

Bureau des conseillers des travailleurs

**PLAN D'ACTIVITÉS :
2025-2026 à 2027-2028**

Ontario 

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire 1

Mandat de l'organisme	3
Assurance contre les accidents du travail	3
Représailles en matière de santé et de sécurité au travail	3
Vision de l'organisme	3
Aperçu de la structure, des programmes et des activités de l'organisation	3
Programme d'assurance contre les accidents du travail	4
Programme de protection contre les représailles en matière de santé et de sécurité au travail	5
Orientation stratégique	6
Plan d'action stratégique	7
Analyse de l'environnement	10
Facteurs internes	10
Facteurs externes	12
Stratégies de détermination, d'évaluation et d'atténuation des risques	13
Annexe A : Base de planification préliminaire pluriannuelle	15
Annexe B : Répartition des équivalents temps plein (ETP)	16
Annexe C : Mesures du rendement du programme d'assurance contre les accidents du travail	17
Annexe D : Mesures du rendement pour les représailles en vertu de la LSST	25
Annexe E : Organigramme	26

PLAN D'ACTIVITÉS DU BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS : 2025-2026 à 2027-2028

SOMMAIRE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (le BCT ou l'organisme) est un organisme indépendant qui relève du ministère 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 le cadre de ces deux programmes, nos services peuvent comprendre la représentation juridique, des conseils, des renseignements, ainsi que des activités de sensibilisation communautaire aux droits des travailleurs et aux services du BCT.

Le programme d'assurance contre les accidents du travail a été créé en 1985. Dans le cadre de ce programme, le personnel du BCT fournit des renseignements, des conseils et une représentation aux travailleurs blessés non syndiqués ou à leurs survivants dans le cadre de leurs demandes d'indemnisation et de leurs recours en matière d'assurance professionnelle.

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 une représentation aux travailleurs non syndiqués 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 MTIFDC sont intégrés aux objectifs du BCT. Au cours de la période 2025-2028, nous :

- nous emploierons à fournir un service spécialisé en temps opportun à nos clients;
- travaillerons à la modernisation de notre prestation de services en améliorant notre infrastructure de technologie de l'information (TI) et en rationalisant nos opérations afin d'optimiser la prestation de services d'une manière financièrement responsable;
- continuerons d'améliorer nos pratiques opérationnelles afin de respecter notre engagement en matière d'excellence opérationnelle et de qualité de service.

Nous nous engageons à favoriser un lieu de travail diversifié qui permet la collaboration, le perfectionnement professionnel, l'équilibre travail-vie personnelle et la communication. L'une de nos principales priorités est de créer un environnement dans lequel le personnel

peut s'épanouir, atteindre les objectifs de l'organisme et les objectifs professionnels, de même qu'aider nos clients à résoudre les problèmes liés à leurs demandes.

En outre, nous nous engageons à collaborer avec d'autres partenaires du système afin de mettre en place un système d'assurance contre les accidents du travail mieux adapté et plus efficace pour la population de l'Ontario.

MANDAT DE L'ORGANISME

Le BCT est un organisme de services indépendant et opérationnel qui relève du MTIFDC.

Assurance contre les accidents du travail

En vertu du paragraphe 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 en ce qui concerne les demandes et les appels relatifs à l'assurance contre les accidents du travail.

Représailles en matière de santé et de sécurité au travail

En vertu du paragraphe 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 a le mandat d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui ont déposé des plaintes selon lesquelles leur employeur pourrait avoir usé de représailles contre eux pour avoir exercé leurs droits en vertu de la LSST.

Représentation

En tant que représentant, le BCT comparaît devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et pour les questions de représailles en matière de santé et de sécurité au travail, devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

VISION DE L'ORGANISME

La vision du BCT est la suivante :

- être un chef de file en matière d'information, de conseils et de représentation dans les domaines de l'assurance contre les accidents du travail et des représailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- fournir un service public vital qui contribue au bon fonctionnement des systèmes de santé et de sécurité au travail et d'assurance contre les accidents du travail;
- contribuer à l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail et de l'assurance contre les accidents du travail par l'intermédiaire de partenariats communautaires et systémiques.

APERÇU DE LA STRUCTURE, DES PROGRAMMES ET DES ACTIVITÉS DE L'ORGANISATION

Le BCT est dirigé par un président, nommé par décret, qui établit l'orientation stratégique de l'organisme telle qu'elle est définie dans le présent plan d'activités.

Les opérations de l'organisme sont gérées par un directeur, quatre chefs régionaux et un avocat général.

Le personnel de l'organisme comprend également des avocats, des parajuristes, des professionnels de l'administration et des professionnels des services aux entreprises.

Programme d'assurance contre les accidents du travail

Ce programme est offert aux travailleurs accidentés non syndiqués ou à leurs survivants par des conseillers des travailleurs et des préposés aux services 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 communiquer avec le BCT par téléphone (sans frais) ou par l'intermédiaire du site Web.

Le personnel du BCT rencontre les clients, assiste aux audiences, participe aux médiations au besoin et offre des séances d'information aux membres du public concernant le mandat et les services du BCT, ainsi que le système d'assurance contre les accidents du travail en général.

Services consultatifs

Tous les travailleurs blessés qui communiquent avec le BCT pour obtenir de l'aide reçoivent des renseignements et des conseils pour les aider à s'orienter le processus de demande de prestations de la WSIB. Ce service est offert par téléphone, par courriel, par le site Web, par des lettres, par des séances d'information communautaires et par des rendez-vous en personne.

Services de représentation

Le BCT assure une représentation auprès de la WSIB, du TASPAAAT et dans d'autres activités connexes telles que les réunions de retour au travail avec la WSIB et les employeurs. Les dossiers font l'objet d'un examen approfondi afin de déterminer ceux qui ont de raisonnables chances de succès. Le cas échéant, les travailleurs sont aiguillés vers les programmes de santé et de soutien du revenu appropriés et orientés dans le cadre des modes substitutifs de résolution des différends avant l'étape d'appel.

