



**Office of the  
Worker Adviser**

**Bureau des conseillers des travailleurs**

**Plan d'activités**

**2026-2027**

**à**

**2028-2029**

# Table des matières

Sommaire ..... 3

Aperçu de l'organisme..... 4

    Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail..... 4

    Représailles en matière de santé et de sécurité au travail ..... 5

Orientation stratégique ..... 6

    Plan d'action ..... 7

    Analyse de l'environnement..... 9

Détermination, incidence et atténuation des risques ..... 10

Mesures de rendement..... 12

    Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail..... 12

    Représailles en matière de santé et sécurité au travail ..... 23

Ressources du programme..... 26

    Ressources humaines ..... 26

    Budget triennal ..... 26

Recensement des recours à l'intelligence artificielle (IA)..... 27

## Sommaire

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) offre des services gratuits et confidentiels aux travailleurs non syndiqués et à leurs survivants en Ontario. Il propose des renseignements, des conseils et une représentation concernant les demandes d'indemnisation et leurs recours en matière d'assurance professionnelle en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance-accidents du travail* (LSPAAT), ainsi que les plaintes pour représailles en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). Les services sont offerts par l'intermédiaire de 14 bureaux répartis dans l'ensemble de l'Ontario, d'une ligne téléphonique sans frais et du site Web du BCT.

Au cours des deux dernières années, le BCT a transformé son modèle de prestation de services grâce à une centralisation et à une modernisation, ce qui a permis de réduire considérablement les temps d'attente et de mettre l'organisme en mesure d'offrir un service le jour même d'ici le premier trimestre de l'exercice 2026-2027.

Se fondant sur ce succès, le BCT a établi une orientation stratégique pour les trois prochaines années qui vise à maintenir sa réactivité tout en améliorant la qualité du traitement des dossiers et en parvenant à des solutions rapides pour les travailleurs que nous représentons.

Cette stratégie met l'accent sur la modernisation, le perfectionnement de la main-d'œuvre et l'accès équitable. L'innovation numérique et l'amélioration des processus rendront les services plus accessibles et plus efficaces, tandis qu'une approche intégrée de gestion des dossiers renforcera la surveillance et favorisera le traitement rapide des dossiers. Les investissements dans la formation du personnel et l'apprentissage par l'expérience permettront de renforcer les capacités et la résilience, garantissant ainsi une amélioration continue et une bonne gestion financière. Parallèlement, le BCT favorisera l'accès à la justice en améliorant la sensibilisation aux différences culturelles, les services d'aide linguistique et la communication numérique afin de répondre aux besoins particuliers des travailleurs de l'Ontario.

Ensemble, ces initiatives reflètent la vision d'un organisme réactif, accessible et novateur, qui offre des services rapides et de grande qualité tout en renforçant le rôle du BCT en tant que partenaire de confiance au sein du système ontarien de santé et sécurité au travail et d'assurance contre les accidents du travail.

## Aperçu de l'organisme

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). Notre vision consiste à :

- 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 repréailles en matière de santé et de sécurité au travail;
- fournir un service public vital qui contribue au bon fonctionnement des systèmes de santé et 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 avec le système.

Le BCT est dirigé par un président, nommé par décret, qui rend compte au ministre de l'exécution de son mandat. Ses activités sont dirigées par un directeur, secondé par une équipe de direction et un avocat général en chef, et son personnel comprend également des avocats, des parajuristes, des professionnels de l'administration et des professionnels des services aux entreprises.

## Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail

En vertu 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.

Le BCT offre ses services par l'intermédiaire de 14 bureaux répartis dans l'ensemble de l'Ontario, d'une ligne téléphonique sans frais et de son site Web. Le personnel offre un soutien complet, comprenant notamment des conseils juridiques, des rencontres avec les clients, des audiences, des médiations et la représentation tout au long du processus d'appel.

La formation est dispensée au moyen de documents imprimés, de webinaires et de présentations, et le BCT collabore avec des organismes communautaires pour l'orientation des participants et l'offre d'un soutien supplémentaire. Des avocats offrent des conseils gratuits et confidentiels sur des questions telles que les décisions défavorables de la WSIB ou les réunions de retour au travail, et orientent les clients vers les programmes pertinents au besoin.

Nous assurons la représentation devant la WSIB, le TASPAAAT et dans le cadre d'instances connexes, telles que les réunions de résolution précoce des différends. Les dossiers sont examinés afin de s'assurer qu'ils présentent des chances raisonnables de succès, la priorité étant

accordée aux cancers d'origine professionnelle, aux travailleurs gravement handicapés et à ceux qui traversent une crise psychologique ou financière. Le BCT met l'accent sur une défense des droits rapide et efficace grâce à des partenariats et à des modes substitutifs de résolution des différends.

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

En vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST), le BCT a pour mandat d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs non syndiqués qui font l'objet de représailles (telles que des menaces ou des mesures défavorables de la part d'un employeur) pour avoir exercé ou tenté de faire valoir leurs droits en matière de santé et sécurité.

Les services du BCT sont offerts partout en Ontario et sont accessibles par une ligne téléphonique sans frais ainsi que par l'intermédiaire du site Web de l'organisme. La formation est dispensée par le biais de réponses aux demandes de renseignements, de documents imprimés et numériques, ainsi que de ressources par courriel, afin d'aider les travailleurs à comprendre leurs droits et les procédures à leur disposition.

Les services consultatifs comprennent l'examen des dossiers afin de déterminer l'admissibilité à une représentation, le traitement accéléré des questions prioritaires et l'orientation vers d'autres services, le cas échéant. Lorsqu'il existe des preuves suffisantes, le BCT prépare et dépose des demandes auprès de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) et défend les intérêts des travailleurs dans le cadre de consultations, de médiations, d'audiences et de processus substitutif de résolution des différends.

## Orientation stratégique

Au cours des deux dernières années, le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a transformé son modèle de prestation de services en centralisant des fonctions clés telles que l'accueil des clients, les services administratifs et l'attribution des dossiers. Ces changements ont permis de réduire considérablement les temps d'attente, et le BCT est en bonne voie pour offrir un service le jour même d'ici la fin du premier trimestre de l'exercice financier 2026-2027. La prochaine étape de notre stratégie s'appuie sur ce succès et vise à maintenir notre réactivité tout en améliorant la qualité du traitement des dossiers et en parvenant à des solutions rapides pour les travailleurs que nous représentons.

Les trois prochaines années seront placées sous le signe de la modernisation et de l'intégration. Le BCT renforcera sa structure centralisée grâce à l'innovation numérique et à l'amélioration des processus, ce qui rendra ses services plus accessibles et plus efficaces. Cela comprend la mise en place d'outils en ligne sécurisés, la rationalisation des processus administratifs et l'intégration d'un cadre permettant une gestion proactive des dossiers. Ces améliorations nous permettront de déterminer les obstacles au déroulement des dossiers, d'améliorer la qualité des documents présentés et de veiller à ce que les ressources juridiques soient utilisées efficacement afin d'obtenir de meilleurs résultats pour nos clients.

La modernisation ne suffit pas à elle seule : notre stratégie mise également sur les gens. Le BCT élargira l'éventail des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement afin de renforcer les capacités du personnel, d'appuyer la gestion du changement et de favoriser l'amélioration continue. En dotant notre personnel des compétences et des outils dont il a besoin, nous assurerons la prestation de services en temps opportun et respecterons les normes les plus élevées en matière de représentation.

