

Bureau des conseillers des travailleurs

**PLAN D'ACTIVITÉS :
2023-2024 à 2025-2026**

16 décembre 2022

Ontario 

TABLE DES MATIÈRES

Synthèse	1
Mandat de l'agence	3
Assurance contre les accidents du travail	3
Représailles en matière de santé et de sécurité au travail	3
Vision de l'agence	3
Orientations stratégiques	4
Réduction des cas et des temps d'attente	4
Modernisation informatique	5
Engagement des employés.....	5
APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS	5
Programme d'assurance contre les accidents du travail	6
Représailles en matière de santé et de sécurité au travail	7
Analyse de l'environnement	9
Facteurs internes	9
Facteurs externes	12
Identification, évaluation et stratégies d'atténuation des risques	13
Plan de communication	15
Annexe A : Base de planification préliminaire pluriannuelle	16
Annexe B : Répartition des équivalents temps plein (ETP)	16
Annexe C : Mesures du rendement du programme d'assurance contre les accidents du travail	18
Annexe D : Mesures du rendement pour les représailles de la LSST	22
Annexe E : Organigramme	23

PLAN D'ACTIVITÉS DU BCT : 2023-2024 à 2025-2026

SYNTHÈSE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est une agence indépendante qui relève du ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC). 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 mandat initial du BCT. Dans le cadre de ce programme, le personnel du BCT fournit des renseignements, des conseils et une représentation aux travailleurs blessés non syndiqués et aux 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 a été mis en place le 1^{er} avril 2012. Dans le cadre de ce programme, le personnel du BCT fournit des renseignements, des conseils et des services de représentation aux travailleurs non syndiqués 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 2023-2026, 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. En outre, le président du BCT travaillera avec des parties prenantes choisies dans toute la province pour transmettre des renseignements sur le BCT et développer et construire des relations au sein des collectivités que nous servons.

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 et la communication. L'une des principales priorités de l'agence est de créer un environnement dans lequel le personnel peut s'épanouir, fixer des

objectifs et rechercher des solutions visionnaires aux problèmes de réclamations de nos clients.

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 apportant des connaissances et des compétences étendues afin d'améliorer la connaissance et la compréhension des questions clés et émergentes et d'aboutir à un système plus réactif et plus efficace pour la population de l'Ontario.

MANDAT DE L'AGENCE

Le BCT est une agence de services indépendante et opérationnelle qui relève du ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC). 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 de 1997 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 tenu d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé des plaintes en vertu de la 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.

VISION DE L'AGENCE

La vision du BCT est la suivante :

- être un chef de file en matière de conseil, de représentation et d'éducation dans le domaine de la sécurité au travail et des questions d'assurance, au nom des travailleurs blessés les plus vulnérables et de leurs survivants;
- fournir des conseils éclairés et efficaces, une représentation et une éducation aux travailleurs vulnérables et non syndiqués qui pourraient avoir subi des représailles pour avoir fait valoir leurs droits en vertu de la *Loi sur la Santé et la Sécurité au Travail*;

- fournir un service public vital qui contribue au bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d'assurance contre les accidents du travail et de santé et de sécurité de l'Ontario, et soutenir une main-d'œuvre saine en tant que fondement d'une économie provinciale forte et dynamique;
- contribuer à l'amélioration de la sécurité et de l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que de la santé et de la sécurité par le biais de partenariats communautaires et systémiques.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Réduction des cas et des temps d'attente

Au cours de la période 2023-2024, 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 CSPAAT dans le cadre de processus de gestion des cas efficaces. La réception des dossiers de la CSPAAT par voie électronique réduit les retards dans la prestation des services ainsi que les coûts, notamment ceux liés à l'impression et à la transmission des dossiers papier. En outre, il a grandement contribué à garantir que les clients du BCT reçoivent des services en temps voulu. 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.

