



**Bureau des conseillers des travailleurs**

**Plan d'activités**

**de 2015-2016 à 2017-2018**

## **Table des matières**

<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>LE BUREAU ET SON MANDAT</b> .....	<b>5</b>
<b>ORIENTATIONS STRATÉGIQUES</b> .....	<b>6</b>
<b>ACTIVITÉS RELATIVES AUX GROUPES D'INTÉRESSÉS</b> .....	<b>8</b>
<b>TOUR D'HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT</b> .....	<b>14</b>
<b>DESCRIPTION, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES</b> .....	<b>18</b>
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> .....	<b>22</b>
<b>RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS</b> .....	<b>24</b>
<b>PLAN DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	<b>24</b>
<b>PLAN DE COMMUNICATION</b> .....	<b>25</b>

## **RÉSUMÉ**

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

### **Programme d'assurance contre les accidents du travail**

Le BCT s'emploie avant tout à conseiller et à représenter les travailleurs vulnérables blessés non syndiqués et leurs survivants en cas de demandes d'indemnisation ou d'appels liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. En 2013-2014 et pendant la première moitié de 2014-2015, les nouvelles demandes pour des services de représentation ont légèrement diminué, mais la charge de travail demeure considérable en raison de la forte demande à la période précédente. Le plan d'activités de 2015-2016 à 2017-2018 traite de diverses pressions qui existent dans l'environnement opérationnel du BCT, lesquelles sont expliquées en détail dans l'analyse de l'environnement. Mentionnons notamment la réduction du nombre de règlements au niveau opérationnel et à celui de la Division des services d'appel de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), ce qui veut dire qu'une plus grande proportion de cas du BCT doivent être renvoyés au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). En outre, le TASPAAT est aux prises avec un nombre important de cas, ce qui entraîne des retards dans l'établissement du calendrier et, par ricochet, complique la tâche du BCT pour assurer le règlement efficace des cas.

Une grande priorité pour 2015-2016 consistera à faire des commentaires au sujet de la mise en œuvre des nouvelles politiques d'indemnisation de la CSPAAT, en particulier celles touchant les troubles préexistants. De plus, le BCT travaillera en collaboration avec un groupe mixte employeurs-travailleurs pour présenter des propositions consensuelles destinées à améliorer le règlement des différends et le processus d'appel.

Le BCT et ses partenaires du système doivent s'occuper d'un nombre croissant de travailleurs en état de crise psychologique ou financière, dont certains peuvent constituer une menace pour eux-mêmes ou pour les autres. Une initiative clé en 2015-2016 et au cours des exercices suivants sera de renforcer les partenariats afin d'intervenir dans ces situations ainsi que d'accroître 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.

La plus importante initiative du BCT en 2015-2016 sera la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services élaboré en 2014-2015 dans le cadre d'un vaste processus de mobilisation du personnel. Le nouveau modèle offrira un soutien complet aux travailleurs blessés, p. ex. un examen approfondi de leur dossier d'indemnisation à la

CSPAAT à l'étape initiale des services du BCT pour les aider davantage à accéder à d'autres formes d'aide pendant le processus d'appel et une aide supplémentaire aux travailleurs en situation de crise financière ou psychologique. Il faudra pour cela donner beaucoup de formation au personnel du BCT et l'aider à appliquer les pratiques exemplaires afin qu'il puisse bien faire son travail dans le nouvel environnement. En 2016-2017, le BCT prévoit amorcer le développement d'un nouveau système de gestion des cas à l'appui de ces changements.

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

En plus du mandat lié à la CSPAAT, le BCT a reçu, le 1<sup>er</sup> avril 2012, un mandat supplémentaire en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), soit éduquer, conseiller et représenter les travailleurs non syndiqués ayant subi des représailles au travail pour avoir exprimé des préoccupations concernant la santé et la sécurité au travail.

Dès le début du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail, la demande de services a été forte et croissante. Après une importante hausse entre 2012-2013 et 2013-2014 (les première et deuxième années du programme), la demande de services a continué d'augmenter considérablement et de façon continue pendant la première moitié de 2014-2015. Étant donné qu'il y a eu très peu d'activités de sensibilisation et de publicité, il semble probable que la demande continuera d'augmenter, du moins graduellement, au cours des trois années couvertes par le présent plan.

Des ressources supplémentaires ont été affectées au programme en 2014-2015. On surveillera de près la demande de services et les besoins en matière de ressources en 2015-2016 en vue du processus de planification des activités de 2016-2017.

## **Autres initiatives importantes**

En 2015-2016, d'autres améliorations seront apportées au contenu du site Web afin de fournir des renseignements aux travailleurs blessés et à ceux susceptibles d'avoir subi des représailles.

## **Réglementation sur les parajuristes**

Le BCT a pour mandat de représenter et de conseiller des travailleurs pour les différends touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail et les affaires concernant les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Cela constitue des services juridiques relevant du Barreau du Haut-Canada. À l'heure actuelle, les membres du personnel du BCT et du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) qui fournissent des services juridiques en matière d'assurance contre les accidents du travail sont exemptés de l'exigence imposée par le Barreau du Haut-Canada voulant qu'ils soient des parajuristes titulaires d'un permis. Au cours des trois années couvertes par le plan,

cette exemption pourrait être révoquée. Si c'est le cas, le BCT sera obligé de recourir uniquement à des parajuristes titulaires d'un permis pour assurer la prestation de ces services. Il devra alors collaborer avec le Barreau à l'élaboration d'un plan de transition dans le but de réduire au minimum les effets négatifs potentiels sur le personnel et le service à la clientèle du BCT. Si le personnel du BCT est assujéti à l'obligation de détenir un permis et peut-être aussi une assurance, cela aura une incidence importante sur les ressources humaines pendant la transition de même que des répercussions financières annuelles pour le BCT.