Enfin, le BCT s'engage à favoriser l'accès à la justice afin de répondre aux besoins particuliers des travailleurs de l'Ontario. Cela implique d'améliorer la culture générale, les services d'aide linguistique et l'accessibilité numérique, tout en veillant à la clarté et à la convivialité de nos canaux de communication. Nous renforcerons également notre présence en ligne afin de mieux faire connaître nos services et d'atteindre davantage de travailleurs grâce à des actions de sensibilisation ciblées.

Ensemble, ces initiatives vont au-delà de simples améliorations opérationnelles : elles reflètent la vision d'un organisme accueillant, innovant et à l'écoute. En combinant technologie, intégration des processus et perfectionnement de la main-d'œuvre, le BCT offrira des services rapides et de grande qualité, et renforcera son rôle de partenaire de confiance au sein du système ontarien de santé et sécurité au travail et d'assurance contre les accidents du travail.

## Plan d'action

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 clés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stabiliser la structure centralisée</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>Continuer d'optimiser le traitement centralisé des demandes et l'attribution des dossiers afin de garantir des offres de services rapides.</li><li>Centraliser le traitement du courrier physique afin d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité.</li><li>Renforcer les capacités administratives afin d'appuyer les conseillers dans leurs tâches liées aux dossiers et de permettre un traitement rapide de ceux-ci.</li><li>Mettre en place des processus visant à examiner les dossiers complexes et qui progressent lentement, à cerner les obstacles et à améliorer la qualité des soumissions.</li></ul> |
| <b>Améliorer la prestation des services numériques</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Lancer un portail client sécurisé afin d'offrir un accès pratique aux services.</li><li>Mettre en place une fonctionnalité de signature électronique afin d'accélérer le traitement des documents.</li><li>Mettre en place un système de prise de rendez-vous fluide afin de réduire le nombre de clients sans rendez-vous et d'améliorer l'expérience client.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                          |

| Objectif                                                    | Mesures clés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Investir dans le perfectionnement de la main-d'œuvre</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des programmes de formation ciblés afin de renforcer les compétences techniques et juridiques.</li> <li>• Créer des occasions d'apprentissage par l'expérience afin de renforcer la confiance dans les nouveaux processus.</li> <li>• Poursuivre l'échange de connaissances au moyen de réunions de discussion de cas, de guides stratégiques et de séances d'apprentissage ciblées.</li> <li>• Mettre en place des programmes de soutien par les pairs et de mentorat afin de favoriser le perfectionnement professionnel et la résilience.</li> </ul> |
| <b>Améliorer l'accès à la justice</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir des données clés pour mieux comprendre le profil démographique de la clientèle et cerner les lacunes en matière de services.</li> <li>• Former le personnel aux compétences culturelles et aux pratiques d'adaptation afin d'assurer une prestation de services accessible à tous.</li> <li>• Vérifier la clarté et l'accessibilité des canaux de communication; élaborer des outils pratiques d'autoassistance.</li> </ul>                                                                                                                         |
| <b>Accroître la sensibilisation du public</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre une stratégie de médias numériques visant à sensibiliser le public au BCT et aux droits des travailleurs.</li> <li>• Mettre en œuvre le plan de sensibilisation du BCT afin d'établir de nouveaux partenariats avec les groupes vulnérables et les partenaires du système.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Faire preuve d'une gestion financière responsable</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller les gains d'efficacité découlant des initiatives de centralisation et de modernisation.</li> <li>• Optimiser l'affectation des ressources afin d'assurer la durabilité et les répercussions.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Tableau 1 – Tableau des objectifs et des mesures clés

## **Analyse de l'environnement**

Le BCT évolue dans un environnement dynamique façonné à la fois par des facteurs internes et externes, ainsi que par les nouvelles tendances qui influencent la prestation des services et les priorités organisationnelles.

Sur le plan interne, les récents efforts de centralisation et de modernisation ont permis de rationaliser les activités, mais ils mettent également en évidence la nécessité de renforcer les capacités de la main-d'œuvre et de combler les lacunes en matière de formation. Les technologies ne cessent de progresser, et grâce à des initiatives telles que le portail client et les fonctionnalités de signature électronique, le BCT est en mesure d'offrir des services plus efficaces et plus accessibles. Toutefois, il est essentiel de continuer à investir dans le perfectionnement du personnel et dans l'infrastructure numérique pour pérenniser ces améliorations.

Sur le plan externe, les pressions économiques, l'évolution de la nature du travail et toute mise à jour des politiques de la WSIB obligent le BCT à adapter ses services à l'évolution des milieux de travail et des cadres de conformité. Les changements démographiques, tels que l'augmentation de l'immigration et le vieillissement de la main-d'œuvre, redéfinissent les besoins et les attentes des clients. Parallèlement, les défis économiques généraux font peser une pression supplémentaire sur les travailleurs blessés, ce qui accroît le besoin d'un soutien rapide et efficace.

Les nouvelles tendances soulignent encore davantage l'importance de l'innovation. Les clients s'attendent de plus en plus à disposer d'options de services numériques, tandis que les progrès réalisés dans les domaines de l'intelligence artificielle et de l'automatisation offrent des possibilités d'améliorer la gestion des dossiers et d'accroître l'efficacité.

Ensemble, ces facteurs constituent à la fois des défis et des occasions pour le BCT. En tirant parti des efforts de modernisation, en adoptant les nouvelles technologies et en s'adaptant aux changements démographiques et législatifs, le BCT peut renforcer son rôle de défenseur de confiance et garantir un accès équitable à la justice pour les travailleurs de l'Ontario.

## Détermination, incidence et atténuation des risques

Dans le cadre de notre processus de planification et de notre gestion responsable des ressources, le BCT examine régulièrement les risques opérationnels, leurs répercussions et leur probabilité.

### Définitions des niveaux de risque

- **Risque élevé** : Essentiel à la conformité, à la réputation ou à la prestation de services; l'inaction pourrait entraîner des conséquences juridiques, financières ou opérationnelles importantes.
- **Risque moyen** : Important pour la modernisation ou les pratiques exemplaires; les retards ont une incidence modérée, mais ne compromettent pas immédiatement la conformité ni les activités essentielles.
- **Faible risque** : Déjà financé; incidence minimale en cas de retard ou de non-mise en œuvre.

