

**Bureau des conseillers des travailleurs**

**PLAN D'ACTIVITÉ :  
2022-2023 à 2024-2025**

**10 décembre 2021**

**Ontario** 

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Synthèse</b> .....	<b>1</b>
<b>Mandat de l'agence</b> .....	<b>2</b>
Assurance contre les accidents du travail .....	2
Représailles en matière de santé et de sécurité au travail.....	2
<b>APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS</b> .....	<b>2</b>
Programme d'assurance contre les accidents du travail .....	3
<b>Analyse de l'environnement</b> .....	<b>6</b>
Facteurs internes .....	6
Facteurs externes .....	8
En réponse aux recommandations de l'étude du coroner en chef adjoint intitulée « Décès de travailleurs agricoles étrangers temporaires liés à la COVID-19 en 2020 », le BCT a commencé à offrir des services d'interprétation immédiats aux clients qui ne parlaient ni anglais ni français. Des ressources supplémentaires et du matériel éducatif seront traduits en plusieurs langues et seront disponibles sur le site Web du BCT en 2022-2023.....	10
<b>Identification, évaluation et stratégies d'atténuation des risques</b> .....	<b>10</b>
<b>Orientations stratégiques</b> .....	<b>15</b>
Réduction des cas et des temps d'attente .....	15
Modernisation informatique .....	16
Engagement des employés.....	17
<b>Plan de communication</b> .....	<b>17</b>
<b>Annexe A : Base de planification préliminaire pluriannuelle</b> .....	<b>18</b>

		FY 2022-23 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Eqpt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	1,092.9	100.0	1,488.9	-	11,743.2		11,743.2
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,092.9</b>	<b>100.0</b>	<b>1,488.9</b>	<b>-</b>	<b>11,743.2</b>		<b>11,743.2</b>
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,888.5</b>	<b>100.0</b>	<b>2,284.5</b>	<b>-</b>	<b>12,538.8</b>		<b>12,538.8</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,888.5</b>	<b>100.0</b>	<b>2,284.5</b>	<b>-</b>	<b>12,538.8</b>		<b>12,538.8</b>

		FY 2023-24 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Eqpt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	902.7	100.0	1,298.7	-	11,553.0		11,553.0
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>902.7</b>	<b>100.0</b>	<b>1,298.7</b>	<b>-</b>	<b>11,553.0</b>		<b>11,553.0</b>
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>

		FY 2024-25 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Eqpt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	902.7	100.0	1,298.7	-	11,553.0		12,348.6
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>902.7</b>	<b>100.0</b>	<b>1,298.7</b>	<b>-</b>	<b>11,553.0</b>		<b>11,553.0</b>
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>

**Annexe B : Répartition des équivalents temps plein (ETP)..... 18**

**Annexe C : Mesures du rendement du programme d'assurance contre les accidents du travail ..... 20**

<b>Annexe D : Mesures du rendement pour les représailles de la LSST.....</b>	<b>24</b>
<b>Annexe E : Organigramme .....</b>	<b>25</b>

# PLAN D'ACTIVITÉ DU BCT : 2022-2023 à 2024-2025

## SYNTHÈSE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est une agence indépendante qui relève du ministre du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Nous fournissons des services juridiques gratuits et confidentiels aux travailleurs non syndiqués dans deux domaines clés :

- Assurance contre les accidents du travail (également connue sous le nom d'indemnisation des accidentés du travail)
- Représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Dans les deux programmes, l'étendue de nos services peut inclure la représentation juridique, le conseil, l'information, ainsi que la sensibilisation.

Le programme d'assurance contre les accidents du travail est le principal mandat du BCT. Il conseille et représente les travailleurs blessés et les membres survivants de leur famille dans le cadre de leurs demandes d'indemnisation et de leurs recours en matière d'assurance professionnelle. Le personnel réparti dans 15 bureaux à travers l'Ontario s'efforce de répondre aux besoins et aux attentes des clients en leur fournissant un service professionnel, de haute qualité et en temps opportun.

Le Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail est assuré par notre bureau de Toronto aux travailleurs de l'Ontario qui peuvent avoir été pénalisés par leur employeur pour avoir respecté ou exercé leurs droits en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

La vision, la mission et les principes du ministère étant intégrés à nos objectifs, pour 2022-2025, le BCT continuera à fournir un service expert en temps opportun à nos clients, à travailler à la modernisation de notre infrastructure informatique afin d'optimiser la prestation de services d'une manière financièrement responsable.

L'agence s'engage à soutenir le personnel du BCT en favorisant un lieu de travail diversifié qui permet la collaboration, le développement professionnel, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, la communication et la fixation d'objectifs, les possibilités de formation et d'apprentissage et la reconnaissance.

En outre, le BCT s'engage à travailler au sein du système d'assurance contre les accidents du travail et du système de santé et de sécurité au travail, ainsi qu'avec les principaux intervenants, en offrant une représentation professionnelle aux Ontariens non syndiqués dans leurs réclamations.

## **MANDAT DE L'AGENCE**

Le BCT est une agence de services indépendante et opérationnelle qui relève du ministre du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC). Ses employés sont fonctionnaires. En tant que tel, le BCT soutient et modélise la vision, la mission et les principes du ministère.

Nous fournissons des services juridiques gratuits et confidentiels aux travailleurs et à leur famille dans deux domaines clés.

### **Assurance contre les accidents du travail**

En vertu de l'article 176 (1) de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (LSPAAT), le BCT est tenu d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués et leurs survivants pour les demandes et les appels relatifs à l'assurance contre les accidents du travail.

Le BCT contribue à la prospérité et à la santé de l'Ontario par le biais du règlement des différends par ses experts en assurance contre les accidents du travail, permettant ainsi aux clients d'accéder aux prestations et aux services prévus par la LSPAAT.

### **Représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

En vertu de l'article 50.1 (1) de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) et du Règlement de l'Ontario 33/12, le BCT est tenue d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé des plaintes en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) selon lesquelles leur employeur pourrait avoir usé de représailles contre eux pour avoir exercé leurs droits en vertu de la LSST.

Le mandat du BCT en matière de représailles contribue à la prospérité et à la santé de l'Ontario grâce à un règlement efficace et rapide des différends par une équipe juridique compétente, contribuant ainsi à une culture de travail plus saine et plus sûre dans tout l'Ontario.

