deux organismes devront faire face à l'arriéré de cas au TASPAAAT.

Autres partenariats dans le système

Forum interorganismes

Un forum interorganismes, formé notamment de représentants de la CSPAAT, du TASPAAAT, du BCT et du BCE, et présidé par le MTR, a commencé à se réunir en 2012 à la demande du sous-ministre du Travail afin d'échanger des renseignements et de collaborer pour que le système d'assurance contre les accidents du travail soit aussi efficient et efficace que possible. En 2013-2014, les partenaires ont échangé des données et des stratégies sur la réduction de l'arriéré de cas, le règlement des différends, les mesures à prendre concernant les travailleurs en situation de crise, et l'accès aux dossiers par voie électronique. Le forum jouera un rôle important en 2014-2015 pour soutenir la collaboration en vue de répondre aux enjeux dans le système.

Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario (OHCOW)

Le BCT collabore avec OHCOW afin d'obtenir rapidement et efficacement des rapports portant sur l'ergonomie, l'hygiène et des sujets médicaux. Le partenariat avec OHCOW est tout particulièrement important en ce qui concerne les grappes de cas de maladie professionnelle, dont certaines peuvent inclure des centaines de cas, comme à Sarnia et à Peterborough.

Autres partenariats

Le mandat et les ressources du BCT ne lui permettent pas de fournir aux travailleurs blessés et à leur famille tous les services de counselling, de soutien et de conseils dont ils ont besoin. Le BCT compte sur des partenaires communautaires clés (groupes de travailleurs blessés, bureaux de circonscription de députés provinciaux, groupes ethniques et francophones, fournisseurs de soins de santé, municipalités, cliniques juridiques, syndicats) et d'autres groupes communautaires qui ont des contacts avec des travailleurs blessés (banques alimentaires, organismes de services sociaux, centres d'aide aux personnes en chômage, etc.) pour fournir un vaste éventail de services d'aide. En aiguillant sa clientèle vers ces fournisseurs de services, le BCT peut se

concentrer sur la prestation de services de consultation et de représentation aux travailleurs blessés.

En 2014-2015 et par la suite, le BCT entreprendra des activités de liaison soigneusement ciblées avec des partenaires communautaires qui peuvent faire en sorte que les services du BCT soient connus des travailleurs particulièrement vulnérables et leur soient accessibles – principalement les jeunes, les nouveaux immigrants et les Premières Nations. Certaines de ces activités seront menées en partenariat avec la CSPAAT et d'autres partenaires du système comme le MTR.

Partenariats liés au Programme de protection contre les représailles

Avant la mise en œuvre au cours de la première partie de 2012-2013 du mandat du BCT et du BCE en matière de représailles, les deux bureaux, de même que la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) et des intervenants internes du ministère, ont participé à un groupe de travail portant sur l'article 50 et convoqué par le Secrétariat du projet d'examen de la santé et de la sécurité du ministère. Même si ce groupe n'est plus actif, le BCT, le BCE et la CRTO continuent de collaborer au besoin sur des questions touchant les représailles. Ce partenariat se poursuivra en 2014-2015.

TOUR D'HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS

Programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

En représentant les travailleurs blessés non syndiqués et leurs survivants, le BCT fournit un service public et soutient le bien-être financier de sa clientèle grâce au règlement efficace des différends. La participation du BCT au processus de retour au travail contribue aussi au bien-être économique de l'Ontario, car cela permet d'améliorer l'emploi des travailleurs handicapés et d'éviter de coûteux litiges aux employeurs. Le BCT facilite le règlement des différends dans le système d'assurance contre les accidents du travail grâce aux trois services suivants exigés par son mandat :

Services de consultation

Même si la majorité des ressources humaines du BCT sont consacrées aux services de représentation, tous les travailleurs qui communiquent avec le BCT pour obtenir de l'aide reçoivent de précieux renseignements et conseils de haut niveau leur permettant de s'orienter tout seuls au sein du processus de la CSPAAT lorsque cela est possible. Les services de consultation sont fournis de diverses façons : téléphone, courriel, lettre, cliniques communautaires, rendez-vous en personne dans 16 bureaux (y compris un bureau satellite) situés un peu partout dans la province. Les cliniques communautaires sont annoncées et tenues dans les localités où le BCT n'a pas de bureau. Les partenaires communautaires, notamment les bureaux des députés provinciaux, sont informés des dates des cliniques dans leur région.

Le site Web du BCT offre un ensemble complet de renseignements bilingues sur la plupart des questions liées à l'assurance contre les accidents du travail (renseignements également fournis sous forme imprimée au besoin).

Services de représentation

Lorsque les services de consultation ne permettent pas aux travailleurs de régler eux-mêmes leurs problèmes, le BCT offre des services de représentation au niveau de la CSPAAT, du TASPAAAT et parfois dans des instances connexes. Si possible, le BCT s'efforce d'obtenir le règlement rapide et extrajudiciaire des différends. Les services de représentation constituent les services les plus complets et utiles que fournit le BCT au sein du système d'assurance contre les accidents du travail, favorisant ainsi l'équité dans les lieux de travail, l'affectation appropriée des coûts entre les employeurs et les contribuables, et la réduction de la pauvreté dans la collectivité en général. Le BCT contribue à la viabilité du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail, en particulier lorsque ses efforts facilitent le retour au travail.