| Risque                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Incidence | Atténuation                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Risques liés à la cybersécurité et à la protection de la vie privée</b><br><br>La numérisation croissante (portail client, signatures électroniques) soulève des préoccupations en matière de sécurité des données.                                                                                                                                                                                                                                | Élevée    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adopter les protocoles de sécurité approuvés par le gouvernement.</li><li>• Effectuer régulièrement des vérifications et des tests d'intrusion.</li><li>• Former le personnel au respect des règles de protection de la vie privée.</li></ul>                                   |
| <b>Retards dans la mise en œuvre des technologies</b><br><br>Des retards dans le lancement du portail client, des signatures électroniques ou du système de messagerie centralisé pourraient nuire à la réalisation des objectifs de modernisation.<br><br>Les retards dans les processus liés aux ressources humaines, notamment en matière d'approbations et d'embauche, pourraient ralentir les initiatives de centralisation et de modernisation. | Moyenne   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer un plan de mise en œuvre par étapes assorti de jalons précis.</li><li>• Faire appel dès le début au soutien des fournisseurs et au service informatique interne.</li><li>• Suivre les progrès et donner la priorité aux activités ayant le plus d'incidence.</li></ul> |

| Risque                                                                                                                                                                                                                                   | Incidence | Atténuation                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Capacité du personnel et lassitude à l'égard du changement</b><br>Le personnel pourrait éprouver des difficultés à s'adapter aux nouveaux processus centralisés et aux outils numériques.                                             | Moyenne   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir une formation complète et un soutien en matière de gestion du changement.</li> <li>• Offrir des occasions d'apprentissage par l'expérience.</li> <li>• Maintenir des canaux de communication et de rétroaction ouverts.</li> </ul>              |
| <b>Rendement insuffisant de la campagne de sensibilisation du public</b><br>La sensibilisation numérique pourrait ne pas permettre d'atteindre le niveau de mobilisation souhaité ni de générer la croissance de la clientèle escomptée. | Moyenne   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller les données analytiques de la campagne.</li> <li>• Ajuster la stratégie en fonction des données de rendement.</li> <li>• Tirer parti des partenariats pour élargir la portée.</li> </ul>                                                    |
| <b>Contraintes financières</b><br>Les contraintes budgétaires pourraient limiter les initiatives de modernisation ou les campagnes de sensibilisation.                                                                                   | Faible    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiérarchiser les initiatives en fonction du rendement du capital investi.</li> <li>• Tirer parti des économies d'échelle liées à la centralisation.</li> <li>• Explorer les possibilités de partenariats en vue d'un partage de ressources.</li> </ul> |

Tableau 2 – Tableau des risques et des mesures d'atténuation

## Mesures de rendement

Les résultats prévus pour 2025-2026 sont établis à partir des données disponibles du 1<sup>er</sup> avril 2025 au 30 novembre 2025 et sont susceptibles d'être modifiés en fonction des résultats de fin d'exercice et des vérifications de la qualité des données avant la publication du rapport annuel et du prochain plan d'activités.

## Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail

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.

Les indicateurs de rendement énumérés ci-dessous reflètent le parcours des clients du BCT ainsi que les différents services que nous offrons en matière d'éducation, de conseil et de représentation.

| Nombre | Activité principale                                                                                                                                                                                                                                                                       | Engagement                                              | Objectif à long terme                                                                          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | pour 2026-2027                                          |                                                                                                |
| 1      | <b>Nombre de nouvelles demandes</b><br>Une nouvelle demande marque le début du parcours d'un client auprès du BCT, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne, et tous les clients reçoivent des renseignements généraux sur les processus de la WSIB et les services du BCT. | Augmentation de 10 % par rapport à l'exercice précédent | Augmentation de 10 % par année                                                                 |
| 2      | <b>Temps d'attente pour les conseils sommaires</b><br>Un « conseil sommaire » est un conseil juridique précis fourni par un conseiller des travailleurs à un client au sujet de sa situation particulière.                                                                                | Atteindre ou dépasser l'objectif de 80 %                | Fournir des conseils aux clients dans un délai de trois jours ouvrables dans 80 % des dossiers |

| Nombre | Activité principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Engagement<br>pour 2026-<br>2027          | Objectif à long terme                                                                                                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3      | <b>Temps d'attente pour l'offre d'examen du dossier</b><br><br>Une offre d'examen du dossier d'un client marque le début du processus par lequel le BCT demande une copie du ou des dossiers de demande d'indemnisation du client auprès de la WSIB.                                                                               | Éliminer les temps d'attente              | Stabiliser le nouveau modèle de prestation de services afin qu'il ne soit plus nécessaire de recourir à une liste d'attente |
| 4      | <b>Temps d'attente pour l'examen des dossiers</b><br><br>Les examens de dossiers sont menés par des conseillers en matière d'emploi afin de déterminer s'il y a lieu de proposer à un client de le représenter dans le cadre de sa demande d'indemnisation ou de son appel auprès de la WSIB.                                      | Atteindre ou dépasser l'objectif de 80 %  | Fournir une évaluation des dossiers dans un délai de 30 jours dans 80 % des cas                                             |
| 5      | <b>Nombre total d'observations écrites et verbales devant la WSIB et le TASPAAT</b><br><br>Des demandes sont présentées à la WSIB et au TASPAAT au nom des clients, dans lesquelles sont exposées les raisons juridiques, médicales et opérationnelles justifiant la révision d'une décision de la WSIB ou l'admission d'un appel. | Atteindre ou dépasser l'objectif de 1 000 | 1 000 observations annuellement                                                                                             |
| 6      | <b>Taux de satisfaction de la clientèle</b><br><br>À la fin de son parcours auprès du BCT, le client reçoit un sondage portant sur son expérience et son niveau de satisfaction. Ce taux correspond aux clients qui se sont dits « très satisfaits » ou « satisfaits » du ou des services qu'ils ont reçus.                        | Atteindre ou dépasser l'objectif de 80 %  | 80 %                                                                                                                        |

| Nombre | Activité principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Engagement<br>pour 2026-<br>2027         | Objectif à long terme |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|
| 7      | <b>Taux de participation au sondage sur la participation des employés</b><br><br>La plupart des années, la fonction publique de l'Ontario (FPO) publie les résultats de sondages et de sondages éclair sur la participation des employés. Ce taux correspond au nombre d'employés du BCT qui ont répondu à ces sondages. | Atteindre ou dépasser l'objectif de 75 % | 75 %                  |

*Tableau 3 – Résumé des mesures relatives à la sécurité au travail et à l'assurance contre les accidents du travail*

