

Plan d'activités

De 2020-2021

à

De 2022-2023



Bureau des conseillers des travailleurs

20 décembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	3
MANDAT DU BUREAU.....	2
TOUR D’HORIZON DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS	4
ANALYSE DE L’ENVIRONNEMENT	8
DÉTERMINATION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D’ATTÉNUATION	10
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES.....	12
PLAN DE COMMUNICATION	13
ANNEXE A - BASE DE PLANIFICATION PLURIANNUELLE PRÉLIMINAIRE.....	14
ANNEXE B : RÉPARTITION DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)	15
ANNEXE C : MESURES DU RENDEMENT – PROGRAMME D’ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	16
ANNEXE D : MESURES DE RENDEMENT – PROGRAMME DE PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL (PPR-SST).	20
ANNEXE E : ORGANIGRAMME DU BCT	21

PLAN D'ACTIVITÉS 2020-2023 DU BCT

Résumé

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est un organisme indépendant qui relève du ministre du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Il fournit aux travailleurs non syndiqués des services juridiques gratuits et confidentiels dans deux principaux domaines :

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

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

Le programme d'assurance contre les accidents de travail constitue le mandat principal du BCT. Il a pour but d'offrir des conseils ainsi que des services de représentation aux travailleurs blessés et à leurs survivants dans le cadre de leurs demandes d'indemnisation ou d'appels liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. Le personnel du BCT offre des services dans 16 bureaux en Ontario.

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

Le BCT a pour objectif en 2020-2023 de continuer de fournir des services d'experts opportuns à ses clients, de s'efforcer de moderniser l'infrastructure de technologie de l'information et de soutenir ses employés en créant un lieu de travail diversifié qui favorise la collaboration, le perfectionnement professionnel et un excellent service à la clientèle.

Le BCT s'engage à ce que le système de l'assurance contre les accidents du travail ainsi que de la santé et de la sécurité au travail fonctionne pour tous les travailleurs et les employeurs qu'il sert.

MANDAT DU BUREAU

Le BCT est un organisme de services opérationnels indépendant qui relève du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC) et dont les employés sont des fonctionnaires. Il fournit aux travailleurs et aux membres de leur famille des services juridiques gratuits et confidentiels dans deux domaines principaux.

Assurance contre les accidents du travail (aussi appelée indemnisation des travailleurs)

Conformément au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, le BCT doit éduquer, conseiller et représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants concernant les demandes d'indemnisation et les appels liés à l'assurance contre les accidents du travail.

Le BCT contribue à la prospérité et à la santé de l'Ontario grâce au règlement des différends et à son expertise en assurance contre les accidents du travail, permettant aux clients d'avoir accès à des prestations ainsi qu'à des services prévus par la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Représailles en matière de santé et de sécurité au travail

Conformément au paragraphe 50.1 (1) de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et au Règlement de l'Ontario 33/12, le BCT est tenu d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont des plaintes à formuler contre leur employeur si ce dernier a usé de représailles contre eux parce qu'ils exercent leurs droits en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Le programme de protection contre les représailles du BCT contribue à la prospérité et à la santé de l'Ontario en réglant des règlements, en offrant une expertise et en favorisant une culture de santé et de sécurité partout en Ontario.

TOUR D'HORIZON DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS

Un directeur, quatre chefs régionaux et un avocat général dirigent l'organisme. Les services des programmes sont soutenus par l'Unité des services centraux à la clientèle interne, composée de spécialistes juridiques et dirigée par un avocat, qui fournit des conseils juridiques aux conseillers des travailleurs sur des questions complexes, qui soutient leur éducation et leur formation et qui représente des clients dans certaines affaires. L'Unité de la planification, des finances et de la prestation électronique des services soutient le directeur et les chefs.

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Le programme est offert à des travailleurs blessés non syndiqués et à leurs survivants par des conseillers des travailleurs et des préposés aux services à la clientèle. Les travailleurs peuvent se rendre

dans l'un des 16 bureaux en Ontario ou peuvent communiquer avec le BCT sans frais, par téléphone ou au moyen de son site Web.

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

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

Services de consultation

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

Services de représentation

Le BCT examine tous les cas avant d'offrir des services de représentation et accepte ceux qui ont des chances de succès raisonnables. Au besoin, les travailleurs sont dirigés vers les programmes de santé et de soutien du revenu appropriés. Dans la mesure du possible, le BCT tente de régler les différends avant l'étape de l'appel. Le BCT peut fournir des services de représentation auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et dans d'autres instances connexes, comme les réunions de retour au travail avec la WSIB et les employeurs.

