

Bureau des conseillers des travailleurs

**PLAN D'ACTIVITÉS
de 2021-2022 à 2023-2024**

20 décembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	1
Mandat de l'organisme.....	2
Assurance contre les accidents du travail	2
Représailles en matière de santé et de sécurité au travail.....	2
TOUR D'HORIZON DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS	2
Programme d'assurance contre les accidents du travail	3
Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail	4
Analyse du contexte.....	6
Facteurs internes	6
Facteurs externes	8
Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques	11
Orientations stratégiques	14
Réduction du temps d'attente des cas	14
Modernisation des TI.....	15
Engagement des employés.....	15
Plan de communication	16
Annexe A : Base de planification pluriannuelle préliminaire	17
Annexe B : Répartition des équivalents temps plein (ETP).....	18
Annexe C : Mesures du rendement pour le Programme d'assurance contre les accidents du travail.....	19
Annexe D : Mesures de rendement pour le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail (PPR-SST).....	23
Annexe E : Organigramme	24

PLAN D'ACTIVITÉS du BCT de 2021-2022 à 2023-2024

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 l'assurance contre les accidents du travail. Le personnel du BCT offre des services dans 15 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.

Puisque la vision, la mission et les principes du ministère sont intégrés aux objectifs du BCT, ce dernier a pour objectif en 2021-2024 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 DE L'ORGANISME

Le BCT est un organisme de services opérationnels indépendant qui relève du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Ses employés sont des fonctionnaires. Par conséquent, le BCT appuie et modèle la vision, la mission et les principes du ministère.

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

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 15 bureaux en Ontario ou peuvent communiquer avec le BCT sans frais, par téléphone ou au moyen de son site Web.

Les membres du personnel du BCT rencontrent des clients, 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 MTFDC, 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

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. Le programme offre les services suivants :

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 2021-2022, l'Unité de protection contre les représailles continuera de travailler 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. Cette collaboration s'avèrera particulièrement importante, car les travailleurs et les partenaires du système continueront de gérer les nouveaux problèmes complexes et continus associés à la COVID-19.

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 MTFDC** : 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 DU CONTEXTE

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 pour l'examen des dossiers dans le cadre du Programme d'assurance contre les accidents du travail

En se concentrant sur la qualité du service à la clientèle, le BCT a réussi à mobiliser les ressources internes afin d'améliorer le délai de prestation des services de représentation en réduisant le nombre de clients en attente d'un examen. 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 temps d'attente pour l'examen a diminué permettant à l'organisme d'atteindre son objectif de réduction du temps d'attente à 6 mois d'ici le 31 mars 2020. Pour ce faire, la liste des dossiers en attente d'examen a été réduite de 607 à 414. La réduction et la gestion du temps d'attente pour l'examen continueront d'être une priorité pour l'année à venir.

Fin de la période	Nombre de dossiers sur la liste des cas de SPAAT en attente d'un examen	Temps d'attente provincial (en mois)
31 mars 2018	1 971	19,0
31 mars 2019	873	12,3
30 septembre 2019	901	9,0
31 mars 2020	607	6,6
30 septembre 2020	414	6,0

Programme de formation et perfectionnement professionnel continu 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 a permis aux membres du personnel d'actualiser leurs connaissances et d'améliorer leurs compétences. Les sujets de la formation allaient des problèmes médicaux courants à la défense des intérêts et au professionnalisme. Selon les membres du personnel, la formation les a appuyés dans le cadre de leur travail. Le Barreau de l'Ontario exige aussi que les membres du personnel agréés suivent chaque année des heures de perfectionnement professionnel continu afin qu'ils demeurent membres en règle. LAWPRO, qui offre une assurance responsabilité professionnelle aux avocats, propose également des réductions de primes à l'organisme pour les membres du personnel agréés qui suivent une formation sur la gestion des risques. Le programme de formation a fourni au personnel du perfectionnement professionnel continu et une formation sur la gestion des risques afin de répondre à ces exigences.

L'assurance contre les accidents du travail est un domaine spécialisé qui comporte peu de praticiens autorisés. Par conséquent, certains 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. À cet effet, le programme de formation a concentré des efforts importants sur la façon de répondre aux besoins en matière de formation des nouveaux employés. Étant donné que le personnel est réparti dans l'ensemble de la province et que les horaires de déplacement et de coordination demeurent un défi, de nombreuses séances ont été menées à distance par conférence Web et téléphonique. Cette solution, qui a accru la souplesse et la participation, a été généralement bien reçue.