En règle générale, les dossiers sont traités dans l'ordre dans lequel ils sont reçus, mais le BCT donne la priorité aux dossiers concernant les cancers professionnels, les travailleurs gravement handicapés et les travailleurs en situation de crise psychologique ou financière. Le BCT travaille de concert avec ses partenaires d'aiguillage pour veiller à ce que les dossiers hautement prioritaires soient traités en temps opportun.

Services éducatifs

Le site Web du BCT contient des renseignements sur les services du BCT, les prestations et les services de la WSIB, une foire aux questions et des liens vers les formulaires de la WSIB et de la TASPAAAT. Le BCT soutient ses partenaires communautaires qui offrent un soutien par les pairs, des services de counseling et une assistance aux travailleurs blessés. Des documents éducatifs imprimés sont disponibles et des séances éducatives sont offertes sur demande.

La modernisation du site Web en vue d'optimiser la prestation de services, d'éliminer les barrières linguistiques et d'améliorer l'accessibilité est une priorité clé continue.

Activités auxquelles participent les groupes partenaires

Les partenariats du BCT avec les principaux partenaires du système contribuent à une résolution efficace des différends et comprennent ce qui suit :

- TASPAAAT – Collaboration à la réduction de la charge de travail et contribution aux questions opérationnelles par l'intermédiaire du groupe consultatif du TASPAAAT et d'une communication directe entre organismes.
- WSIB – Contribution aux questions opérationnelles par l'intermédiaire du comité consultatif de la WSIB sur le travail et les travailleurs blessés et des discussions entre organismes; participation aux activités de groupes de travail touchant les questions de prestation de services et les mises à jour de politiques; collaboration sur les questions prioritaires comme le stress psychologique et les demandes de prestations visant des groupes de maladies professionnelles.
- Centre de santé des travailleurs(es) de l'Ontario Inc. (OHCOW) – Collaboration sur les demandes de prestations visant des groupes de maladies professionnelles.
- Collaborations multipartenaires – Comprennent le partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) [BCT, MTIFDC, WSIB, Fil de Vie] pour fournir en temps opportun une aide sans heurts 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 entre la WSIB, le BCT et le TASPAAAT pour le soutien et l'intervention auprès des travailleurs en situation de crise psychologique ou financière; le partenariat entre le BCT et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pour améliorer les services d'aiguillage entre les programmes respectifs.
- Partenaires communautaires (groupes de travailleurs blessés, cliniques d'aide juridique, etc.) – Services d'aiguillage et collaboration pour soutenir les populations de travailleurs particulièrement vulnérables, au besoin.
- Députés provinciaux – Services d'aiguillage vers le BCT assurés par les députés provinciaux.

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

Bien que ce programme soit mis en œuvre par une petite équipe spécialisée de représentants des travailleurs et d'adjoints juridiques, les services sont offerts dans l'ensemble de la province. Les membres du public peuvent communiquer avec le BCT par téléphone (sans frais) ou par l'intermédiaire du site Web.

Services consultatifs

Les services consultatifs comprennent des renseignements sur les droits juridiques conférés aux travailleurs en vertu de la législation et sur les services de représentation du BCT. Lorsque les questions concernant un travailleur relèvent du mandat du BCT ou qu'un avis juridique est nécessaire pour le déterminer, celui-ci bénéficie d'une entrevue initiale avec un représentant des travailleurs. Lorsque des questions prioritaires sont déterminées, le processus d'admission est accéléré. S'il existe des éléments de preuve suffisants pour une plainte en matière de représailles, une représentation est offerte. Dans d'autres cas, les travailleurs reçoivent des conseils juridiques détaillés.

Services de représentation

Si un travailleur accepte l'offre de représentation du BCT, le BCT prépare une demande et la dépose auprès de la CRTO et représente le travailleur lors de l'audience, y compris tout au long du processus substitutif de résolution des différends.

Services éducatifs

En réponse aux demandes de renseignements téléphoniques, les travailleurs reçoivent directement des renseignements sur leurs droits et les processus, ainsi que sur les ressources disponibles pour obtenir de l'aide. 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 auxquelles participent les groupes partenaires

Le BCT continue de consulter les principaux partenaires du système suivants et de collaborer avec ceux-ci :

- Programme de santé et de sécurité au travail du MTIFDC – Faciliter les services d'aiguillage assurés par les inspecteurs de la santé et de la sécurité.
- Bureau des conseillers des employeurs (BCE) – Collaborer au règlement des différends.
- Bureau du directeur général de la prévention du MTIFDC – Appuyer la stratégie de prévention de l'Ontario, en particulier le soutien offert aux travailleurs vulnérables.
- Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – Collaborer au règlement efficace des différends.
- Workers' Health and Safety Legal Clinic – Collaborer à la mise en œuvre de stratégies de traitement des dossiers.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

Le BCT maintient son engagement à transformer l'organisme. Depuis le début de l'exercice 2024, nous avons achevé les travaux fondamentaux visant à atteindre l'excellence opérationnelle et à améliorer la prestation de services en temps opportun grâce à ce qui suit :

- l'examen de la modernisation de la prestation de services a été achevé;

- un ensemble de nouveaux indicateurs de rendement clés (IRC) pour l'organisme et le personnel a été élaboré et est en cours de mise en œuvre;
- un programme de formation interne amélioré a été mis en œuvre;
- un plan de sensibilisation communautaire a été élaboré et est en cours de mise en œuvre.

Pour la période 2025-2028, le BCT vise à poursuivre l'atteinte des objectifs suivants :

Excellence opérationnelle – Le BCT s'engage à mettre en œuvre les pratiques exemplaires opérationnelles de l'industrie en optimisant l'utilisation de ses ressources et en réduisant le fardeau administratif, pour ainsi favoriser l'efficacité de la prestation de ses services.

Prestation de services en temps opportun – Le BCT s'engage à fournir des services en temps opportun pour atteindre les niveaux de rendement mesurables auxquels ses clients peuvent s'attendre.

Services de qualité – Le BCT s'engage à fournir des services de grande qualité qui satisfont et dépassent les attentes des clients, notamment établir des normes élevées en matière de service à la clientèle, informer les clients sur le traitement de leur demande de prestations, communiquer régulièrement avec les clients sur l'état d'avancement de leur dossier et fournir un mécanisme de rétroaction continue afin de favoriser l'amélioration continue.