Les dossiers sont habituellement traités selon l'ordre dans lequel ils sont reçus, mais le BCT donne la priorité aux dossiers mettant en cause des cancers d'origine professionnelle et à des travailleurs ayant une invalidité grave ou en état de crise psychologique ou financière. Il met à contribution ses partenaires en matière d'aiguillage, de manière à ce que les cas hautement prioritaires continuent d'être acceptés rapidement.

Services d'information

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

Activités avec les partenaires

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

- Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) – Collaboration en vue de la réduction du nombre de cas et participation au règlement de questions opérationnelles par le Groupe consultatif du TASPAAT et des relations entre les organismes.
- WSIB – Contribution à des questions opérationnelles par l'entremise du Comité consultatif des travailleurs blessés et des syndicats de la WSIB et de communications entre les organismes; participation à des groupes de travail sur des questions concernant la prestation de services; collaboration opérationnelle sur les questions prioritaires, comme le stress et les grappes de cas de maladies professionnelles.
- Collaborations entre partenaires multiples – Ces collaborations incluent le Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) (entre le BCT, le ministère du Travail, la WSIB et Fil de Vie), qui offre un soutien complet et harmonisé en temps opportun aux familles à la suite d'un décès traumatique lié au travail et de blessures professionnelles catastrophiques; le partenariat entre la WSIB, le BCT et le TASPAAT pour venir en aide aux travailleurs en état de crise psychologique ou financière; le partenariat entre le BCT et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) visant à améliorer l'aiguillage entre les programmes.
- Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques d'aide juridique, etc.) – Aiguillage et collaboration visant à fournir du soutien aux groupes de travailleurs les plus vulnérables, selon les besoins.
- Députés provinciaux – Aiguillage vers le BCT par des députés provinciaux. Au cours de l'automne 2018, le BCT a communiqué avec tous les députés provinciaux, tant à leurs bureaux de Queen's Park qu'à leurs bureaux de circonscription, pour les informer des services offerts par le BCT et leur proposer une présentation et (ou) une rencontre de suivi.

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

Les services de ce programme sont fournis par des représentants des travailleurs et des adjoints juridiques du bureau de Toronto du BCT. Le personnel du PPR-SST se déplace pour assister à des audiences et à des séances de médiation en dehors de Toronto, au besoin.

Pour communiquer avec l'équipe du programme, les travailleurs peuvent utiliser le numéro de téléphone sans frais ou le site Web afin d'obtenir les services ci-après.

Services de consultation

Les services de consultation sont principalement fournis par téléphone et comprennent de l'information sur les droits et les services qu'offre le BCT. Lorsque le cas d'un travailleur entre dans la portée du mandat du BCT ou qu'un avis juridique est nécessaire pour se prononcer, un représentant des

travailleurs fait passer une entrevue d'admission. S'il y a des preuves suffisantes pour accepter une plainte de représailles, des services de représentation sont offerts. Sinon, le travailleur reçoit des conseils juridiques complets ou est aiguillé vers la bonne ressource.

Services de représentation

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

Services d'information

De l'information sur les droits, les processus et les sources d'aide est fournie directement aux travailleurs en réponse aux demandes faites par téléphone. Des renseignements généraux sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail et les services qu'offre le BCT sont accessibles sur le site Web ainsi que dans des publications et par courriel.

Activités avec les partenaires

En 2019-2020, l'Unité de protection contre les représailles a continué de se concentrer sur le travail avec les partenaires du système pour améliorer les communications et assurer l'aiguillage approprié des travailleurs dans le système de santé et de sécurité au travail. Le personnel du programme a aussi continué de cultiver des relations et de collaborer avec les cliniques communautaires d'aide juridique, les chercheurs et les syndicats ayant une expertise dans ce domaine.

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

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

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs internes

Les initiatives actuelles se concentraient sur notre engagement envers la prestation de services d'experts opportuns aux clients. Cette orientation sera mise en œuvre au cours de la nouvelle année.

