



**Bureau des conseillers des travailleurs**

**Plan d'activités**

**de 2016-2017 à 2018-2019**

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	3
TOUR D’HORIZON DES ACTIVITÉS ET PROGRAMMES ACTUELS .....	6
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES .....	9
PLAN DE MISE EN ŒUVRE .....	10
ANALYSE DE L’ENVIRONNEMENT.....	12
DESCRIPTION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D’ATTÉNUATION .....	15
ENJEUX ET STRATÉGIES LIÉS AUX RESSOURCES HUMAINES .....	17
PLAN DE COMMUNICATION .....	19
ACTIVITÉS RELATIVES AUX GROUPES D’INTÉRESSÉS .....	20

## 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 représsailles en matière de santé et de sécurité au travail.

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

Le mandat principal du BCT est de conseiller et de représenter les travailleurs vulnérables blessés non syndiqués et leurs survivants en cas de demandes d'indemnisation ou d'appels liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. La grande priorité pour la période couverte par le plan est de contribuer à la réduction du nombre de cas soumis au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). De modestes progrès ont été réalisés à cet égard en 2015-2016, avec une réduction prévue de 4 % de l'arriéré de cas du BCT renvoyés au TASPAAT. Des ressources seront réaffectées de manière à permettre au BCT d'accepter plus d'audiences du TASPAAT en 2016-2017. Le BCT veillera également à continuer d'accepter immédiatement les cas urgents prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle, les travailleurs ayant une invalidité grave et ceux en état de crise psychologique ou financière. On a accepté 121 cas de ce genre en 2015-2016, et le nombre devrait demeurer aussi élevé pour la période couverte par le plan. Le BCT mettra à contribution ses partenaires en matière d'aiguillage de manière à ce que les cas hautement prioritaires continuent d'être acceptés rapidement.

Le plan définit une stratégie globale en plusieurs volets visant à consacrer une grande partie des ressources à la réduction des cas du TASPAAT. Pour atteindre l'objectif de réduction, il faudra travailler en partenariat avec les partenaires pour parvenir rapidement à des règlements extrajudiciaires des différends et mettre en œuvre un nouveau modèle de prestation de services. Ce nouveau modèle comprend un examen rigoureux initial des cas visant à limiter les appels aux cas ayant des chances raisonnables de succès. On pourra ainsi soustraire environ 43 % des nouveaux cas au processus d'appel, et on offrira aux travailleurs touchés plus de services de soutien pour les aider à accéder à d'autres formes d'aide.

Le plan prévoit beaucoup de formation et de mentorat pour aider le personnel du BCT à bien faire son travail dans le nouvel environnement. Des stratégies de réduction des risques ont aussi été élaborées pour assurer la bonne exécution du plan. Dans l'ensemble, le plan est réalisable compte tenu de la diminution continue du nombre de nouveaux cas nécessitant des services de représentation, qui a baissé d'environ 25 % par rapport aux niveaux élevés de 2012-2013.

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

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

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 en 2014-2015. Cela a donné lieu à une faible réaffectation de ressources au programme en 2014-2015. La demande de services s'est modérée en 2015-2016. Cependant, les modifications législatives à venir et les activités de sensibilisation pourraient faire augmenter la demande dans l'avenir. Il faudra surveiller de près la demande de services et les besoins en matière de ressources en 2016-2017 en vue du processus de planification des activités de 2017-2018.

## MANDAT DU BUREAU

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

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

**Mandat relatif à l'assurance contre les accidents du travail** – Le paragraphe 176 (1) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) précise le mandat du BCT, qui est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants. » Le BCT appuie l'objectif du gouvernement visant la création d'un Ontario plus prospère et plus sain 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. Cela réduit les pressions qui s'exercent sur les programmes de services sociaux et aide les employeurs puisque les différends se règlent rapidement et efficacement sans procédure potentiellement coûteuse devant les tribunaux. Les efforts déployés par le BCT pour assurer le retour au travail des travailleurs blessés contribuent aussi à la prospérité de l'Ontario en réduisant les coûts d'indemnisation et de soins de santé pour les travailleurs concernés.