## **LE BUREAU ET SON MANDAT**

Le BCT a été créé en 1985 par des modifications apportées à l'ancienne *Loi sur les accidents du travail*, 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 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 relatif à l'assurance contre les accidents du travail**

Le paragraphe 176 (1) de la LSPAAT définit le mandat du BCT, qui est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants. »

Le BCT appuie l'objectif du gouvernement visant la création d'un Ontario plus prospère et plus sain par sa contribution à l'initiative de réduction de la pauvreté en aidant les travailleurs vulnérables grâce au règlement des différends, qui permet à ses clients d'obtenir des prestations et des services en vertu de la LSPAAT. Le soutien apporté aux travailleurs vulnérables réduit les pressions qui s'exercent sur les programmes de services sociaux et les recettes du gouvernement puisque les coûts sont répartis de façon appropriée dans le système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario. De plus, cela aide les employeurs puisque les différends se règlent rapidement et efficacement sans procédure potentiellement coûteuse devant les tribunaux. Le rôle que joue le BCT pour assurer le retour au travail des travailleurs blessés contribue aussi à la prospérité de l'Ontario en réduisant les coûts d'indemnisation et de soins de santé à long terme pour les travailleurs concernés.

### **Mandat de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

En vertu de l'article 50.1 de la LSST et du Règlement de l'Ontario 33/12, le BCT a pour mandat d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé une plainte concernant des représailles en vertu de l'article 50 de la LSST. Ce

mandat est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2012. Il fait en sorte que les travailleurs non syndiqués de l'Ontario qui soulèvent des préoccupations concernant la santé et la sécurité puissent facilement obtenir des conseils et des services de représentation confidentiels et gratuits s'ils font l'objet de représailles au travail. Le BCT contribue également au bien-être économique en veillant au règlement efficace de questions parfois très délicates, ce qui permet d'éviter de coûteux litiges.

## **Vision et mission du BCT**

La vision du BCT consiste à :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'information sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail ainsi qu'aux représailles en matière de santé et de sécurité au travail pour les travailleurs blessés non syndiqués le plus vulnérables et leurs survivants.

Sa mission 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 le 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 non syndiqués qui ont été menacés ou punis parce qu'ils ont respecté la LSST.

## **ORIENTATIONS STRATÉGIQUES**

Le BCT devra faire face à un certain nombre de pressions et de changements dans son environnement opérationnel de 2015-2016 à 2017-2018, lesquels sont résumés dans l'analyse de l'environnement. Par conséquent, en 2015-2016, le BCT mettra en œuvre des changements importants dans son modèle de prestation de services d'assurance contre les accidents du travail, ainsi que d'autres initiatives présentées dans la présente section, et il renforcera davantage son Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

### **Programme d'assurance contre les accidents du travail**

La priorité du BCT en 2015-2016 consiste à apporter des changements importants à son modèle de prestation de services, ce qui améliorera les services à la clientèle. Dans l'ancien modèle, les dossiers d'indemnisation à la CSPAAT des travailleurs blessés faisaient l'objet d'un examen initial, puis étaient placés sur une liste d'attente pour l'obtention de services

de représentation; un examen exhaustif était effectué ultérieurement. Cela donnait lieu à des examens en double et causait des délais. Avec le nouveau modèle, les dossiers des clients ne seront examinés qu'une seule fois, ce qui réduira le double emploi et les délais. Les examens seront effectués par des conseillers des travailleurs qui seront prêts à ouvrir immédiatement un dossier s'il existe des chances raisonnables de succès. Cela simplifiera le cheminement des cas, réduira le nombre d'employés qui s'occupent de chaque cas et permettra de mesurer de façon précise la durée du cycle et ainsi d'identifier et d'éliminer tout autre délai. Les examens des cas seront plus exhaustifs que par le passé, ce qui permettra de cerner tous les problèmes qui nécessitent des services de représentation, de prendre les mesures qui s'imposent pour respecter les délais d'appel et d'aiguiller les travailleurs vers d'autres sources de revenu et de soutien pendant le processus d'appel.

Le BCT offrira de nouveaux programmes de formation en 2015-2016 et par la suite afin de soutenir la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services. La formation portera notamment sur le traitement des nouveaux cas, l'aiguillage vers d'autres sources de soutien et services et la méthode à appliquer pour l'examen exhaustif des cas. Les programmes viseront également à aider le personnel du BCT à appliquer les nouvelles politiques d'indemnisation de la CSPAAT et à respecter des normes professionnelles strictes. Cela permettra de bien préparer le personnel du BCT à la possible élimination de l'exemption concernant la réglementation des parajuristes au cours de la période visée par le plan.

Afin d'éviter que des cas soient soumis au TASPAAAT, qui est saisi d'un nombre considérable de cas, le BCT prendra plusieurs mesures visant à améliorer sa participation au règlement des différends au niveau opérationnel et à la Division des services d'appel de la CSPAAT. Pour l'exercice 2015-2016 et les suivants, l'une de ces mesures consistera à collaborer avec la CSPAAT afin de régler des problèmes courants touchant le règlement des cas en première ligne, en particulier ceux qui portent sur des troubles préexistants. En outre, le BCT s'emploiera avec les représentants des employeurs à améliorer la collaboration pour le règlement des différends, notamment en élaborant des méthodes fondées sur le consensus qui seront soumises à l'examen de la CSPAAT en 2015-2016 dans le cadre de son examen du processus d'appel. En 2015-2016 et 2016-2017 en particulier, le BCT collaborera avec le TASPAAAT afin de trouver des moyens d'accélérer le processus pour le nombre sans précédent d'appels qui sont actuellement devant le TASPAAAT, soit 1 500 comparativement à 600 ou moins avant qu'un arriéré de cas s'accumule au TASPAAAT.

Qui plus est, le BCT et ses partenaires du système et de la collectivité travailleront de concert pour fournir du soutien à un nombre croissant de travailleurs en situation de crise psychologique ou financière et aider les travailleurs à accéder, au besoin, à d'autres programmes de prestations d'invalidité, comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

Le BCT continuera d'affecter des ressources humaines aux secteurs où la demande de services est le plus élevée, d'après une analyse exhaustive de la charge de travail. Des

mesures du rendement révisées seront mises en œuvre en 2015-2016 pour faire le suivi de la contribution du BCT au système d'assurance contre les accidents du travail. Les nouvelles mesures comprendront le suivi des évaluations exhaustives des cas effectuées pour des travailleurs blessés ainsi que le suivi du nombre de fois où le personnel du BCT est venu en aide à des travailleurs en situation de crise financière ou psychologique et du nombre de fois où il a aidé des travailleurs à accéder à d'autres programmes de prestations d'invalidité ou à d'autres sources de soutien.