Le BCT continue de trouver de futures initiatives de formation à mesure que sont offertes de nouvelles plateformes de formation (p. ex., plateformes en ligne). Les possibilités de transfert des connaissances du personnel de direction au moyen d'un mentorat constituent également un domaine d'intérêt à l'avenir.

Nouveau système de gestion des cas

L'obtention d'un système de gestion des cas moderne et intégré de même que la mise au point d'une infrastructure des technologies de l'information (TI) mise à niveau permettraient au BCT de mieux soutenir des services à la clientèle de qualité (y compris une capacité accrue de prestation de services numériques), de fournir des données aux fins de planification et d'évaluation ainsi que d'effectuer des mises à jour du flux de travaux afin d'améliorer l'efficacité et de réduire les risques.

Activités de sensibilisation

Parce qu'il a réussi à réduire la liste d'attente des cas de SPAAT, l'organisme espérait renouveler ses activités de sensibilisation auprès des intervenants externes. Toutefois, la pandémie de COVID-19 a contrecarré les plans. Au cours de l'exercice 2021-2022, le BCT espère concentrer certains de ses efforts dans ce domaine selon l'évolution des restrictions. 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 des améliorations au site Web.

Facteurs externes

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

Pandémie de COVID-19

La pandémie mondiale de COVID-19 a eu une incidence sur de nombreux services; le BCT ne fait pas exception. Au cours de l'exercice 2020-2021, le BCT a continué d'offrir des services aux clients et au grand public, et le personnel a continué de travailler. Bien qu'il n'ait pas été en mesure de servir les clients sans rendez-vous et que les interactions en personne avec eux aient été grandement restreintes, l'organisme a pu continuer de rencontrer les clients, de communiquer et établir des liens avec eux ainsi que de faire progresser les dossiers. Afin de continuer d'offrir ses services, le BCT a dû s'adapter très rapidement et accélérer l'utilisation de la technologie. Par conséquent, le personnel a dû s'adapter au changement rapide, se familiariser avec de nouvelles technologies et acquérir d'autres compétences dans un très court laps de temps. Comme dans de nombreux lieux de travail, la rapidité du changement et l'incertitude ont constitué un défi, mais le personnel l'a relevé avec dévouement et professionnalisme.

Le BCT a également ressenti un effet attribuable des répercussions de la pandémie sur ses partenaires du système. Le travail du BCT est inextricablement lié aux systèmes, aux procédures et aux capacités de ses partenaires du système en ce qui concerne le fait de traiter, d'entendre et de trancher les demandes d'indemnisation et les appels. En raison de la pandémie, le BCT a dû réagir et s'adapter rapidement aux changements dans la façon dont il menait ses activités. Par exemple, le BCT a dû passer rapidement des dossiers papier de la WSIB aux dossiers numériques, ce qui a nécessité la création de nouvelles procédures internes, la mise en place d'une plateforme de stockage sécuritaire et la formation du personnel sur les nouveaux logiciels et les compétences en défense des droits. Il a aussi fallu faire preuve de souplesse, car les audiences en personne ont eu lieu en ligne et par téléphone.

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 est l'utilisation des produits et services des TI existants dans la fonction publique de l'Ontario afin d'améliorer la communication au sein 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 numériques plus efficaces au sein du système aux fins d'amélioration des services à la clientèle et au public.

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. Les nouveaux cas liés aux grappes de maladies professionnelles à la WSIB continuent aussi d'augmenter. Les cas de maladies professionnelles sont complexes, mobilisent beaucoup de ressources et nécessitent un personnel ayant une expertise spécialisée. Les grappes contiennent généralement un grand nombre de cas et ont souvent une grande visibilité.

Les maladies professionnelles sont une priorité importante et croissante pour les intervenants clés au sein du système de la santé et de la sécurité au travail ainsi que de l'assurance contre les accidents du travail. La façon dont le système tranche et indemnise de tels cas a récemment fait l'objet d'un examen par le D^r Paul Demers. Le BCT ignore encore la mesure dans laquelle cela pourrait avoir une incidence sur les activités, mais il continuera de surveiller la situation et d'intervenir en conséquence, au besoin.