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

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

**Programme d'assurance contre les accidents du travail** – Le programme est offert à l'intention des travailleurs blessés non syndiqués et de leurs survivants par 50 conseillers des travailleurs et 19 préposés aux services à la clientèle dans 16 bureaux répartis un peu partout en Ontario, au numéro de téléphone sans frais et dans le site Web du BCT. Les membres du personnel du BCT se déplacent pour rencontrer des clients ayant une invalidité et pour assister à des audiences et à des séances de médiation, au besoin. Des séances d'information sont données dans les collectivités où il n'y a pas de bureau du BCT. Des conseils juridiques et des services d'information et de représentation pour les cas complexes sont fournis par quatre spécialistes de l'interprétation des lois et l'avocat général du BCT.

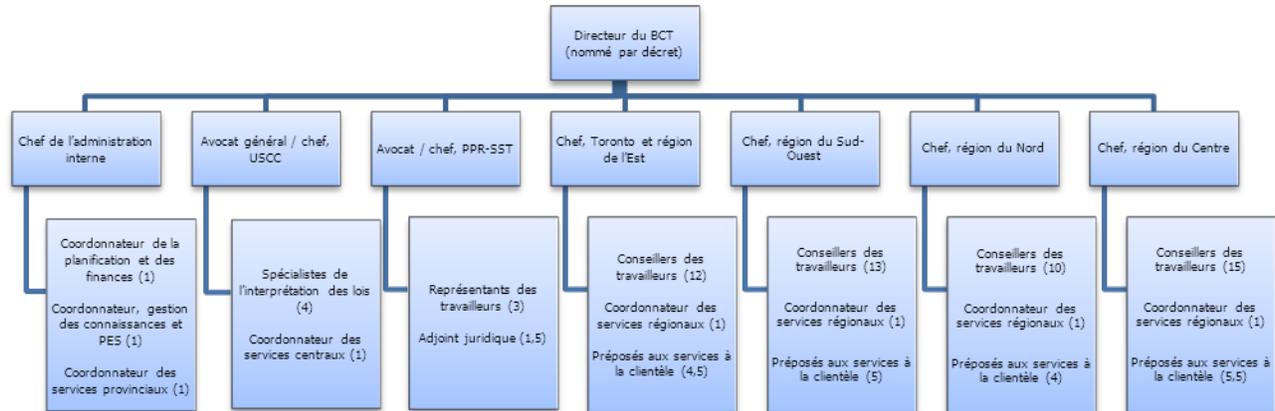
- **Services de consultation** – Les travailleurs qui demandent l'aide du BCT obtiennent de l'information et des conseils qui leur sont utiles pour s'y retrouver par eux-mêmes dans le système. Ces services sont fournis par téléphone et par courriel et en réponse aux questions posées au moyen du site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

**Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail** – Il s'agit d'un programme offert au bureau provincial du BCT à Toronto. Les travailleurs peuvent utiliser le numéro de téléphone sans frais ou le site Web. Le personnel du programme se déplace pour assister à des audiences et à des séances de médiation en dehors de Toronto, au besoin. Les services de ce programme sont fournis par

trois représentants des travailleurs et 1,5 adjoint juridique, sous la direction d'un avocat ou d'un chef. Les représentants des travailleurs doivent détenir un permis du Barreau du Haut-Canada à titre d'avocats ou de parajuristes.

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

# Organigramme de 2016-2017



## **ORIENTATIONS STRATÉGIQUES**

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

Le 30 septembre 2015, le nombre de cas du BCT renvoyés au TASPAAAT s'élevait à 1 615, soit 965 de plus que l'objectif de 650 et près de la moitié du total des cas du BCT. Cela a grandement nuit à la capacité du BCT d'assurer un règlement rapide des cas et de gérer efficacement les nouveaux. Les efforts déployés pendant la deuxième moitié de l'exercice 2015-2016 devraient permettre de réduire le nombre de cas renvoyés au TASPAAAT de 4 % pour le ramener à environ 1 550.