Réduction réussie du temps d'attente de cas de SPAAT pour l'examen des dossiers :

Au cours de l'exercice 2018-2019, le BCT a réussi à mobiliser des ressources internes afin de réduire à 873 cas le nombre de clients en attente d'un examen de cas, une réduction de 56 % par rapport aux 1 971 cas de l'exercice précédent. Des progrès considérables ont été réalisés, car le personnel des bureaux régionaux a travaillé de façon stratégique à déterminer la capacité et à répartir les dossiers afin de stabiliser les volumes et les temps d'attente. Le BCT continuera de capitaliser sur son succès en matière de réduction du temps d'attente pour un examen de cas en 2020-2021.

Fin de la période	Nombre de dossiers sur la liste de cas de SPAAT en attente d'un examen	Temps d'attente provincial
31 mars 2018	1 971	19 mois
31 mars 2019	873	12 mois
30 juin 2019	920	9,7 mois
30 septembre 2019	901	9,0 mois

Programme de formation de qualité pour le personnel :

Le BCT s'engage à ce que tous les membres du personnel aient accès à des occasions de formation de qualité supérieure afin d'appuyer la prestation de services d'experts opportuns aux clients. Les membres du personnel qui offrent des services directs dans les deux programmes sont soutenus par un programme de formation essentiel et par d'autres membres du personnel.

Le programme de formation élaboré a permis au personnel de consolider ses connaissances actuelles et d'améliorer ses compétences. Il a également permis de répondre aux besoins de formation des nouveaux membres du personnel. L'assurance contre les accidents du travail est un domaine spécialisé qui comporte peu de praticiens autorisés. Par conséquent, les nouveaux employés possèdent une expérience générale, mais ils n'ont pas les connaissances de base ni l'expérience des lois sur l'indemnisation des travailleurs. L'organisme tente d'offrir son programme de formation à des groupes de nouveaux employés pour utiliser de façon efficace ses ressources. Cependant, la coordination peut parfois s'avérer difficile puisque le personnel et les bureaux sont répartis dans la province. Les séances de formation sont surtout tenues par téléphone et (ou) WebEx. Par conséquent, les besoins de formation sont également satisfaits dans le cadre du mentorat offert par des employés possédant plus d'expérience.

Nouveau système de gestion des cas :

L'obtention et la mise au point d'une infrastructure des technologies de l'information (TI) mise à niveau permettrait au BCT de mieux soutenir des services à la clientèle de qualité, de fournir des données aux

fins de planification et d'évaluation ainsi que d'effectuer des mises à jour du flux de travaux afin de permettre au personnel de travailler plus efficacement.

Activités de sensibilisation :

Parce qu'il a réussi à réduire la liste d'attente des cas de SPAAT au cours de l'exercice 2020-2021, l'organisme renouvellera ses activités de sensibilisation auprès des intervenants externes. Le BCT surveillera également avec soin les dossiers relatifs aux maladies professionnelles afin de déceler les tendances et les besoins en ressources. Les futures activités de sensibilisation peuvent être soutenues par une infrastructure des TI renouvelée, comme explorer la possibilité de mettre à jour le site Web.

Facteurs externes

Plusieurs facteurs externes ont également eu des répercussions sur le BCT et se poursuivent au cours du nouvel exercice.

Services modernisés :

En reconnaissant la nécessité de s'adapter à un environnement numérique, le BCT prend des mesures pour pouvoir améliorer ses services. L'un des domaines d'intérêt du BCT est l'utilisation des services des TI au sein de la fonction publique de l'Ontario afin d'améliorer la communication dans de l'organisme. Par ailleurs, une attention particulière sera portée à la modernisation du système de gestion des cas et au travail avec les partenaires pour appuyer l'élaboration de services en ligne au sein du système aux fins d'amélioration des services à la clientèle du BCT.

Cas actuels et émergents de maladies professionnelles :

Durant les dernières années, d'importantes grappes de maladies professionnelles ont émergé dans diverses parties de la province. Il s'agit d'une priorité croissante au sein du système de santé et de sécurité au travail ainsi que pour des intervenants clés. Il y a une augmentation des nouveaux cas liés aux grappes de maladies professionnelles à la WSIB. Les cas liés aux maladies professionnelles sont souvent complexes, ont une grande visibilité et, par conséquent, nécessitent des ressources considérables. Ces cas devraient continuer d'exercer une pression sur le BCT au cours de l'exercice 2020-2021 et au-delà.

Le BCT surveillera avec attention la demande de services pour ses deux programmes pendant la période 2020-2022 et attribuera des ressources en conséquence.