En mettant l'accent sur la qualité du service à la clientèle, le BCT mobilisera ses ressources internes pour réduire le nombre de clients en attente d'un service. La direction travaillera de manière stratégique pour déterminer la capacité et redistribuer les dossiers afin de stabiliser les volumes et les temps d'attente. Un examen des temps d'attente des agences a été effectué et la direction cherche à équilibrer les temps d'attente dans toute la province.

Le processus de plainte pour repréaillies 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 repréaillies 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.
- La 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 plateforme de gestion des connaissances et de l'information, comme un portail intranet, qui permettra au personnel de toute la province d'accéder aux pratiques exemplaires actuelles et pertinentes pour améliorer le partage de l'information.

Engagement des employés

L'engagement est une priorité pour l'agence. Il est important de comprendre les domaines dans lesquels il est possible de croître et de s'améliorer, ainsi que de prendre des mesures pour remédier aux résultats précis de l'agence. En outre, l'agence soutiendra l'engagement de la fonction publique de l'Ontario (FPO) dans les domaines d'amélioration de l'expérience sur le lieu de travail à l'échelle de l'entreprise. Le BCT ayant connu un certain nombre de changements au cours des dernières années, l'élaboration de stratégies et d'approches visant à promouvoir la collaboration, le perfectionnement professionnel et la santé et le bien-être du personnel sera une priorité au cours de la période 2023-2026.

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 de la planification, des rapports et des initiatives d'affaires et d'entreprise.

Un poste de président à temps partiel de la CAO a été créé en juin 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 2023-2024 à 2025-2026 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 est 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 membres du public qui souhaitent obtenir de l'aide peuvent se rendre dans l'un des 15 bureaux de l'Ontario, ou nous contacter par téléphone (sans frais) ou par le biais de 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 la procédure de demande d'indemnisation. 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

Tous les dossiers font l'objet d'un examen approfondi afin de déterminer ceux qui ont des chances raisonnables 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 CSPAAT, du TASPAAAT et dans d'autres procédures connexes telles que les réunions de retour au travail avec la CSPAAT 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 CSPAAT, des questions fréquemment posées et des liens vers les formulaires de la CSPAAT 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 séances 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 TASPAAAT et par des contacts directs entre agences
- **CSPAAT** : Contribution aux questions opérationnelles par l'intermédiaire du comité consultatif de la CSPAAT sur le travail et les travailleurs blessés 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.
- **Centres de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario Inc. (OHCOW)** : Collaboration sur les groupements de maladies professionnelles.
- **Collaborations multipartenaires** : Y compris le partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) (BCT, MTIFDC, CSPAAT, 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 CSPAAT/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

Bien que les services du Programme d'aide à la recherche sur la santé et la sécurité au travail (PAR-ST) soient assurés par une petite équipe de représentants des travailleurs et

d'assistants juridiques, des renseignements et des conseils relatifs à ce mandat sont disponibles dans toute la province. Les travailleurs peuvent contacter le programme par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone sans frais ou du site Web. Ce programme offre les services suivants :

Services consultatifs

Les services consultatifs sont fournis en temps opportun et comprennent des renseignements 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. Lorsque des questions prioritaires sont déterminées, la procédure d'admission est accélérée. 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 renseignements sur les droits, les procédures et les sources d'assistance sont fournis directement aux travailleurs en réponse aux demandes téléphoniques. Des renseignements généraux 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 2023-2024, 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 et causées par celle-ci.

Le programme PAR-ST du BCT continuera à consulter ou à collaborer avec les parties prenantes et les partenaires du système suivants :

- **Programme de santé et de sécurité au travail du MTIFDC** : 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 différends.
- **Workers' Health and Safety Legal Clinic** : Consultation et orientation des cas.

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 maintenu.

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 pour atteindre l'objectif de l'agence de réduire le temps d'attente de l'agence à moins de six (6) mois.

Le BCT a mobilisé des ressources pour recruter et former de nouveaux représentants depuis 2020. Néanmoins, de nombreux postes restent vacants. L'engagement de pourvoir tous les postes vacants se poursuivra dans le but d'offrir un service rapide à nos clients et de réduire le temps d'attente pour obtenir un examen complet du dossier.