Le TASPAAAT continue d'accroître sa capacité d'offrir des audiences, et le BCT doit être prêt à accepter de renvoyer des cas en audience et d'aider à réduire les cas devant le TASPAAAT. Le présent plan d'activités établit des stratégies destinées à réduire le nombre de cas au TASPAAAT et au BCT.

Le BCT affectera des ressources actuelles et de nouvelles ressources à des cas portés devant le TASPAAAT en attente d'une date d'audience de manière à pouvoir répondre rapidement aux offres d'audience et à faire des ajustements à la gestion régionale et individuelle des cas, au besoin. Cela permettra de réduire les cas portés devant le TASPAAAT au nombre de 1 615 au 30 septembre 2015 à 960 d'ici 2018-2019. En 2015-2016 et au début de 2016-2017, le BCT comptait 95,1 ETP, avec l'autorisation du ministère du Travail (MTR), pour faire face à sa charge de travail. Le MTR a approuvé temporairement 3,5 ETP supplémentaires; c'est donc dire que le BCT dispose de 97,1 ETP. Ces ETP ne sont pas des employés permanents et seront assujettis à un examen annuel. Une fois que les cas du BCT et du TASPAAAT seront revenus à un niveau plus raisonnable, le BCT reviendra au niveau de dotation approuvé de 93,6 ETP. Les économies réalisées dans d'autres secteurs de programme au BCT et au MTR serviront à financer ces ETP.

Les ETP supplémentaires correspondent à deux conseillers des travailleurs supplémentaires, à un préposé aux services à la clientèle et à un chef, TASPAAAT et renouvellement de la prestation des services. Les deux conseillers des travailleurs de plus pourront soutenir en moyenne 22 décisions du TASPAAAT par année, ce qui permettra au BCT d'absorber, en temps utile, la hausse de la charge de travail qui surviendra une fois que le TASPAAAT commencera à réduire l'arriéré des cas.

Le BCT élargira les catégories de cas prioritaires pour éviter que l'objectif de réduction des cas au TASPAAAT ne nuise à sa capacité de s'occuper des cas urgents prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle.

En outre, il mettra en œuvre un nouveau modèle de prestation de services qui met l'accent sur l'examen exhaustif des cas et l'évaluation du bien-fondé de manière à éliminer les examens en double, à soustraire des cas du processus d'appel et à faire en sorte que seuls les cas ayant des chances raisonnables de succès soient acceptés.

Le BCT continuera de collaborer avec d'autres représentants des travailleurs, les représentants des employeurs, la CSPAAT et le TASPAAAT afin de rationaliser le règlement des différends et de soustraire des cas au processus d'appel en bonne et due forme.

Le BCT veillera également à améliorer la formation du personnel et sa capacité d'aiguiller les travailleurs blessés vers d'autres sources d'aide, notamment ceux en état de crise psychologique ou financière.

**Stratégie globale :** La grande priorité que s'est donnée le BCT pour 2016-2017, à titre de partenaire dans le système d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, est de contribuer à réduire le nombre cas devant le TASPAAAT.

**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. Cela ne pose pas de problème compte tenu de la réduction d'environ 25 % du nombre de nouveaux cas soumis dans le cadre du Programme d'assurance contre les accidents du travail depuis 2012-2013. La demande de services pour le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail a continué d'augmenter en 2014-2015 et s'est stabilisée en 2015-2016. En 2016-2017, 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.

**Stratégie globale** – Le BCT surveillera de près la demande de services pour ses deux programmes en 2016-2017 et au cours des exercices suivants et il distribuera les ressources en conséquence.