Sensibilisation et partenariats communautaires – Le BCT s'engage à mieux faire connaître ses services à l'ensemble de la communauté des travailleurs, en mettant l'accent sur les jeunes, les immigrants et d'autres groupes vulnérables. En outre, le BCT s'engage à poursuivre ses efforts de défense des intérêts afin d'exercer une influence sur les politiques relatives à l'assurance contre les accidents du travail et aux représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Modernisation de la TI – Le BCT s'engage à améliorer l'efficacité des flux de travaux en tirant parti de solutions numériques et en prenant appui sur son nouveau système de gestion des cas récemment déployé.

Mobilisation de la main-d'œuvre – Le BCT s'engage à créer une culture organisationnelle positive, productive et équitable pour son personnel en favorisant le professionnalisme et le respect mutuel, en aidant le personnel à réaliser son plein potentiel et en mettant en œuvre des stratégies de communication efficaces.

PLAN D'ACTION STRATÉGIQUE

Le tableau suivant donne un aperçu des mesures qui seront prises pour atteindre les objectifs opérationnels du BCT.

Il convient de noter que les tactiques énumérées dans le tableau suivant ne sont pas toutes nouvelles; toutefois, une approche axée sur l'amélioration continue est prévue pour atteindre les objectifs stratégiques du plan d'activités.

Objectif	Mesures	Résultat escompté
Excellence opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Le BCT a achevé l'examen de son modèle de prestation de services et conçoit un modèle de prestation de services qui comprend l'utilisation de technologies modernes, la réalisation d'économies et une réduction des formalités administratives. • Le BTC met en œuvre de nouveaux IRC et des objectifs d'établissement de rapports sur les nouveaux IRC pour l'exercice 2024-2025. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des coûts opérationnels à long terme, tout en reconnaissant que les coûts initiaux de conception et de mise en œuvre des pratiques exemplaires opérationnelles pourraient être plus élevés. • Renforcement de la responsabilisation et amélioration des objectifs de prestation de services et de la qualité des services de l'organisme.
Prestation de services en temps opportun	<ul style="list-style-type: none"> • Le BCT a mis en œuvre un solide modèle de prestation de services de première ligne qui comprend la collecte des renseignements nécessaires auprès des clients, la discussion avec un conseiller des travailleurs pour déterminer le bon type de service dont le client bénéficiera, ainsi que les services d'aiguillage appropriés (p. ex. le client cherchant à obtenir des conseils médicaux en temps opportun auprès d'un professionnel de la santé). Le BCT continuera de surveiller l'efficacité du modèle de prestation de services de première ligne à l'aide des nouveaux IRC, ainsi que d'assurer le suivi à cet égard. • Faire la transition vers un modèle davantage axé sur les rendez-vous tout en offrant des services le jour même ou sans rendez-vous pour les questions urgentes, ce qui offrira une meilleure structure à notre personnel et à nos clients. • Le BCT continuera de surveiller activement l'évolution des dossiers, de déterminer les facteurs qui retardent la résolution des dossiers dans les délais impartis et d'y remédier. • Le BCT continuera de travailler de concert avec les partenaires du système afin de déployer un effort concerté afin de régler l'arriéré des cas de maladies professionnelles et d'autres cas qui sont en attente de résolution, y compris la mise en œuvre continue de mécanismes communs d'échange de renseignements. • Le BCT continuera de régler les cas au moyen de la résolution précoce des différends et du mode substitutif de résolution des différends. 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la productivité et de la qualité grâce à la réduction des temps d'attente à chaque étape du parcours du client. • Augmentation du taux global de clôture des dossiers. • Le BCT maintiendra son objectif historique de mesure du rendement consistant à régler 80 % de ses dossiers au moyen de la résolution précoce des différends et du mode substitutif de résolution des différends. Il est important de noter que cet objectif dépend de la nature des dossiers pouvant faire l'objet du mode substitutif de résolution des différends. • Transparence entre les partenaires du système. • Élimination du fardeau administratif imposé au personnel.

Objectif	Mesures	Résultat escompté
	<ul style="list-style-type: none"> • Le BCT établira et communiquera ses attentes à l'égard des clients en ce qui concerne leur participation au processus et notre engagement à garantir un accès équitable à nos services pour tous nos clients. 	
Services de qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Le BCT maintiendra un système d'examen de la qualité qui comprend l'examen des conseils et de l'information fournis aux clients, ainsi que des résultats des dossiers après leur clôture. • En prenant appui sur son nouveau cadre d'IRC, le BCT élaborera des critères de référence en matière de service de qualité à l'intention du personnel. • Le BCT élaborera les systèmes et procédures suivants à l'appui de son objectif de satisfaction de la clientèle et d'amélioration continue : <ul style="list-style-type: none"> ○ collecte et examen périodiques de la rétroaction des clients; ○ examen de la procédure de plainte des clients; ○ formation et perfectionnement des employés du BCT; ○ formation pour veiller au respect des échéances dans les délais prescrits. • Le BCT intégrera une formation obligatoire sur le service à la clientèle à son programme de formation et élaborera des normes de prestation de services à la clientèle fondées sur les pratiques exemplaires de l'industrie. <ul style="list-style-type: none"> ○ Le BCT modernisera son sondage sur la satisfaction de la clientèle pour le rendre plus convivial tout en continuant à recueillir les renseignements qui l'aideront à améliorer l'efficacité de ses services. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la gestion des listes d'attente (amélioration de l'efficacité); augmentation de la productivité. • Augmentation du taux de réussite du règlement des dossiers. Amélioration de la qualité des services. • Amélioration de la gestion des listes d'attente. • Augmentation du taux global de satisfaction de la clientèle.
Sensibilisation et partenariats communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Le BCT poursuivra son initiative de sensibilisation communautaire, en faisant mieux connaître ses services aux travailleurs, et mettra en œuvre des stratégies visant à renforcer les partenariats avec les organismes communautaires. • Dans le cadre de son initiative de modernisation de la TI visant à mieux faire connaître ses services, le BCT continuera de s'employer à tirer parti des plateformes numériques, telles que son site Web et la mise au point d'un nouveau portail public. • Le BCT créera du contenu multimédia 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement de la présence de l'image de marque du BCT. • Augmentation du nombre de clients. • Contribution à l'amélioration globale du système.