Nombre de nouvelles demandes

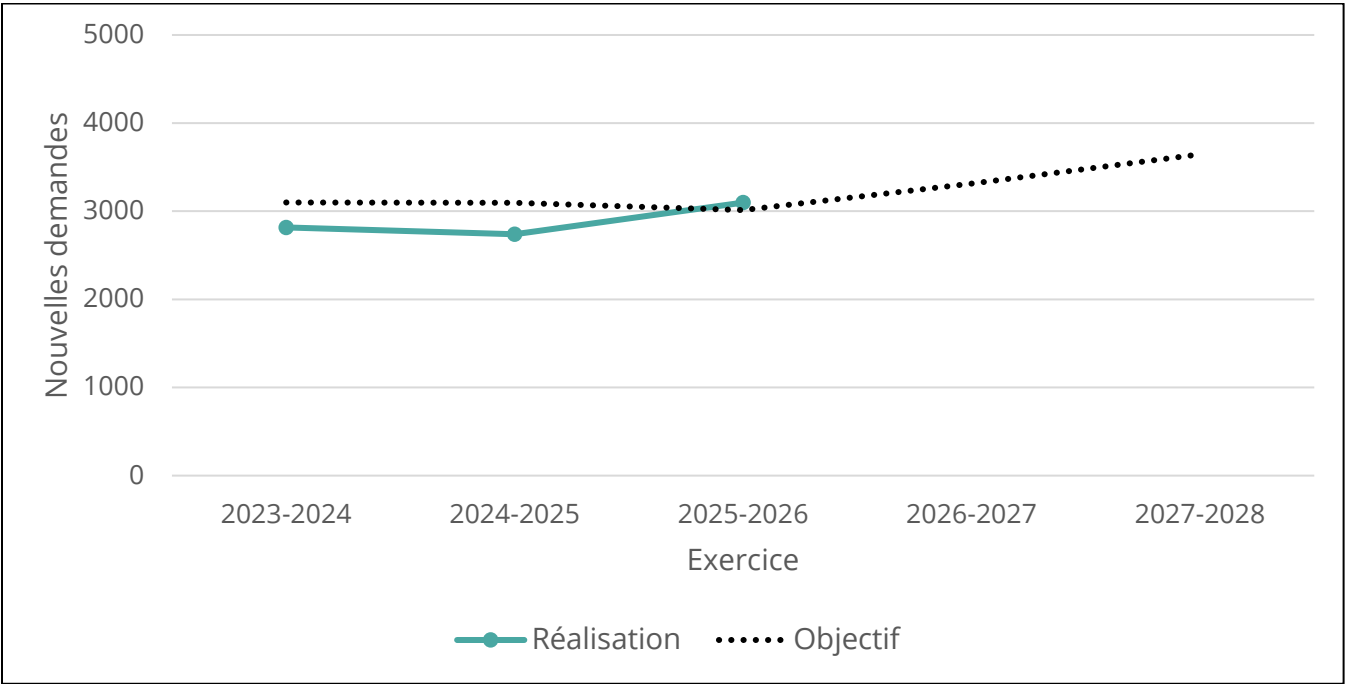


Figure 1 – Graphique illustrant le nombre de nouvelles demandes

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 présente le nombre total de nouvelles demandes que le BCT a reçues ou s'attend à recevoir. La réalisation de cette mesure dépend de l'efficacité des activités de sensibilisation communautaire et des partenariats avec le système visant à faire connaître les services du BCT.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 consiste à augmenter le nombre de nouvelles demandes de 10 %. Pour l'exercice 2025-2026, le BCT prévoit des résultats légèrement supérieurs à l'objectif par rapport aux résultats réels de l'exercice précédent.

Temps d'attente pour les conseils sommaires

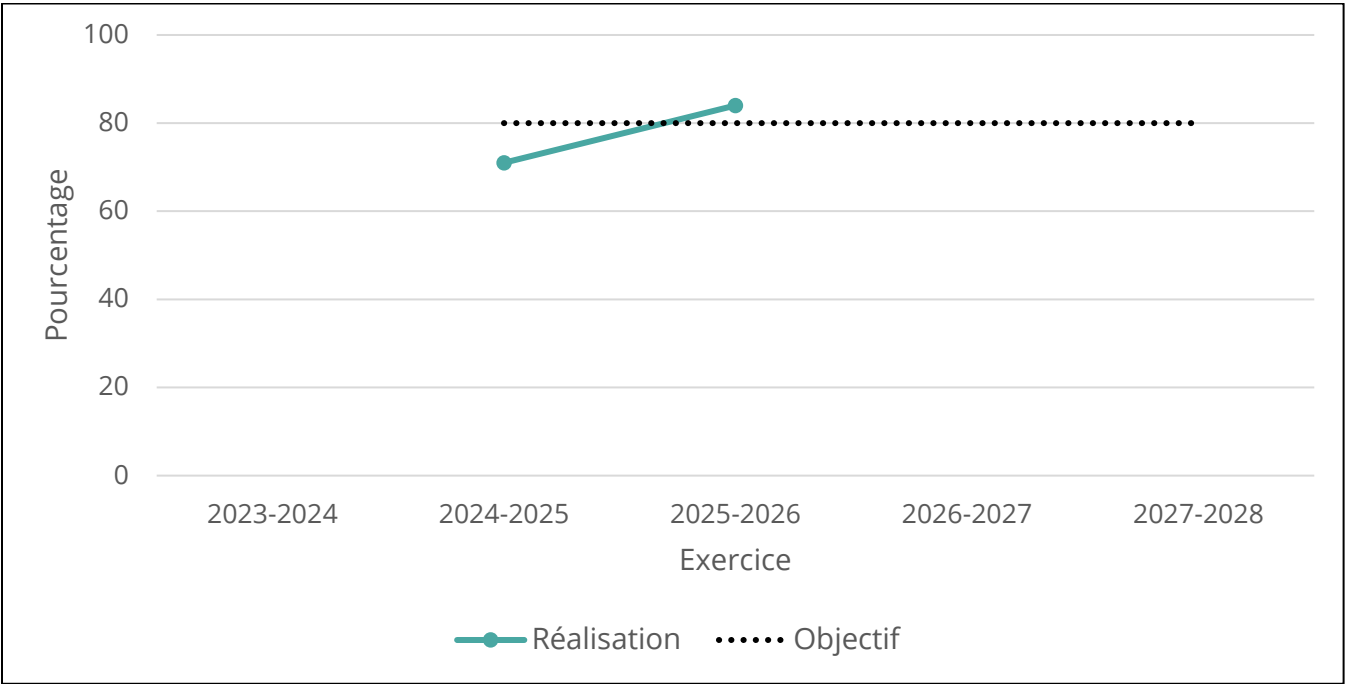


Figure 2 – Graphique illustrant les temps d'attente pour les conseils sommaires

Contribution de l'organisme

Le BCT offre des conseils juridiques gratuits, confidentiels et professionnels aux travailleurs de l'Ontario qui ont reçu une décision défavorable de la WSIB, qui ont un rendez-vous imminent, notamment concernant leur retour au travail, ou qui auraient intérêt à discuter de leur situation avec un conseiller des travailleurs.

Que montre le graphique?

Ce graphique montre les délais dans lesquels le personnel donne aux clients des conseils sommaires.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 est de donner 80 % des conseils sommaires dans un délai de 3 jours ouvrables.

Pour la période 2025-2026, le BCT met actuellement en moyenne deux jours pour établir un conseil sommaire, et 84 % des clients reçoivent ce conseil sommaire dans un délai de trois jours ouvrables.