## **APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS**

Les opérations de l'agence sont gérées par un directeur, quatre directeurs régionaux et un avocat général. Les services du programme sont également soutenus par l'Unité des services centraux à la clientèle, composée de spécialistes juridiques et dirigée par un conseiller juridique, qui fournit des conseils juridiques aux conseillers des travailleurs sur des questions complexes, soutient leur éducation et leur formation et représente les clients dans certaines affaires. L'unité de planification, de finances et de livraison électronique soutient le directeur et les gestionnaires dans les domaines des rapports et des initiatives d'affaires et d'entreprise.

Un poste de président à temps partiel de la CAO a été créé en 2021. Ce poste a notamment pour but de superviser la mise en œuvre de l'orientation stratégique de l'agence telle qu'identifiée dans le plan d'activité 2021-2022 à 2023-2024 et de s'engager et collaborer avec d'autres agences dans les systèmes de sécurité et d'assurance au travail et de santé et sécurité au travail, afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs non syndiqués et de leurs survivants. La nomination de la CAO a eu lieu en juin pour un mandat de 3 ans.

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

Ce programme est offert aux travailleurs accidentés non syndiqués et aux membres survivants de leur famille par des conseillers des travailleurs et des représentants du service à la clientèle. Les travailleurs peuvent se rendre dans l'un des 15 bureaux répartis dans tout l'Ontario, ou nous contacter par un service téléphonique gratuit et sur notre site Web.

Le personnel du BCT rencontre les clients et assiste aux audiences et aux médiations selon les besoins, et fait des présentations à des groupes sur demande.

Le Barreau de l'Ontario exige que les avocats et les parajuristes qui assurent des services juridiques suivent au moins 12 heures de formation professionnelle continue chaque année civile. Par conséquent, le programme d'apprentissage du BCT élabore, dispense, suit et coordonne des formations adaptées aux besoins de notre personnel juridique et de nos services aux clients.

### ***Services consultatifs***

Tous les travailleurs blessés qui contactent le BCT pour obtenir de l'aide reçoivent des informations et des conseils pour les aider à s'orienter dans le système. Ces services sont fournis par téléphone, par courriel, par des demandes de renseignements sur le site Web, par des lettres, par des centres d'information communautaires et par des rendez-vous en personne.

### ***Services de représentation***

Le BCT examine tous les cas avant d'offrir une représentation, et accepte ceux qui ont une chance raisonnable de succès. Au besoin, les travailleurs sont orientés vers les programmes de santé et de soutien du revenu appropriés. Chaque fois que cela est approprié, le BCT cherche à résoudre les différends avant la phase d'appel. Le BCT peut assurer une représentation auprès de la WSIB, du TASPAAAT et dans d'autres procédures connexes telles que les réunions de retour au travail avec la WSIB et les employeurs.

En général, les dossiers sont traités dans l'ordre dans lequel ils sont reçus, mais le BCT peut donner la priorité aux dossiers concernant les cancers professionnels, les travailleurs gravement handicapés et les travailleurs en crise psychologique ou financière. Le BCT travaille avec ses partenaires de référence pour s'assurer que les cas hautement prioritaires continuent d'être acceptés en temps voulu.

## **Services éducatifs**

Notre site Web contient des informations sur les services du BCT, les prestations et les services de la WSIB, des questions fréquemment posées et des liens vers les formulaires de la WSIB et de la TASPAAAT. Le BCT soutient ses partenaires communautaires qui offrent un soutien par des pairs, des conseils et une assistance aux travailleurs blessés. Des documents éducatifs imprimés sont disponibles et des sessions éducatives sont organisées sur demande.

La modernisation du site Web pour optimiser la prestation de services est une priorité essentielle pour l'avenir, l'accent étant mis sur l'élimination des barrières linguistiques.

## **Activités incluant des groupes partenaires**

Les partenariats du BCT contribuent à une résolution efficace des litiges et incluent les organes suivants :

- **TASPAAAT** : Collaboration à la réduction de la charge de travail et contribution aux questions opérationnelles par le biais du groupe consultatif du WSIAT et par des contacts directs entre agences.
- **WSIB** : Contribution aux questions opérationnelles par l'entremise du Comité consultatif de la CSPAAT à l'intention des syndicats et des travailleurs blessés de la WSIB et des discussions entre agences; participation aux groupes de travail sur les questions de prestation de services; collaboration opérationnelle sur les questions prioritaires comme la tension mentale et les groupes de maladies professionnelles.
- **Collaborations multipartenaires** : Y compris le partenariat d'aide concrète et de conseils éclairés aux survivants (ACCES) (BCT, MTR, WSIB, Threads of Life) pour fournir une assistance opportune, homogène et complète aux membres de la famille à la suite d'un décès traumatique survenu sur le lieu de travail ou d'une blessure catastrophique; le partenariat WSIB/BCT/TASPAAAT pour le soutien et la réponse aux travailleurs en crise psychologique ou financière; le partenariat BCT/Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour améliorer les orientations entre les programmes.
- **Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques juridiques, etc. :)** Orientation et collaboration pour soutenir les populations de travailleurs particulièrement vulnérables, le cas échéant.
- **Député provincial** : Renvois au BCT par les députés. Ces bureaux recommandent les services du BCT pour soutenir leurs électeurs vulnérables.

## **Représailles en matière de santé et de sécurité au travail**

Les services de protection contre les représailles sont assurés par des représentants des travailleurs et des assistants juridiques du bureau du BCT à Toronto. Le personnel de



protection contre les représailles se rend aux audiences et aux médiations à l'extérieur de Toronto, selon les besoins.

Les travailleurs peuvent contacter le programme via un numéro de téléphone gratuit ou via le site Web. Ce programme offre les services suivants :

### ***Services consultatifs***

Les services consultatifs sont fournis principalement par téléphone et comprennent des informations sur les droits légaux et les services du BCT. Lorsque les travailleurs relèvent du mandat du BCT ou qu'un avis juridique est nécessaire pour le déterminer, ils bénéficient d'un entretien initial avec un représentant des travailleurs. S'il existe des preuves suffisantes pour une plainte contre des représailles, une représentation est proposée. Dans d'autres cas, les travailleurs reçoivent des conseils juridiques détaillés et une orientation, le cas échéant.

### ***Services de représentation***

Si un travailleur accepte l'offre de représentation du BCT, le BCT prépare et dépose une demande auprès de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) et représentera le travailleur à chaque étape du processus de plainte pour représailles, y compris lors des médiations et des audiences. Le cas échéant, le BCT s'engage également auprès des employeurs en dehors du processus formel de la CRTO afin de résoudre les plaintes.