Objectif	Mesures	Résultat escompté
	<p>intéressant sur ses services et ses activités de sensibilisation communautaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le BCT continuera de renforcer ses partenariats avec les intervenants des systèmes d'assurance contre les accidents du travail et de santé et de sécurité au travail, notamment la WSIB, le TASPAAAT et l'OHCOV, ainsi que de participer aux consultations concernant les politiques opérationnelles qui ont une incidence sur le traitement des demandes des clients et les appels. 	
Modernisation de la TI	<p>Le BCT s'engage à améliorer l'efficacité des flux de travaux et a relevé plusieurs domaines qui bénéficieraient d'une technologie améliorée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Un nouveau système de gestion des cas a été mis au point. La phase II de ce vaste projet se poursuivra en 2025, le déploiement étant prévu pour l'été 2025. Le BCT prend des mesures pour mettre au point une plateforme de gestion des connaissances et de l'information (bibliothèque), comme un portail intranet, qui permettra au personnel de toute la province d'accéder aux pratiques exemplaires actuelles et pertinentes et qui permettra d'améliorer l'échange de renseignements. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation efficace des ressources humaines et financières.
Mobilisation de la main-d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Le BCT continuera d'offrir au personnel des possibilités de perfectionner ses compétences en proposant des possibilités de perfectionnement, des séances de formation pour les cadres, du mentorat et des possibilités de diriger divers groupes de travail et comités à l'échelle de l'organisation. Le BCT continuera d'offrir des séances d'information dans les écoles de formation parajuridique et les facultés de droit afin d'attirer les talents. 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la mobilisation du personnel.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs internes

Plusieurs facteurs internes exercent une influence sur le BCT et s'appliquent à l'organisme en ce qui concerne le nouveau cycle économique.

Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle

Le BCT examine actuellement la Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle ainsi que le document d'orientation à l'intention des organismes sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (AI) fourni par le ministère. Le BCT veillera au respect de ses principes lors de l'utilisation de l'IA.

Nous envisagerons d'étudier l'intégration de l'IA, de l'analytique et d'approches fondées sur les données afin d'améliorer l'efficacité et l'exactitude du traitement des dossiers. En tirant parti de ces technologies, nous visons à améliorer la prise de décisions, à rationaliser les opérations et à mieux servir notre communauté.

Recrutement, maintien en poste et planification de la relève

Au cours des années à venir, plusieurs membres du personnel seront également admissibles à la retraite. Cela présente des problèmes en matière de recrutement, de formation, de mentorat et de planification de la relève. Une amélioration considérable de la stabilité du personnel est nécessaire pour favoriser la santé globale de l'organisme.

Notre formation continue à l'interne, nos activités de sensibilisation auprès des écoles de formation parajuridique et nos possibilités de perfectionnement professionnel contribueront à atténuer ces considérations relatives à la dotation et à favoriser le maintien en poste des employés.

Mobilisation des employés

Le BCT a connu plusieurs changements au cours des dernières années, ce qui a amené l'organisme à se mettre l'accent sur la manière de soutenir au mieux le personnel. Le BCT met actuellement l'accent sur l'amélioration de la mobilisation des employés au moyen de la collaboration, de possibilités professionnelles et de perfectionnement, ainsi que d'une formation complète.

Dans le cadre de cet objectif, le BCT déploiera des efforts concertés pour examiner les mesures du rendement du personnel et fixer des objectifs réalistes liés à la charge de travail au cours de la période 2025-2028. Ces mesures seront ensuite surveillées et modifiées au besoin.

Au cours de cet exercice, le BCT a mis en œuvre des objectifs clairs et des mécanismes de suivi pour déterminer les domaines à améliorer et mettre l'accent sur des relations positives avec le personnel pour gérer le temps et les charges de travail. Il est nécessaire d'examiner les seuils des cas dans une optique plus structurée en évaluant la complexité et l'intentionnalité des cas afin de contribuer à renforcer la transparence, ainsi qu'au bien-être général et au perfectionnement du personnel.

En outre, afin d'améliorer les possibilités de collaboration du personnel en personne tout en favorisant la souplesse, le BCT veillera à assurer l'harmonisation avec les directives et les lignes directrices de la fonction publique de l'Ontario concernant la présence au bureau.

Groupes de maladies professionnelles

Les maladies professionnelles constituent une priorité importante et grandissante. La participation du BCT au traitement des cas de maladies professionnelles est l'un de ses rôles

les plus importants. Étant donné la nature complexe de ces dossiers, ils nécessitent du temps et une collaboration avec les intervenants.

Le MTIFDC a adopté une approche proactive à l'égard de la prévention des maladies professionnelles. Entre 2021 et 2026, le MTIFDC continuera de prendre appui sur les approches réussies du Plan d'action pour la prévention des maladies professionnelles, par l'intermédiaire du comité directeur de la prévention des maladies professionnelles, en tant que secteur prioritaire du système dans le cadre de la stratégie La prévention, ça marche!

Bien que ces efforts de prévention puissent se traduire par une réduction à long terme des cas de maladies professionnelles, le BCT est conscient des nouvelles tendances telles que les répercussions de la COVID-19 sur les maladies liées au travail dans les cas de maladies professionnelles et s'engage à renforcer la capacité du personnel de traiter ces cas complexes.

Facteurs externes

Plusieurs facteurs externes exercent une influence sur le BCT et s'appliquent à l'organisme en ce qui concerne le nouveau cycle économique.

Changements administratifs au sein de la WSIB et du TASPAAT

Le BCT continue d'observer des changements administratifs apportés par les intervenants du système qui pourraient avoir une incidence sur l'organisme et sur la façon dont nous menons nos activités (plus particulièrement, la capacité du BCT de faire évoluer les dossiers dans le système). Ces changements comprennent l'apport de modifications proposées au processus préalable à l'audience par le TASPAAT et au processus de règlement des différends et d'appel par la WSIB.