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

Le 1<sup>er</sup> avril 2014, le BCT a commencé à réaffecter des ressources du Programme d'assurance contre les accidents du travail à ce programme, qui a subi une augmentation considérable de la demande de services depuis 2012-2013 (voir l'analyse de l'environnement). Cela ne pose pas de problème compte tenu de la réduction d'environ 20 % du nombre de nouveaux cas soumis dans le cadre du Programme d'assurance contre les accidents du travail depuis 2012-2013. Le BCT surveillera de près la demande de services pour ses deux programmes en 2015-2016 et au cours des exercices suivants et il distribuera les ressources en conséquence.

En 2015-2016, le BCT poursuivra sa collaboration avec le Programme de santé et sécurité au travail du MTR, qui est actuellement la principale source de renvois au Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Des activités de sensibilisation auprès des groupes de travailleurs vulnérables prioritaires seront également réalisées.

## **ACTIVITÉS RELATIVES AUX GROUPES D'INTÉRESSÉS**

### ***Partenariats en matière d'assurance contre les accidents du travail***

Le BCT contribue à l'amélioration des services et à l'obtention des meilleurs résultats possible pour les travailleurs blessés et leurs survivants dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats avec la CSPAAT, le TASPAAAT, le BCE, le MTR, des groupes d'intéressés représentant les travailleurs ou les employeurs et les Centres de santé des travailleurs(es) de l'Ontario (OHCOW). Le rôle le plus important du BCT vise le règlement des différends et le processus de retour au travail dans le système.

### ***Activités menées en partenariat avec la CSPAAT***

Le BCT collabore avec la CSPAAT pour de nombreuses questions, et ce, sur plusieurs plans. Il apporte une contribution stratégique dans le cadre de réunions régulières avec les intéressés des milieux des travailleurs et la haute direction de la CSPAAT et il joue un rôle important dans des groupes de travail thématiques auxquels participe la haute direction de la CSPAAT, des membres du personnel du niveau opérationnel de la CSPAAT et les principaux intéressés des milieux des travailleurs.

## **Voici les principales initiatives de collaboration.**

### ***Comité consultatif à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés***

Le 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). Les membres du comité font des commentaires et donnent leur avis au sujet des initiatives importantes de la CSPAAT, notamment dans le cadre de consultations sur la modification des politiques et du système. En 2015-2016, le comité s'emploiera à mettre en œuvre les nouvelles politiques d'indemnisation et à donner son avis sur les changements possibles au processus de contestation de la CSPAAT. Par ailleurs, le BCT rencontrera directement les cadres supérieurs de la CSPAAT au besoin pour régler d'autres problèmes systémiques.

### ***Accès électronique aux dossiers d'indemnisation de la CSPAAT***

À l'heure actuelle, le règlement des différends et les appels dépendent de l'accès aux dossiers d'indemnisation des travailleurs blessés, qui sont accessibles sur support papier. Au cours de la période visée par le plan, on prévoit que la CSPAAT offrira un accès électronique aux dossiers, ce qui facilitera le règlement rapide des différends, en particulier ceux concernant le retour au travail, et qui permettra de faire des économies. Il y a toutefois d'importants problèmes techniques à régler pour assurer le succès du projet. Mentionnons notamment les difficultés que représentent le traitement de très gros dossiers (qui peuvent contenir des milliers de documents), les besoins accrus en matière de bande passante, l'accès électronique aux dossiers dans le contexte des audiences devant la CSPAAT et le TASPAAAT ainsi que l'accès à distance. Le BCT apportera toute l'aide nécessaire à la réussite de ce projet.

### ***Partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)***

Le partenariat pour l'ACCES (entre le BCT, le MTR, la CSPAAT et Fil de vie) offre un soutien complet et harmonisé en temps opportun aux travailleurs et à leur famille à la suite d'un décès traumatique lié au travail ou de blessures professionnelles catastrophiques. En 2015-2016, le BCT continuera, avec ses partenaires, à renforcer le partenariat et à examiner la possibilité d'élargir le soutien aux familles des travailleurs qui succombent à une maladie professionnelle.

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

Il y a des travailleurs blessés qui réagissent à l'évolution de leur cas en menaçant de se faire du mal ou de s'en prendre à d'autres personnes ou qui se retrouvent dans d'autres situations de crise, le plus souvent à cause d'une forte réduction de leurs revenus ou de la perte de leur logement. En 2014-2015, le BCT, la CSPAAT et le TASPAAAT ont examiné leur

protocole conjoint d'intervention dans ces situations afin de maximiser le soutien offert aux travailleurs blessés et de faciliter le règlement des différends et les appels, tout en protégeant la sécurité du personnel du système. En 2015-2016, le BCT s'emploiera à 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 ont recours à d'autres programmes de prestations d'invalidité, en particulier le programme Ontario au travail et le POSPH.

### ***Activités menées en partenariat avec le TASPAAAT***

#### ***Groupe consultatif du TASPAAAT***

Le Groupe consultatif du TASPAAAT inclut le président du TASPAAAT et d'autres cadres supérieurs, le vice-président de la Direction des services d'appel de la CSPAAT et des membres représentant les travailleurs et les employeurs. Le directeur et l'avocat général du BCT en font également partie. En 2015-2016 et 2016-2017, le Groupe consultatif mettra sur la collaboration pour trouver une solution à l'arrière de cas au TASPAAAT.

#### ***Autres partenariats***

Le mandat et les ressources du BCT ne lui permettent pas de fournir aux travailleurs blessés et à leur famille tous les conseils, le counselling et le soutien 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 d'aide juridique et 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 2015-2016 et par la suite, le BCT entreprendra des activités de sensibilisation soigneusement ciblées destinées aux 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 membres des Premières Nations. Une partie de ces activités seront menées en partenariat avec la CSPAAT et d'autres partenaires du système, comme le MTR.

### **Partenaires du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

#### ***Toronto Workers Health and Safety Legal Clinic***

Le BCT travaille en étroite collaboration avec la Toronto Workers' Health and Safety Legal Clinic, la clinique d'aide juridique qui constitue l'autre principal fournisseur de services de représentation gratuits pour les travailleurs ayant déposé une plainte de représailles en matière de santé et de sécurité au travail dans la province. Les représentants des travailleurs au BCT et les avocats de la clinique mettent en commun leurs connaissances et

leur expertise. De plus, chaque organisme aiguille des personnes vers l'autre lorsque cela est indiqué. En 2015-2016, le BCT collaborera avec la clinique afin de cerner les problèmes systémiques et d'élaborer des stratégies pour les régler.