Afin que ses ressources soient utilisées le plus efficacement possible, le BCT examine tous les cas avant d'offrir des services de représentation. Il offre ces services uniquement pour les cas qui ont des chances raisonnables de succès. Par suite de ce processus d'examen, de nombreux cas sont détournés du système d'appel, ce qui évite aux clients visés le stress de s'engager dans une opération ayant peu de chance de réussir. Dans ces cas, les clients sont aiguillés vers l'organisme de services sociaux ou le programme de prestations d'invalidité qui convient.

Le BCT reçoit un nombre considérable de dossiers de députés provinciaux, qui ne sont pas autorisés à représenter devant la CSPAAT ou le TASPAAAT les personnes habitant dans leur circonscription.

L'Unité des services centraux à la clientèle (USCC) du BCT fournit un soutien et des conseils juridiques au personnel du BCT pour les cas juridiquement complexes ou susceptibles d'établir un précédent, et, au besoin, présente des observations juridiques par écrit ou en personne au cours des audiences.

Services d'éducation

Le BCT encourage les efforts personnels de ses clients en leur offrant des documents éducatifs imprimés, également accessibles sur son site Web bilingue. Le site Web contient sous diverses formes des renseignements à jour sur les prestations et services de la CSPAAT : pages d'information, trousse d'information destinées aux travailleurs, foires aux questions, liens vers les formulaires de la CSPAAT et du TASPAAAT. Il comporte aussi d'autres renseignements et liens utiles pour comprendre la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Cette documentation permet au BCT de concentrer ses ressources sur les travailleurs blessés qui ont besoin de services de consultation ou de représentation plus poussés.

À l'heure actuelle, le site Web du BCT permet aux travailleurs de demander des services par courriel. Cependant, cela représente un point d'accès relativement limité. En 2014-2015, le BCT

prévoit d'inclure dans la planification et l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas des options pour un portail Web destiné à la clientèle.

Le BCT soutient aussi ses partenaires communautaires qui fournissent aux travailleurs blessés des services d'entraide, de counselling et d'assistance. Ce soutien prend la forme de services de consultation concernant des cas précis et de renseignements généraux produits par l'USCC sur les appels en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Le personnel de l'USCC produit et diffuse également des documents d'éducation et des mémoires portant sur des sujets particuliers.

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

Le 1^{er} avril 2012, le BCT a lancé son nouveau mandat visant à éduquer, à conseiller et à représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat et qui ont pu faire l'objet de représailles parce qu'ils ont exercé leurs droits aux termes de la LSST. Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST) du BCT est fourni à partir du bureau provincial du BCT à Toronto par deux représentants des travailleurs et un préposé aux services à la clientèle qui travaillent sous la direction et la supervision de l'avocate générale et chef de l'USCC. En 2012-2013 et 2013-2014, le BCT a mis l'accent sur le renforcement de sa capacité pour répondre à la demande liée à ce nouveau programme et n'a pas entrepris d'activités de sensibilisation. La majorité des cas lui sont renvoyés par le MTR. Voici les services offerts en vertu de ce programme :

Services de consultation

Les services de consultation pour les cas de représailles sont principalement fournis par téléphone. De plus, les travailleurs désireux d'obtenir les services du PPR-SST sont invités à lire les pages d'information du site Web portant sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. L'aiguillage des travailleurs concernés vers d'autres services gouvernementaux et communautaires constitue un élément important de ces services.

Services de représentation

Pour les cas de représailles en matière de santé et de sécurité au travail, des services de représentation devant la CRTO sont offerts et ont pour but de régler les différends le plus tôt possible.

Services d'éducation

Le site Web du BCT comprend des renseignements généraux sur les services fournis par le BCT aux travailleurs ayant déposé une plainte de représailles en matière de santé et de sécurité au travail, notamment trois pages qui permettent aux travailleurs de prendre leur cas en main. D'autres documents d'information seront élaborés à cet égard en 2014-2015.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

N.B. Cette analyse porte principalement sur les facteurs qui influent sur le mandat du BCT en matière d'assurance contre les accidents du travail. Lorsque ces facteurs se rapportent également au mandat du BCT en matière de repréailles, cela sera signalé.

Facteurs externes

a) Perspectives économiques de l'Ontario et stratégie financière du gouvernement

L'économie de l'Ontario continue d'être éprouvée par la situation mondiale. La stratégie financière du gouvernement reste axée sur l'élimination du déficit provincial. Pour le BCT, cela signifie que la principale priorité en 2014-2015 sera de concentrer ses ressources dans les secteurs où les besoins pour ses services sont les plus élevés, en particulier le nombre croissant de cas dans son Programme de protection contre les repréailles.