Le TASPAAT continue de mettre en œuvre les changements apportés à son processus préalable à l'audience qui sont entrés en vigueur en mai 2024. Aux termes de ces changements, le personnel du BCT doit effectuer davantage de travail préalable, puisque le travail qu'il effectuait précédemment après le dépôt d'un appel doit désormais être effectué au cours de la période précédant et suivant immédiatement le dépôt d'un appel. Le délai d'appel étant de six mois, les pressions en matière de respect des échéances sont plus fortes qu'auparavant. Nous nous attendons à ce que le TASPAAT continue d'adapter les procédures et les formulaires au fur et à mesure qu'il acquiert de l'expérience relativement au nouveau processus.

Le BCT continue de collaborer avec la WSIB pour donner suite aux difficultés administratives et touchant les processus, notamment l'obtention d'un accès complet et en temps opportun aux dossiers des clients et l'autorisation de traiter avec la WSIB au nom des clients. Le BCT collabore avec la WSIB pour obtenir un accès accéléré aux dossiers pour les demandes prioritaires du BCT. Nous continuons de préconiser de l'inclusion des renseignements du BCT dans la correspondance expédiée de la WSIB. La WSIB travaille toujours à l'accès électronique aux décisions et aux documents des dossiers. Nous prévoyons de travailler de concert avec la WSIB pour examiner ces options numériques.

Tendances relatives aux demandes de prestations de la WSIB

En 2023-2024, un total de 177 000 demandes de prestations ont été enregistrées. De ce nombre, un peu plus de 125 000 demandes ont été accueillies. La WSIB a enregistré

16 435 demandes liées à des cas de maladies professionnelles, 1 719 demandes liées à des cas de stress psychologique et 2 736 demandes liées à des cas de COVID-19. Parmi les principales lésions, 36 % des demandes visaient des entorses et des foulures, 25 % des lésions liées aux systèmes et appareils de l'organisme (partie du corps) et au mouvement du corps ou à l'état pathologique (source de la lésion) et 14 % des lésions liées au surmenage (événement) – [Sommaire | Statistiques provinciales \(wsib.on.ca\)](https://www.wsib.on.ca/fr/sommaire).

Ces chiffres donnent une bonne indication du type de cas que le BCT pourrait éventuellement traiter dans un avenir prévisible. Ils permettent également au BCT d'être plus proactif dans la formation du personnel et dans l'avancement des dossiers.

STRATÉGIES DE DÉTERMINATION, D'ÉVALUATION ET D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Risque déterminé	Objectif de l'organisme touché	Stratégies d'atténuation
Catégorie : Opérations		
Le non-respect des délais dans le cadre du programme d'assurance contre les accidents du travail entraîne une responsabilité	Un service à la clientèle spécialisé et rapide.	Plusieurs approches seront adoptées pour atténuer ce risque, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation du nouveau système de gestion des cas pour générer des rappels automatisés afin d'atténuer ce risque; • la formation du personnel; • des cours de recyclage sur les procédures relatives aux délais; • des discussions plus approfondies avec la WSIB et le TASPAAAT; • une surveillance plus étroite de la gestion des dossiers du personnel.
Arriéré des groupes de maladies professionnelles	Un service à la clientèle spécialisé et rapide.	Les groupes de maladies professionnelles seront surveillés afin de déterminer les tendances et les besoins en ressources. Le BCT continuera de rencontrer régulièrement les intervenants concernés qui jouent un rôle dans la résolution de ce problème. Le transfert des connaissances sera assuré au moyen d'une formation complète des conseillers des travailleurs et de l'établissement d'un répertoire centralisé de ressources et d'information.
Diminution du nombre de nouveaux clients	Un service à la clientèle spécialisé et rapide.	Un plan progressif sera mis en œuvre pour sensibiliser les partenaires publics et communautaires. Ce plan comprendra une réduction continue des temps d'attente afin d'améliorer l'image du BCT auprès des groupes communautaires et une visibilité accrue auprès des membres du public grâce à l'utilisation d'outils

Risque déterminé	Objectif de l'organisme touché	Stratégies d'atténuation
		numériques.
Catégorie : Ressources humaines		
<p>Postes vacants et maintien en poste</p> <p>Programme d'assurance contre les accidents du travail – domaine d'expertise spécialisé</p>	<p>Un service à la clientèle spécialisé et rapide.</p>	<p>Une stratégie de recrutement a été élaborée et mise en œuvre.</p> <p>Un plan d'apprentissage et de formation approfondis a été élaboré et mis en œuvre pour les nouveaux employés. Le personnel se voit également offrir du mentorat (au besoin).</p>
Catégorie : Technologie de l'information		
Transformation de la TI	<p>Un service à la clientèle spécialisé et rapide.</p>	<p>Un nouveau système de gestion des cas a été mis au point. La phase II de ce vaste projet se poursuivra en 2025, le déploiement étant prévu pour l'été 2025.</p> <p>Au fur et à mesure que nous créons la plateforme de gestion des connaissances internes, le personnel doit s'adapter au nouveau système et à ses fonctionnalités et se sentir à l'aise de s'en servir.</p> <p>Le BCT prend des mesures pour mettre au point une plateforme de gestion des connaissances et de l'information (bibliothèque), comme un portail intranet, qui permettra au personnel de toute la province d'accéder aux pratiques exemplaires actuelles et pertinentes et qui permettra d'améliorer l'échange de renseignements.</p>

ANNEXE A : BASE DE PLANIFICATION PRÉLIMINAIRE PLURIANNUELLE

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

Annexe A – Base de planification préliminaire pluriannuelle

EXERCICE 2025-2026 (000 \$)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total – ACDF	Paiements de transfert	Sous-total	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	8 370,6	1 883,7	296,0	878,6	100,0	1 274,6	-	11 528,9		11 528,9
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
TI											
Coûts de modernisation du SGC											
Allocation de base des programmes du BCT	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
Location					795,6		795,6		795,6		795,6
Total – Allocation de base du BCT	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