## **PLAN DE MISE EN ŒUVRE**

Le BCT élaborera un plan d'activités complet pour 2016-2017 pour la mise en œuvre de la principale orientation stratégique figurant dans le présent plan d'activités. La grande priorité pour 2016-2017 à 2018-2019 est de réduire les cas du TASPAAAT, dans l'intention de pouvoir accepter le nombre accru d'audiences offertes par le TASPAAAT. Il faudra d'abord faire une analyse détaillée des cas actuels et les jumeler aux offres d'audience appropriées du TASPAAAT. À cette fin, des changements importants seront 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 d'aide pour les invalidités en attendant le règlement de leur appel devant le TASPAAAT. Pour assurer une mise en œuvre efficace, le BCT a désigné un chef de la réduction de l'arriéré des cas

devant le TASPAAAT et du renouvellement des la prestation de services à plein temps, qui travaillera en étroite collaboration avec la direction afin d'assurer la gestion efficace de l'initiative de réduction des cas.

Le plan prévoit également des ressources permettant l'acceptation immédiate de cas urgents prioritaires, estimés à environ 120 à chaque exercice, et l'amélioration du niveau actuel de service d'évaluation des cas de manière à ramener le délai à 9,5 mois à partir de l'inscription sur la liste d'attente. On évaluera les résultats au milieu de chaque exercice afin de déterminer s'il y a lieu d'adapter les critères pour les services initiaux.

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

## ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

### MANDAT D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

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

### Facteurs externes

- **Conjoncture économique** – Pour ses deux mandats, le BCT doit affecter ses ressources de manière prudente et efficace de manière à maximiser les bienfaits dans une conjoncture économique difficile.
- **Réduction de l'arriéré des cas du TASPAAAT** – Il s'agit là du facteur externe le plus important. Au 30 septembre 2015, 1 615 cas, soit près de la moitié des cas du BCT au nombre de 3 500, étaient en attente d'une date d'audience, ce qui a une influence sur la capacité du BCT de régler les cas rapidement et de bien servir les nouveaux clients. De 2016-2017 à 2018-2019, le TASPAAAT accroîtra considérablement ses ressources et offrira au BCT plus d'audiences qu'en 2015-2016, la première année, et en offrira encore davantage au cours des deuxième et troisième années. Le BCT doit avoir la capacité d'accepter ces audiences, qui seront le principal moyen de réduire l'arriéré de cas du TASPAAAT et le sien.
- **Nombre croissant des cas prioritaires** – Le BCT connaît une augmentation soutenue des cas prioritaires, comme les cancers d'origine professionnelle (grappes de cas à Peterborough, Sarnia, Elliot Lake et Kitchener-Waterloo) et les situations de crise psychologique ou financière. Comme en 2015-2016, il prévoit avoir 121 cas semblables, et le nombre augmentera probablement encore au cours de la période couverte par le plan. Le BCT doit avoir la capacité d'accepter ces cas tout en assurant la réduction de l'arriéré des cas du TASPAAAT.
- **Réglementation touchant les parajuristes** – En 2006, le Barreau du Haut-Canada a accepté d'exempter le personnel chargé du mandat d'assurance contre les accidents du travail au BCT et au Bureau des conseillers des employeurs (BCE) de la réglementation visant les parajuristes. Il a cependant indiqué qu'il éliminerait cette exemption en novembre 2016. Après des pourparlers avec le BCT et le BCE, il a toutefois accepté de faire une transition pour que les membres du personnel du BCT touchés n'aient pas à détenir un permis pour fournir les services existants. Par contre, à l'avenir, les règles et normes du Barreau s'appliqueront à tous les nouveaux employés du BCT, qui devront détenir un permis de parajuriste. Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail du BCT est déjà régi par le Barreau.