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

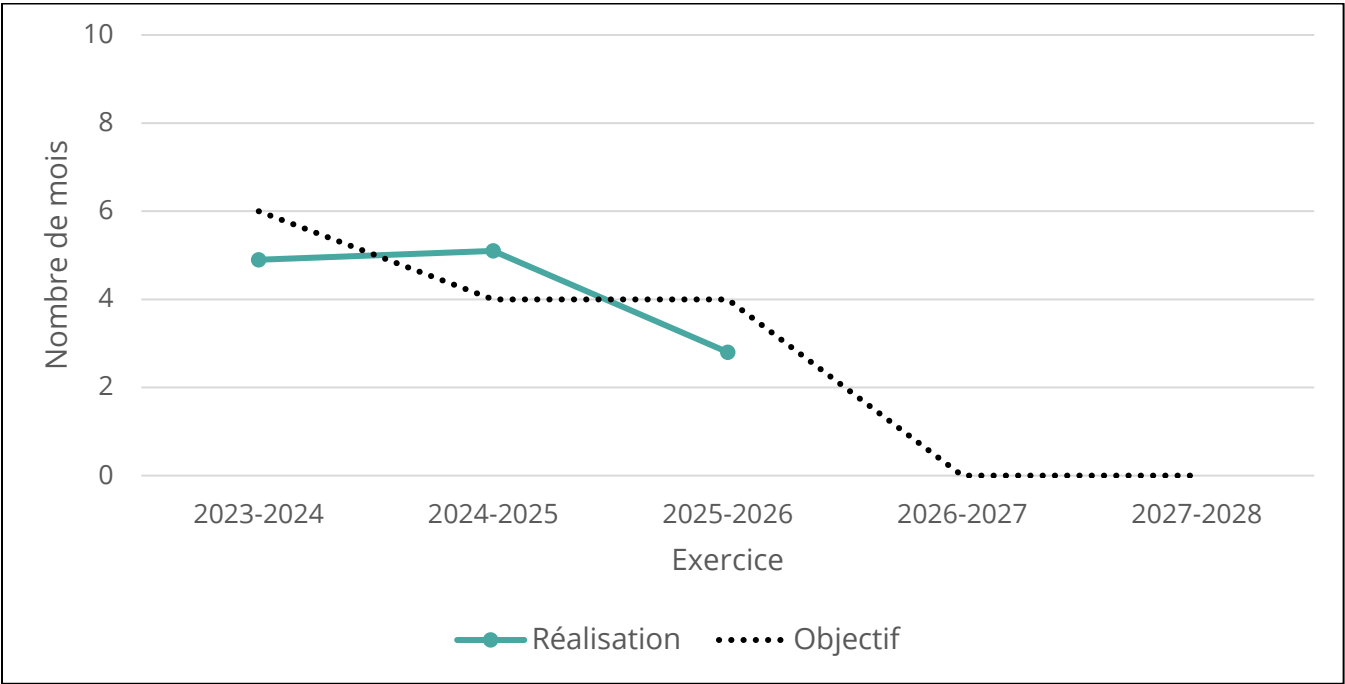


Figure 3 – Graphique illustrant les temps d'attente avant de recevoir une offre d'examen du dossier

Contribution de l'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.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 consiste à éliminer les temps d'attente avant de recevoir une offre d'examen de dossier et à proposer activement des services aux clients.

Pour la période 2025-2026, le BCT a progressivement réduit les temps d'attente, qui s'établissent actuellement à 2,8 mois en moyenne.

Temps d'attente pour l'examen des dossiers

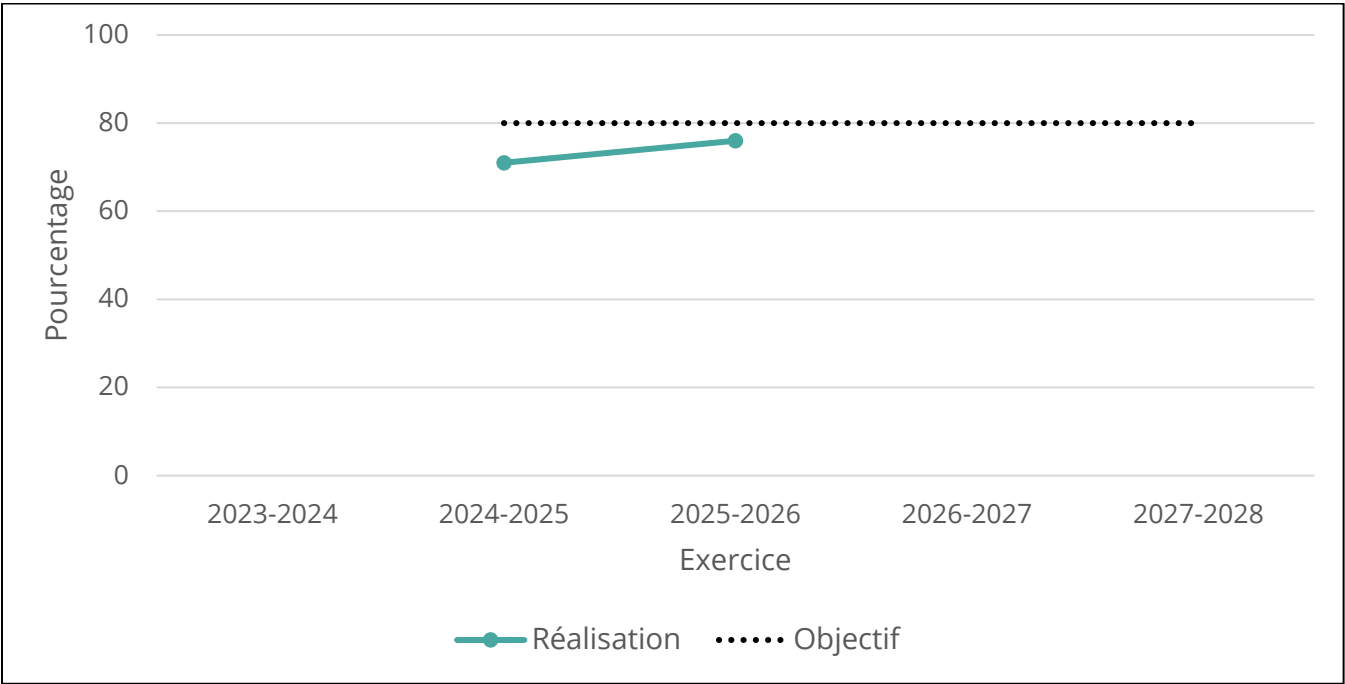


Figure 4 – Graphique illustrant les temps d'attente pour mener à bien un examen complet d'un dossier

Contribution de l'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 présente le pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'un examen approfondi dans les 30 jours suivant la réception par le BCT du ou des dossiers de demande d'indemnisation de la WSIB du client.

Engagement pour 2026-2027

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.

Pour la période 2025-2026, le BCT traite actuellement les dossiers en 24 jours en moyenne, et 76 % des clients voient leur dossier examiné dans un délai de 30 jours.