Fin de la période	Dossiers sur la liste d'attente de la Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail pour l'examen des cas	Temps d'attente provincial (mois)
31 mars 2019	873	12,3
31 mars 2020	607	6,6
31 mars 2021	479	5,7
31 mars 2022	621	6,2
30 septembre 2022	623	7,0

Recrutement et rétention

L'agence s'est engagée à gérer les ressources humaines de manière proactive afin de garantir une dotation optimale. 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 possibilités de développement professionnel dans le cadre d'une rétroaction continue sur le rendement. 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 impliquer 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 de possibilités d'apprentissage de haute qualité pour soutenir la prestation de services experts et opportuns aux clients. Le BCT continue d'investir dans une formation complète pour l'ensemble du personnel. Le personnel qui fournit directement des services dans les deux programmes est soutenu par un programme d'apprentissage intégré destiné aux nouveaux employés et au personnel 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 très spécialisé. Le nouveau personnel apporte certaines compétences transférables mais n'a pas d'expérience ou de formation en matière de droit de l'indemnisation des travailleurs. Le programme d'apprentissage pour les conseillers des nouveaux travailleurs a été dispensé au personnel fin mars et début avril 2022, et sera dispensé à un autre groupe de nouveaux employés entre février et avril 2023. Il se concentre sur la formation des nouveaux employés au droit de l'indemnisation des travailleurs et sur les compétences dont ils auront besoin pour représenter les travailleurs blessés dans les dossiers relatifs au CSPAAT. La formation continue d'être dispensée à distance au moyen de Teams et de Zoom, ce qui permet aux participants de toute la province d'y participer et d'en bénéficier.

Les futures initiatives d'apprentissage continuent d'être identifiées, au fur et à mesure que de nouvelles plateformes de formation deviennent disponibles (par exemple, des plateformes en ligne). Le mentorat et le soutien des nouveaux membres du personnel dans leur apprentissage constitueront l'une des priorités de l'année à venir. Le BCT a créé un poste de spécialiste du programme d'indemnisation des accidents du travail au sein de l'USCC qui se concentrera sur l'encadrement du nouveau personnel à l'avenir.

Le BCT continue d'allouer et d'affecter des ressources à l'amélioration de la technologie et de la prestation de services électroniques. Alors que le BCT modernise sa technologie, un programme de formation complet a été mis en place pour s'assurer que le personnel possède les compétences nécessaires pour travailler dans un environnement numérique. Il s'agit d'un engagement permanent.

Nouveau système de gestion des cas

La conception d'un système moderne et intégré de gestion des dossiers et d'une infrastructure informatique modernisée est en cours. Le nouveau système permettrait 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 cherchera à renouveler ses efforts de sensibilisation auprès des intervenants externes. Cela n'a malheureusement pas été possible ces dernières années en raison de la pandémie de COVID-19. Toutefois, nous prévoyons de nous concentrer sur certaines initiatives en 2023-2024 avec des groupes ciblés. Les renseignements seront communiqués en personne ou sous forme numérique.

Le BCT continuera à suivre de près le nombre de cas de maladies professionnelles afin de déterminer les tendances et les ressources nécessaires pour servir au mieux ces populations vulnérables. Le BCT s'efforcera de collaborer avec les principaux intervenants afin d'acquérir des preuves pour faire avancer les dossiers. Nous continuerons à participer

à des groupes de travail externes pour transmettre des renseignements et des pratiques exemplaires afin d'améliorer la gestion des sinistres. Nous proposons également une représentation pour les cas de maladies professionnelles sur une base prioritaire. Nous envisageons de collaborer à l'avenir avec les services de transition sur le lieu de travail de toute la province, qui se concentrent sur les travailleurs blessés qui réintègrent le marché du travail. Les conseillers du travailleur pourront représenter le travailleur lors des réunions de transition professionnelle.