## Facteurs internes

- **Niveaux de dotation** – En 2014-2015, le BCT a réaffecté 3 ETP à son Programme de protection contre les représailles dont la popularité est grandissante. En 2015-2016, 95,1 ETP ont été autorisés pour le BCT, soit un peu plus que le nombre approuvé, qui était de 93,6 ETP. On a approuvé temporairement 3,5 ETP supplémentaires afin d'aider le BCT durant l'exercice 2016-2017 tandis que le TASPAAAT s'emploie à réduire son arriéré de cas, ce qui porte l'effectif à 97,1 ETP. La nécessité d'ajouter des ETP pour réduire le nombre de cas et réaliser d'autres projets, tels que la mise en œuvre du nouveau système de gestion des cas, sera examinée chaque année. Le niveau de dotation du BCT reviendra au niveau approuvé de 93,6 ETP une fois qu'il n'aura plus besoin de personnel supplémentaire. Cela ne posera pas de problème compte tenu de la réduction d'environ 25 % du nombre de nouveaux cas par rapport aux niveaux de 2012-2013.
- **Renouvellement du personnel et relève** – Un vaste processus de renouvellement du personnel est en cours au BCT. De 2013-2014 à 2015-2016, environ 17 employés et chefs comptant de longues années de service ont pris leur retraite. Une dizaine d'autres départs à la retraite sont prévus au cours de la période couverte par le plan. Cela représentera une difficulté de taille pour le recrutement, le renouvellement des membres de la direction, la formation du personnel et la planification de la relève.
- **Système de gestion des cas actuel** – Le système de gestion des cas du BCT arrive à la fin de sa durée de vie utile et il n'a pas la capacité de gérer la protection contre les représailles. Un nouveau système de gestion des cas a été approuvé en principe. On a créé un comité directeur du projet, et la mise en œuvre d'un nouveau système est en cours.

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

### Facteur externe

- **Changements législatifs** – Le 28 octobre 2015, le gouvernement a déposé le projet de loi 132, *Loi de 2015 sur le Plan d'action contre la violence et le harcèlement sexuels (en soutien aux survivants et en opposition à la violence et au harcèlement sexuels)*. Si elle est adoptée, cette loi modifiera la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de manière à créer de nouvelles obligations pour les employeurs en relation avec le harcèlement au travail. Il est probable que cela fera augmenter la demande pour des services du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

## **Facteur interne**

- **Charge de travail du Programme** – Depuis la création du Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail en 2012-2013, la demande pour des services associés à ce programme a beaucoup augmenté, c'est-à-dire de 78 % en 2013-2014 et de 27 % en 2014-2015. En 2015-2016, la demande de services semble avoir diminué et s'être stabilisée. Elle est toutefois demeurée plus élevée qu'aux autres exercices, sauf 2014-2015. Pourtant, il est trop tôt pour conclure que la demande restera stable à long terme. Puisque ce programme est relativement nouveau, on ne possède pas beaucoup de données historiques pour procéder à des analyses. De plus, vu la faible envergure du programme, des fluctuations relativement mineures de la capacité ou de la demande peuvent engendrer d'importantes variations statistiques.

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

Description du risque	Objectif touché du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Échéance
Risque opérationnel : Difficulté à contribuer à l'initiative de réduction de l'arriéré de cas devant le TASPAAAT	Accroître la capacité du TASPAAAT d'une année à l'autre tout en continuant à répondre aux nouvelles demandes de services	Moyenne	Élevé	<p>Analyser chaque trimestre le nombre de cas confiés aux conseillers des travailleurs afin de tenir compte de la capacité pour les renvois au TASPAAAT. Examiner chaque trimestre avec le TASPAAAT les lacunes ou les problèmes urgents à régler.</p> <p>Au milieu des exercices 2016-2017 et 2017-2018, analyser les répercussions de l'arriéré de cas du TASPAAAT sur la capacité d'offrir des services aux étapes initiales et adapter les critères de sélection des cas au besoin. Se reporter au plan des ressources humaines pour connaître la formation, l'encadrement et les autres mesures de soutien offerts aux conseillers des travailleurs.</p>	<p>Chefs régionaux du BCT</p> <p>Coordonnateur de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT</p> <p>Directeur et équipe de gestion du BCT</p>	<p>Tous les trimestres</p> <p>Tous les trimestres</p> <p>31 octobre 2016 et 31 octobre 2017</p>
Risque lié à la TI : Le système de gestion des cas (SGC) existant du BCT a atteint la fin de sa durée de vie utile	Optimiser la capacité et l'efficacité organisationnelles du BCT et améliorer la prestation des services aux clients pour le Programme d'assurance contre les accidents du	Élevée	Élevé	<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 2016-2017 ou 2017-2018.</p> <p>Collaborer avec le groupement TI pour apporter des correctifs</p>	<p>Directeur en collaboration avec le chef de l'administration interne</p> <p>Chef de l'administration interne</p>	<p>Élaborer une proposition d'ici le 20 janvier 2016</p> <p>Élaborer un plan de mise en œuvre d'ici le 31 mars 2016</p>