EXERCICE 2026-2027 (000 \$)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total – ACDF	Paiements de transfert	Sous-total	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	8 370,6	1 883,7	296,0	878,6	100,0	1 274,6	-	11 528,9		11 528,9
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
TI											
Coûts de modernisation du SGC											
Allocation de base des programmes du BCT	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
Location					795,6		795,6		795,6		795,6
Total – Allocation de base du BCT	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

EXERCICE 2027-2028 (000 \$)											
Programme/Région	ETP	Salaires et traitements	Avantages sociaux	Transp. et comm.	Services	Fournitures et matériel	Total – ACDF	Paiements de transfert	Sous-total	Recouvrements	TOTAL
BCT	93,6	8 370,6	1 883,7	296,0	878,6	100,0	1 274,6	-	11 528,9		11 528,9
PFPEs											
USCC											
PPR-SST											
Toronto et Est											
Sud-Ouest											
Nord											
Centre											
TI											
Coûts de modernisation du SGC											
Allocation de base des programmes du BCT	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
Location					795,6		795,6		795,6		795,6
Total – Allocation de base du BCT	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)

TABLEAU DE RÉPARTITION DES ETP DU PLAN D'ACTIVITÉS DU BCT 2025-2028				
Titre du poste	Classification des postes	2025-2026	2026-2027	2027-2028
		ETP permanents	ETP permanents	ETP permanents
Présidente/président à temps partiel	Nomination par décret	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Directrice/directeur	XEXE2	1,0	1,0	1,0
Chef, Intégration et excellence opérationnelle	M1108F	1,0	1,0	1,0
Avocate générale/avocat général et chef, USCC	EL003	1,0	1,0	1,0
Spécialiste de l'interprétation des lois	02293	3,0	3,0	3,0
Spécialiste, programme d'indemnisation des travailleurs	02293	1,0	1,0	1,0
Représentante/représentant des travailleurs	03525	3,0	3,0	3,0
Adjointe/adjoint juridique	OAD 10	1,5	1,5	1,5
Chef régionale/chef régional	M1109B	4,0	4,0	4,0
Conseillère/conseiller des travailleurs	10572	46	46	46
Préposée/préposé aux services à la clientèle	OAD 08	13,5	13,5	13,5
Coordonnatrice/coordonnateur des services régionaux	OAD 10	3,0	3,0	3,0
Coordonnatrice/coordonnateur des services	OAD 09	1,0	1,0	1,0
Chef d'équipe, planification et responsabilisation	5A004	1,0	1,0	1,0
Coordonnatrice/coordonnateur de la planification et des finances	5A001	1,0	1,0	1,0
Spécialiste des communications numériques	02705	1,0	1,0	1,0
TOTAL		82	82	82

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

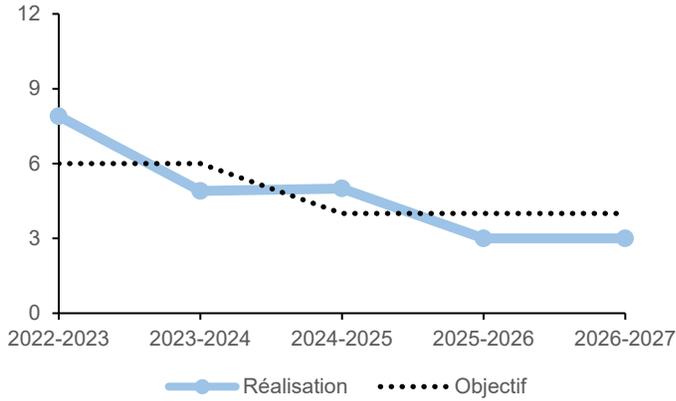
Au cours de l'exercice 2023-2024 et de l'exercice 2024-2025, le BCT a examiné ses mesures du rendement. Les mesures du rendement de l'exercice 2024-2025 sont des prévisions et seront modifiées en fonction des résultats de fin d'exercice et de l'examen de la qualité des données.

PRESTATION DE SERVICES EN TEMPS OPPORTUN

Nouvelle mesure du rendement n° 1 : Temps d'attente pour les conseils sommaires													
<p>Temps d'attente pour les conseils sommaires</p> <table border="1"> <caption>Data for Temps d'attente pour les conseils sommaires</caption> <thead> <tr> <th>Exercice</th> <th>Réalisation (%)</th> <th>Objectif (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024-2025</td> <td>70</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2025-2026</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2026-2027</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Exercice	Réalisation (%)	Objectif (%)	2024-2025	70	80	2025-2026	80	80	2026-2027	80	80	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.</p>
Exercice	Réalisation (%)	Objectif (%)											
2024-2025	70	80											
2025-2026	80	80											
2026-2027	80	80											
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Ce graphique montre les délais dans lesquels le personnel donne aux clients des conseils sommaires.</p> <p>Il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement qui n'avait pas été évaluée auparavant en raison des limites de notre système de gestion des cas. Cependant, à la suite de la mise en œuvre de notre nouveau système de gestion des cas, le BCT a été en mesure de rendre compte de cette mesure pour l'exercice.</p> <p>Étant donné qu'il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement, il n'existe pas de statistiques d'exercices précédents permettant d'établir une comparaison.</p>	<p>Engagement pour 2025-2026</p> <p>L'engagement pour 2025-2026 est de donner 80 % des conseils sommaires dans un délai de 3 jours ouvrables.</p> <p>Le BCT donne actuellement des conseils sommaires dans un délai moyen de 3,5 jours.</p>												

Mesure du rendement n° 2 : Temps d'attente pour l'offre d'examen du dossier

Temps d'attente pour l'offre d'examen du dossier



Organisme

Le BCT soutient les travailleurs en offrant des services de représentation pour les demandes refusées lorsqu'il y a de raisonnables chances de succès.

Que montre le graphique?

Ce graphique montre les délais dans lesquels le BCT présente aux clients une offre d'examen de leur dossier.

Au cours d'exercices précédents, l'engagement était de six mois. Des améliorations ont été apportées dans ce domaine au cours du dernier exercice. Le BCT souhaite s'engager à réduire les temps d'attente à quatre mois.