Facteurs externes

Plusieurs facteurs externes influencent et concernent le BCT pour le nouvel exercice fiscal.

Services modernisés

Au cours des deux dernières années, et en grande partie à cause de la pandémie mondiale, le BCT et ses partenaires du système ont dû s'adapter et améliorer leur capacité à fournir des services dans un environnement virtuel et axé sur la technologie. En conséquence, le BCT a exploité les produits et services informatiques de la FPO pour améliorer la communication. En outre, l'élaboration d'un nouveau système de gestion des dossiers est en cours et le site Web est en train d'être réorganisé. Ces deux initiatives sont essentielles pour l'infrastructure de l'agence et faciliteront l'accès aux services et aux renseignements, tant pour le personnel que pour le public. En outre, une nouvelle enquête électronique sera lancée auprès des clients afin qu'ils aient la possibilité de faire part de leurs commentaires sur leur expérience avec le BCT. Cette plateforme nous permettra de mieux contrôler les problèmes de rendement et d'améliorer les services aux clients. Le BCT continuera à travailler avec ses partenaires pour soutenir le développement de services numériques plus efficaces au sein du système.

Groupes de maladies professionnelles actuelles et émergentes

Il existe plusieurs groupes de cas de maladies professionnelles dans différentes parties de la province. En outre, de nouveaux cas de maladies professionnelles continuent d'affluer à la CSPAAT. Ces cas sont complexes, nécessitent beaucoup de ressources et requièrent des connaissances et une expertise spécialisées. Les 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 2023-2024 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 CSPAAT a élaboré une stratégie en matière de maladies professionnelles afin d'adopter une approche plus réactive et plus durable de la politique et de la prise de décision en matière de maladies professionnelles. Il s'agit notamment de la création d'une table consultative scientifique sur les maladies

professionnelles afin de soutenir l'élaboration d'une politique en matière de maladies professionnelles. La CSPAAT a élaboré un cadre pour l'examen des politiques relatives aux maladies professionnelles, qui comprend des consultations avec les intervenants, y compris le BCT. Le BCT a préparé des soumissions pour la consultation et a fourni une rétroaction à l'automne 2022. La CSPAAT a indiqué qu'elle avait achevé ses activités fondamentales et qu'elle réfléchissait activement à la manière dont elle pourrait fournir davantage d'orientations externes et améliorer la transparence sur ces questions. Il est certainement possible que l'examen et la mise à jour continus des politiques par la CSPAAT, ainsi que l'élaboration de nouvelles politiques, aient une incidence sur les activités du BCT, dont l'ampleur n'est pas encore connue. Nous continuerons à surveiller la situation et à réagir si nécessaire.

IDENTIFICATION, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Stratégies d'atténuation
<p>Catégorie : Opérations</p> <p>Réduction de la liste d'attente du programme Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail</p>	Service client expert et rapide.	Actuellement, les temps d'attente pour les cas en attente d'un examen complet sont supérieurs aux délais préférentiels de six (6) mois. La direction travaillera de manière stratégique pour déterminer la capacité et redistribuer les dossiers afin de stabiliser les volumes et les temps d'attente.
Perception par la communauté du délai de prise en charge	Amélioration continue de la prestation de services.	Le nombre de dossiers traités dans le cadre du programme de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail continuera d'être contrôlé. L'objectif est de réduire les délais d'attente pour un examen complet du dossier. Le niveau / la durée est de six (6) mois ou moins, ce qui est le niveau privilégié dans toute province. Communiquer la réduction de la liste d'attente aux partenaires communautaires. Surveiller les charges de travail de cas de maladies professionnelles pour déterminer les tendances et les besoins en ressources.
Sensibilisation	Un service à la clientèle expert et rapide.	Un plan progressif et échelonné sera mis en place pour accroître la présence et la visibilité du BCT auprès des intervenants.
Catégorie : Technologie de l'information	Moderniser la technologie pour améliorer l'efficacité et la prestation de services aux clients.	Le travail avec le groupe de technologie de l'information se poursuit pour élaborer un système moderne et intégré de gestion des dossiers et pour améliorer l'infrastructure de la technologie de l'information.