b) Principaux changements à la CSPAAT

- De 2009-2010 à 2012-2013, le BCT a connu une forte demande en services de représentation. Malgré une sélection plus restrictive des cas par le BCT, pendant la même période, le taux d'acceptation des cas présentés au niveau opérationnel et au palier des appels de la CSPAAT a chuté et est passé respectivement de 38 % à 25 % et de 51 % à 39 %. Cela a eu pour résultat qu'un plus grand nombre de cas présentés au niveau opérationnel de la CSPAAT ont fait l'objet d'un appel devant la Direction des services d'appel, et depuis cette direction, devant le TASPAAAT – où le taux de réussite du BCT est demeuré autour de 60 % tout au cours de cette période. Plus le niveau d'appel d'un cas est élevé, plus le BCT doit en moyenne y consacrer des ressources, et plus le délai est long avant que le cas soit réglé. En 2013-2014, le nombre de cas reçus a diminué, mais pas assez pour contrebalancer l'effet de ces facteurs et d'autres facteurs environnementaux sur le nombre total de cas pour lesquels des services de représentation ont été offerts. En 2013-2014, il y a eu quelques signes prometteurs, notamment l'amélioration du taux de réussite au niveau opérationnel, qui est passé à 31 %, et au palier des appels, qui est passé à 44 %, même si ces deux chiffres sont restés inférieurs aux taux observés en 2009-2010. Cela montre combien il importe en 2104-2015 de se concentrer sur l'amélioration du règlement des différends par le BCT au niveau opérationnel et au palier des appels de la CSPAAT.
- **Consultations et changements concernant les politiques de la CSPAAT**
Au cours du troisième trimestre de 2013-2014, la CSPAAT publiera aux fins de consultation cinq politiques d'indemnisation essentielles dont la mise en œuvre est prévue pour 2014-2015. Le processus d'appel de la CSPAAT fera en outre l'objet d'un examen vers la fin de 2013-2014 ou au début de 2014-2015. Par suite de ces changements continus à la CSPAAT, le BCT devra fournir davantage de séances de formation et d'éducation au personnel et aux partenaires en 2014-2015 et les années à venir.

c) Changements dans la main-d'œuvre et l'organisation du travail en Ontario

Le profil démographique de la main-d'œuvre ontarienne s'est considérablement modifié au cours de la dernière décennie, notamment : réduction de la syndicalisation dans le secteur privé entraînant une augmentation de la clientèle éventuelle du BCT, réduction du secteur manufacturier et croissance des secteurs du savoir et des services, augmentation des travailleurs à temps partiel et des emplois précaires, travailleurs âgés restant au travail plus longtemps, nombre plus élevé de travailleurs immigrants dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. Dans l'ensemble, ces changements créent des difficultés pour ce qui est de la reconnaissance des demandes d'indemnisation et le règlement des différends, du processus de retour au travail et de la protection contre les représailles. Le BCT doit renforcer sa capacité de s'adapter à ces changements qui touchent la main-d'œuvre et de répondre aux besoins de travailleurs blessés provenant de cultures et de milieux de travail divers.

d) Vulnérabilité accrue de la clientèle du BCT

On prévoit qu'au cours de 2014–2015 et par la suite, la nature de la clientèle du BCT continuera de subir d'autres changements importants au fur et à mesure de l'accroissement de la vulnérabilité :

- Nombre élevé de travailleurs en situation de crise. Cela inclut l'insécurité financière s'accompagnant souvent de problèmes de santé mentale. Au cours de 2013-2014, le personnel et la direction du BCT ont dû répondre à un nombre croissant de personnes extrêmement perturbées, dont plusieurs ont menacé de se faire du mal ou de s'en prendre à d'autres. Le BCT a apporté avec la CSPAAT et le TASPAAAT des améliorations aux stratégies de réponse, qui ont servi à plusieurs reprises. En 2014-2015, le personnel du BCT fera face à des difficultés croissantes pour ce qui est de répondre à ces situations, tant sur le plan du stress et du temps moyen consacré à chaque cas.
- Réactions négatives de clients lorsque le BCT détermine que les preuves sont insuffisantes pour interjeter appel.
- Proportion considérable de travailleurs blessés devant avoir recours à d'autres programmes de prestation d'invalidité, en particulier : programme Ontario au travail, POSPH, prestations de maladie de l'assurance-emploi, et PPIRPC. Un grand nombre de ces travailleurs font face à d'importantes lacunes en matière d'aiguillage et d'échange d'information entre ces programmes, ce qui contribue aux situations de crise. En 2013-2014, le BCT, avec le soutien du sous-ministre du Travail, a instauré une collaboration plus officielle avec la CSPAAT, le programme Ontario au Travail, le POSPH et le PPIRPC. On prévoit que cette collaboration se poursuivra en 2014-2015 et par la suite et permettra de réduire la fréquence des situations de crise et d'améliorer les résultats en matière d'emploi.

e) Règlementation sur les parajuristes

- À l'heure actuelle, le Barreau du Haut-Canada (Barreau) a exempté les membres du personnel du BCT qui fournissent des services juridiques en matière d'assurance contre les accidents du travail (soit environ 65 employés et cadres) des exigences voulant qu'ils soient des parajuristes ou avocats titulaires d'un permis.

- En 2012-2013, le Barreau a commencé l'examen de cette exemption en indiquant clairement qu'elle finirait par être supprimée. L'examen s'est poursuivi en 2013-2014, et il y a de fortes chances qu'en 2014-2015 ou 2015-2016, le Barreau entamera le processus de suppression de l'exemption.
- La fin de l'exemption accordée au BCT relativement à la réglementation sur les parajuristes aurait d'importantes conséquences sur les coûts et la prestation des services.
- Selon les discussions préliminaires menées avec le Barreau, si l'exemption est supprimée, une stratégie de transition pourrait être négociée afin d'établir un cadre de mise en œuvre raisonnable. Des éléments de cette stratégie sont déjà en place, essentiellement en ce qui concerne le code de déontologie du Barreau. Pour le reste des éléments, il faudra attendre la décision du Barreau sur l'exemption.