Partenaires communautaires :

Les partenaires communautaires du BCT pourraient être moins en mesure d'offrir des services de représentation, particulièrement dans les cas complexes. Actuellement, seul un petit nombre de cliniques juridiques communautaires offrent des services de représentation dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Au cours de l'exercice 2020-2021, le BCT continuera de consulter leurs partenaires communautaires et de travailler avec eux pour s'entraider dans la prestation de services aux travailleurs, surtout pour les cas complexes.

Examen continu d'organismes :

D'importants examens dans le système d'assurance contre les accidents du travail sont en cours. Ces examens comprennent l'étude opérationnelle de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et l'examen du cancer professionnel du D^r Paul Demers. Les rapports de l'étude et de l'examen devraient être terminés à la fin de 2019, et les recommandations devraient être mises en œuvre durant l'exercice 2020-2021. Au moment de la rédaction du présent document, les résultats de ces processus ne sont pas encore connus et pourraient avoir une incidence sur les activités de l'organisme. Nous continuerons de surveiller la situation et nous réagirons, au besoin. Le gouvernement de l'Ontario poursuit aussi ses efforts de mise en œuvre d'un gouvernement plus avisé en améliorant l'efficacité et en optimisant les ressources des organismes. Le BCT travaille avec des partenaires à l'élaboration de plans de modernisation de ses plateformes des TI pour ainsi en améliorer la convivialité pour les clients.

DÉTERMINATION ET ÉVALUATION DES RISQUES ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable(s)	Date cible
Risques liés aux TI Des programmes de gestion de cas qui appuient le travail du programme	Moderniser la technologie pour améliorer l'efficacité et la prestation des services à la clientèle	Élevée	Élevé	Travailler continuellement avec le groupe des TI afin d'obtenir et de mettre au point un nouveau système de gestion des cas.	Directeur et chefs	Mise en œuvre graduelle entre 2020 et 2022
	SharePoint 2010, lequel soutient le travail de gestion des cas	Élevée	Élevé	Travailler avec les services des TI afin de migrer de SharePoint 2010 vers une nouvelle plateforme ou mettre en œuvre des solutions de rechange afin d'améliorer l'efficacité du flux de travail du personnel ainsi que de résoudre les problèmes de maintenance du système actuel SharePoint		
	Mise à jour du site Web requise	Élevée	Élevé			
Risque opérationnel Poursuivre la réduction de la liste d'attente du programme de SPAAT Opinion de la collectivité	Services à la clientèle experts et opportuns	Moyenne	Moyen	Compte tenu du succès connu au cours de l'exercice précédent pour réduire le nombre de cas en attente d'un examen exhaustif, le BCT surveillera les niveaux de près.	Directeur et chefs	De 2020-2021
	Améliorer de façon continue la prestation de services.	Moyenne	Moyen	Communiquer la réduction de la liste d'attente aux partenaires communautaires		

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable(s)	Date cible
sur la rapidité des services				Surveiller les dossiers relatifs aux maladies professionnelles afin de déceler les tendances et les besoins en ressources.		

Risques liés aux ressources humaines Domaine d'expertise spécialisé en SPAAT	Services à la clientèle experts et opportuns	Moyenne	Moyen	Le plan d'apprentissage/de formation des nouveaux employés est créé. S'assurer que la prestation du programme de formation offre suffisamment d'heures pour accomplir le nombre d'heures de formation professionnelle requis par le Barreau de l'Ontario.	Directeur et chefs	Formation élaborée et offerte, au besoin.
Risques liés aux ressources humaines Reconnaître les risques liés au bien-être chez les représentants titulaires d'un permis du Barreau de l'Ontario	Un milieu de travail diversifié et respectueux qui favorise la collaboration, le perfectionnement professionnel et un excellent service à la clientèle	Élevée	Moyen	Élaborer des plans d'engagement.	Directeur et chefs	De 2020-2023
Risques liés aux ressources humaines Postes vacants dans le programme de SPAAT et le programme de protection contre les représailles	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Moyen	Planification de la relève et recrutement Programme et plans de formation de qualité pour le personnel	Directeur et chefs	De 2020-2023

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Réduction du temps d'attente des cas :

Durant l'exercice 2020-2021, le BCT continuera de mettre à profit son succès de l'exercice précédent et de se concentrer sur la réduction du nombre de cas de SPAAT en attente d'examen afin d'évaluer si une représentation complète pourrait être offerte. Le BCT continuera de s'assurer que les ressources internes sont déployées pour répondre à la demande actuelle et future. De plus, le BCT effectue un examen régulier de son effectif des ressources humaines et de sa structure organisationnelle afin d'assurer une offre optimale des programmes possibles et de soutenir le personnel existant et nouvellement employé au moyen d'un programme de formation interne complet.