### ***Services éducatifs***

Des informations sur les droits, les procédures et les sources d'assistance sont fournies directement aux travailleurs en réponse aux demandes téléphoniques. Des informations générales sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail et sur les services fournis par le BCT sont disponibles sur le site Web ainsi que sur papier et par courriel.

### ***Activités incluant des groupes partenaires***

En 2022-2023, l'unité Représailles continuera à travailler avec les partenaires du système pour améliorer les communications et garantir des orientations appropriées pour les travailleurs au sein du système de santé et de sécurité au travail. Cela sera particulièrement important alors que les travailleurs et les partenaires du système continuent à naviguer dans les questions nouvelles, complexes et continues liées à la COVID-19.

Le programme de représailles du BCT continuera à consulter et/ou à collaborer avec les parties prenantes et les partenaires du système suivants :

- **Programme de santé et de sécurité au travail du MTFDC** : Des inspecteurs de la santé et de la sécurité orientent les victimes.
- **Bureau des conseillers des employeurs** : Coopération au règlement des différends.

- **Bureau du directeur général de la prévention** : Soutenir la stratégie de prévention de l'Ontario, notamment pour les travailleurs vulnérables.
- **Commission des relations de travail de l'Ontario** : Coopérer à un règlement plus efficace des litiges.
- **Workers' Health and Safety Legal Clinic** : Coopération en matière d'orientation stratégique des affaires.

## ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

### Facteurs internes

Des initiatives permanentes axées sur notre engagement à fournir un service expert et rapide aux clients. Cet objectif sera poursuivi au cours de la nouvelle année.

### ***Succès de la réduction de l'attente pour l'examen des dossiers du programme d'assurance contre les accidents du travail***

Au cours des dernières années, le BCT s'est concentré sur la qualité du service aux clients et a réussi à mobiliser des ressources internes pour accélérer la représentation en réduisant le nombre de clients en attente d'examen de leur dossier. Le temps d'attente pour l'examen a été réduit à 6 mois au 31 mars 2020, pour atteindre et respecter l'objectif de réduction de l'agence.

Depuis le début de cette année fiscale, le BCT a connu une réduction significative de ses effectifs en raison d'un certain nombre de facteurs qui seront analysés. Le BCT mettra en œuvre des stratégies pour s'assurer que les niveaux de dotation en personnel sont optimaux pour fournir un service rapide à nos clients. La direction travaille avec diligence pour pourvoir un certain nombre de postes vacants. La réduction et la gestion du temps d'attente pour l'examen resteront une priorité pour l'année à venir.

<b>Fin de la période</b>	<b>Dossiers sur la liste d'attente de la Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail pour l'examen des cas</b>	<b>Temps d'attente provincial (mois)</b>
31 mars 2018	1 971	19,0
31 mars 2019	873	12,3
31 mars 2020	607	6,6
31 mars 2021	479	5,7

30 septembre 2021	669	9,7
-------------------	-----	-----

### ***Recrutement et rétention***

L'agence s'efforce de favoriser le développement de l'ensemble du personnel. Afin de comprendre les besoins du personnel et de mieux l'équiper pour qu'il s'adapte aux pratiques commerciales nouvelles et émergentes, les initiatives suivantes ont été entreprises :

- **Orientation** : Un plan d'intégration complet est suivi pour chaque nouveau membre du personnel et est axé non seulement sur le poste, mais aussi sur la culture de l'agence et sur la manière dont le membre peut y contribuer et s'y épanouir.
- **Apprentissage et développement** : Les employés se voient offrir des opportunités de développement professionnel dans le cadre d'une rétroaction continue sur les performances. La mise à niveau des compétences est particulièrement importante aujourd'hui, car la technologie fait continuellement évoluer les pratiques commerciales.
- **Soutien par les pairs** : Dans le cadre de notre processus d'intégration, les nouveaux employés sont parrainés par des employés chevronnés qui leur servent de mentors et leur apportent leur soutien.
- **Reconnaissance** : Notre personnel hautement qualifié est apprécié et nous continuerons à chercher des moyens novateurs pour engager notre personnel et reconnaître sa valeur.

### ***Programme de formation et perfectionnement professionnel continu pour le personnel :***

Le BCT s'engage à veiller à ce que tous les membres du personnel bénéficient d'opportunités d'apprentissage de haute qualité pour soutenir la prestation de services experts et opportuns aux clients. Le personnel qui fournit directement des services dans les deux programmes est soutenu par un programme d'apprentissage essentiel pour les nouveaux employés et les employés en place.

Ce programme d'apprentissage a permis au personnel de maintenir ses connaissances à jour et d'améliorer ses compétences. Les sujets de formation vont des conditions médicales dans les cas d'indemnisation des travailleurs, à la défense des intérêts et au professionnalisme. Cette formation a été bien accueillie par le personnel pour soutenir le travail qu'il effectue. Elle aide également le personnel agréé qui est tenu par le Barreau de l'Ontario de remplir des heures de développement professionnel continu (DPC) chaque année pour rester en règle. LawPro, qui fournit une assurance responsabilité professionnelle aux avocats, offre également à l'organisation des réductions de primes pour les employés agréés qui suivent une formation en gestion des risques. Le programme d'apprentissage a fourni au personnel une formation à la fois en DPC et en gestion des risques pour satisfaire à ces exigences.

L'assurance contre les accidents du travail est un domaine spécialisé qui ne compte pas beaucoup de professionnels agréés. Par conséquent, certains nouveaux membres du personnel apportent une expérience générale sans avoir de connaissances de base ou d'antécédents juridiques en indemnisation des accidentés du travail. Pour y parvenir, ce programme d'apprentissage s'est attaché à répondre aux besoins éducatifs des nouveaux membres du personnel. Depuis 2018, la plupart des formations ont été dispensées à l'aide d'outils d'apprentissage à distance, tels que la téléconférence et Webex, afin de permettre aux participants de toute la province de participer et d'en bénéficier. Cette tendance s'est accélérée avec la pandémie et a permis une certaine souplesse dans la formation du nouveau personnel entièrement à distance.

Les futures initiatives d'apprentissage continuent d'être identifiées au fur et à mesure que de nouvelles plates-formes de formation deviennent disponibles (par exemple, des plates-formes en ligne). Les possibilités de transfert de connaissances de la part des cadres supérieurs par le biais du mentorat seront également privilégiées à l'avenir.