Facteurs internes

a) Priorités en matière de dotation en personnel, analyse de la charge de travail et affectation des ressources

L'effectif du BCT approuvé pour 2013-2014 et 2014-2015 est de 97,6 postes. Au sein de cet effectif, les ressources doivent être stratégiquement ciblées sur les activités qui ont le plus besoin des services du BCT. En 2014-2015, cela signifiera de consacrer plus de ressources à la charge de travail croissante du Programme de protection contre les représailles.

En 2013-2014, le BCT a procédé à l'analyse détaillée de sa charge de travail en matière d'assurance contre les accidents du travail afin de déterminer où l'on avait le plus besoin de ressources dans la province. L'analyse de la charge de travail sera effectuée au milieu de l'exercice 2014-2015 et annuellement par la suite afin d'appuyer les décisions portant sur la dotation en personnel.

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

Ce nouveau mandat a été confié au BCT le 1^{er} avril 2012. Le Programme est fourni par trois membres du personnel, deux représentants des travailleurs et un préposé aux services à la clientèle, qui sont supervisés par l'avocate générale du BCT et bénéficient du soutien juridique de l'USCC. Au cours de sa première année, le Programme a reçu environ 500 demandes de services, et dans les six mois se terminant le 30 septembre 2013, les nouveaux cas ont augmenté de 66 % par rapport à 2012-2013, sans que le BCT ait mené des activités de sensibilisation ou de publicité. On prévoit que la charge de travail en 2014-2015 demeurera à ce niveau où qu'elle continue d'augmenter au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de travailleurs apprennent l'existence de ce programme. En réponse à cette situation, à compter de septembre 2013, on a ajouté un troisième représentant des travailleurs à l'USCC, et on planifie l'ajout d'un nouveau poste chargé de la coordination des services et du soutien administratif plus tard en 2013-2014. On prévoit que l'effectif accru sera maintenu en 2014-2015 et les années à venir.

De nombreux cas, en particulier ceux qui concernent un licenciement, ont été aiguillés vers le BCT par le Centre d'appels de la santé et de la sécurité au travail ou des inspecteurs du MTR. Cet

aiguillage a commencé en avril 2012 sous forme de projet pilote et est maintenant assuré par l'ensemble des inspecteurs du MTR. Au début, on prévoyait mener des activités de sensibilisation auprès de certains groupes de travailleurs vulnérables, en particulier auprès des jeunes travailleurs et des nouveaux immigrants, mais en raison de la surcharge de travail, cela n'a pas encore été fait. Des activités de sensibilisation ciblées sont prévues pour 2014-2015.

c) Ressources humaines

Étant donné sa main-d'œuvre vieillissante, le BCT peut s'attendre à perdre une proportion considérable de son personnel expérimenté par suite des départs à la retraite au cours des trois années visées par le présent plan d'activités. En 2013-2014, on prévoit que pas moins de 12 postes deviendront vacants aux termes de l'Initiative de départ volontaire, et que plusieurs autres suivront en 2014-2015 et 2015-2016. Cela représentera une occasion sans précédent de renouveler la main-d'œuvre en 2014-2015, mais créera aussi d'importants enjeux liés à la transition et au recrutement. Ce recrutement permettra des activités de sensibilisation appuyant la diversité. Les deux programmes du BCT auront besoin de ressources considérables en 2014-2015 et par la suite afin que l'on puisse offrir la formation et le perfectionnement nécessaires aux nouveaux employés et au personnel en place, surtout en ce qui concerne les services de représentation dans les cas complexes et difficiles.

d) Perfectionnement professionnel du personnel

Pour que le BCT demeure à jour sur les questions touchant à l'assurance contre les accidents du travail et aux repréailles, il doit être déterminé à assurer le perfectionnement de son personnel. Étant donné les changements imminents aux politiques d'indemnisation de la CSPAAT, plus de ressources devront être consacrées à cette activité en 2014-2015 et les années à venir. Le BCT entend en outre participer à l'ambitieuse initiative du MTR visant à soutenir et à former le personnel administratif.

e) Système de gestion des cas (SGC)

Le BCT fait face à des défis de taille relativement à son système de gestion des cas. Le système actuel date de huit ans et est lui-même le résultat de la mise à niveau du système précédent. En 2013-2014, le ministère a reconnu la gravité de cette situation et a autorisé une analyse de rentabilisation précisant les besoins du BCT et les options en vue d'un nouveau système, dont la mise en œuvre sera examinée en 2014-2015.

f) Lancement du nouveau site Web du BCT

Le nouveau site Web du BCT a été lancé au début de 2013-2014. La tâche du BCT sera de le tenir à jour et de faire en sorte qu'il reste adapté aux besoins du personnel et du public.

g) Activités de communication et de sensibilisation auprès de la clientèle et du grand public

Par le passé, la stratégie de communication du BCT s'est concentrée sur sa clientèle et ses principaux partenaires. Le nouveau site Web fournira un meilleur moyen de communication en 2014-2015 et par la suite. Il continuera d'inclure diverses pages d'information et FAQ.