Ces cas devraient continuer d'exercer une pression sur le BCT au cours de l'exercice 2021-2022 et au-delà. Le BCT surveillera avec attention la demande de services pour ses deux programmes et attribuera des ressources en conséquence.

Partenaires communautaires

Les partenaires communautaires du BCT pourraient avoir été moins en mesure d'offrir des services de représentation au cours de l'année précédente, 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. À cause de la pandémie de COVID-19, le BCT suppose qu'un certain nombre de ces cliniques juridiques n'ont pas eu lieu. Au cours de l'exercice 2021-2022, 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 élargi des organismes

Le gouvernement de l'Ontario examine la prestation de services des organismes provinciaux en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience client. C'est ce qu'on

appelle un examen élargi des organismes. L'examen portera sur l'adoption de l'innovation dans les services, sur l'offre d'un plus grand nombre de services de manière virtuelle et en ligne ainsi que sur l'élimination des chevauchements.

L'examen élargi des organismes s'appuie sur les recommandations que le Groupe de travail pour l'examen des organismes a formulées en 2019, qui ont porté sur les inefficiences, tout en améliorant l'utilisation de ressources limitées. Cet examen s'appuiera sur les avancées réalisées dans le domaine de la prestation de services numériques pendant la pandémie. L'examen est en cours. Par conséquent, l'incidence sur le BCT reste à déterminer.

Étude opérationnelle de la WSIB

Le rapport final de l'étude opérationnelle de la WSIB a été publié en novembre 2020. Le rapport a appuyé le BCT et son rôle dans le système. Il a aussi recommandé une légère augmentation budgétaire pour l'organisme. Le rapport a également formulé un certain nombre de recommandations générales concernant d'autres aspects de la WSIB et du système d'assurance contre les accidents du travail dans son ensemble. Les plans à long terme pour la mise en œuvre du rapport ne sont pas encore connus. En 2021-2022, le BCT travaillera avec le ministère, des partenaires du système et des partenaires communautaires, au besoin.

STRATÉGIES D'IDENTIFICATION, D'ÉVALUATION ET D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Date(s) cible(s)
Pandémie de COVID-19 :						
Maintenir les services du BCT tout en s'adaptant au changement	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Élevé	Faire preuve de créativité pour communiquer et collaborer avec ses clients afin qu'ils reçoivent les services du BCT et qu'il fasse avancer les dossiers.	Directeur et chefs	2021-2022
Accélérer l'utilisation de la technologie	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevé	Élevé	Collaborer avec les intervenants, y compris la WSIB et le TASPAAAT, sur la façon de poursuivre les services et d'augmenter l'utilisation de la technologie dans l'exécution des services.	Directeur et chefs	
Changements apportés aux procédures et aux méthodes de prestation de services de la WSIB et du TASPAAAT	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Élevé	Collaborer avec la WSIB et le TASPAAAT à mesure que les procédures et méthodes de prestation des services continuent de changer et d'évoluer.	Directeur et chefs	
Incidence sur le moral et la santé mentale du personnel	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevé	Élevé	Maintenir la communication pour établir un lien avec le personnel. Faire appel à un groupe de soutien par les pairs pour aider le personnel.	Directeur et chefs	
Sensibilisation des intervenants	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Élevé	S'adapter et faire preuve de créativité dans la façon de communiquer avec les intervenants.	Directeur et chefs	
Technologie de l'information						
Des programmes de gestion de cas qui appuient le	Moderniser la technologie pour améliorer l'efficacité et la	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	Entrée en vigueur graduelle de 2021 à

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Date(s) cible(s)
travail du programme	prestation des services à la clientèle					2023
SharePoint, lequel soutient le travail de gestion des cas Mise à jour du site Web requise	Améliorer de façon continue la prestation de services.	Moyenne	Moyenne	Travailler avec les services des TI pour maintenir les fonctions principales jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par un nouveau système de gestion des cas.	Directeur et chefs	Entrée en vigueur graduelle de 2022 à 2024
	Améliorer de façon continue la prestation de services.	Élevée	Élevé	Le site Web (plateforme) est obsolète et doit être conforme à la LAPHO. L'acquisition d'une nouvelle plateforme Web permettra de s'assurer qu'elle respecte les normes et exigences de la LAPHO. L'objectif de 2021 est de travailler avec les services des TI pour élaborer des options et des prévisions sur les finances et les ressources nécessaires à la mise en œuvre en 2022 et au-delà. De plus, l'accent sera mis sur l'examen interne du contenu du site Web. Il existe également des applications que le BCT aimerait voir sur le site afin d'attirer le public à visiter et de rendre le site plus convivial. De plus, le contenu du site doit être examiné pour en assurer l'exactitude et l'actualité.	Directeur	
Risque opérationnel : Poursuivre la réduction de la liste d'attente du programme de SPAAT	Services à la clientèle experts et opportuns	Moyenne	Moyenne	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	2021-2022