### ***Nouveau système de gestion des cas***

L'acquisition d'un système moderne et intégré de gestion des dossiers et le développement d'une infrastructure informatique améliorée permettraient au BCT de mieux soutenir un service clientèle de qualité (y compris une plus grande capacité de prestation de services numériques), de fournir des données pour la planification et l'évaluation, et de soutenir les mises à jour du flux de travail pour améliorer l'efficacité et réduire les risques.

### ***Sensibilisation***

L'agence avait espéré renouveler ses efforts de sensibilisation auprès des parties prenantes externes. Cela n'a malheureusement pas été possible en raison de la pandémie COVID-19. Toutefois, avec l'assouplissement des restrictions, nous espérons pouvoir concentrer certains efforts dans ce domaine en 2022-2023. Le BCT continuera à surveiller attentivement le nombre de cas de maladies professionnelles afin d'identifier les tendances et les besoins en ressources. L'extension future peut être soutenue par une infrastructure informatique renouvelée, telle que l'amélioration du site Web.

### ***Facteurs externes***

Plusieurs facteurs externes ont également affecté le BCT et perdurent au cours de la nouvelle année.

### ***Pandémie de la COVID-19***

La pandémie mondiale de la COVID-19 a continué à avoir des répercussions sur de nombreux services et le BCT n'y a pas échappé. Au cours de l'exercice 2020-2021 et du présent exercice, le BCT a continué à fournir des services aux clients et au grand public et le personnel a continué à travailler. Bien que nous ne puissions toujours pas accepter de

clients sans rendez-vous et que l'interaction en personne avec les clients soit fortement limitée, nous avons pu continuer à rencontrer, à établir des liens et à communiquer avec les clients et à faire avancer les dossiers. Le personnel s'adapte désormais à un modèle plus hybride, qui continuera à évoluer en 2022-2023.

Le BCT a également été touché par les impacts de la pandémie sur nos partenaires du système. Le travail du BCT est inextricablement lié aux systèmes, aux procédures et à la capacité de nos partenaires du système à traiter, entendre et décider des demandes et des appels. La pandémie ayant eu des répercussions sur ses activités, le BCT a dû réagir et s'adapter rapidement aux changements dans la manière dont ses affaires sont menées. Avant la pandémie, le BCT travaillait avec des partenaires du système pour passer à un modèle plus électronique. Toutefois, ce dispositif a été mis en place beaucoup plus rapidement que prévu. Les processus nouvellement élaborés resteront en place à l'avenir et le BCT reste flexible car la situation continue d'évoluer.

### ***Des services modernisés***

Conscient de la nécessité de s'adapter dans un environnement numérique, le BCT prend des mesures pour soutenir l'amélioration de ses services. L'une des priorités est de tirer parti des produits et services informatiques existants au sein de la FPO pour améliorer la communication au sein de l'organisation. En outre, l'attention sera portée sur la modernisation du système de gestion des cas ainsi que du site Web afin de soutenir les clients et de leur fournir un meilleur service. Le BCT continuera à travailler avec ses partenaires pour soutenir le développement de services numériques plus efficaces au sein du système afin d'améliorer les services aux clients et au public.

### ***Groupes de maladies professionnelles actuelles et émergentes***

Ces dernières années, d'importants groupes de maladies professionnelles sont apparus dans diverses parties de la province. De plus, de nouveaux cas groupés de maladies professionnelles continuent d'affluer à la WSIB. Ces cas de maladies professionnelles sont complexes, nécessitent des ressources importantes et le savoir-faire d'experts spécialisés. Ces groupes contiennent généralement un grand nombre de cas et sont souvent très médiatisés. Ces cas devraient continuer à exercer une pression sur le BCT en 2022-2023 et au-delà. Le BCT surveillera attentivement la demande de services et allouera des ressources en conséquence.

Les maladies professionnelles constituent une priorité importante et croissante au sein des systèmes de santé et de sécurité au travail et d'assurance contre les accidents du travail, ainsi que pour les principales parties prenantes. La manière dont le système statue et indemnise ces cas a récemment fait l'objet d'un examen par le Dr Paul Demers. S'inspirant des recommandations du rapport Demers, la WSIB a élaboré une stratégie en matière de maladies professionnelles afin de mettre en place une approche plus adaptée et durable

pour la politique et la prise de décisions relatives aux maladies professionnelles. Cela inclut la création d'une table consultative scientifique pour soutenir l'élaboration d'une politique adaptée aux maladies professionnelles. Il est prévu que la WSIB élabore un cadre pour l'examen des politiques relatives aux maladies professionnelles, qui comprendra des consultations avec les parties prenantes. On ne sait pas encore dans quelle mesure ces développements pourraient avoir un impact sur les opérations du BCT, mais nous continuerons à surveiller la situation et à réagir si nécessaire.

### ***Partenaires communautaires***

Un petit nombre de cliniques juridiques communautaires assurent une représentation dans le domaine de la sécurité et de l'assurance contre les accidents du travail. Au cours de la période 2022-2023, alors que les restrictions commencent à être levées, le BCT continuera à surveiller et à travailler avec les partenaires communautaires pour se soutenir mutuellement dans la fourniture de services aux travailleurs, en particulier autour des cas complexes.

En réponse aux recommandations de l'étude du coroner en chef adjoint intitulée « Décès de travailleurs agricoles étrangers temporaires liés à la COVID-19 en 2020 », le BCT a commencé à offrir des services d'interprétation immédiats aux clients qui ne parlaient ni anglais ni français. Des ressources supplémentaires et du matériel éducatif seront traduits en plusieurs langues et seront disponibles sur le site Web du BCT en 2022-2023.

### ***Revue opérationnelle de la WSIB***

Le rapport final de la revue opérationnelle de la WSIB a été publié en novembre 2020. Ce rapport était favorable au BCT et à son rôle dans le système, ce qui a permis à l'agence de recevoir une modeste augmentation du budget permanent pour financer le nouveau système de gestion des cas. En 2022-2023, le BCT collaborera avec le ministère, le système et les partenaires communautaires, selon les besoins, et réagira aux changements, le cas échéant.