Nombre total d'observations écrites et verbales devant la WSIB et le TASPAAAT

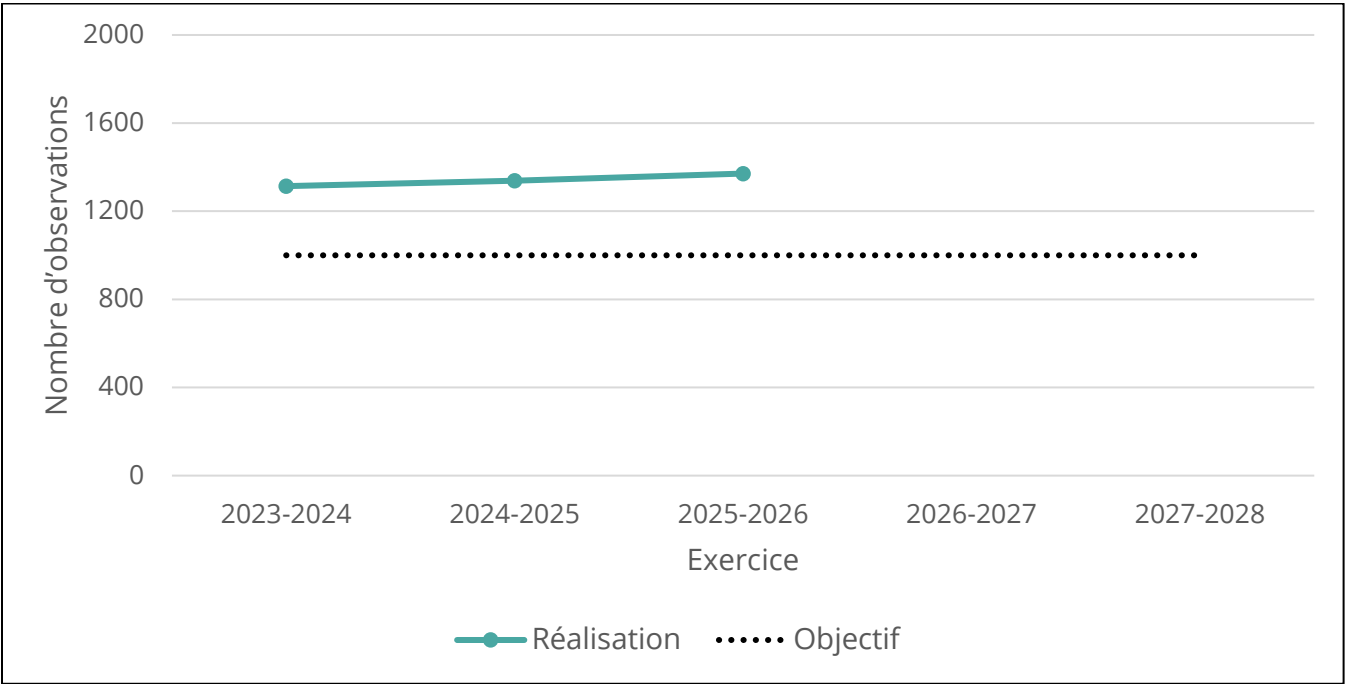


Figure 5 – Graphique illustrant le nombre total d'observations

Contribution de l'organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système d'assurance contre les accidents du travail. 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 et orales déposées par le BCT devant la WSIB et le TASPAAAT.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 est d'au moins 1 000 observations.

Pour la période 2025-2026, le BCT prévoit dépasser l'objectif et afficher un résultat légèrement supérieur à celui de l'année précédente.

Taux de satisfaction de la clientèle

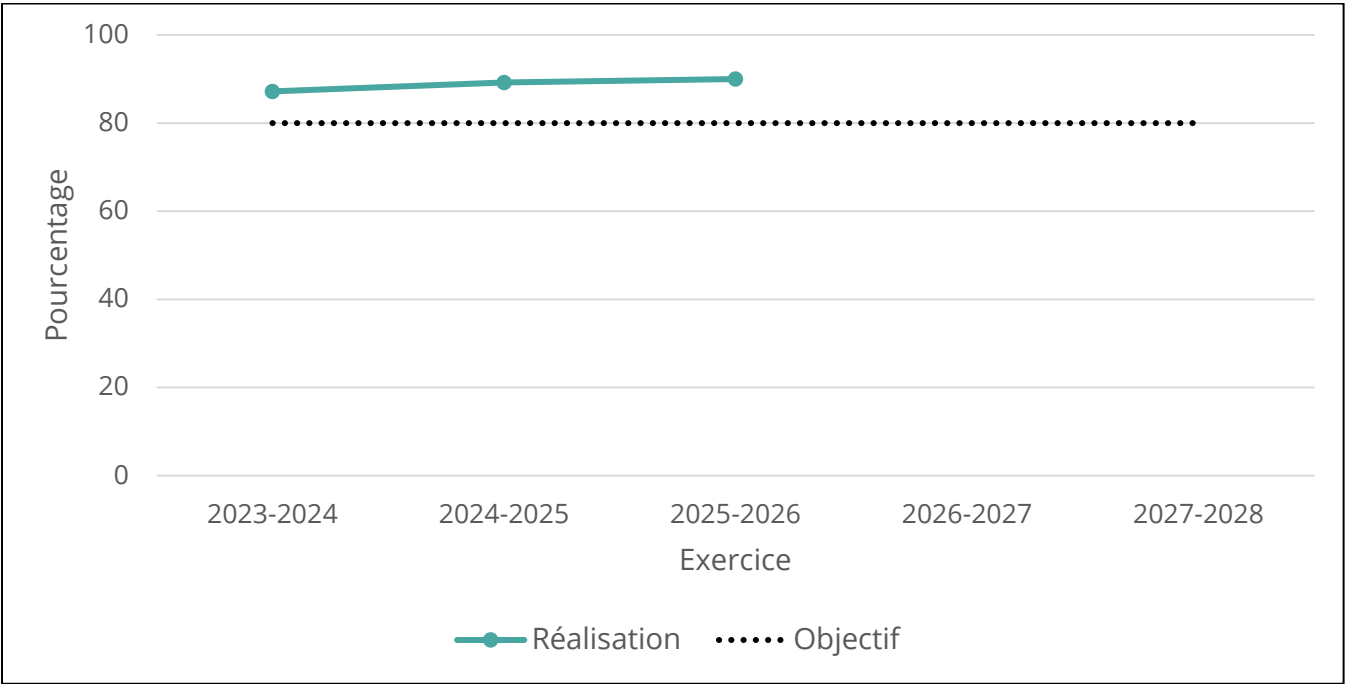


Figure 6 – Graphique illustrant le taux de satisfaction de la clientèle

Contribution de l'organisme

Le BCT est fier de la qualité des services qu'elle offre à ses clients et continue de tenir compte des commentaires reçus afin d'améliorer la prestation de ses services, de renforcer la formation et le perfectionnement de son personnel, et de mettre en évidence d'autres domaines à améliorer.

Que montre le graphique?

Ce graphique illustre le pourcentage de répondants au sondage qui ont indiqué être « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 est de 80 % de répondants ayant indiqué qu'ils sont « très satisfaits » ou « satisfaits » du service qu'ils ont reçu.

Pour 2025-2026, le BCT prévoit de satisfaire ou de dépasser l'objectif. Un nouveau sondage sur la satisfaction de la clientèle a été mis au point pour le début de l'année 2026.