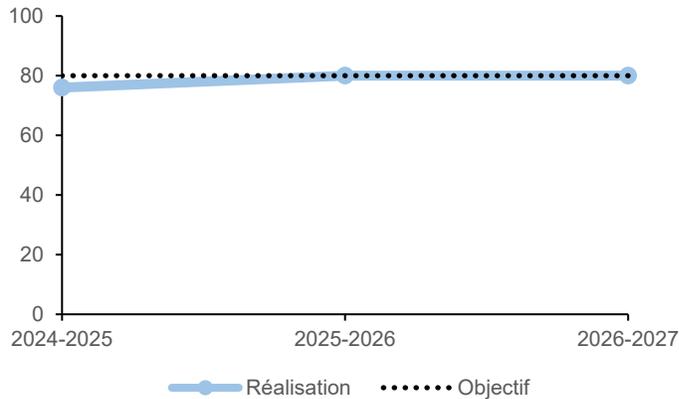
Engagement pour 2025-2026

L'engagement pour 2025-2026 est de quatre mois.

Pour l'exercice 2024-2025, le BCT prévoit un temps d'attente moyen de cinq mois pour l'offre d'examen des dossiers.

Nouvelle mesure du rendement n° 3 : Délais (nombre de jours) pour l'examen (du mérite) d'un dossier

Temps d'attente pour l'examen des dossiers



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.

Que montre le graphique?

Ce graphique montre les délais dans lesquels le personnel effectue un examen complet du dossier.

Il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement qui n'avait pas été évaluée auparavant en raison des limites de notre système de gestion des cas. Cependant, à la suite de la mise en œuvre de notre nouveau système de gestion des cas, le BCT a été en mesure de rendre compte de cette mesure pour l'exercice.

Étant donné qu'il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement, il n'existe pas de statistiques d'exercices précédents permettant d'établir une comparaison.

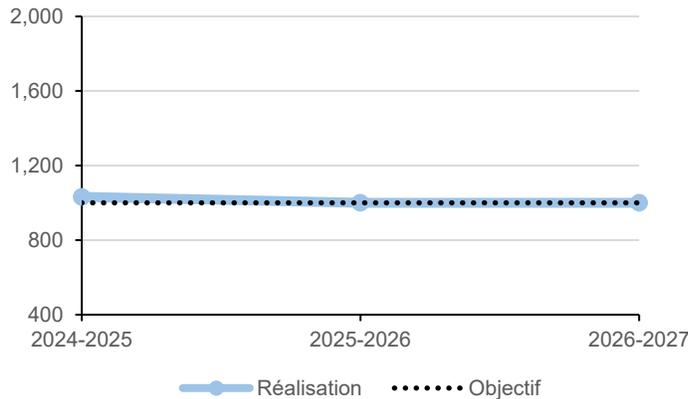
Engagement pour 2025-2026

L'engagement pour 2025-2026 est d'assurer, dans 80 % des cas, l'examen d'un dossier par un conseiller des travailleurs dans un délai de 30 jours.

Le délai d'examen d'un dossier par le BCT est actuellement de 25 jours.

Mesure du rendement n° 4 : Nombre total d'observations écrites et verbales devant la WSIB et le TASPAAAT

Nombre total d'observations écrites et verbales



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.

Que montre le graphique?

Ce graphique montre le nombre d'observations écrites déposées par le BCT devant (la WSIB et le TASPAAAT).

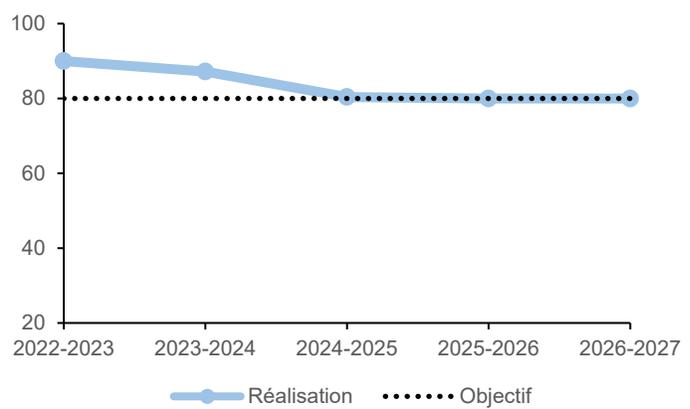
Il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement. Le nouveau système de gestion des cas du BCT permet désormais d'assurer le suivi des observations verbales. À l'avenir, le BCT sera en mesure de rendre compte des observations verbales et écrites. Il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement qui n'avait pas fait l'objet d'un suivi auparavant.

Engagement pour 2025-2026

L'engagement pour 2025-2026 est d'environ 1 000 observations.

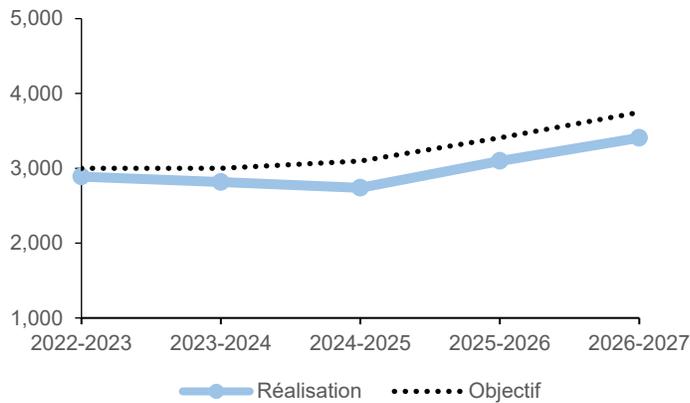
Pour 2024-2025, le BCT prévoit de dépasser l'objectif.