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

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
Opérations : Réduction de la liste d'attente du programme Sécurité professionnelle et	Service client expert et rapide	Élevée	Élevé	À l'heure actuelle, les délais d'attente pour les cas en attente d'un examen complet sont supérieurs aux délais visés de 6 mois.	Directeur et gestionnaires	2022-2023

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
assurance contre les accidents du travail  Perception par la communauté du délai de prise en charge	Amélioration continue de la prestation de services.	Élevée	Élevé	<p>La direction travaillera de manière stratégique pour déterminer la capacité et redistribuer les dossiers afin de stabiliser les volumes et les temps d'attente.</p> <p>Les niveaux de cas du programme Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail continuent d'être surveillés. L'objectif est de revenir aux niveaux des années précédentes en réduisant le nombre de cas en attente d'un examen complet. Un niveau/délai de moins de 6 mois est visé dans toute la province.</p> <p>Communiquer la réduction de la liste d'attente aux partenaires communautaires.</p> <p>Surveiller les cas de maladies professionnelles pour identifier les tendances et les besoins en ressources.</p>	Directeur et gestionnaires	2022-2023
<p>Informatique :</p> <p>Programmes de gestion de cas qui soutiennent le travail du programme</p> <p>SharePoint qui soutient le travail de gestion des cas</p>	<p>Moderniser la technologie pour améliorer l'efficacité et la prestation de services aux clients</p> <p>Amélioration continue de la</p>	<p>Élevée</p> <p>Moyenne</p>	<p>Élevé</p> <p>Moyen</p>	<p>Travail en cours avec le pôle informatique pour acquérir et développer un nouveau système de gestion des cas.</p> <p>Avec l'aide de l'informatique, SharePoint 2010 a été</p>	<p>Directeur et gestionnaires</p> <p>Directeur et gestionnaires</p>	<p>Introduit progressivement entre 2022 et 2024</p> <p>2022-2023</p>

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
Nouveau site Web (plate-forme)	prestation de services.	Élevée	Élevé	migré vers une plateforme plus récente. Cependant, un nouveau système de gestion des cas est la seule solution pour soutenir les deux mandats dans leur travail.	Directeur et gestionnaires	2022-2023
Nouveau site Web (informations)	Amélioration continue de la prestation de services.  Amélioration continue de la prestation de services.	Élevée	Élevé	Le site Web (plate-forme) est obsolète et doit être conforme à la LAPHO. Il y a aussi des applications que le BCT aimerait voir sur le site pour attirer le public et être plus convivial.  En outre, le contenu du site sera revu et mis à jour.  La direction travaille avec les services de traduction pour mettre à jour les fiches d'information afin de fournir des informations sur le BCT aux clients vulnérables.	Responsable du conseil	2022-2023
Opérations : Pandémie COVID-19 :						
Maintenir nos services tout en nous adaptant au changement	Service client expert et rapide	Moyenne	Moyen	Continuer à faire preuve de créativité et d'adaptation dans la manière de communiquer et de travailler avec nos clients afin qu'ils bénéficient de nos services et que leurs dossiers avancent.	Directeur et gestionnaires	2022-2023
Réactif face aux parties prenantes de la WSIB et du TASPAAAT, notamment en accélérant l'utilisation de la technologie	Service client expert et rapide	Moyenne	Moyen	Continuer à travailler en collaboration avec les parties prenantes, y compris la CSPAAT et le TASPAAAT, sur la façon de poursuivre les services et d'accroître	Directeur et gestionnaires	2022-2023



Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
Impact sur le moral et la santé mentale du personnel	Service client expert et rapide	Élevée	Élevé	l'utilisation de la technologie pour les assurer.	Directeur et gestionnaires	2022-2023
Sensibilisation des parties prenantes	Service client expert et rapide	Élevée	Élevé	<p>Bien que le personnel se soit adapté aux changements et à la façon dont le travail est effectué, certains continuent à éprouver des difficultés. Maintenez la communication pour vous rapprocher du personnel. Utilisation du groupe de soutien par les pairs pour aider le personnel.</p> <p>S'efforcer d'être adaptatif et créatif dans la manière de mener les actions de sensibilisation des parties prenantes.</p>		2022-2023
Opérationnel : COVID-19						
Prestation de services	Service client expert et rapide	Élevée	Moyen	Travailler avec les partenaires du système et communiquer en permanence avec eux dans le cadre des stratégies d'atténuation (afin de ne pas retarder les services aux clients).	Directeur et gestionnaires	2022-2023
Sensibilisation	Service client expert et rapide	Élevée	Moyen	Travailler avec les partenaires du système et communiquer en permanence avec eux dans le cadre des stratégies d'atténuation (afin de ne pas retarder les services aux clients).		
Ressources humaines :		Élevée	Élevé			2022-2023

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
<p>Domaine d'expertise spécialisé de la Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail</p>	<p>Service client expert et rapide</p> <p>Service client expert et rapide</p>	Moyenne	Moyen	<p>La difficulté de trouver des candidats qualifiés pour l'embauche, avec des connaissances ou une compréhension de la Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail et l'indemnisation va non seulement perdurer, mais s'aggraver.</p> <p>Un plan d'apprentissage et de formation approfondi a été élaboré pour les nouvelles recrues. Celui-ci est assuré par des employés et des cadres expérimentés.</p> <p>Veillez à ce que le programme d'apprentissage professionnel assure le nombre d'heures requises par le Barreau de l'Ontario.</p> <p>Veillez à ce que les nouveaux employés bénéficient du mentorat d'employés chevronnés, si nécessaire.</p> <p>Cela a un impact important sur les opérations et la liste d'attente, car le personnel doit apprendre et se développer jusqu'au niveau où il est en mesure de prendre le complément de cas requis.</p>	<p>Directeur et gestionnaires</p> <p>Directeur et gestionnaires</p>	<p>La formation et le mentorat sont assurés selon les besoins.</p>
Ressources humaines :						

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Probabilité	Niveau de risque	Stratégies d'atténuation	Responsable	Calendrier
Reconnaître les risques liés au bien-être chez les personnels agréés par le Barreau de l'Ontario	Un lieu de travail diversifié et respectueux qui permet la collaboration, le développement professionnel et un excellent service à la clientèle	Élevée	Moyen	Élaborer des plans d'engagement.  Encourager et soutenir le personnel à suivre davantage de cours sur la santé et le bien-être.	Directeur et gestionnaires	2022-2025
Engagement des employés	Améliorer le moral du personnel.	Élevée	Élevé	Prévoyez des sessions d'engagement des employés deux fois par an.	Directeur et gestionnaires	2022-2023
Ressources humaines :  Postes vacants et maintien en poste au sein des services de la Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail et Représailles	Service client expert et rapide	Élevée	Élevé	Planification de la relève et recrutement  16 % de départs en retraite au cours des 3 prochaines années  Programme et plans de formation de qualité pour le personnel	Directeur et gestionnaires	2022-2025

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

### Réduction des cas et des temps d'attente

Au cours de la période 2022-2023, le BCT s'efforcera de stabiliser les niveaux de dotation en personnel et de concentrer ses ressources sur la réduction du nombre de dossiers de Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail en attente d'examen pour évaluer si une représentation complète pourrait être offerte. Le BCT revoit

régulièrement son complément de ressources humaines et sa structure organisationnelle afin d'assurer la prestation la plus efficace possible des programmes et de soutenir le personnel existant et nouveau grâce à un programme de formation interne complet. Nous veillerons à ce que les ressources internes soient déployées pour répondre à la demande actuelle et future.