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Stratégies d'atténuation
Programmes de gestion de cas qui soutiennent le travail du programme		
SharePoint, qui soutient le travail de gestion des dossiers	Amélioration continue de la prestation de services.	Avec l'aide du service informatique, Sharepoint 2010 a été migré vers une plateforme plus récente. Cependant, un nouveau système de gestion des dossiers est la seule solution pour soutenir les deux mandats dans leur travail.
Nouveau site Web (renseignements)	Amélioration continue de la prestation de services.	Le BCT souhaiterait voir certaines applications sur le site afin qu'il attire le public et qu'il soit plus convivial. En outre, le contenu du site doit faire l'objet d'un examen approfondi afin d'en vérifier l'exactitude.
Catégorie : Ressources humaines Domaine d'expertise de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	Un service à la clientèle expert et rapide	La difficulté de trouver des candidats qualifiés à embaucher qui ont des connaissances ou une compréhension de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail / de l'indemnisation non seulement persiste mais s'accroît. Un plan d'apprentissage et de formation approfondi a été élaboré et mis en œuvre pour les nouveaux employés. Le personnel se verra offrir un mentorat (si nécessaire) par le nouveau spécialiste du programme d'indemnisation des accidents du travail. S'assurer que le programme d'apprentissage offre suffisamment d'heures pour les heures de formation professionnelle requises par le Barreau de l'Ontario. Cela a une incidence significative sur les opérations et la liste d'attente, car le personnel doit apprendre et se former jusqu'à ce qu'il soit capable de s'occuper d'une charge de travail complète.
Postes vacants et maintien dans l'emploi dans la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail et Représailles	Un service à la clientèle expert et rapide	Planification de la relève et recrutement, car nous savons que 15 % du personnel partira à la retraite au cours des trois prochaines années.
Participation des employés	Un lieu de travail diversifié et	L'agence soutiendra l'engagement de la FPO dans les domaines d'amélioration de l'expérience sur le lieu de travail à l'échelle de

Risque identifié	Objectif de l'agence concerné	Stratégies d'atténuation
	respectueux qui favorise la collaboration, la formation professionnelle et l'excellence du service à la clientèle.	<p>l'entreprise. La direction traitera les questions et les suggestions soulevées par le personnel. En outre, une plus grande attention sera accordée à la reconnaissance des employés.</p> <p>La direction se concentrera également sur le bien-être du personnel dans le cadre de la participation des employés. Il s'agit notamment de fournir des outils pour aider le personnel à effectuer son travail et à améliorer son bien-être.</p> <p>L'agence mettra en œuvre les actions identifiées dans le plan d'action antiraciste du BCT.</p>
Reconnaître les risques liés au bien-être chez les titulaires du Barreau de l'Ontario.	Un lieu de travail diversifié et respectueux qui favorise la collaboration, la formation professionnelle et l'excellence du service à la clientèle.	Encourager et soutenir le personnel à suivre davantage de cours sur la santé et le bien-être.

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 CSPAAT 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 de l'équité, de la santé et de la sécurité MTIFDC, 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 2023-2024, le BCT mènera une action de sensibilisation plus vigoureuse et s'engagera auprès de ses partenaires d'orientation.

La modernisation récente du site Web de l'agence permettra d'améliorer la communication et les interactions avec nos clients et le public à la recherche de renseignements sur nos domaines de programme. Les avantages seront, à terme, des renseignements plus récents et des alertes en temps utile.