	travail et le Programme de protection contre les représailles			à la maintenance du SGC actuel en attendant le développement du nouveau système.		
--	--	--	--	---	--	--

## ENJEUX ET STRATÉGIES LIÉS AUX RESSOURCES HUMAINES

	Principaux enjeux	Problèmes et répercussions	Priorités et mesures à prendre	Incidence sur les ressources
1	Planification de la relève et recrutement	Au moins 10 % des membres du personnel du BCT, y compris 3 des 8 chefs, prendront leur retraite d'ici 2018-2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier des successeurs pour les membres de la direction et offrir des affectations intérimaires et de la formation.</li> <li>• Identifier des candidats en vue de former un groupe de relève pour les postes de conseillers des travailleurs et leur fournir du soutien.</li> <li>• Fournir des mesures de soutien en particulier aux candidats ayant des antécédents divers.</li> </ul>	Directeur du BCT  Chefs régionaux  Chefs régionaux
2	Réglementation sur les parajuristes	Élimination possible de l'exemption accordée au BCT par le Barreau du Haut-Canada concernant la réglementation sur les parajuristes pendant la période couverte par le plan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négocier un plan de transition acceptable avec le Barreau du Haut-Canada.</li> <li>• Collaborer avec la Direction de l'efficacité organisationnelle afin d'élaborer le plan de transition et d'examiner la description du poste et les questions de classification.</li> </ul>	À déterminer, selon le moment où le Barreau du Haut-Canada prendra sa décision
3	Modification des priorités en matière de services pour mettre l'accent sur la réduction de l'arriéré de cas devant le TASPAAAT	Il sera difficile pour une partie des conseillers des travailleurs de se consacrer à la réduction de l'arriéré de cas du TASPAAAT, car ils ont peu d'expérience relative au TASPAAAT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la formation des conseillers des travailleurs sur les pratiques exemplaires au TASPAAAT et notamment sur les principaux enjeux actuels concernant les problèmes de santé préexistants.</li> <li>• Désigner des conseillers des travailleurs expérimentés qui fourniront du mentorat et du soutien à des conseillers moins expérimentés.</li> <li>• Veiller à ce que la direction examine régulièrement les cas des conseillers des travailleurs devant le TASPAAAT pour assurer une bonne planification ainsi qu'une distribution et une gestion efficaces des cas.</li> <li>• Mettre à contribution les conseillers des travailleurs pour l'élaboration de stratégies pour les cas et la diffusion des pratiques exemplaires en matière de défense des droits au TASPAAAT.</li> </ul>	Séances de formation de l'USCC Chefs régionaux  Chefs régionaux  Directeur et chefs régionaux

4	Augmentation de la responsabilité professionnelle des membres du personnel du BCT qui fournissent des services juridiques	Un environnement opérationnel plus exigeant, en particulier en ce qui a trait aux délais d'appel, exige un niveau accru de responsabilité professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la formation destinée au personnel.</li> <li>• Faciliter l'identification et la diffusion des pratiques exemplaires à mesure que le personnel acquiert de l'expérience dans l'application de la nouvelle méthode.</li> <li>• Voir à ce que la direction examine régulièrement les documents relatifs à l'examen des cas effectué par des conseillers des travailleurs pour s'assurer que les attentes en matière de rendement sont remplies.</li> <li>• Mettre en œuvre le nouveau modèle de prestation de services pour assurer un examen approfondi des cas et réduire le risque de responsabilité juridique.</li> </ul>	<p>Séances de formation de l'USCC Chefs régionaux</p> <p>Chefs régionaux</p> <p>Coordonnateur de la réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT</p>
5	Clients en état de crise	Préoccupation à l'égard du stress accru que peuvent ressentir les membres du personnel du BCT qui s'occupent de nombreux clients en état de crise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire le suivi et un compte rendu des situations de crise.</li> <li>• Offrir de la formation sur la façon de s'y prendre avec les personnes ayant un comportement désagréable.</li> <li>• Maintenir une participation active grâce au soutien par les pairs et au Programme d'aide aux employés.</li> </ul>	Le programme de formation sera offert par PFPES