Conjointement avec d'autres partenaires du système, le BCT continuera de collaborer avec la WSIB à des processus de gestion de cas efficaces. En 2018-2019, le BCT a lancé un projet pilote visant la réception de dossiers de la WSIB par voie électronique. En simplifiant la façon dont les représentant reçoivent les dossiers, ce projet a permis de réduire les coûts, notamment ceux liés à l'impression et à la transmission de dossiers papiers, ainsi que les délais dans la prestation de services. Le BCT travaille avec la WSIB à l'élargissement de cette initiative au cours de la prochaine année. Le règlement efficace et rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail en Ontario contribue à la santé économique et sociale globale de l'Ontario.

Le processus de plaintes pour représailles de la LSST comprend des délais serrés et se déroule rapidement. Le BCT a réussi à répartir ses ressources en fonction des demandes pour s'assurer que les travailleurs reçoivent un service rapide.

Il espère continuer à répondre à la demande conformément au mandat de protection contre les représailles prévu par la LSST et cherchera des façons de renforcer la prestation de ses services.

Modernisation des TI :

Le BCT s'engage à améliorer l'efficacité du flux de travail et a cerné un certain nombre de domaines nécessitant de l'attention et des ressources en matière de technologies.

1. La mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de cas pour soutenir la réalisation des deux mandats. Des mises à niveau provisoires et du stockage sécurisé sont également nécessaires pour améliorer la stabilité des logiciels actuels ainsi que permettre à l'organisme d'explorer le travail avec des dossiers électroniques.
2. La modernisation du logiciel du site Web du BCT, dont le portail des clients. Cette modernisation permettra d'accroître l'efficacité dans la prestation de services, de faciliter les mises à jour et de soutenir le travail du système afin d'améliorer la prestation de services numériques.
3. Le BCT prend aussi des mesures pour élaborer une plateforme de gestion des connaissances et de l'information, comme un portail intranet, qui permettra aux membres du personnel de l'ensemble de la province de se familiariser avec les pratiques exemplaires actuelles pertinentes et d'améliorer l'échange de l'information.

4. L'utilisation accrue de l'accès électronique (E-Acces) aux fichiers de la WSIB devrait permettre de réduire le temps de traitement des dossiers. Les problèmes soulevés lors de la phase d'évaluation devront être réglés avant que le projet pilote soit mis en œuvre à l'échelle du BCT.

Engagement des employés :

Le BCT a connu certains changements au cours des dernières années. L'élaboration de stratégies et d'approches visant à favoriser la collaboration, le perfectionnement professionnel et un excellent service à la clientèle sera une priorité durant la période 2020-2023. Par exemple, l'étude de la faisabilité des réunions régionales du personnel.

PLAN DE COMMUNICATION

Le BCT offre aux travailleurs blessés et aux membres de leur famille des services gratuits, confidentiels et spécialisés pour les aider dans leurs interactions avec la WSIB et le TASPAAAT. Le règlement efficace et rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail en Ontario contribue à la santé économique et sociale globale de l'Ontario.

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

La modernisation du site Web de l'organisme améliorerait la communication et les interactions avec les clients du BCT et les membres du public qui souhaitent obtenir des renseignements sur ses secteurs de programme. L'un des avantages serait des renseignements et des alertes plus actualisés.

Bureau des conseillers des travailleurs

Annexe A - Base de planification pluriannuelle préliminaire

Exercice 2020-21 (\$000)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0		10 573,2		10 573,2
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Techn. de l'inform.											
Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0	-	10 573,2	0,0	10 573,2
Location					795,6		795,6		795,6	0,0	795,6
Total - Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8
Exercice 2021-22 (\$000)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0		10 573,2		10 573,2
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Techn. de l'inform.											
Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0	-	10 573,2	0,0	10 573,2
Location					795,6		795,6		795,6	0,0	795,6
Total - Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8
Exercice 2022-23 (\$000)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages	Transports et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0		10 573,2		10 573,2
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
Techn. de l'inform.											-
Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	600,0	100,0	1 000,0	-	10 573,2	0,0	10 573,2
Location					795,6		795,6		795,6	0,0	795,6
Total - Allocation de base - programme BCT	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	93,6	7 783,1	1 790,1	300,0	1 395,6	100,0	1 795,6	-	11 368,8	0,0	11 368,8