NORMES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Mesure du rendement n° 5 : Taux de satisfaction de la clientèle																			
<p>Taux de satisfaction de la clientèle</p>  <table border="1"> <caption>Data for Customer Satisfaction Rate Graph</caption> <thead> <tr> <th>Période</th> <th>Réalisation (%)</th> <th>Objectif (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-2023</td> <td>~90</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2023-2024</td> <td>~87</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2024-2025</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2025-2026</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2026-2027</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Période	Réalisation (%)	Objectif (%)	2022-2023	~90	80	2023-2024	~87	80	2024-2025	80	80	2025-2026	80	80	2026-2027	80	80	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.</p>
Période	Réalisation (%)	Objectif (%)																	
2022-2023	~90	80																	
2023-2024	~87	80																	
2024-2025	80	80																	
2025-2026	80	80																	
2026-2027	80	80																	
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Le BCT est fier de la qualité des services fournis à la clientèle.</p> <p>Cette mesure permet d'assurer le suivi du pourcentage de répondants au sondage qui ont indiqué être « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.</p>	<p>Engagement pour 2025-2026</p> <p>L'engagement pour 2025-2026 est de 80 % (répondants ayant indiqué qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu).</p> <p>Étant donné les chiffres actuels, le BCT sera en mesure d'atteindre son objectif.</p>																		

Mesure du rendement n° 6 : Nombre de réponses au sondage sur la satisfaction de la clientèle

Nombre de réponses au sondage sur la satisfaction de la clientèle



Contribution de l'organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.

Que montre le graphique?

Le BCT est fier de la qualité des services fournis à la clientèle. Cette mesure permet d'assurer le suivi du nombre de réponses au sondage reçues de la part des clients qui ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Engagement pour 2025-2026

L'engagement pour 2025-2026 est un nombre total de 240 réponses.

Pour 2024-2025, le BCT prévoit de dépasser l'objectif.

SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

Mesure du rendement n° 7 : Nombre de nouvelles demandes																			
<p>Nombre de nouvelles demandes</p> <table border="1"> <caption>Data for 'Nombre de nouvelles demandes' graph</caption> <thead> <tr> <th>Période</th> <th>Réalisation</th> <th>Objectif</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-2023</td> <td>2,800</td> <td>3,000</td> </tr> <tr> <td>2023-2024</td> <td>2,800</td> <td>3,000</td> </tr> <tr> <td>2024-2025</td> <td>2,700</td> <td>3,100</td> </tr> <tr> <td>2025-2026</td> <td>3,100</td> <td>3,300</td> </tr> <tr> <td>2026-2027</td> <td>3,400</td> <td>3,800</td> </tr> </tbody> </table>	Période	Réalisation	Objectif	2022-2023	2,800	3,000	2023-2024	2,800	3,000	2024-2025	2,700	3,100	2025-2026	3,100	3,300	2026-2027	3,400	3,800	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.</p>
Période	Réalisation	Objectif																	
2022-2023	2,800	3,000																	
2023-2024	2,800	3,000																	
2024-2025	2,700	3,100																	
2025-2026	3,100	3,300																	
2026-2027	3,400	3,800																	
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Cette mesure indique le nombre total de clients qui ont demandé conseil au BCT. Cette mesure démontrerait le succès de la sensibilisation communautaire en présentant une tendance positive au cours des années à venir.</p>	<p>Engagement pour 2025-2026</p> <p>L'engagement pour 2025-2026 est d'augmenter le nombre de nouvelles demandes de 10 %.</p> <p>Pour 2024-2025, le BCT prévoit d'être légèrement en deçà de l'objectif.</p>																		

MOBILISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nouvelle mesure du rendement n° 8 : Taux global de mobilisation des employés																			
<p>Taux globaux de mobilisation des employés</p> <table border="1"> <caption>Taux globaux de mobilisation des employés</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Réalisation (%)</th> <th>Objectif (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>78</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>72</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>77</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>67</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	Année	Réalisation (%)	Objectif (%)	2018	78	75	2019	72	75	2021	77	75	2022	70	75	2024	67	75	<p>Organisme</p> <p>La FPO mène un sondage sur la participation des employés de la FPO pour prendre le pouls de ce que les employés pensent de leur environnement de travail et de la satisfaction organisationnelle, ainsi que pour contribuer à déterminer leur degré de mobilisation. Les questions portent sur différentes catégories, du leadership à la satisfaction au travail et à la motivation. Ce sondage est généralement mené semestriellement.</p>
Année	Réalisation (%)	Objectif (%)																	
2018	78	75																	
2019	72	75																	
2021	77	75																	
2022	70	75																	
2024	67	75																	
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Ce graphique montre les taux de mobilisation des employés de la FPO. Il s'agit d'une nouvelle mesure du rendement qui n'avait pas fait l'objet d'un suivi auparavant.</p>	<p>Engagement pour 2025-2026</p> <p>L'engagement pour 2025-2026 est de 75 %. Au cours des années à venir, l'objectif est d'atteindre invariablement un pourcentage de 75 %.</p>																		

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

Mesures du rendement n° 9 : Résolution précoce des différends et mode substitutif de résolution des différends																			
<p>Pourcentage de cas de représentation résolus au moyen de la résolution précoce des différends ou du mode substitutif de résolution des différends</p> <table border="1"> <caption>Données du graphique</caption> <thead> <tr> <th>Période</th> <th>Réalisation (%)</th> <th>Objectif (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022-2023</td> <td>85</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2023-2024</td> <td>85</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2024-2025</td> <td>100</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2025-2026</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2026-2027</td> <td>80</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table>	Période	Réalisation (%)	Objectif (%)	2022-2023	85	80	2023-2024	85	80	2024-2025	100	80	2025-2026	80	80	2026-2027	80	80	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation, ainsi que 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 méthodique et efficace des différends dans les cas litigieux.</p>
Période	Réalisation (%)	Objectif (%)																	
2022-2023	85	80																	
2023-2024	85	80																	
2024-2025	100	80																	
2025-2026	80	80																	
2026-2027	80	80																	
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Le graphique montre le nombre de cas de représailles en vertu de la LSST que le secteur de programme a réglés par voie de règlement.</p>	<p>Engagement pour 2025-2026</p> <p>L'engagement pour 2025-2026 est de 80 %. Pour 2024-2025, le BCT prévoit un taux de réussite de 100 %.</p>																		

ANNEXE E : ORGANIGRAMME

Organigramme 2025-2026 du BCT