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Date(s) cible(s)
Opinion de la collectivité sur la rapidité des services	Améliorer de façon continue la prestation de services.	Moyen	Moyen	Communiquer la réduction de la liste d'attente aux partenaires communautaires Surveiller les dossiers relatifs aux maladies professionnelles afin de déceler les tendances et les besoins en ressources.	Directeur et chefs	2021-2022
Risque opérationnel : COVID-19						
Prestation de services	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Moyenne	Travailler avec les partenaires du système et assurer une communication continue avec eux dans le cadre des stratégies d'atténuation (afin de ne pas retarder les services) aux clients.	Directeur et chefs	2021-2022
Activités de sensibilisation	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevé	Moyen	Travailler avec les partenaires du système et assurer une communication continue avec eux dans le cadre des stratégies d'atténuation (afin de ne pas retarder les services) aux clients.	Directeur et chefs	
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	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	2021-2024

Risque cerné	Objectif concerné du BCT	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Date(s) cible(s)
permis du Barreau de l'Ontario						
Risques liés aux ressources humaines Postes vacants et maintien en poste du personnel du programme de SPAAT ainsi que de l'Unité de protection contre les représailles	Services à la clientèle experts et opportuns	Élevée	Moyen	Planification de la relève et recrutement 18 % des niveaux de retraite au cours des trois prochaines années Programme et plans de formation de qualité pour le personnel	Directeur et chefs	2021-2024

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Réduction du temps d'attente des cas

Durant l'exercice 2021-2022, 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 continue 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. Cette initiative a pris de l'ampleur pendant la pandémie de COVID-19. Le BCT a collaboré avec la WSIB pour recevoir les dossiers de la WSIB par voie électronique. La mise en œuvre de ce projet a été terminée en mai 2020. En simplifiant la façon dont les représentants reçoivent les dossiers, ce projet a permis de réduire les coûts, notamment ceux liés à l'impression et à la transmission de dossiers papier, ainsi que les délais dans la prestation de services. La réception des dossiers de la WSIB par voie électronique a aussi grandement aidé à éviter

tout retard dans la prestation des services pendant la pandémie et à faire en sorte que les clients du BCT continuent de recevoir un service en temps opportun. 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- L'utilisation accrue de l'accès électronique (E-Acces) aux fichiers de la WSIB a permis de réduire le temps de traitement des dossiers. Le projet pilote a été entièrement mis en œuvre à l'échelle du BCT et a réduit le temps passé à la phase d'évaluation, ce qui permet une offre de services plus rapide.

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 2021-2024. Par exemple, le BCT explorera l'utilisation des ressources et programmes informatiques (p. ex., intranet, Microsoft 365) pour améliorer les communications internes, faciliter une collaboration accrue et faire participer le personnel dans le partage des connaissances et des idées.

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 MTFDC, 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. En 2021-2022, le BCT cherchera des moyens créatifs de communiquer avec ses partenaires en matière d'aiguillage et de les faire participer, surtout pendant la pandémie.

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.

ANNEXE A : BASE DE PLANIFICATION PLURIANNUELLE PRÉLIMINAIRE

Catégorie de dépenses	Base de planification pluriannuelle préliminaire 2021-2022	Base de planification pluriannuelle préliminaire 2022-2023	Base de planification pluriannuelle préliminaire 2023-2024
Salaires et traitements	7 783 100	7 783 100	7 783 100
Avantages	1 790 100	1 790 100	1 790 100
Total des salaires, des traitements et des avantages	9 573 200	9 573 200	9 573 200
ACDF : Transports et communications	296 000	296 000	296 000
Services (y compris les frais de location)	1 395 600	1 395 600	1 395 600
Fournitures et matériel	100 000	100 000	100 000
Total – ACDF	1 791 600	1 791 600	1 791 600
Total	11 364 800	11 364 800	11 364 800