ANNEXE A : BASE DE PLANIFICATION PRÉLIMINAIRE PLURIANNUELLE

Appendix A - Multi-Year Preliminary Planning Base											
FY 2023-24 (\$000)											
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payments	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	-	11,528.9		11,528.9
PFESD											
CCSU											
Toronto											
South west											
North & East											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
OWA Program Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	0.0	11,528.9	0.0	11,528.9
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	1,674.2	100.0	2,070.2	0.0	12,324.5	0.0	12,324.5
FY 2024-25 (\$000)											
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payments	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	-	11,528.9		11,528.9
PFESD											
CCSU											
Toronto											
South west											
North & East											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
OWA Program Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	0.0	11,528.9	0.0	11,528.9
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	1,674.2	100.0	2,070.2	0.0	12,324.5	0.0	12,324.5
FY 2025-26 (\$000)											
Program/Region	FTE	Salaries & Wages	Benefits	Transp. & Comm.	Services	Supplies & Equipmt.	Total ODOE	Transfer Payments	Sub-Total	Recoveries	TOTAL
OWA	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	-	11,528.9		11,528.9
PFESD											
CCSU											
Toronto											
South west											
North & East											
Central											
InfoTech											
CMS Modernization Costs											
OWA Program Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	878.6	100.0	1,274.6	0.0	11,528.9	0.0	11,528.9
Lease					795.6		795.6		795.6		795.6
Total OWA Base Allocation	93.6	8,370.6	1,883.7	296.0	1,674.2	100.0	2,070.2	0.0	12,324.5	0.0	12,324.5

ANNEXE B : RÉPARTITION DES ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

PLAN ETP 2023-2024 DU BCT

Titre du poste	Classification des postes	2023-2024 ETP régulier	2024-2025 ETP régulier	2025-2026 ETP régulier
Président à temps partiel	BCI	0,0	0,0	0,0
Directeur ou directrice	XEXE2	1,0	1,0	1,0
Conseiller de direction auprès du directeur	M0704F	1,0	1,0	1,0
Avocat général, gestionnaire USCC	EL003	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de l'interprétation législative	02293	4,0	4,0	4,0
Spécialiste du programme d'indemnisation des accidents du travail	02293	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
Chef régional	M1109B	4,0	4,0	4,0
Conseiller des travailleurs	10572	52,0	52,0	52,0
Préposé aux services à la clientèle	OAD 08	19,5	19,5	19,5
Coordonnateur des services régionaux	OAD 10	4,0	4,0	4,0
Coordonnateur des services	OAD 09	2,0	2,0	2,0
Chef d'équipe	5A004	1,0	1,0	1,0
Coordonnateur de la planification et des finances	5A001	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de l'apprentissage	5A002	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de la communication numérique	02705	1,0	1,0	1,0
TOTAL		98,0	98,0	98,0

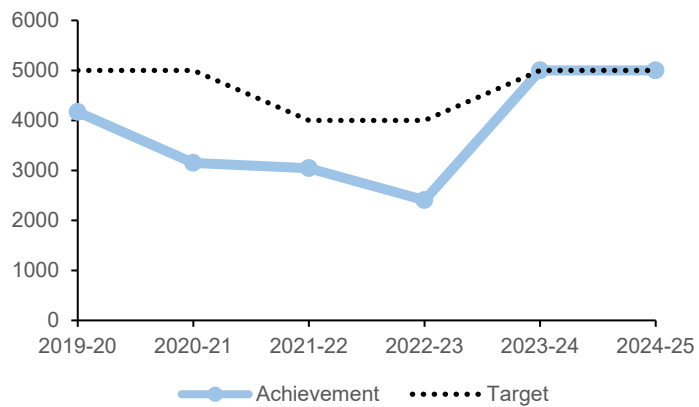
* L'allocation d'ETP approuvée par le BCT est de 93,6 ETP. L'équivalence en personnel du BCT (ce que l'agence peut réellement se permettre), qui reflète les décisions internes du ministère, est de 101,2 ETP.