Pour maximiser l'accès à ses services, le BCT continuera d'organiser des cliniques d'information communautaires à l'intention des travailleurs blessés dans les endroits où il n'y a pas de bureau local. En consultation avec le MTR et afin d'assurer le bon aiguillage de la clientèle, le BCT mènera des activités de sensibilisation pour faire connaître aux inspecteurs de la santé et de la sécurité et au personnel de l'InfoCentre les services qu'offre le BCT aux travailleurs ayant porté plainte concernant des représailles en matière de santé et de sécurité.

h) Mise à niveau des ordinateurs et technologie connexe

Le BCT recevra de nouveaux ordinateurs en 2014-2015 et 2015-2016. L'une des principales priorités sera de vérifier que le nouveau matériel permet d'utiliser les logiciels à commande vocale.

k) Utilisation accrue de l'outil WebEx pour les réunions virtuelles et webinaires

Dans le cadre d'une initiative visant la réduction des coûts et les services à la clientèle, le BCT a recours à l'outil WebEx pour tenir des réunions en ligne et organiser des webinaires éducatifs. Cette méthode a été bien accueillie et sera davantage utilisée en 2014-2015 et par la suite.

Incidence d'un contexte juridique complexe et difficile

a) Augmentation de la complexité générale des cas

Au cours des cinq dernières années, la complexité des cas dont d'occupe le BCT n'a cessé d'augmenter. En particulier, le nombre des questions les plus complexes faisant l'objet d'un appel (douleur chronique, déficience psychique, stress, maladie professionnelle, droit à des prestations d'incapacité en vertu de la Charte des droits et libertés, etc.) continue de s'accroître.

b) Grappes de cas de maladie professionnelle

Plusieurs grappes de cas de maladie professionnelle existent ou sont en train d'apparaître en Ontario. Ces grappes touchent des groupes vulnérables très médiatisés localement qui sont souvent composés de travailleurs en phase terminale et de leurs survivants. Le BCT s'intéresse actuellement à des grappes dans les villes suivantes : Sarnia (exposition à des substances dans des fonderies et usines et à des produits pétrochimiques, surtout l'amiante), Elliot Lake (travailleurs de mines d'uranium et cancer du poumon), Peterborough (travailleurs d'usine exposés à de l'amiante et autres produits). Chaque grappe met en jeu des partenariats complexes, avec des organismes locaux et la CSPAAT. Plus tard en 2013-2014 et en 2014-2015, le BCT devrait recevoir 60 nouveaux cas provenant de Peterborough.

De nouvelles grappes apparaissent chez les travailleurs du caoutchouc à Kitchener/Waterloo, d'Arvin Meritor à Tilbury, de l'usine de garnitures et de transmissions de GM à Windsor, et de Lanxess à Sarnia.

c) Délais pour faire appel

La LSPAAT fixe des délais pour porter en appel devant la Direction des services d'appel les décisions prises au niveau opérationnel, et pour faire appel devant le TASPAAAT des décisions prises par la Direction. Parfois, un cas peut faire l'objet de délais multiples. Il faut donc

soigneusement examiner les cas afin de respecter tous les délais qui s'appliquent. Des travailleurs blessés et des représentants externes sans expérience continuent de ne pas observer les délais d'appel. Ces cas peuvent alors aboutir au BCT.

À la lumière de l'élimination en février 2013 de l'ancien « délai de grâce » de six mois s'ajoutant au délai obligatoire de six mois, le BCT passera en revue et renforcera ses modalités de gestion des cas en 2014-2015 afin que les délais soient respectés.

d) Changements aux politiques, pratiques et modalités de la CSPAAT

Comme il a été noté plus tôt dans le présent plan d'activités, la CSPAAT traverse une période de grands changements en ce qui concerne ses politiques, pratiques et modalités. Vers la fin de 2012-2013, d'importantes modifications ont été apportées aux modalités suivies par la Direction des appels de la CSPAAT. De grands changements seront apportés en 2014-2015 aux politiques d'indemnisation de la CSPAAT, notamment en ce qui concerne les problèmes de santé préexistants. Ces changements exigeront que le personnel du BCT adapte et modifie les stratégies et méthodes utilisées pour le traitement des cas. En outre, le personnel aura besoin d'une formation considérable.

DESCRIPTION, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES

| Description du risque | Objectif du BCT touché | Probabilité | Niveau de risque | Stratégies d'atténuation | Responsable | Échéance |
|---|--|-------------|------------------|--|---|------------------------------|
| 1. Risque opérationnel : Ressources humaines nécessaires pour répondre à la demande en services. | Accès et disponibilité des services du BCT pour les travailleurs blessés non syndiqués et les travailleurs ayant porté plainte concernant des représailles en matière de santé et de sécurité. | Élevée | Élevé | Dans les limites du nombre d'ETP approuvé, la direction du BCT examinera si possible les données sur la charge de travail, les modèles de dotation en personnel et la gestion des postes vacants et établira un plan d'affectation des ressources pour les programmes d'assurance contre les accidents du travail et de protection contre les représailles. | Directeur Équipe de direction du BCT | Novembre 2013 – janvier 2014 |
| 2. Risque stratégique et lié à la main-d'œuvre : Capacité du BCT de répondre à l'importance et au rythme des changements effectués à la CSPAAT, en particulier les nouvelles politiques d'indemnisation et la modernisation du programme de contestation. | Prestation efficace des services à la clientèle; personnel motivé et efficace. | Élevée | Élevé | Dialogue continu avec la CSPAAT et les intervenants sur des méthodes différentes de règlement des différends et l'élaboration de meilleures pratiques en matière de décision. Collaboration avec la CSPAAT, le BCE et le TASPAAAT dans un forum interorganismes afin d'améliorer le règlement des différends et de réduire l'arriéré de cas. Formation du personnel sur les nouvelles questions. Élaborer et mettre à jour les documents d'information du public pour aider les travailleurs blessés. Accroître la mobilisation du personnel du BCT grâce à l'échange de meilleures pratiques, l'amélioration des stratégies relatives aux cas et au | Directeur Avocate générale Chefs régionaux Personnel de l'USCC Conseillers des travailleurs affectés aux dossiers | En cours jusqu'à 2014-2015 |