En collaboration avec d'autres partenaires du système, le BCT continue de travailler en collaboration avec la WSIB dans le cadre de processus de gestion des cas efficaces. Le BCT travaillait avec des partenaires du système pour passer à un modèle plus électronique, et cette initiative a été accélérée en raison de la pandémie COVID-19. Malgré quelques retards initiaux, le BCT a travaillé avec la WSIB afin de recevoir les dossiers de la WSIB par voie électronique. La rationalisation de la réception des dossiers par les représentants a permis de réduire les retards dans la prestation des services ainsi que les coûts, notamment ceux liés à l'impression et à la transmission des dossiers papier. La réception des dossiers de la WSIB par voie électronique a également permis de s'assurer qu'il n'y avait aucun retard dans la prestation des services pendant la pandémie et que les clients du BCT recevaient toujours des services en temps opportun. Le règlement efficace et rapide des différends dans le système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario contribue à la santé économique et sociale globale de la province.

Le processus de plainte pour représailles de la LSST est assorti de délais serrés et se déroule rapidement. Le BCT a réussi à équilibrer les ressources et la demande afin de garantir que les travailleurs puissent recevoir un service en temps opportun. Pour l'avenir, le BCT s'attend à continuer de répondre à la demande dans le cadre de son mandat relatif aux représailles en vertu de la LSST et cherchera des occasions de renforcer la prestation des services.

### **Modernisation informatique**

Le BCT s'est engagé à améliorer l'efficacité du travail et, à ce titre, a identifié un certain nombre de domaines qui méritent une attention et des ressources impliquant une technologie améliorée :

- Un nouveau système de gestion des cas pour soutenir les deux mandats. Des mises à niveau provisoires et un stockage sécurisé sont également nécessaires pour améliorer la stabilité du logiciel actuel ainsi que pour permettre à l'agence d'explorer le travail avec des fichiers de réclamation électroniques.
- Modernisation du logiciel de notre site Web, y compris un portail pour les clients. Cela permettra d'améliorer l'efficacité de la prestation de services, de faciliter les mises à jour et de soutenir le travail du système pour améliorer la prestation de services numériques.
- Le BCT prend également des mesures pour développer une plate-forme de gestion des connaissances et de l'information, comme un portail intranet, qui permettra au personnel de toute la province d'accéder aux meilleures pratiques actuelles et pertinentes pour mieux partager l'information.

- L'utilisation accrue des fichiers E-Access de la WSIB a permis de réduire le temps de traitement des dossiers. Ce processus a été entièrement mis en œuvre dans l'ensemble du BCT et a réduit le temps de la phase d'évaluation, ce qui permet une offre de service plus rapide.

### **Engagement des employés**

Le BCT a connu un certain nombre de changements au cours des dernières années. L'élaboration de stratégies et d'approches visant à promouvoir la collaboration, le développement professionnel et l'excellence du service à la clientèle sera une priorité au cours de la période 2022-2025. Par exemple, des réunions de notre réseau d'échange du savoir pratique sont organisées plusieurs fois par mois pour que le personnel puisse partager son expérience et ses connaissances, et faciliter la collaboration. L'agence continue d'explorer les ressources informatiques pour créer une banque d'informations centralisée afin d'améliorer le partage des connaissances.

### **PLAN DE COMMUNICATION**

Le BCT fournit aux travailleurs blessés et à leurs familles 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 dans le système d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario contribue à la santé économique et sociale globale de la province.

Le principal public cible des communications liées aux deux domaines du programme comprend les partenaires d'orientation, tels que la Division des opérations du ministère du Travail, les députés, les cliniques juridiques, les organisations communautaires, les programmes pour personnes handicapées et les médecins. Ces parties prenantes sont également les principales sources d'aiguillage vers le BCT et peuvent être atteintes au mieux par le biais de contacts locaux bien établis. Pour 2022-2023, le BCT cherchera des moyens créatifs d'atteindre et d'engager nos partenaires de référence, en particulier pendant la pandémie.

La modernisation du site Web de l'agence permettrait une meilleure communication et de meilleures interactions avec nos clients et le public à la recherche d'informations sur nos domaines de programme. Les avantages seraient notamment des informations et des alertes plus actualisées.

## ANNEXE A : BASE DE PLANIFICATION PRÉLIMINAIRE PLURIANNUELLE

		FY 2022-23 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	1,092.9	100.0	1,488.9	-	11,743.2		11,743.2
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,092.9</b>	<b>100.0</b>	<b>1,488.9</b>	<b>-</b>	<b>11,743.2</b>		<b>11,743.2</b>
<b>Lease</b>					<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,888.5</b>	<b>100.0</b>	<b>2,284.5</b>	<b>-</b>	<b>12,538.8</b>		<b>12,538.8</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,888.5</b>	<b>100.0</b>	<b>2,284.5</b>	<b>-</b>	<b>12,538.8</b>		<b>12,538.8</b>
		FY 2023-24 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	902.7	100.0	1,298.7	-	11,553.0		11,553.0
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>902.7</b>	<b>100.0</b>	<b>1,298.7</b>	<b>-</b>	<b>11,553.0</b>		<b>11,553.0</b>
<b>Lease</b>					<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>
		FY 2024-25 (\$000)									
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payment	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	902.7	100.0	1,298.7	-	11,553.0		12,348.6
PFESD											
CCSU											
OHSRP											
Toronto & Eastern											
Southwest											
North											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
<b>OWA Program Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>902.7</b>	<b>100.0</b>	<b>1,298.7</b>	<b>-</b>	<b>11,553.0</b>		<b>11,553.0</b>
<b>Lease</b>					<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>		<b>795.6</b>
<b>Total OWA Base Allocation</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>
<b>Grand Total</b>	<b>93.6</b>	<b>8,370.6</b>	<b>1,883.7</b>	<b>296.0</b>	<b>1,698.3</b>	<b>100.0</b>	<b>2,094.3</b>	<b>-</b>	<b>12,348.6</b>		<b>12,348.6</b>