### ***Programme de santé et sécurité au travail du MTR***

Le BCT collabore avec le Programme de santé et sécurité au travail du MTR depuis que le mandat relatif aux représsailles lui a été confié en 2012. En 2015-2016, le BCT fera une présentation aux membres du personnel du MTR afin d'améliorer leur connaissance du mandat relatif aux représsailles et des protocoles d'aiguillage.

### ***Commission des relations de travail de l'Ontario et BCE***

Le BCT travaille en collaboration avec la Commission des relations de travail de l'Ontario et le BCE (qui représente les petits employeurs dans les cas de représsailles) au besoin. Cette collaboration se poursuivra en 2015-2016.

## **TOUR D'HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS**

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

Le BCT fournit un service public en représentant les travailleurs blessés non syndiqués et leurs survivants et en favorisant le bien-être financier de sa clientèle grâce au règlement efficace des différends. La participation du BCT au processus de retour au travail contribue également au bien-être économique, car cela permet d'améliorer l'emploi des travailleurs handicapés et d'éviter des coûts aux employeurs. Le BCT fournit les trois services ci-dessous conformément à 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 généraux qui, dans la mesure du possible, leur permettent de s'orienter eux-mêmes dans le système. Les services de consultation du BCT peuvent être étendus et représenter beaucoup de travail dans le cas de travailleurs qui ont des problèmes de santé mentale, des blessures graves ou une maladie professionnelle. Les renseignements et les conseils sont fournis de diverses façons : téléphone, courriel, lettre, cliniques communautaires et rendez-vous en personne dans 17 bureaux (y compris deux bureaux satellites) situés un peu partout dans la province. Les cliniques sont annoncées et ont lieu dans les localités où le BCT n'a pas de bureau. Les partenaires communautaires, notamment les bureaux des députés provinciaux, en sont informés.

Afin d'offrir un accès tous les jours, 24 heures sur 24, le BCT prévoit créer, en 2016-2017 ou en 2017-2018, un portail Web destiné à la clientèle qui fournira un moyen sécurisé de transmettre des renseignements confidentiels.

### ***Services de représentation***

Lorsque les services de consultation ne permettent pas aux travailleurs de régler eux-mêmes leurs problèmes, le BCT peut les représenter devant la CSPAAT et le TASPAAAT et parfois dans des instances connexes. Dans la mesure du possible, le BCT s'efforce d'arriver à un règlement rapide des différends au niveau décisionnel de la CSPAAT et à un règlement extrajudiciaire à la Division des services d'appel. Les services de représentation constituent les services les plus complets que fournit le BCT à l'intérieur du système d'assurance contre les accidents du travail et visent à favoriser l'équité dans les lieux de travail, la répartition appropriée des coûts entre les employeurs et les contribuables ainsi que la réduction de la pauvreté dans la collectivité en général. Le BCT contribue également au renforcement de la viabilité du système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ainsi qu'au bien-être économique en soutenant le retour au travail des travailleurs blessés.

Le BCT examine tous les cas avant d'offrir des services de représentation pour assurer une utilisation efficace de ses ressources. Il offre ces services uniquement pour les cas qui ont des chances raisonnables de succès. À l'issue du 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 procédure ayant peu de chance de réussir. Au cours de la période de cinq ans allant de 2009-2010 à 2013-2014, le BCT a conclu qu'il y avait peu de chances de succès dans 40 à 48 % des cas examinés. On s'attend à ce que cette proportion se maintienne au cours de la période visée par le plan. Dans ces cas, les travailleurs sont aiguillés vers l'organisme de services sociaux ou le programme de prestations d'invalidité approprié. En 2015-2016, le BCT simplifiera l'accès aux services de représentation en ne procédant à l'examen du cas que lorsqu'un conseiller des travailleurs sera en mesure d'ouvrir immédiatement un dossier. En 2015-2016, de nouvelles mesures de soutien seront offertes au personnel du BCT pour assurer des aiguillages rapides et efficaces. Une nouvelle mesure du rendement est mise en œuvre afin d'améliorer le suivi des aiguillages.

On demande souvent au BCT de fournir des services de représentation dans des cas extrêmement complexes, tels que ceux mettent en cause une maladie professionnelle, des douleurs chroniques ou des troubles psychiatriques. Par conséquent, la proportion de cas représentés par le BCT exigeant la tenue d'une audience officielle a augmenté.

Le BCT reçoit également un nombre considérable de dossiers de députés provinciaux, qui ne sont pas autorisés à représenter leurs électeurs devant la CSPAAT ou le TASPAAAT.

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, notamment les litiges de haut niveau portant sur la

Charte des droits ou une révision judiciaire, et, au besoin, présente des observations juridiques par écrit ou en personne durant les audiences.

### ***Services d'information***

Le BCT encourage les efforts personnels de ses clients en leur offrant des documents d'information imprimés ainsi que des renseignements dans son site Web bilingue. Le site Web contient des renseignements à jour sur les prestations et services de la CSPAAT qui sont offerts sous diverses formes : pages d'information, trousse d'information destinées aux travailleurs, foires aux questions, liens menant aux 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.

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 pour des cas précis et de renseignements généraux produits par l'USCC au sujet des 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'information et des mémoires pour des présentations portant sur des sujets en particulier.

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

Le mandat du BCT visant à éduquer, à conseiller et à représenter les travailleurs non syndiqués ayant fait l'objet de représailles parce qu'ils ont exercé leurs droits aux termes de la LSST est exécuté par le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Les services prévus par ce programme sont offerts au bureau provincial du BCT à Toronto. Les travailleurs peuvent utiliser le numéro de téléphone sans frais à l'échelle provinciale ou le site Web du BCT pour obtenir des services. Le personnel du programme se déplace pour assister à des audiences et à des séances de médiation en dehors de Toronto, au besoin.

La prestation des services de ce programme est assurée par trois représentants des travailleurs (dont l'un est bilingue) et par 1,5 adjoint juridique (bilingue), sous la direction et la supervision d'un avocat ou d'un chef.