| | | | | | | |
|--|--|--------|-------|--|----------------------------|----------------------------|
| | | | | dialogue entre les cadres et le personnel afin que les ressources soient utilisées stratégiquement. Répondre aux consultations sur les politiques, programmes et processus en participant aux réunions de la CSPAAT avec les travailleurs et intervenants ou en présentant des observations écrites fondées sur l'expérience du BCT pour ce qui est de conseiller et de représenter les travailleurs blessés et leurs survivants. | | |
| 3. Risque stratégique : Le BCT doit pouvoir répondre aux importants changements touchant la main-d'œuvre de l'Ontario s'il veut fournir des services efficaces à une clientèle démographiquement et culturellement diverse qui inclut une proportion croissante de travailleurs en situation de crise. | Optimisation de la capacité et de l'efficacité organisationnelles du BCT pour ce qui est de répondre aux besoins des travailleurs vulnérables non syndiqués. | Élevée | Élevé | <p>Améliorer la stratégie relative aux activités de sensibilisation pour repérer les groupes de travailleurs blessés particulièrement vulnérables et marginalisés et établir des relations avec eux. Appuyer cette approche en augmentant les documents d'information offerts en diverses langues.</p> <p>Avoir recours au besoin à des interprètes pour fournir des services de qualité.</p> <p>Vérifier que la documentation sur le site Web et l'information fournie par téléphone sont exactes et accessibles afin d'aider les travailleurs blessés qui souhaitent s'occuper tout seuls de leur cas ou que le BCT ne peut représenter.</p> | Équipe de direction du BCT | En cours jusqu'à 2014-2015 |

Maintenir le nombre de cliniques communautaires pour aider les travailleurs blessés dans les régions éloignées, et augmenter ce nombre si le nombre de bureaux est réduit.

Mettre en place une stratégie efficace de renouvellement et de recrutement afin de soutenir un personnel diversifié provenant de diverses cultures.

Assurer la formation continue du personnel grâce à la tenue régulière de réunions et séminaires à son intention pour répondre aux changements qui touchent la main-d'œuvre ontarienne, notamment offrir de la formation sur la façon d'être sensible et de fournir des services appropriés aux travailleurs présentant un éventail de difficultés (langue, littératie, différences et obstacles culturels) et aux travailleurs qui ont divers problèmes de santé physique et mentale modérés ou graves.

Continuer de renforcer les partenariats avec la CSPAAT et le TASPAAAT pour répondre aux travailleurs en situation de crise. Jouer un rôle de chef de file pour l'élaboration de protocoles relatifs à l'échange de renseignements avec d'autres programmes de prestations d'invalidité et à l'aiguillage vers ces programmes, comme le Programme

| | | | | | | |
|--|---|--------|-------|--|----------------------------------|--|
| | | | | ontarien de soutien aux personnes handicapées et le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. | | |
| 4. Risque stratégique et lié à la main-d'œuvre : Incidence croissante de la réglementation du Barreau du Haut-Canada sur les parajuristes, notamment le risque que le Barreau supprime l'exemption permettant au BCT de se soustraire à l'exigence sur les parajuristes titulaires d'un permis. | Optimisation de la capacité et de l'efficacité organisationnelles du BCT. | Élevée | Élevé | <p>Continuer d'encourager les conseillers des travailleurs à profiter du processus offert par le Barreau du Haut-Canada pour leur permettre d'obtenir un permis (ce processus prend fin en mai 2014).</p> <p>Si l'exemption est supprimée, élaborer un plan des ressources humaines avec le MTR pour faciliter la transition vers l'obligation d'avoir recours à des titulaires de permis et appuyer le personnel en place embauché selon les exigences d'emploi actuelles. N.B. Les discussions préliminaires menées avec le Barreau indiquent que si l'exemption est supprimée, une stratégie de transition pourrait être négociée afin d'établir un cadre de mise en œuvre raisonnable.</p> <p>À titre de principal fondement d'une éventuelle transition, renforcer la capacité du BCT de vérifier que le personnel qui fournit les services juridiques, qu'il soit ou non titulaire d'un permis, se conforme entièrement à la norme de responsabilités professionnelles du Barreau.</p> | Directeur Avocate générale | Surveillance continue de la situation en 2014-2015 |

| | | | | | | |
|--|--|--------|-------|---|---|-----------|
| 5. Risque lié à la TI : Système de gestion des cas vieillissant qui est inadéquat pour gérer les cas, en particulier en ce qui concerne le Programme de protection contre les représailles. | Optimisation de la capacité et de l'efficacité organisationnelles du BCT | Élevée | Élevé | En se basant sur les recommandations du groupement TI pour un nouveau SGC, obtenir l'autorisation du MTR pour lancer la phase de développement. | Directeur Chef de l'administration interne | 2014-2015 |
|--|--|--------|-------|---|---|-----------|

RESSOURCES HUMAINES

Le plan des ressources humaines du BCT continuera de prévoir le renouvellement organisationnel grâce à la planification de la relève et au renouvellement, à la réaffectation des ressources, à des initiatives de reconnaissance du personnel, au plan stratégique sur l'apprentissage, et au partenariat avec le MTR concernant les initiatives de gestion du talent et de transition relative aux départs.