ANNEXE B : Répartition des équivalents temps plein (ETP)

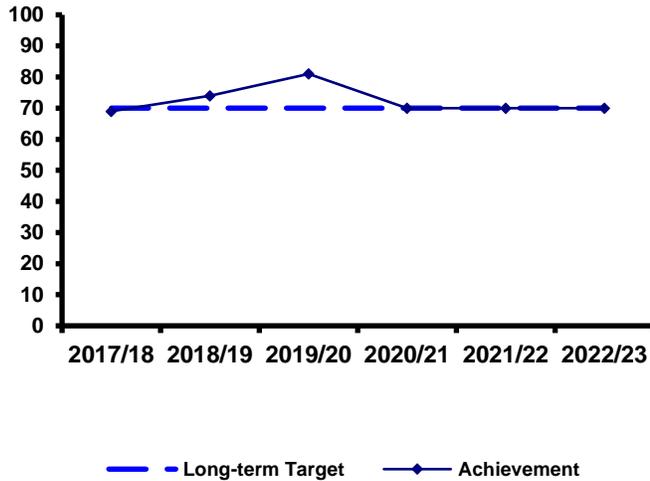
Titre du poste	Catégorie d'emploi	2020-2021*	De 2021-22	De 2022-23
		ETP normal	ETP normal	ETP normal
GCS/CSSTI	W5187	1,0	1,0	1,0
Chef régional	M1109B	4,0	4,0	4,0
Conseiller des travailleurs	10572	53,0	50,0	50,0
Préposé aux services à la clientèle	OAD 08	19,6	19,1	19,1
Coordonnateur des services régionaux	OAD 10	4,0	4,0	4,0
Coordonnateur	OAD 09	2,0	2,0	2,0
Coordonnateur, prestation de service électronique et analyse des données	02285	0,0	0,0	0,0
AMAPCEO	Niveau 5	3,0	3,0	3,0
Avocat général, chef de l'USCC	EL003	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de l'interprétation des lois	02293	4,0	4,0	4,0
Chef, PPR-SST	EL003	1,0	1,0	1,0
Représentant des travailleurs	03525	3,0	3,0	3,0
Adjoint juridique	OAD 10	1,5	1,5	1,5
		97,1	93,6	93,6

* Le BCT continuera de fonctionner avec 97,1 ETP sur une base temporaire, soit 3,5 ETP supplémentaires par rapport à la version imprimée du niveau d'ETP approuvé de 93,6 ETP pour l'exercice 2020-2021.

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

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

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



Contribution de l’organisme

Le BCT contribue au règlement des différends en temps opportun dans le cadre du système d’assurance contre les accidents du travail au moyen de services de conseils, de représentation et d’information ainsi que de partenariats au sein du système.

Il soutient ainsi les travailleurs et contribue au bien-être social et économique de la population de l’Ontario en assurant un règlement efficace des différends dans les cas litigieux.

Ce qu’illustre le graphique

Le graphique illustre la proportion des résultats obtenus sans passer par un processus d’appel d’audience formel.

Depuis le début de l’exercice 2019-2020, le programme de SPAAT a dépassé l’objectif de 81 % des résolutions en début de processus, par écrit ou sans tenir d’audience formelle.

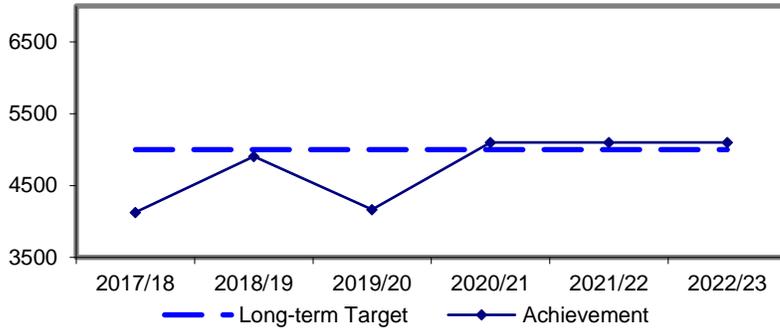
Engagement pour 2020-2021

L’engagement pour l’exercice 2020-2021 est d’obtenir le règlement rapide ou extrajudiciaire de 70 % des dossiers.