Taux de participation au sondage sur la participation des employés

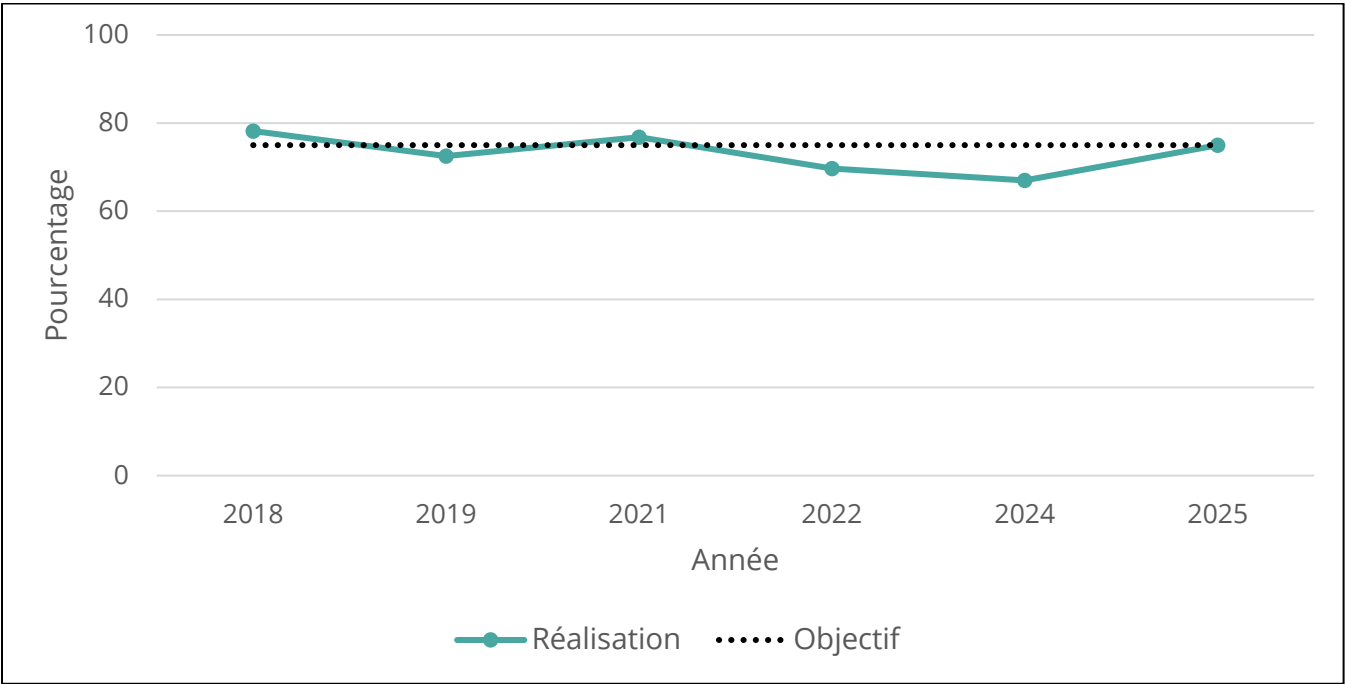


Figure 7 – Graphique illustrant le taux de participation au sondage sur la participation des employés

Contribution de l'organisme

Le personnel du BCT a besoin de directives claires, d'un perfectionnement professionnel continu et d'outils collaboratifs pour offrir des services de grande qualité dans le cadre de dossiers complexes et souvent litigieux. Le BCT s'engage à fournir les ressources, la formation et le soutien organisationnel nécessaires pour favoriser la mobilisation de son personnel, qui défend l'équité, l'efficacité et l'excellence dans la résolution des différends. En dotant les employés des outils et de la confiance nécessaires pour répondre aux besoins des clients, nous renforçons à la fois la prestation des services et l'intégrité du système.

Que montre le graphique?

Ce graphique présente la note moyenne globale attribuée par les employés du BCT pour l'ensemble des indicateurs de culture du milieu de travail de la FPO, d'après les réponses au sondage éclair sur la participation des employés menée à l'échelle de la FPO en 2025.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 consiste à maintenir ou à dépasser un taux de participation des employés de 75 % pour l'ensemble des indicateurs clés de la culture du milieu de travail.

En vue de 2025, le BCT examine actuellement les commentaires recueillis dans le cadre du sondage afin de renforcer l'engagement du personnel, en mettant particulièrement l'accent sur les possibilités de perfectionnement professionnel et en favorisant l'apprentissage continu.

## Représailles en matière de santé et sécurité au travail

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système de santé et sécurité au travail grâce à des services d'éducation, de conseil et de représentation, notamment en déposant des plaintes devant la CRTO.

Les indicateurs de rendement énumérés ci-dessous témoignent de l'engagement du BCT à élargir son mandat en matière de représailles et à régler les dossiers avant la tenue d'une audience officielle devant la CRTO.

| Nombre | Activité principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Engagement                                              | Objectif à long terme          |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | pour 2026-2027                                          |                                |
| 8      | <b>Nombre de nouvelles demandes</b><br><br>Une nouvelle demande marque le début du parcours d'un client auprès du BCT, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne, et tous les clients reçoivent des renseignements généraux sur les processus de la CRTO et les services du BCT.<br><br>Il s'agit d'une nouvelle mesure ajoutée au plan d'activités 2026-2029.                                           | Augmentation de 10 % par rapport à l'exercice précédent | Augmentation de 10 % par année |
| 9      | <b>Taux de la résolution précoce des différends et du mode substitutif de résolution des différends</b><br><br>La résolution précoce des différends et le mode substitutif de résolution des différends sont le processus qui permet de régler les réclamations présentées à la CRTO avant la tenue d'une audience; ils contribuent à la résolution rapide des différends et à l'utilisation efficace des ressources. | Atteindre ou dépasser l'objectif de 80 %                | 80 %                           |

Tableau 4 – Aperçu des mesures relatives aux représailles en matière de santé et sécurité au travail

Nombre total de nouvelles demandes

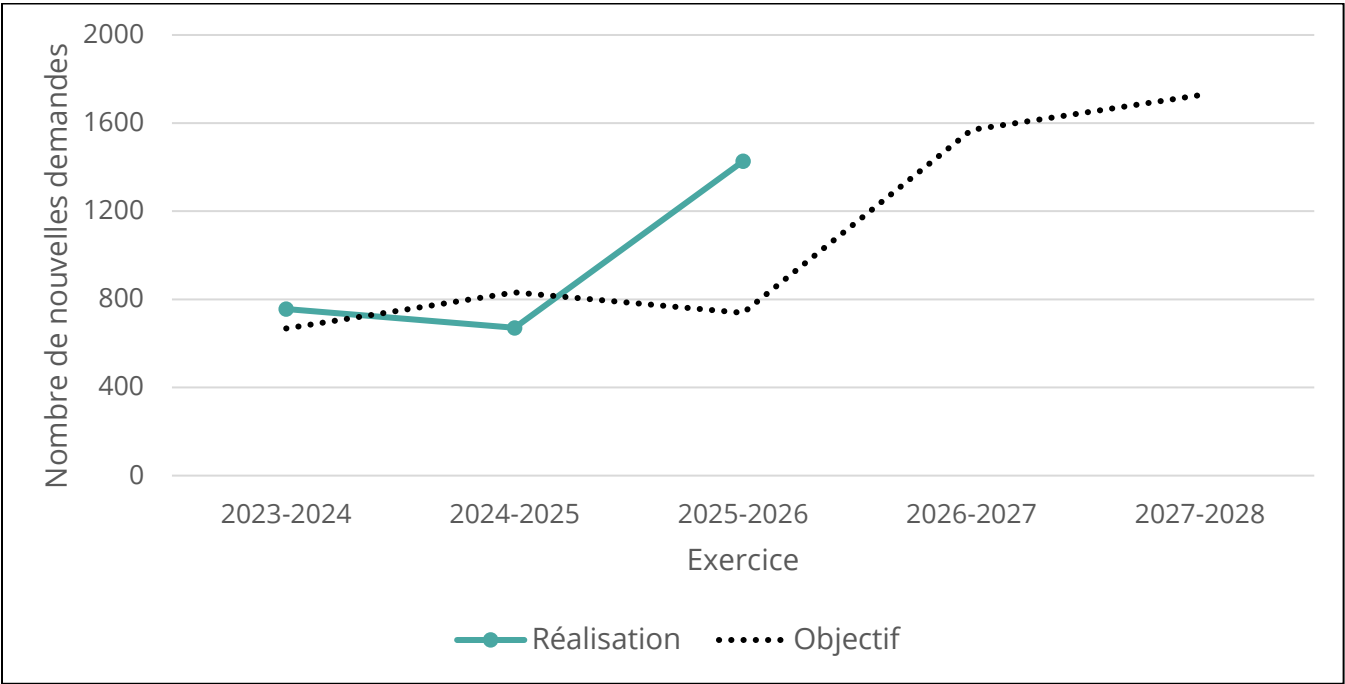


Figure 8 – Graphique illustrant le nombre de nouvelles demandes

Contribution de l'organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système de santé et de sécurité au travail au moyen de services d'information, de conseil et de représentation.