Dotation en personnel et relations de travail

Le BCT est déterminé à faire en sorte que ses effectifs et la mobilisation de sa main-d'œuvre appuient efficacement son mandat en matière de prestation des services. Voici quelques-unes des principales initiatives entreprises ou prévues à cet égard par le BCT :

- Pour faciliter le recrutement, le BCT entrera en contact avec des établissements d'enseignement qui offrent une formation efficace dans les domaines des services parajuridiques, de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, et explorera la possibilité de placements coopératifs.
- Grâce au perfectionnement interne du personnel, à des activités de sensibilisation, à la publicité ciblée et à des partenariats communautaires, exploiter les possibilités d'embaucher du nouveau personnel provenant de milieux culturels divers.
- Passer en revue et mettre à jour chaque année la planification de la relève.
- Faire en sorte que le personnel handicapé reçoive les adaptations dont il a besoin pour remplir ses fonctions.
- Faire en sorte que les postes désignés bilingues soient dotés par du personnel compétent et que ce personnel obtienne le soutien nécessaire pour maintenir et améliorer ses compétences en français.
- Promouvoir l'existence d'un comité des relations avec les employés efficace, qui tient régulièrement des réunions et est ouvert au dialogue sur les questions touchant le lieu de travail et les préoccupations du personnel.
- Faire participer le personnel à des activités visant la santé et le bien-être afin d'améliorer le moral et d'aider le personnel à composer avec le stress et à concilier le travail et leur vie personnelle.

RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS

À la lumière de l'engagement pris par le gouvernement d'éliminer le déficit d'ici 2017-2018, le BCT continuera d'administrer ses activités en 2014-2015 et à l'avenir dans les limites de l'affectation actuelle des ressources.

Afin d'harmoniser les ressources avec les besoins en services, le BCT a entrepris une vaste analyse de la charge de travail en 2013-2014. Cette analyse a révélé qu'il fallait accroître les ressources destinées au Programme de protection contre les repréailles, ce qui a été fait de façon temporaire au milieu de l'exercice 2013-2014 et sera instauré de manière permanente en 2014-2015.

Afin que le BCT puisse assumer ses responsabilités en matière de planification, d'obligation de rendre compte, de technologie de l'information, de prestation électronique des services et de présentation de rapports au ministère, un examen des rôles et fonctions du personnel de l'Unité de la planification, des

finances et de la prestation électronique des services a été effectué au deuxième trimestre de 2013-2014 et les descriptions de poste ont été révisées. Elles seront mises en œuvre en 2014-2015.

N.B. À l'heure actuelle, les prévisions du BCT ne prennent pas en compte la possibilité qu'il perde son exemption de la réglementation sur les parajuristes en 2014-2015, mais cette suppression de son exemption risque très probablement de se produire en 2015-2016 ou ultérieurement. En pareil cas, le BCT disposera probablement d'assez de temps pour élaborer un bon plan de transition précisant notamment les coûts de la formation et d'obtention d'un permis par le personnel du BCT visé.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Afin que le BCT puisse remplir son mandat dans les limites actuelles des ressources affectées, nous continuerons de surveiller chaque mois les dépenses et les ETP et de fournir des prévisions exactes tous les trimestres, conformément aux attentes financières du ministère.

Tout au cours de 2014-2015, le BCT passera régulièrement en revue son plan opérationnel, élaboré pour mettre en œuvre les initiatives décrites dans le présent plan d'activités.

PLAN DE COMMUNICATION

Le plan de communication du BCT sera axé sur les communications essentielles avec les partenaires et la clientèle vulnérable afin que les travailleurs non syndiqués connaissent les services offerts par le BCT et puissent y avoir accès. Les principaux partenaires qui orientent des clients vers le BCT sont les suivants : CSPAAT, TASPAAAT, cliniques juridiques, organismes de services sociaux, bureaux de circonscription de députés provinciaux, organismes qui travaillent avec les collectivités francophones et les nouveaux immigrants.

Annexe A - Base de planification pluriannuelle préliminaire

| Exercice 2014-15 (\$000) | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------|----------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|-------------------|------------|
| Programme/Région | ETP | Salaires et traitements | Avantages | Transports et comm. | Services | Fournitures et matériel | Total des ACDF | Paiement de transfert | Total partiel | Recouvrements | TOTAL |
| BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| PFPEs | 5.0 | 420.1 | 95.5 | 50.0 | 40.0 | 30.8 | 120.8 | | 636.4 | | |
| USCC | 6.0 | 523.0 | 119.0 | 12.0 | 28.0 | 4.0 | 44.0 | | 686.0 | | |
| PPR-SST | 3.0 | 230.0 | 53.0 | 6.0 | 15.0 | 4.0 | 25.0 | | 308.0 | | |
| Toronto et Est | 18.1 | 1,425.0 | 325.0 | 50.0 | 30.0 | 15.0 | 95.0 | | 1,845.0 | | |
| Sud-Ouest | 21.0 | 1,670.0 | 381.0 | 55.0 | 55.0 | 15.0 | 125.0 | | 2,176.0 | | |
| Nord | 19.5 | 1,515.0 | 345.0 | 90.0 | 70.0 | 15.0 | 175.0 | | 2,035.0 | | |
| Centre | 25.0 | 2,000.0 | 456.0 | 44.9 | 75.0 | 15.0 | 134.9 | | 2,590.9 | | |
| Techn. de l'inform. | 0.0 | - | - | 3.0 | 322.0 | 10.0 | 335.0 | | 335.0 | | |
| A confirmer | (4.0) | | | | | | | | | | |
| Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | - | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| Location | | | | | 795.6 | | 795.6 | | 795.6 | (795.6) | - |
| Total - Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |
| TOTAL | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |

| Exercice 2015-16 (\$000) | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------|----------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|-------------------|------------|
| Programme/Région | ETP | Salaires et traitements | Avantages | Transports et comm. | Services | Fournitures et matériel | Total des ACDF | Paiement de transfert | Total partiel | Recouvrements | TOTAL |
| BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| PFPEs | 5.0 | 420.1 | 95.5 | 50.0 | 40.0 | 30.8 | 120.8 | | 636.4 | | |
| USCC | 6.0 | 523.0 | 119.0 | 12.0 | 28.0 | 4.0 | 44.0 | | 686.0 | | |
| PPR-SST | 3.0 | 230.0 | 53.0 | 6.0 | 15.0 | 4.0 | 25.0 | | 308.0 | | |
| Toronto et Est | 18.1 | 1,425.0 | 325.0 | 50.0 | 30.0 | 15.0 | 95.0 | | 1,845.0 | | |
| Sud-Ouest | 21.0 | 1,670.0 | 381.0 | 55.0 | 55.0 | 15.0 | 125.0 | | 2,176.0 | | |
| Nord | 19.5 | 1,515.0 | 345.0 | 90.0 | 70.0 | 15.0 | 175.0 | | 2,035.0 | | |
| Centre | 25.0 | 2,000.0 | 456.0 | 44.9 | 75.0 | 15.0 | 134.9 | | 2,590.9 | | |
| Techn. de l'inform. | 0.0 | - | - | 3.0 | 322.0 | 10.0 | 335.0 | | 335.0 | | |
| A confirmer | (4.0) | | | | | | | | | | |
| Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | - | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| Location | | | | | 795.6 | | 795.6 | | 795.6 | (795.6) | - |
| Total - Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |
| TOTAL | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |

| Exercice 2016-17 (\$000) | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------------------|----------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|-------------------|------------|
| Programme/Région | ETP | Salaires et traitements | Avantages | Transports et comm. | Services | Fournitures et matériel | Total des ACDF | Paiement de transfert | Total partiel | Recouvrements | TOTAL |
| BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| PFPEs | 5.0 | 420.1 | 95.5 | 50.0 | 40.0 | 30.8 | 120.8 | | 636.4 | | |
| USCC | 6.0 | 523.0 | 119.0 | 12.0 | 28.0 | 4.0 | 44.0 | | 686.0 | | |
| PPR-SST | 3.0 | 230.0 | 53.0 | 6.0 | 15.0 | 4.0 | 25.0 | | 308.0 | | |
| Toronto et Est | 18.1 | 1,425.0 | 325.0 | 50.0 | 30.0 | 15.0 | 95.0 | | 1,845.0 | | |
| Sud-Ouest | 21.0 | 1,670.0 | 381.0 | 55.0 | 55.0 | 15.0 | 125.0 | | 2,176.0 | | |
| Nord | 19.5 | 1,515.0 | 345.0 | 90.0 | 70.0 | 15.0 | 175.0 | | 2,035.0 | | |
| Centre | 25.0 | 2,000.0 | 456.0 | 44.9 | 75.0 | 15.0 | 134.9 | | 2,590.9 | | |
| Techn. de l'inform. | 0.0 | - | - | 3.0 | 322.0 | 10.0 | 335.0 | | 335.0 | | |
| A confirmer | (4.0) | | | | | | | | | | |
| Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 635.0 | 108.8 | 1,054.7 | - | 10,612.3 | (10,611.3) | 1.0 |
| Location | | | | | 795.6 | | 795.6 | | 795.6 | (795.6) | - |
| Total - Allocation de base - programme BCT | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |
| TOTAL | 93.6 | 7,783.1 | 1,774.5 | 310.9 | 1,430.6 | 108.8 | 1,850.3 | - | 11,407.9 | (11,406.9) | 1.0 |

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

ANNEXE C – PLAN DE PLAFONNEMENT DES ETP (voir ci-joint)

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

Les mesures du rendement du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail n'ont pas été fixées, car ce programme n'en est qu'à sa deuxième année de fonctionnement en 2013-2014. Il est en effet possible que les données de la première année ne permettent pas de prévoir avec exactitude la charge de travail à l'avenir. Avant de déterminer comment mesurer le rendement, il faut recueillir des données sur une plus longue période aux fins de comparaison. Les données sur les cas continuent d'être recueillies et des mesures du rendement seront élaborées en 2014-2015 afin d'être mises en œuvre en 2015-2016. Voici les données qui avaient été recueillies au **30 septembre 2013** :

| Service | Exercice 2012-2013 | | | | Exercice 2013-2014 | | Total |
|--------------------------|--------------------|-----|-----|----|--------------------|-----|-------|
| | T1 | T2 | T3 | T4 | T1 | T2 | |
| Nouvelles demandes | 143 | 114 | 162 | 83 | 201 | 226 | 929 |
| Conseils sommaires | 138 | 112 | 154 | 81 | 171 | 183 | 839 |
| Admission | 99 | 74 | 73 | 72 | 82 | 69 | 469 |
| Offres de représentation | 14 | 19 | 11 | 19 | 33 | 22 | 118 |