## ANNEXE B : RÉPARTITION DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

Titre du poste	Classification des postes	2022-23 ETP régulier	2023-24 ETP régulier	2024-25 ETP régulier
Président à temps partiel	CAO			
Directeur	XEXE2	1,0	1,0	1,0
Directeur régional	M1109B	4,0	4,0	4,0
Conseiller des travailleurs	10572	53,0	50,0	50,0
Représentant du service clientèle	OAD 08	19,6	19,1	19,1
Coordonnateur des services régionaux	OAD 10	4,0	4,0	4,0
Coordinateur des services	OAD 09	2,0	2,0	2,0
AEEGAPCO	Niveau 5	3,0	3,0	3,0
Avocat général, gestionnaire USCC	EL003	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de l'interprétation législative	02293	4,0	4,0	4,0
Responsable PAR-SST	M1109B	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
<b>TOTAL</b>		<b>93,6*</b>	<b>93,6</b>	<b>93,6</b>

\*Le BCT continuera de fonctionner avec 97,1 ETP sur une base temporaire, soit 3,5 ETP de plus que son niveau d'ETP approuvé dans l'estimation de principe de 93,6 ETP pour l'exercice 2022-23.

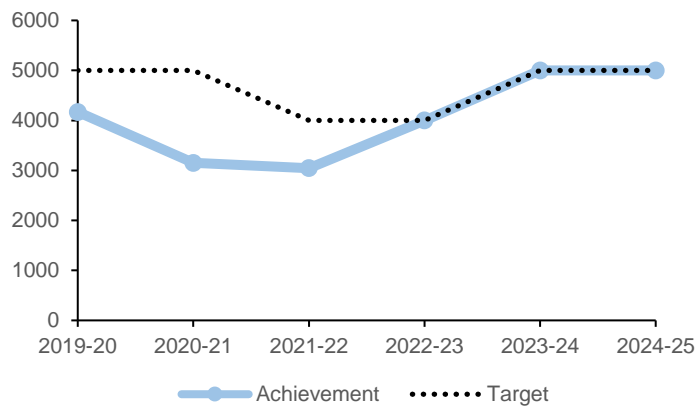
## ANNEXE C : MESURES DU RENDEMENT DU PROGRAMME D'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Mesure du rendement n° 1 : Résolution précoce et alternative des litiges																			
<p><b>Pourcentage de décisions obtenues par résolution précoce ou alternative des litiges</b></p>	<p><b>Contribution de l'agence</b></p>																		
<table border="1"> <caption>Data for the line graph: Percentage of decisions obtained through early resolution or alternative dispute resolution</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Achievement (%)</th> <th>Target (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019-20</td> <td>80</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>94</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>84</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2023-24</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2019-20	80	70	2020-21	94	70	2021-22	84	70	2022-23	70	70	2023-24	70	70	<p>Le BCT contribue à la résolution rapide des litiges au sein du système d'assurance contre les accidents du travail par le biais de services de conseil, de représentation et d'éducation et de partenariats avec le système. Cela permet de soutenir les travailleurs et le bien-être social et économique de la population de l'Ontario grâce à un règlement ordonné et efficace des cas litigieux.</p>
Année	Achievement (%)	Target (%)																	
2019-20	80	70																	
2020-21	94	70																	
2021-22	84	70																	
2022-23	70	70																	
2023-24	70	70																	
<p><b>Que montre le graphique?</b></p> <p>Ce graphique montre la proportion de résultats obtenus sans procédure d'appel formelle par audience orale.</p> <p>En 2021/22, le programme Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail a dépassé l'objectif consistant à atteindre 84 % des résolutions plus tôt dans le processus, par écrit ou sans audience formelle.</p>	<p><b>Engagement 2022/2023</b></p> <p>L'engagement pour 2022/23 est de 70 % des résultats obtenus par la résolution précoce ou alternative des litiges. L'objectif à long terme est de 70 %.</p>																		



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

### Évaluation et représentation des cas du BCT



### Contribution de l'agence

Le BCT contribue à la résolution rapide des litiges au sein du système d'assurance contre les accidents du travail par le biais de services de conseil, de représentation et d'éducation et de partenariats avec le système. Cela permet de soutenir les travailleurs et le bien-être social et économique de la population de l'Ontario grâce à un règlement ordonné et efficace des cas litigieux.

### Que montre le graphique?

Cette mesure permet de suivre l'approche stratégique du BCT en matière de services aux clients, qui comprend des évaluations complètes des cas et des consultations avec les travailleurs blessés au début du processus, puis leur représentation si nécessaire.

Cette mesure comprend le nombre d'évaluations complètes de cas et le nombre de problèmes dans les décisions obtenues au nom des clients du BCT.

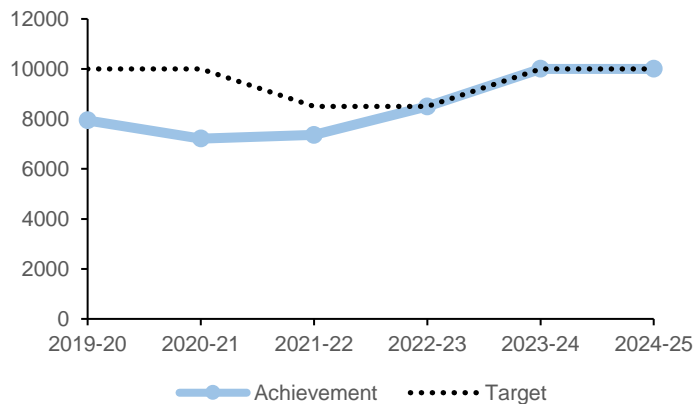
### Engagement 2022/2023

Comme en 2021/22, l'engagement pour 2022/23 restera à 4 000 évaluations de cas et décisions d'appel, car nous prévoyons de fonctionner à une capacité réduite.

L'objectif à long terme restera de 5 000 personnes lorsque nous aurons retrouvé notre pleine capacité.

### Mesure du rendement n° 3 : Fournir des conseils sommaires

#### Conseils sommaires et orientations dans le cadre du programme SPAAT



#### Contribution de l'agence

Le BCT contribue à la résolution rapide des litiges au sein du système d'assurance contre les accidents du travail par le biais de services de conseil, de représentation et d'éducation et de partenariats avec le système. Cela permet de soutenir les travailleurs et le bien-être social et économique de la population de l'Ontario grâce à un règlement ordonné et efficace des cas litigieux.

#### Que montre le graphique?

Le graphique démontre le nombre d'appels entrants pour le service. L'agence n'a pas atteint l'objectif de 10 000 demandes initiales au cours du dernier exercice.