# PLAN DE COMMUNICATION

## Programme d'assurance contre les accidents du travail

**Contexte** – Pour les trois années couvertes par le plan, la grande priorité du BCT sera de contribuer à la réduction de l'arriéré de cas du TASPAAAT. Les intéressés des milieux des travailleurs et les partenaires pour l'aiguillage (les députés, les fournisseurs de soins de santé, les organismes communautaires et les cliniques d'aide juridique) craignent qu'en réaffectant des ressources à la réduction des cas du TASPAAAT, le BCT ait de la difficulté à absorber les nouveaux cas. Ce qu'ils redoutent surtout, c'est que le BCT soit incapable d'accepter les cas urgents prioritaires, comme les travailleurs qui ont un cancer d'origine professionnelle ou une invalidité grave ou qui sont en état de crise psychologique ou financière. Beaucoup d'intéressés des milieux des travailleurs savent que le BCT a réduit le délai d'évaluation des cas, qui était de 20 mois ou plus en 2014-2015 et est passé à environ 9,5 mois en 2015-2016, mais ils demeurent préoccupés par les délais.

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

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

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

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

### Principaux messages

- L'objectif de réduction de l'arriéré des cas devant le TASPAAAT que s'est fixé le BCT permettra d'accélérer le règlement des cas et d'améliorer la capacité de fournir des services.
- Le BCT a réduit les délais par rapport à 2014-2015, et ceux-ci demeureront stables de 2016-2017 à 2018-2019.
- Les intéressés peuvent compter sur le BCT pour continuer d'accepter immédiatement les cas urgents prioritaires.

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

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

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

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

Les communications viseront principalement la Division des opérations du 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, comme dans le cadre du Programme d’assurance contre les accidents du travail.

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

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

- **TASPAAT** – Collaboration pour la réduction du nombre de cas et participation au règlement des questions opérationnelles dans le cadre du Groupe consultatif du TASPAAT.
- **CSPAAT** – Participation au règlement des questions opérationnelles avec le Comité consultatif de la CSPAAT à l’intention des syndicats et des travailleurs blessés et communications entre les organismes, collaboration opérationnelle sur les questions prioritaires, comme les grappes de cas de maladies professionnelles.
- **Collaboration entre partenaires multiples** – Le partenariat pour l’Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (entre le BCT, le 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. La CSPAAT, le BCT et le TASPAAT font équipe pour venir en aide aux travailleurs en état de crise psychologique ou financière. Enfin, le

BCT collabore avec la CSPAAT et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées afin d'améliorer l'aiguillage entre les programmes.

- **Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques d'aide juridique, groupes d'immigrants, banques d'alimentation, organismes des Premières Nations)** – Des services d'aiguillage et des partenariats visant à offrir du soutien aux groupes de travailleurs le plus vulnérables.
- **Députés** – Des députés, qui ne sont pas autorisés à représenter leurs électeurs auprès de la CSPAAT et du TASPAAAT, font des renvois.

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

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

## ANNEXE A – Base de planification pluriannuelle préliminaire

Exercice 2016-2017 (en milliers de dollars)											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	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>

Exercice 2017-2018 (en milliers de dollars)											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	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>

Exercice 2018-2019 (en milliers de dollars)											
Programme ou région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	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)**