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

Mesures du rendement n° 1 : Résolution précoce et alternative des litiges																			
<p>Pourcentage de décisions obtenues par résolution précoce ou alternative des litiges</p>	<p>Contribution de l'agence</p>																		
<table border="1"> <caption>Data for the 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>2020-21</td> <td>95</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>85</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>82</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2023-34</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2024-25</td> <td>70</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2020-21	95	70	2021-22	85	70	2022-23	82	70	2023-34	70	70	2024-25	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 (%)																	
2020-21	95	70																	
2021-22	85	70																	
2022-23	82	70																	
2023-34	70	70																	
2024-25	70	70																	
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Ce graphique montre la proportion de résultats obtenus sans procédure d'appel d'audience formelle.</p> <p>En 2022-2023, le programme Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail a dépassé l'objectif de 82 % de résolutions plus tôt dans le processus, par écrit ou sans audience formelle.</p>	<p>Engagement de 2023 et 2024</p> <p>L'engagement pour 2023 et 2024 est de 70 % des résultats obtenus par la résolution précoce ou alternative des litiges. L'objectif à long terme est de 70 %.</p>																		

Mesures 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.

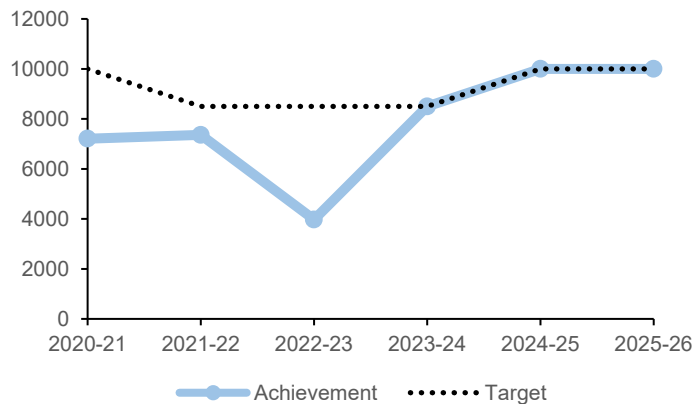
Engagement de 2023 et 2024

Comme en 2022-2023, l'engagement pour 2023-2024 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 lorsque nous aurons retrouvé notre pleine capacité.

Mesures de 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 montre 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.

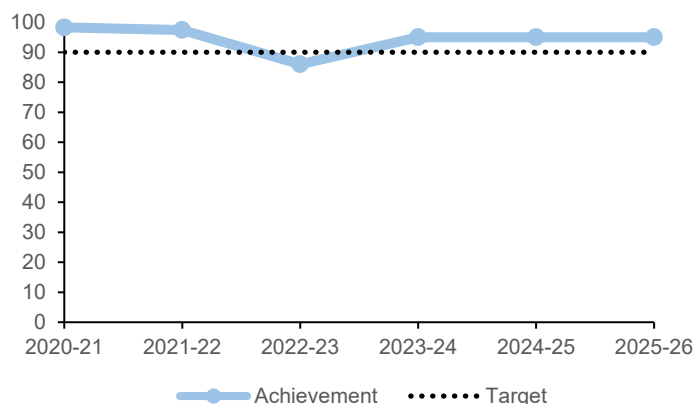
Engagement de 2023 et 2024

L'engagement pour 2023-2024 restera à 8 500 cas de conseils sommaires et d'orientations, car nous prévoyons une réduction continue de la capacité en raison de la pandémie.

L'objectif à long terme reste fixé à 10 000.

Mesures de 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 BTC qui ont indiqué être « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

Engagement de 2023 et 2024

L'engagement pour 2023-2024 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 %.