### ***Services de consultation***

Les services de consultation sont principalement fournis par téléphone. Les travailleurs qui ne semblent pas avoir fait l'objet de représailles en matière de santé et de sécurité au travail ou qui, par ailleurs, n'entrent pas dans la portée du mandat du BCT bénéficient de conseils sommaires fournis par un adjoint juridique. Les conseils sommaires consistent à

fournir des renseignements sur les droits des travailleurs ou le BCT ou à aiguiller le travailleur vers les sources d'aide qui conviennent. Lorsqu'un cas semble entrer dans la portée du mandat ou qu'un avis juridique est nécessaire pour se prononcer, on fait passer une entrevue d'admission au travailleur. Il s'agit d'une consultation initiale avec un représentant des travailleurs. S'il y a des preuves suffisantes pour justifier une plainte de représailles, des services de représentation sont offerts. S'il n'y a pas eu de représailles ou si les preuves sont insuffisantes, le travailleur reçoit des conseils juridiques ou est aiguillé vers la bonne ressource. Les entrevues d'admission constituent un précieux service pour les travailleurs, et ce, même si elles n'aboutissent pas à une offre de représentation. Il est difficile de s'y retrouver quand il s'agit de droit du travail, et de nombreux travailleurs trouvent très utile de pouvoir parler à un avocat ou à un parajuriste.

### ***Services de représentation***

Si le travailleur accepte une offre de représentation du BCT, celui-ci le représente devant la Commission des relations de travail de l'Ontario. Le BCT représente les travailleurs à toutes les étapes du processus, de la rédaction d'une demande à la mise à exécution des règlements, en passant par la médiation et les audiences devant la Commission. Le BCT peut aussi entreprendre des négociations avec l'employeur en dehors de la procédure de la Commission.

### ***Services d'information***

Des ressources contenant des renseignements généraux sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail et sur les services fournis par le BCT ont été élaborées et sont affichées dans le site Web du BCT. Les travailleurs peuvent également obtenir ces ressources sous forme de documents imprimés et par courriel. On est en train d'élaborer d'autres documents d'information visant à permettre aux travailleurs de s'occuper eux-mêmes de leur cas.

## **ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT**

**Programme d'assurance contre les accidents du travail** – Cette partie de l'analyse de l'environnement porte sur des facteurs touchant le mandat d'assurance contre les accidents du travail. Lorsque des facteurs concernent aussi le mandat de protection contre les représailles, cela sera indiqué. Les facteurs qui touchent avant tout le mandat de protection contre les représailles figurent à la fin de la section sur l'analyse.

### **Facteurs externes**

a) Stratégie financière du gouvernement

La stratégie financière du gouvernement reste axée sur l'élimination du déficit provincial. C'est donc dire que le BCT doit affecter ses ressources de manière prudente et efficace afin de respecter son budget approuvé.

b) Nombre croissant de travailleurs en état de crise financière ou psychologique qui pourraient devoir recourir à d'autres programmes de prestations d'invalidité

Il y a de plus en plus de travailleurs blessés en état de crise financière ou psychologique qui demandent l'aide du BCT. Afin de soutenir ces travailleurs, le BCT a créé un partenariat avec la CSPAAT ainsi qu'avec le programme Ontario au travail et le POSPH pour gérer l'interface des programmes. On prévoit également mettre à contribution le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Il faudra toutefois faire davantage en 2015-2016 et par la suite. Mentionnons notamment la mise en œuvre d'une nouvelle mesure du rendement en 2015-2016 visant à permettre de faire un suivi complet de ces situations.

c) Incidence d'un contexte juridique complexe et difficile

Depuis cinq ans, la complexité des cas dont s'occupe le BCT n'a cessé de s'accroître. On a notamment observé une hausse du nombre de cas mettant en cause des douleurs chroniques, une déficience psychique, le stress, une maladie professionnelle, la Charte des droits et l'admissibilité à des prestations pour invalidité. En outre, il y a des grappes de cas de maladie professionnelle à Sarnia, Kitchener-Waterloo, Peterborough et Elliot Lake. Au cours de la période visée par le plan, il faudra affecter des ressources supplémentaires aux cas complexes.

d) Principaux changements à la CSPAAT et au TASPAAAT

- Difficulté à obtenir un règlement rapide des différends

Le taux de réussite du BCT au niveau opérationnel et à la Division des services d'appel de la CSPAAT a baissé, passant de 37 % à 31 % et de 61 % à 42 % respectivement au cours de la période de cinq ans qui a pris fin en 2013-2014. Cela signifie qu'un plus grand nombre de cas sont renvoyés au TASPAAAT; le BCT a un nombre sans précédent d'appels devant ce tribunal, soit environ 1 500. Les retards dans l'établissement du calendrier du TASPAAAT influent sur la capacité du BCT d'assurer un règlement rapide des cas, ce qui retarde la prestation de services aux étapes initiales.

- Incidence des délais d'appel

Il est courant que plusieurs délais d'appel s'appliquent, en particulier dans les cas complexes. L'ancien délai d'appel de 12 mois à la CSPAAT est passé à 6 mois en février 2013. En conséquence, le risque que des travailleurs blessés et le personnel du BCT ne respectent pas les délais d'appel s'est accru et les besoins en ressources pour assurer le respect des délais ont augmenté.

- Modification des politiques de la CSPAAT

En 2014-2015, la CSPAAT a apporté des changements importants à ses politiques d'indemnisation concernant les troubles préexistants. Ces changements seront mis en œuvre en 2015-2016 et au cours des exercices suivants. C'est donc dire que le personnel du BCT aura beaucoup à apprendre.

- Accès électronique aux dossiers de la CSPAAT et questions connexes

À l'heure actuelle, seule la version sur papier des dossiers de la CSPAAT peut être consultée. Il est très probable que la CSPAAT offrira un accès électronique au cours des trois années visées par le plan. Les problèmes relatifs à la transition ont déjà été expliqués en détail dans le plan.

e) Règlement sur les parajuristes

En 2006, le Barreau du Haut-Canada a exempté les membres du personnel du BCT et du BCE qui fournissent des services en matière d'assurance contre les accidents du travail de l'application du règlement sur les parajuristes. Le Barreau a indiqué que cette exemption serait probablement éliminée au cours de la période couverte par le plan. Des détails concernant les répercussions potentielles sur les ressources humaines et financières ont été présentés plus haut dans le plan.