ANNEXE B : RÉPARTITION DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

Titre du poste	Classification	2021-2022* ETP normal	2022-2023 ETP normal	2023-2024 ETP normal
Directeur	XEXE2	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

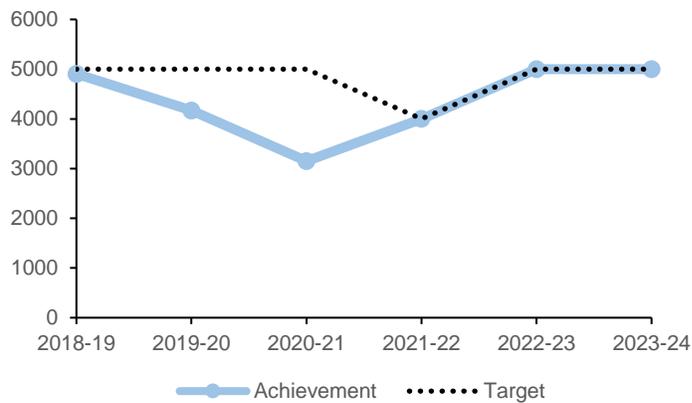
* Le BCT continuera de fonctionner avec 97,1 ETP sur une base temporaire, soit 3,5 ETP supplémentaires par rapport à la version imprimée du niveau d'ETP approuvé de 93,6 ETP pour l'exercice 2021-2022.

ANNEXE C : MESURES DU RENDEMENT POUR LE PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends (RRD/RED)																			
<p>Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED</p> <table border="1"> <caption>Data for Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Achievement (%)</th> <th>Target (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>75</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>82</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>93</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2018-19	75	70	2019-20	82	70	2020-21	93	70	2021-22	70	70	2022-23	70	70	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>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.</p>
Année	Achievement (%)	Target (%)																	
2018-19	75	70																	
2019-20	82	70																	
2020-21	93	70																	
2021-22	70	70																	
2022-23	70	70																	
<p>Ce qu'illustre le graphique</p> <p>Le graphique illustre la proportion des résultats obtenus sans passer par un processus d'appel d'audience formel.</p> <p>Depuis le début de l'exercice 2020-2021, le programme de SPAAT a dépassé l'objectif de 93 % des résolutions en début de processus, par écrit ou sans tenir d'audience formelle.</p>	<p>Engagement pour 2021-2022</p> <p>L'engagement pour l'exercice 2021-2022 est d'obtenir le règlement rapide ou extrajudiciaire de 70 % des dossiers. L'objectif à long terme est de 70 %.</p>																		

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.

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.

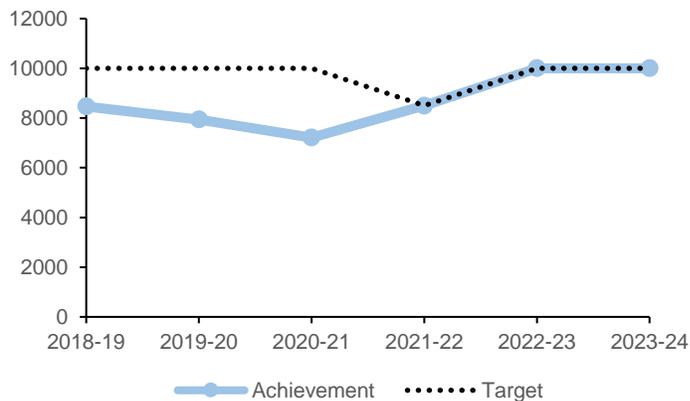
Engagement pour 2021-2022

L'engagement pour 2021-2022 est de 4 000 évaluations de cas et décisions d'appel, car le BCT prévoit que ses activités se poursuivront à une capacité réduite durant au moins les deux premiers trimestres de 2021 en raison de la COVID-19.

L'objectif à long terme demeurera de 5 000 lorsque l'organisme retournera à sa pleine capacité.

Mesure de rendement n° 3 : Prestation de conseils sommaires

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 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 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 les exercices 2018-2019 à 2020-2021, l'organisme a réduit avec succès le temps d'attente pour l'examen de cas dans le cadre du programme de SPAAT. Le BCT continuera de surveiller les données en 2021-2022. Grâce à cette réduction réussie dans les délais, en plus d'un accent mis sur la sensibilisation, le nombre de demandes préliminaires devrait augmenter.