L’objectif à long terme est de 70 %.

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

Évaluations des cas et représentation par le BCT



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue au règlement des différends en temps opportun dans le cadre du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services de conseils, de représentation et d'information ainsi que de partenariats au sein du système.

Il soutient ainsi les travailleurs et contribue au bien-être social et économique de la population de l'Ontario en assurant un règlement efficace des différends dans les cas litigieux.

cases.

Ce qu'illustre le graphique

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

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

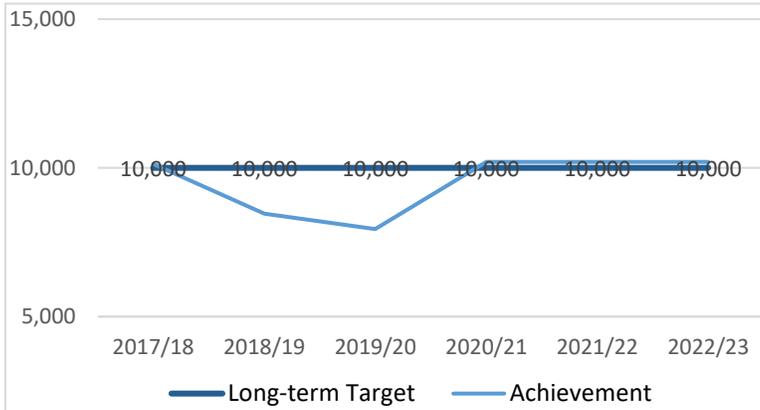
Engagement pour 2020-2021

L'engagement pour 2020-2021 est de 5 000 évaluations de cas et décisions d'appel.

L'objectif à long terme est de 5 000.

Mesure de rendement n° 3 : Prestation de conseils sommaires

Prestation de conseils sommaires et aiguillages dans le cadre du programme de SPAAT



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue au règlement des différends en temps opportun dans le cadre du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services de conseil de représentation et d'information ainsi que de partenariats au sein du système.

Il soutient ainsi les travailleurs et contribue au bien-être social et économique de la population de l'Ontario en assurant un règlement efficace des différends dans les cas litigieux.

Ce qu'illustre le graphique

Le graphique illustre le nombre d'appels entrants aux fins de services.

L'organisme n'a pas reçu l'objectif de 10 000 demandes préliminaires au cours du dernier exercice.

Durant l'exercice 2018-2019, l'organisme a réduit avec succès le temps d'attente pour l'examen de cas dans le cadre du programme de SPAAT; ce travail se poursuit en 2019-2020. Grâce à cette réduction réussie dans les délais, en plus d'une sensibilisation, le nombre de demandes préliminaires devrait augmenter.

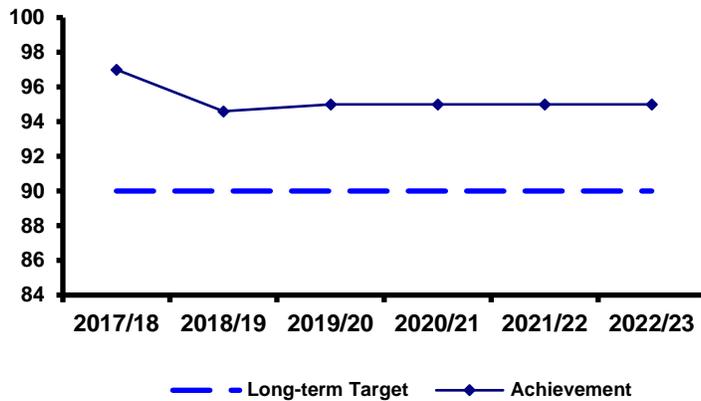
Engagement pour 2020-2021

L'engagement pour 2020-2021 est de 10 000 cas conseils sommaires et d'aiguillages.

L'objectif à long terme est de 10 000.

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

Taux de satisfaction de la clientèle



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue au règlement des différends en temps opportun dans le cadre du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services de conseils, de représentation et d'information ainsi que de partenariats au sein du système.

Il soutient ainsi les travailleurs et contribue au bien-être social et économique de la population de l'Ontario en assurant un règlement efficace des différends dans les cas litigieux.