## **Facteurs internes**

a) Dotation en personnel

De 2011-2012 à 2014-2015, le MTR a approuvé 4 ETP de plus que l'effectif officiel de 93,6 pour aider le BCT à faire face à une forte augmentation de la charge de travail. Le retour à 93,6 ETP le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le transfert de 3 ETP au Programme de protection contre les représailles se traduisent par une réduction globale de 7,5 ETP pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail. Cela ne posera pas de problème compte tenu de la réduction d'environ 20 % du nombre de nouveaux dossiers d'assurance contre les accidents du travail par rapport aux niveaux record de 2012-2013 (le nombre de cas examinés en vue d'offrir des services de représentation est passé de 3 179 en 2012-2013 à 2 473 en 2013-2014). Le BCT examine régulièrement l'affectation des ressources à l'aide d'une analyse exhaustive de la charge de travail, qui sera effectuée au milieu de chaque exercice couvert par le plan.

b) Ressources humaines

Un vaste processus de renouvellement du personnel est en cours au BCT. En 2013-2014 et 2014-2015, environ 15 employés comptant de longues années de service ont pris leur retraite dans le cadre de l'Initiative de départ volontaire. On a mené un important processus de recrutement de conseillers des travailleurs en 2014-2015, ce qui a insufflé une nouvelle énergie mais a aussi créé des besoins considérables en matière de formation et de mentorat pour 2015-2016, surtout pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail et le Programme de protection contre les représailles.

c) Système de gestion des cas

Le système de gestion des cas actuel est désuet et n'a pas la capacité de gérer la protection contre les représailles. Il devra être remplacé au cours de la période visée par le plan.

## **Facteurs environnementaux – mandat de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

### ***Augmentation de la charge de travail***

Il s'agit du principal facteur qui influe sur le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Même s'il y a eu peu d'activités de sensibilisation et de publicité, la charge de travail a beaucoup augmenté entre 2012-2013 et 2013-2014, et il y a eu d'autres hausses au cours de la première moitié de 2014-2015, soit 28 % pour les nouvelles demandes de services, 51 % pour les conseils sommaires et 41 % pour les services de représentation. L'effectif a été doublé, passant de 3 à 6 en 2014-2015, et devra faire l'objet d'un examen avec l'évolution de la charge de travail en 2015-2016 et par la suite.

## DESCRIPTION, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Description du risque	Objectif touché du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Échéance
Risque opérationnel : Réduction des ETP et limites budgétaires	Incidence sur la prestation de 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 réduira le nombre d'ETP, qui passera de 97,6 à 93,6, d'après une analyse exhaustive de la charge de travail, en réaffectant des ressources du Programme d'assurance contre les accidents du travail à des secteurs où la demande de services est la plus forte ainsi que de ce programme au Programme de protection contre les représailles.	Directeur Équipe de direction du BCT	Plan de dotation et de réaffectation des ressources : 31 mars 2015
Risque stratégique et lié à la main-d'œuvre : Nouvelles politiques d'indemnisation	Incidence sur la prestation de services et sur le personnel et collaboration avec les partenaires du système.	Élevée	Élevé	Mettre en œuvre le nouveau modèle de prestation de services afin de concentrer les ressources sur les évaluations exhaustives des cas	Chef de projet et chefs régionaux	Commence au 4 <sup>e</sup> trimestre de 2014-2015 et se termine à la fin du 3 <sup>e</sup> trimestre de 2015-2016

de la CSPAAT et modernisation du processus de contestation				aux étapes initiales et améliorer l'aiguillage et le soutien pour les travailleurs blessés qui pourraient devoir recourir à d'autres programmes de prestations d'invalidité.  Collaborer avec la CSPAAT et les principaux intéressés pour la mise en œuvre des nouvelles politiques d'indemnisation.	Directeur et avocat général	Commence au 4 <sup>e</sup> trimestre de 2014-2015 et se poursuit en 2015-2016
Risque stratégique : Changements importants dans la main-d'œuvre de l'Ontario	Optimisation de la capacité et de l'efficacité organisationnelles du BCT pour répondre aux besoins des travailleurs vulnérables non syndiqués	Élevée	Élevé	Fournir des services efficaces et assurer l'accessibilité des renseignements et ressources à une clientèle démographiquement et culturellement diversifiée qui comprend un nombre croissant de travailleurs en état de crise.	Directeur Équipe de direction du BCT	En cours
Risque stratégique et lié à la	Optimisation de la capacité et de l'efficacité	Élevée	Élevé	À titre de principal fondement d'une éventuelle transition,	Avocat général et chefs régionaux	En cours

<p>main-d'œuvre : Réglementation du Barreau du Haut-Canada sur les parajuristes</p>	<p>organisationnelles du BCT</p>			<p>renforcer la capacité du BCT de veiller à ce que le personnel qui fournit des services juridiques, qu'il soit ou non titulaire d'un permis, se conforme pleinement à la norme du Barreau concernant les responsabilités professionnelles.</p> <p>Prendre les devants en ayant des discussions avec le Barreau du Haut-Canada afin de favoriser une transition harmonieuse vers l'obligation de détenir un permis.</p>		
<p>Risque lié à la TI : Le système de gestion des cas (SGC) du BCT répond de moins en moins aux besoins, ne permet pas d'assurer la prestation de</p>	<p>Optimisation de la capacité et de l'efficacité organisationnelles du BCT et amélioration de la prestation de services aux clients du Programme d'assurance contre les</p>	<p>Élevée</p>	<p>Élevé</p>	<p>En se basant sur les recommandations du groupement TI pour un nouveau SGC, demander le soutien du MTR pour lancer la phase de développement en 2015-2016 ou 2016-2017.</p> <p>Collaborer avec le</p>	<p>Directeur en collaboration avec le chef de l'administration interne</p> <p>Chef de l'administration interne en</p>	<p>Élaborer une proposition d'ici le 30 juin 2015</p> <p>Élaborer un plan de mise en œuvre au</p>

<p>services électroniques aux clients et n'offre pas un accès électronique aux dossiers d'indemnisation de la CSPAAT.</p>	<p>accidents du travail et du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail</p>			<p>groupement TI afin d'apporter une solution provisoire pour le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail ainsi que des correctifs à la maintenance du SGC actuel en attendant le développement du nouveau système.</p> <p>Réaliser un projet pilote sur l'accès électronique aux dossiers avec la CSPAAT pour confirmer que la mise en œuvre améliorera l'efficacité et la gestion des cas.</p>	<p>collaboration avec le chargé du projet de prestation des services et l'avocat / chef du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail</p> <p>Chef de l'administration interne</p>	<p>4<sup>e</sup> trimestre de 2014-2015</p> <p>Selon le calendrier de la CSPAAT</p>
---	---	--	--	---	--	---