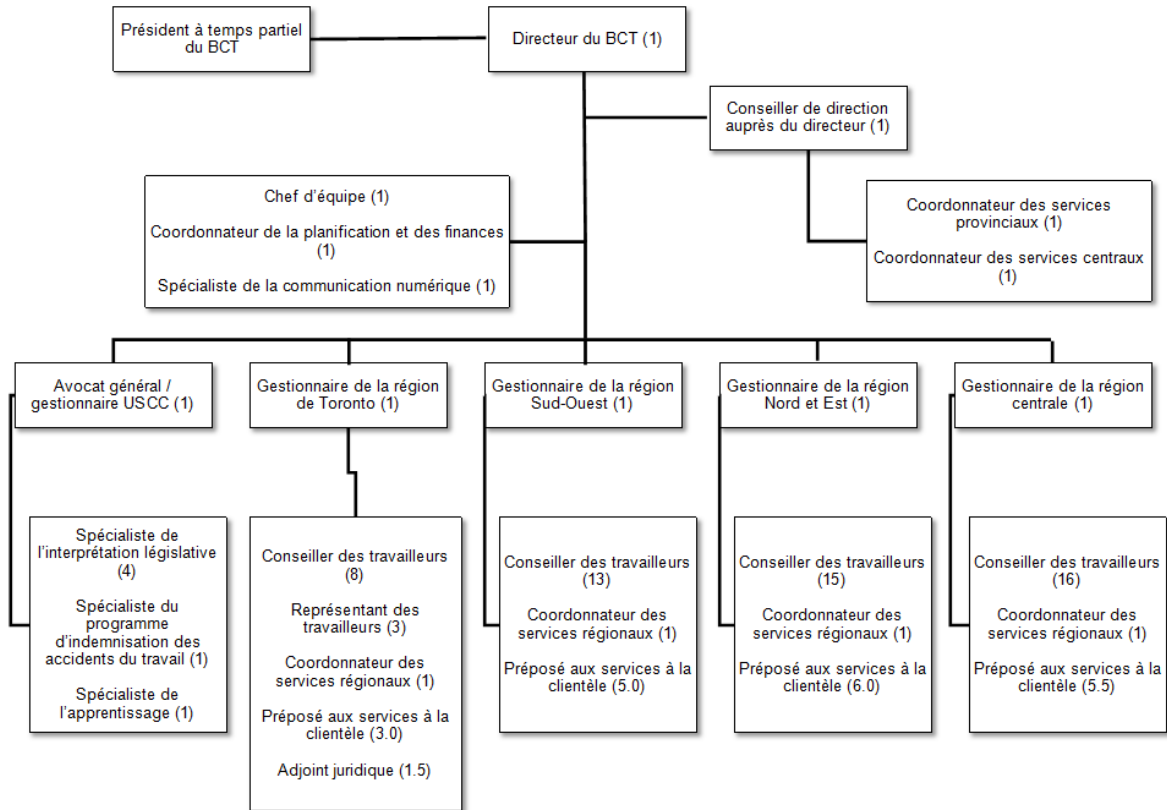
ANNEXE D : MESURES DU RENDEMENT POUR LES REPRÉSAILLES DE LA LSST

Mesure de rendement n° 5 – Règlement précoce et alternatif des litiges																						
<p>Pourcentage de cas de représentation résolus par règlement précoce et alternatif des litiges</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>2020-21</td> <td>88</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>90</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>85</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> <tr> <td>2025-26</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Achievement (%)	Target (%)	2020-21	88	80	2021-22	90	80	2022-23	85	80	2023-24	80	80	2024-25	80	80	2025-26	80	80	<p>Contribution de l'agence</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 (%)																				
2020-21	88	80																				
2021-22	90	80																				
2022-23	85	80																				
2023-24	80	80																				
2024-25	80	80																				
2025-26	80	80																				
<p>Que montre le graphique?</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>Engagement de 2023 et 2024</p> <p>L'engagement pour 2023-2024 est de 80 %. L'objectif à long terme est de 80 %.</p>																					

* Au cours de l'exercice 2023-2024, le BCT réexaminera les mesures de rendement avec l'arrivée de notre nouveau système de gestion des dossiers. Nous créerons et suivrons de nouvelles mesures et les intégrerons dans le plan d'activités 2024-2025 à 2026-2027.

ANNEXE E : ORGANIGRAMME

Organigramme 2023-2024 du BCT



* L'allocation d'ETP approuvée par le BCT est de 93,6 ETP. L'équivalence en personnel du BCT (ce que l'agence peut réellement se permettre), qui reflète les décisions internes du ministère, est de 101,2 ETP.

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.