De 2018/19 à 2020/21, l'agence a réussi à obtenir des réductions du temps d'attente pour l'examen des cas dans le programme Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail. Les niveaux actuels sont plus élevés que souhaités, mais nous continuerons à les surveiller en 2022/23.

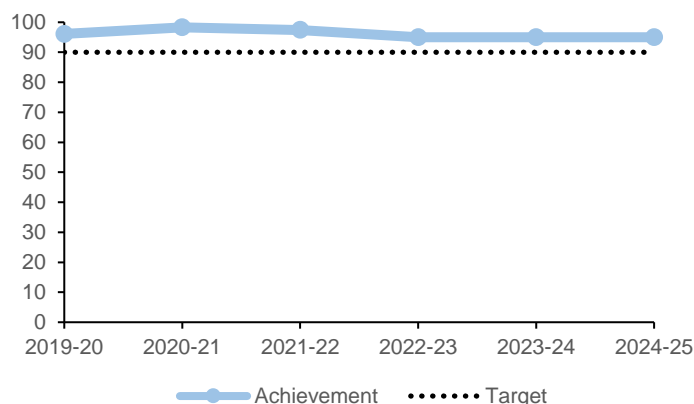
#### Engagement 2022/2023

L'engagement pour 2022/23 restera de 8 500 cas de conseils et d'orientations sommaires, car nous prévoyons une réduction continue de la capacité en raison de la pandémie.

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

## Mesure du rendement n° 4 : Taux de satisfaction des clients

### Taux de satisfaction des clients



### Contribution de l'agence

Le BCT contribue à la résolution rapide des litiges au sein du système d'assurance contre les accidents du travail par le biais de services de conseil, de représentation et d'éducation et de partenariats avec le système. Cela permet de soutenir les travailleurs et le bien-être social et économique de la population de l'Ontario grâce à un règlement ordonné et efficace des cas litigieux.

### Que montre le graphique?

Le BCT est fier de la qualité des services fournis aux clients.

Cette mesure permet de suivre le pourcentage des répondants à l'étude du BCT qui ont indiqué être « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

### Engagement 2022/2023

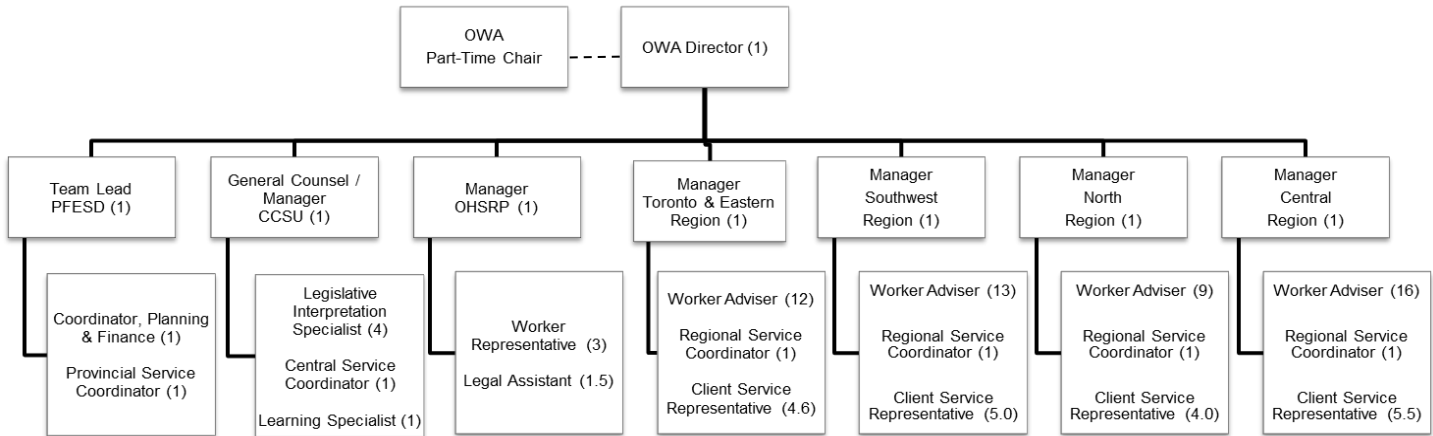
L'engagement pour 2022/23 est que 90 % des répondants indiqueront qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu. L'objectif à long terme est de 90 %. La tendance de ces dernières années est supérieure à 90 %.

## ANNEXE D : MESURES DU RENDEMENT POUR LES REPRÉSAILLES DE LA LSST

Mesure de rendement n° 5 : Règlement précoce et alternatif des litiges																						
<p><b>Pourcentage de cas de représentation résolus par règlement précoce et alternatif des litiges</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Pourcentage de cas de représentation résolus par règlement précoce et alternatif des litiges</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Achievement (%)</th> <th>Target (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <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>85</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> <tr> <td>2024-25</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2019-20	80	80	2020-21	90	80	2021-22	85	80	2022-23	80	80	2023-24	80	80	2024-25	80	80	<p><b>Contribution de l'agence</b></p> <p>Chaque fois que cela est approprié, le BCT cherche à résoudre les questions de représailles avant le stade de l'audience formelle.</p> <p>Cela se fait à la fois par une médiation formelle auprès de la CRTO et par des négociations informelles directement avec les employeurs ou leurs représentants. Cela permet de soutenir les travailleurs et les employeurs vulnérables en assurant un règlement plus rapide sans avoir à recourir à des procédures judiciaires coûteuses.</p>
Année	Achievement (%)	Target (%)																				
2019-20	80	80																				
2020-21	90	80																				
2021-22	85	80																				
2022-23	80	80																				
2023-24	80	80																				
2024-25	80	80																				
<p><b>Que montre le graphique?</b></p> <p>Ce graphique montre que le programme a atteint ses objectifs de cas de représailles de la LSST réglés à l'amiable.</p>	<p><b>Engagement 2022/2023</b></p> <p>L'engagement pour 2022/23 est de 80 %. L'objectif à long terme est de 80 %.</p>																					

# ANNEXE E : ORGANIGRAMME

## Organigramme 2022-23 du BCT



Ce tableau reflète les ETP actuels au moment de la publication. Les effectifs du BCT fluctueront tout au long de l'année fiscale.

Le directeur est responsable de toutes les questions relatives aux ressources humaines et de la gestion des opérations de l'agence conformément aux pratiques et normes commerciales et financières reconnues. Le directeur est prescrit comme responsable de l'éthique en vertu de la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario* pour les fonctionnaires.