## RESSOURCES HUMAINES

	Principaux enjeux	Problèmes et répercussions	Priorités et mesures à prendre	Incidence sur les ressources
1.	Environnement opérationnel difficile	Diminution du taux de réussite au niveau opérationnel et à la Division des services d'appel de la CSPAAT et arriéré de cas au TASPAAAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la formation du personnel</li> <li>• Examiner les attentes à l'égard du rendement des employés</li> <li>• Mettre le personnel à contribution pour l'élaboration de stratégies relatives aux cas et la diffusion des pratiques exemplaires en matière de défense des droits</li> </ul>	Séances de formation offertes par l'USCC Examen des objectifs d'apprentissage stratégiques
2.	Augmentation de la responsabilité professionnelle	Mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de services pour concentrer les ressources sur le renforcement des normes et réduire le stress et le risque de responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la formation du personnel</li> <li>• Examiner et surveiller activement les attentes à l'égard du rendement des employés</li> </ul>	Séances de formation offertes par l'USCC Élaboration d'un solide cadre de gestion du rendement
3.	Respect des paramètres financiers et des paramètres de dotation	Répercussions sur la dotation de la réaffectation de ressources et de la réduction du nombre d'ETP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'analyse objective de la charge de travail</li> <li>• Voir à ce que la direction mobilise activement tous les membres du personnel</li> </ul>	Identification des postes vacants et d'autres mécanismes afin d'offrir des options aux employés touchés

4.	Clients en état de crise financière ou psychologique	Préoccupation à l'égard du stress accru que peuvent ressentir les membres du personnel du BCT qui s'occupent de nombreux clients en état de crise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer le suivi des situations de crise</li> <li>• Améliorer la formation du personnel</li> <li>• Accroître l'accès au soutien par les pairs et au Programme d'aide aux employés</li> </ul>	Élaboration de pratiques exemplaires
5.	Élimination potentielle de l'exemption accordée par le Barreau du Haut-Canada concernant le permis de parajuriste	Collaboration proactive avec le Barreau du Haut-Canada afin de trouver des moyens de faciliter la transition vers l'obligation de détenir un permis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la formation du personnel</li> <li>• Examiner les attentes à l'égard du rendement du personnel ainsi que les responsabilités professionnelles</li> </ul>	Élaboration de pratiques exemplaires Séances de formation offertes par l'USCC

## **RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS**

Conformément à l'engagement qu'a pris le gouvernement d'éliminer le déficit d'ici 2017-2018, le BCT continuera de mener ses activités en 2015-2016 et par la suite dans les limites de l'affectation actuelle des ressources. Le présent plan a été élaboré en fonction de cette orientation. Il y a des risques importants dont il faut tenir compte, vu les problèmes que pose la charge de travail tant pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail que pour le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail. Les stratégies d'atténuation des risques figurent dans la section correspondante du plan d'activités.

Le BCT exercera ses activités grâce à son effectif officiel de 93,6 ETP. De 2015-2016 à 2017-2018, on effectuera une analyse détaillée de la charge de travail au moins une fois par année pour s'assurer que les ressources humaines sont affectées aux secteurs où la demande de services est la plus forte.

Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail représente une charge de travail importante. Même si le BCT a fait très peu de sensibilisation et n'a fait aucune promotion, la demande de services a augmenté considérablement de 2012-2013 à 2013-2014, et l'augmentation s'est poursuivie au cours de la première moitié de 2014-2015 (voir l'analyse de l'environnement).

Les sommes importantes qu'il reste à verser dans le cadre de l'Initiative de départ volontaire seront financées en 2015-2016 à l'aide de la gestion des postes vacants. Une dépense prévue de 330 000 \$ en 2016-2017 et en 2017-2018 pour un nouveau système de gestion des cas sera également financée au moyen de la gestion des postes vacants au cours de ces deux exercices.

**Remarque au sujet du règlement sur les parajuristes :** À l'heure actuelle, le BCT ne tient pas compte dans ses prévisions de la possible élimination en 2015-2016 de l'exemption accordée à ses parajuristes. Cependant, il y a de fortes chances que l'exemption soit éliminée en 2016-2017 ou ultérieurement. En pareil cas, les coûts liés à l'obtention d'un permis et d'une assurance pour le personnel touché seront considérables (coûts annuels pouvant atteindre 100 000 \$ selon les estimations). Des discussions proactives avec le Barreau du Haut-Canada aideront à assurer une transition optimale et à limiter les coûts le plus possible.

## **PLAN DE MISE EN ŒUVRE**

Au 4<sup>e</sup> trimestre de 2014-2015, le BCT élaborera un plan opérationnel complet pour 2015-2016 afin d'assurer la mise en œuvre des principales initiatives figurant dans le présent plan d'activités.

La plus importante initiative opérationnelle en 2015-2016 sera la mise en œuvre des importants changements apportés au modèle de prestation de services du BCT en vue d'affecter davantage de ressources aux étapes initiales pour l'évaluation exhaustive des cas ainsi que pour l'aiguillage et le soutien des travailleurs blessés pouvant avoir besoin d'accéder à d'autres programmes de prestations d'invalidité en attendant le règlement de leur appel devant le TASPAAAT. Pour assurer une mise en œuvre efficace, le BCT a désigné un chef de projet à temps plein, qui travaillera en étroite collaboration avec le Comité d'amélioration de la prestation des services, comité mixte formé de membres du personnel et de la direction, qui a initialement recommandé les changements. Créé en 2013-2014, le Comité d'amélioration de la prestation des services compte des représentants des conseillers des travailleurs de première ligne, des préposés aux services à la clientèle, des spécialistes de l'interprétation des lois ainsi que des chefs régionaux.

La mise en œuvre de l'élément financier du plan se fera également au 4<sup>e</sup> trimestre au moyen d'une réduction de 4 ETP. Les autres économies nécessaires seront réalisées à l'aide d'un plan de gestion des postes vacants pour 2016-2017 que le BCT élaborera en 2015-2016 afin de financer le système de gestion des cas dont on a déjà parlé.

Pour qu'il puisse remplir son mandat dans les limites actuelles des ressources affectées, le BCT continuera de surveiller les dépenses et les ETP chaque mois et de fournir des prévisions exactes tous les trimestres, conformément aux attentes financières du ministère.