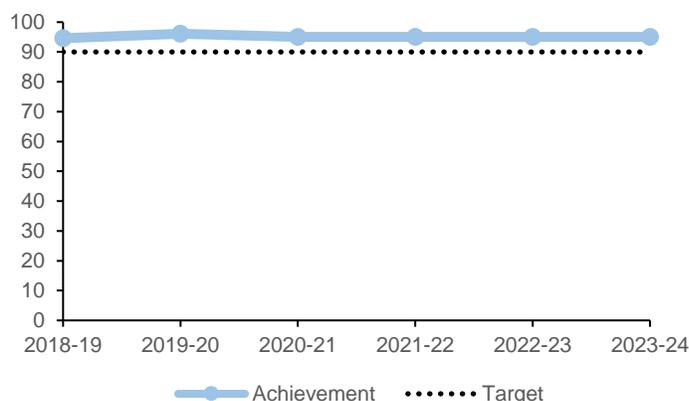
Engagement pour 2021-2022

L'engagement pour 2021-2022 est de 8 500 cas de conseils sommaires et d'aiguillages, car le BCT prévoit que ses activités se poursuivront à une capacité réduite en raison de la COVID-19.

L'objectif à long terme demeurera à 10 000 pour l'avenir.

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 2021-2022

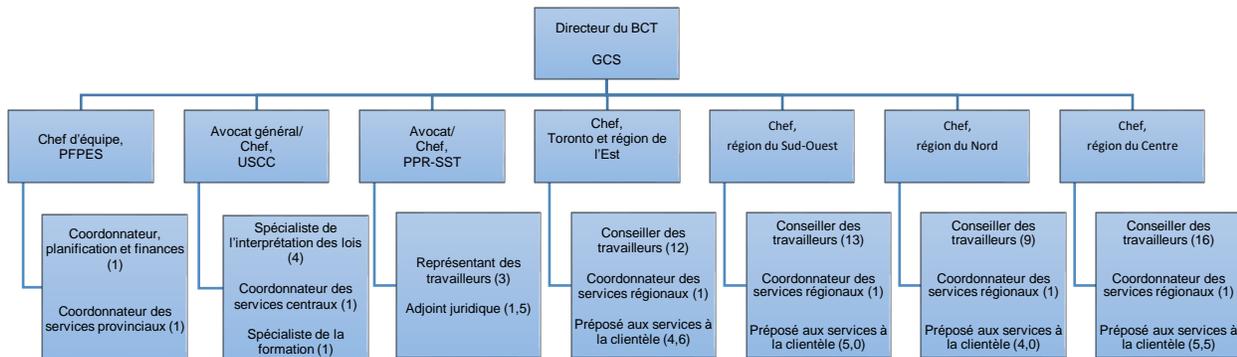
L'engagement pour 2021-2022 est que 90 % des répondants indiquent qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu. L'objectif à long terme est de 90%. La tendance des dernières années est supérieure à 90 %.

ANNEXE D : MESURES DE RENDEMENT POUR LE 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																						
<p>Pourcentage de cas de représentation réglés à l'aide des mécanismes de règlement rapide et extrajudiciaire des différends</p> <table border="1"> <caption>Data for Pourcentage de cas de représentation réglés à l'aide des mécanismes de règlement rapide et extrajudiciaire des différends</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Achievement (%)</th> <th>Target (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>95</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>90</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2023-24</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2018-19	95	80	2019-20	80	80	2020-21	90	80	2021-22	80	80	2022-23	80	80	2023-24	80	80	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Dans la mesure du possible, le BCT tente de régler les cas de représailles avant l'étape de l'audience officielle.</p> <p>Il peut alors parvenir au règlement au moyen d'une médiation officielle à la Commission des relations de travail de l'Ontario (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.</p>
Année	Achievement (%)	Target (%)																				
2018-19	95	80																				
2019-20	80	80																				
2020-21	90	80																				
2021-22	80	80																				
2022-23	80	80																				
2023-24	80	80																				
<p>Ce qu'illustre le graphique</p> <p>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.</p>	<p>Engagement pour 2021-2022</p> <p>L'engagement pour 2021-2022 est de 80 %. L'objectif à long terme est de 80%.</p>																					

ANNEXE E : ORGANIGRAMME

Organigramme du BCT pour 2021-2022



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*.