Que montre le graphique?

Ce graphique présente le nombre de nouvelles demandes reçues au cours de chaque exercice financier pour lesquelles les clients ont fait part de préoccupations liées à des mesures de représailles en matière de santé et de sécurité au travail.

Engagement pour 2026-2027

L'engagement pour 2026-2027 consiste à augmenter de 10 % le nombre de nouvelles demandes grâce à des mesures de sensibilisation communautaire et à des partenariats avec le système. Pour la période 2025-2026, le BCT a enregistré une hausse considérable du nombre de nouvelles demandes et de nouveaux projets, dont le volume devrait être deux fois supérieur à celui de l'année précédente.

Résolution précoce des différends et mode substitutif de résolution des différends

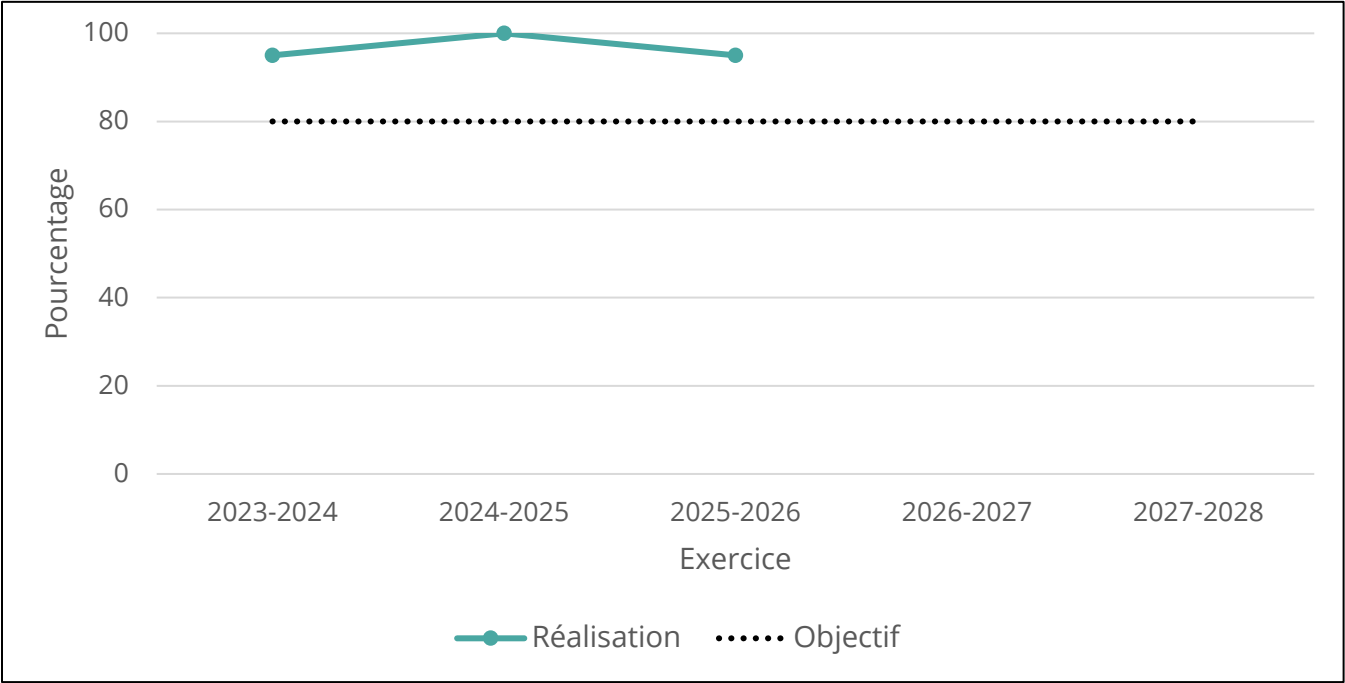


Figure 9 – Graphique illustrant le taux de cas résolus par le biais d’une résolution précoce des différends et d’un mode substitutif de résolution des différends

Contribution de l’organisme

Le BCT contribue à la résolution rapide des différends au sein du système de santé et sécurité au travail. 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 présente le pourcentage de dossiers qui ont été réglés à l’amiable avant la tenue d’une audience devant la CRTO.

Engagement pour 2026-2027

L’engagement pour 2026-2027 consiste à régler au moins 80 % des cas au moyen de mécanismes de résolution précoce des différends et de mode substitutif de résolution des différends.

Pour 2025-2026, le BCT prévoit de dépasser l’objectif de 80 %.

## Ressources du programme

### Ressources humaines

Le BCT se voit attribuer 82,0 postes équivalents temps plein (ETP) par le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC).

### Budget triennal

| Catégorie de dépenses                                               | Base de<br>planification<br>préliminaire de<br>2026-2027 | Base de<br>planification<br>préliminaire de<br>2027-2028 | Base de<br>planification<br>préliminaire de<br>2028-2029 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Traitements et salaires                                             | 8 996,5                                                  | 8 996,5                                                  | 8 996,5                                                  |
| Avantages sociaux                                                   | 1 883,7                                                  | 1 883,7                                                  | 1 883,7                                                  |
| <b>Total des salaires, des traitements et des avantages sociaux</b> | <b>10 880,2</b>                                          | <b>10 880,2</b>                                          | <b>10 880,2</b>                                          |
| <b>Autres charges directes de fonctionnement (ACDF) :</b>           |                                                          |                                                          |                                                          |
| Transports et communications                                        | 296,0                                                    | 296,0                                                    | 296,0                                                    |
| Services                                                            | 878,6                                                    | 878,6                                                    | 878,6                                                    |
| Fournitures et matériel                                             | 100,0                                                    | 100,0                                                    | 100,0                                                    |
| <b>Total – ACDF</b>                                                 | <b>1 274,6</b>                                           | <b>1 274,6</b>                                           | <b>1 274,6</b>                                           |
| <b>Sous-total</b>                                                   | <b>12 154,8</b>                                          | <b>12 154,8</b>                                          | <b>12 154,8</b>                                          |
| Paiements de transfert                                              | 0,0                                                      | 0,0                                                      | 0,0                                                      |
| Bail                                                                | 795,6                                                    | 795,6                                                    | 795,6                                                    |
| <b>Total général</b>                                                | <b>12 950,4</b>                                          | <b>12 950,4</b>                                          | <b>12 950,4</b>                                          |

Tableau 5 – Base préliminaire pluriannuelle

## **Recensement des recours à l'intelligence artificielle (IA)**

Conformément à l'article 6.3 de la *Directive sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle* (1<sup>er</sup> décembre 2024), le BCT n'utilise pas l'intelligence artificielle dans l'élaboration ou la mise en œuvre d'une politique, d'un programme ou d'un service propre à l'organisme ni dans la prise de décision à cet égard.

À l'avenir, le BCT continuera d'explorer les possibilités d'intégrer l'intelligence artificielle, l'analyse avancée et les solutions fondées sur les données afin d'accroître l'efficacité du traitement des dossiers, d'améliorer la prise de décision et d'offrir des services plus rapides et plus précis aux travailleurs de l'Ontario.