En outre, le BCT examinera son plan opérationnel tous les trimestres et gèrera les risques qui se présenteront, le cas échéant.

## **PLAN DE COMMUNICATION**

Le plan de communication du BCT sera axé sur les communications essentielles avec les partenaires et la clientèle vulnérable. Il fera en sorte que les travailleurs non syndiqués connaissent les services offerts par le BCT et puissent y avoir accès. Le BCT continuera de resserrer les liens avec ses partenaires communautaires, le secteur parapublic et les divers ordres de gouvernement en se concentrant sur les personnes qui s'occupent des travailleurs blessés non syndiqués et des travailleurs susceptibles d'avoir fait l'objet de représailles en matière de santé et de sécurité au travail. En 2015-2016 et par la suite, le BCT continuera d'envoyer des trousseaux d'information générale aux bureaux des députés provinciaux après les élections partielles et de mener des sondages auprès d'eux en milieu de mandat.

### **Contenu et paramètres des communications**

Les communications mettront l'accent sur l'objectif du BCT, qui est de fournir des services publics essentiels aux membres de la société parmi les plus vulnérables, c.-à-d. les travailleurs blessés, leurs survivants et les personnes ayant fait l'objet de représailles pour

avoir déposé une plainte concernant la santé et la sécurité. Elles viseront à fournir les renseignements nécessaires sur l'éventail de services du BCT et la façon d'y accéder ainsi que sur la façon de s'y prendre avec la CSPAAT pour les questions courantes et les questions techniques telles que le respect des délais d'appel.

## **Communications à l'appui des changements apportés au modèle de prestation de services**

En 2015-2016, le BCT apportera des changements importants à son modèle de prestation de services afin de pouvoir remplir son mandat avec succès dans un contexte difficile et un système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en évolution. Le principal résultat sera l'application d'une approche rigoureuse et exhaustive à l'égard des services de consultation, d'aiguillage, de soutien et de représentation du BCT aux étapes initiales. Cela viendra renforcer la contribution du BCT au règlement efficace des différends dans le système, ce qui sera bénéfique pour les travailleurs vulnérables et contribuera au bien-être économique puisque les questions délicates touchant le milieu de travail seront traitées d'une manière ordonnée.

## **Commentaires sur le nouveau modèle de prestation de services**

Le nouveau modèle comprendra des mesures du rendement appropriées qui seront bien alignées sur le travail effectué et les services fournis ainsi qu'un examen régulier de l'efficacité du nouveau modèle. Au fil de la mise en œuvre, on communiquera les principaux éléments et répercussions aux partenaires de la collectivité et du système pour faire en sorte que le nouveau modèle de prestation de services soit adapté aux besoins, compris et bien accueilli et que les cas urgents prioritaires continuent d'être acceptés malgré les délais d'appel. Au milieu de 2015-2016, le BCT demandera aux partenaires de lui faire part de leurs commentaires et idées, d'évaluer le succès du nouveau modèle et de proposer des améliorations. Les résultats seront communiqués aux partenaires afin de boucler la boucle et d'établir un dialogue permanent pour favoriser l'atteinte des objectifs généraux du BCT en matière de prestation de services tout au long du cycle du plan.

## **Moyens de communication**

Les communications seront axées sur les partenaires et les clients. **Principaux moyens de communication** : comptes rendus réguliers dans le site Web, y compris des renseignements sur les cliniques dans les collectivités locales, envois électroniques aux partenaires clés au moyen de listes, mise à jour de la brochure d'information du BCT, activités de sensibilisation et communications locales à l'intention des personnes qui aiguillent des travailleurs non syndiqués ou qui leur fournissent des services et promotion locale des cliniques communautaires et des services du BCT.

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

Les communications viseront principalement la Division des opérations du MTR, 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.

**BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS**  
**Annexe A – Base de planification pluriannuelle préliminaire**

<b>Exercice 2015-2016 (en milliers de dollars)</b>											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avant. sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paielement de transfert	Total partiel	Recouvr.	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	633,1	100,0	1 033,1		10 606,3		10 606,3
PFPEs											
USCC											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Technologie de l'information											
<b>Allocation de base pour les programmes du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>633,1</b>	<b>100,0</b>	<b>1 033,1</b>	<b>-</b>	<b>10 606,3</b>	<b>0,0</b>	<b>10 606,3</b>
<b>Location</b>					<b>795,6</b>		<b>795,6</b>		<b>795,6</b>	<b>0,0</b>	<b>795,6</b>
<b>Total – Allocation de base du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>
<b>Total général</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>

<b>Exercice 2016-2017 (en milliers de dollars)</b>											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avant. sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paielement de transfert	Total partiel	Recouvr.	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	633,1	100,0	1 033,1		10 606,3		10 606,3
PFPEs											
USCC											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Technologie de l'information											
<b>Allocation de base pour les programmes du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>633,1</b>	<b>100,0</b>	<b>1 033,1</b>	<b>-</b>	<b>10 606,3</b>	<b>0,0</b>	<b>10 606,3</b>
<b>Location</b>					<b>795,6</b>		<b>795,6</b>		<b>795,6</b>	<b>0,0</b>	<b>795,6</b>
<b>Total – Allocation de base du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>
<b>Total général</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>

<b>Exercice 2017-2018 (en milliers de dollars)</b>											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avant. sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paielement de transfert	Total partiel	Recouvr.	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	633,1	100,0	1 033,1		10 606,3	0,0	10 606,3
PFPEs											
USCC											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Technologie de l'information											
<b>Allocation de base pour les programmes du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>633,1</b>	<b>100,0</b>	<b>1 033,1</b>	<b>-</b>	<b>10 606,3</b>	<b>0,0</b>	<b>10 606,3</b>
<b>Location</b>					<b>795,6</b>		<b>795,6</b>		<b>795,6</b>	<b>0,0</b>	<b>795,6</b>
<b>Total – Allocation de base du BCT</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>
<b>Total général</b>	<b>93,6</b>	<b>7 783,1</b>	<b>1 790,1</b>	<b>300,0</b>	<b>1 428,7</b>	<b>100,0</b>	<b>1 828,7</b>	<b>-</b>	<b>11 401,9</b>	<b>0,0</b>	<b>11 401,9</b>

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

**ANNEXE C – Plan de plafonnement des ETP (document ci-joint)**