Ce qu'illustre le graphique

Le BCT est fier de la qualité des services qu'il offre aux clients.

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

Engagement pour 2020-2021

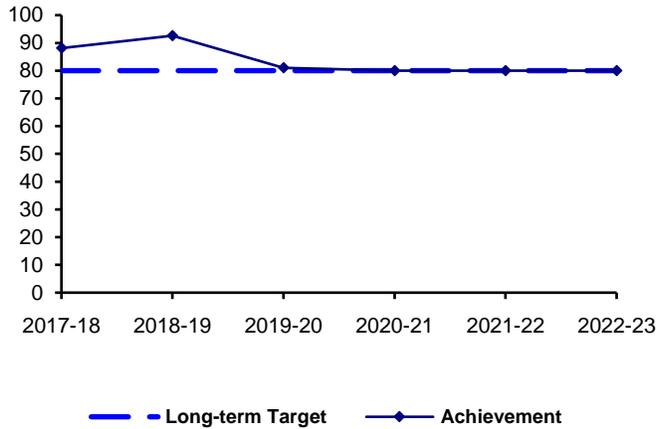
L'engagement pour 2020-2021 est que 90 % des répondants indiquent qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

L'objectif à long terme est de 90 %.
La tendance des dernières années est supérieure à 90 %.

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

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

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



Contribution de l'organisme

Dans la mesure du possible, le BCT tente de régler les cas de représailles avant l'étape de l'audience officielle

Il peut alors parvenir au règlement au moyen d'une médiation officielle à la CRTO et de négociations informelles directement avec les employeurs ou leurs représentants. Cette approche aide les travailleurs vulnérables et les employeurs en permettant un règlement rapide sans litige coûteux.

Ce qu'illustre le graphique

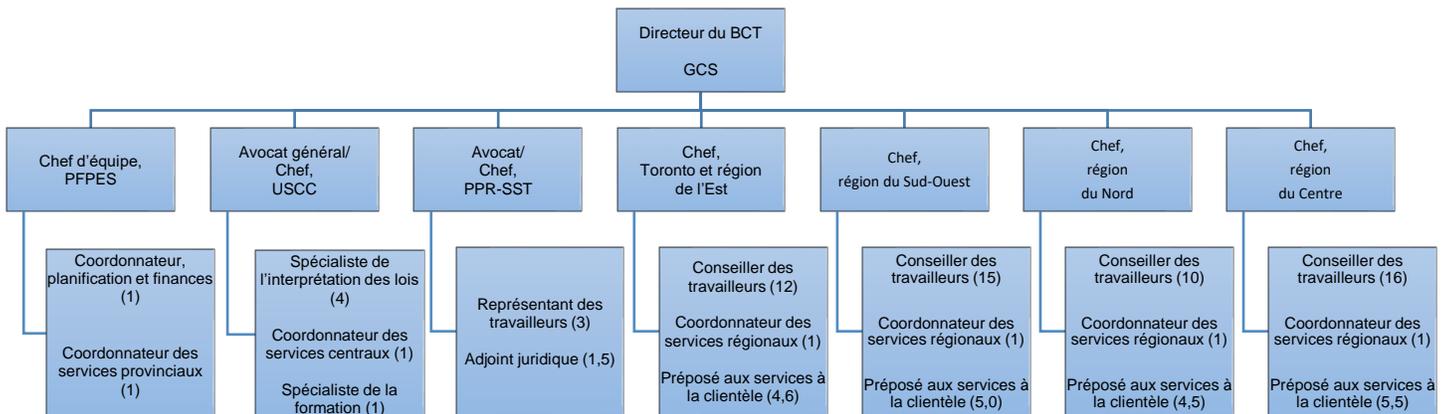
Le graphique illustre que le secteur de programme a atteint l'engagement des cas de représailles aux termes de la LSST du BCT ayant fait l'objet de règlements.

Engagement pour 2020-2021

L'engagement pour 2020-2021 est de 80 %. L'objectif à long terme est de 80%.

ANNEXE E : ORGANIGRAMME DU BCT

Organigramme du BCT pour 2020-2021



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

Le directeur est responsable de la gestion des ressources humaines et des activités de l'organisme, conformément aux pratiques et normes commerciales et financières acceptées. Le directeur agit comme responsable de l'éthique des fonctionnaires, conformément à la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*.