



**Bureau des conseillers des
employeurs**

Rapport annuel

2019-2020

Rapport annuel
2019-2020

Bureau des conseillers des employeurs
505, avenue University, 20^e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2020

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message de la directrice	1
Première partie – Mandat du BCE	3
Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la WSIB	4
Troisième partie – Clientèle du BCE	21
Quatrième partie – Aperçu des programmes et activités liés à l'application de l'article 50	26
Cinquième partie – Témoignages de la clientèle.....	28
Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2019-2020.....	31
Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2019-2020	34
Annexe C : Organigramme du BCE	36
Pour nous joindre.....	37

Message de la directrice

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) pour 2019-2020.

Notre objectif consiste à fournir le meilleur service possible aux employeurs pour les aider dans leurs démarches auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et pour donner suite aux plaintes de représailles aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). À en juger par nos taux élevés de satisfaction de la clientèle, cet objectif est atteint. Nous continuons de recevoir des lettres non sollicitées de remerciement de la part des clients pour les services que nous leur fournissons.

Pour offrir des services d'excellente qualité, nous devons perfectionner continuellement nos compétences et nous tenir au courant de l'évolution de la législation et des politiques relatives à l'indemnisation des travailleurs. Par exemple, il est primordial de continuer d'acquérir des connaissances et de l'expérience concernant le nouveau cadre de tarification de la WSIB mis en œuvre le 1^{er} janvier afin de soutenir nos clients durant la transition.

Nous continuerons de nous acquitter de notre mandat de bien renseigner les employeurs en leur offrant de la formation sous forme de webinaires ainsi que de l'information dans notre site Web. Au cours de l'exercice, le site Web a été remanié et son contenu ainsi que ses fonctionnalités ont été mis à jour. De plus, nous avons mis à jour nos webinaires et en avons élaborés de nouveaux qui seront offerts à compter de juin 2020. Des courriels et des messages diffusés dans Twitter, qui contiennent des renseignements pratiques, aident à faire connaître nos services aux clients.

Le rapport qui suit présente le travail accompli par le BCE pour représenter les employeurs devant la WSIB, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO). Dans tous les dossiers, les conseillers déploient tous les efforts nécessaires pour régler le différend le plus tôt possible.

Durant l'exercice, le BCE était dirigé par Michael Zacks, directeur (retraité), Andrew Sampogna, chef intérimaire, et Robin Senzilit, avocat général adjoint. En tant que nouvelle directrice depuis le 1^{er} juin, je suis impatiente de collaborer avec les intervenants et le personnel qui permettent au BCE d'accomplir un travail inestimable pour aider les employeurs dans leurs démarches auprès de la WSIB et donner suite aux plaintes de représailles aux termes de la LSST. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur excellent travail et leur dévouement à servir les employeurs de l'Ontario.

Susan Adams

Directrice du Bureau des conseillers des employeurs

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du BCE est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT).

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en vertu de l'article 50 de la LSST de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[...] fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

VISION DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'information et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la WSIB

Services consultatifs

Le BCE fournit des conseils pour aider les employeurs de l'Ontario à gérer les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et à s'acquitter des obligations qu'ils ont conformément au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en temps opportun et de manière économique. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien le régime fort complexe, qu'ils évitent de commettre des erreurs et qu'ils protègent leur lieu de travail ainsi que leurs employés. Les services consultatifs du BCE visent à aider les employeurs à accomplir tout cela. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients qui utilisent les services du BCE de prendre de bonnes décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail sécuritaires et d'éviter les appels.

Le personnel expérimenté de l'InfoCentre du BCE fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. Puisque le BCE est financé par les primes et frais administratifs versés par les employeurs à la WSIB, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions judicieuses tout en évitant les erreurs coûteuses et les pénalités inutiles.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte normalement trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs au sujet des questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. L'InfoCentre du BCE aide les employeurs à régler les différends à un stade précoce pour assurer leur traitement équitable à tous les niveaux dans le cadre du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, leur fournir les renseignements dont ils ont besoin pour aider les travailleurs blessés à retourner au travail en toute sécurité et leur donner des conseils pratiques au sujet des demandes de prestations et de leur compte.

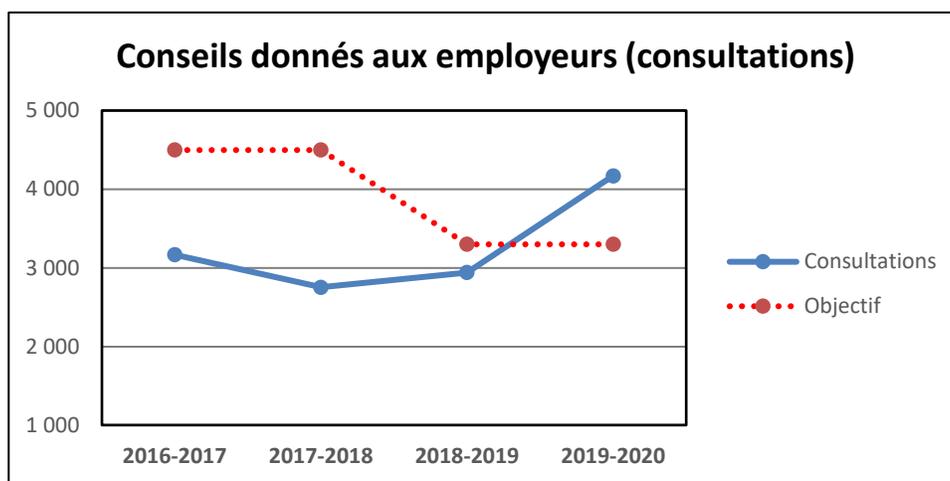
Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. Parfois, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour traiter la question plus à fond que dans les courriels de réponse habituels.

Les appels des employeurs, qui durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité de la question abordée – p. ex. donner accès à un formulaire de la WSIB ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime –, sont traités le plus rapidement possible. Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque employeur. Les demandes de renseignements et les conseils sont de plus en plus complexes au point de changer la nature des services offerts par l'InfoCentre. Les clients sont reconnaissants du fait que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels, c.-à-d. répondre aux employeurs dès qu'ils téléphonent, avec l'objectif de minimiser les chassés-croisés téléphoniques. Les conseillers s'adaptent ainsi à l'horaire des employeurs et leur fournissent des conseils rapides en temps opportun.

En 2019-2020, le nombre de conseils a considérablement augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 2 941 à 4 171. Cette hausse de 41,8 % est attribuable

aux efforts soutenus en matière de sensibilisation et à la collaboration avec le personnel ayant permis d'élaborer et de mettre œuvre une nouvelle approche systémique et ciblée visant à avoir, avec les employeurs qui appellent pour obtenir de l'aide, des conversations allant au-delà de la raison initiale de l'appel. Comme on l'a déjà indiqué, les demandes de renseignements et les conseils sont de plus en plus complexes au point de changer la nature des services offerts par l'InfoCentre. Avec les changements relatifs à la méthode de calcul des primes de l'employeur, qui découlent du nouveau cadre de tarification, nous croyons que cette tendance se maintiendra. Comme l'InfoCentre et le personnel du BCE s'occupent des problèmes et des demandes de renseignements au fur et à mesure, il est difficile de prévoir la demande de services. Le BCE continue de concentrer ses efforts sur la sensibilisation du public à la disponibilité de ses services afin d'être la solution parajuridique préférée des employeurs pour les problèmes liés à l'assurance contre les accidents du travail.

Figure 1

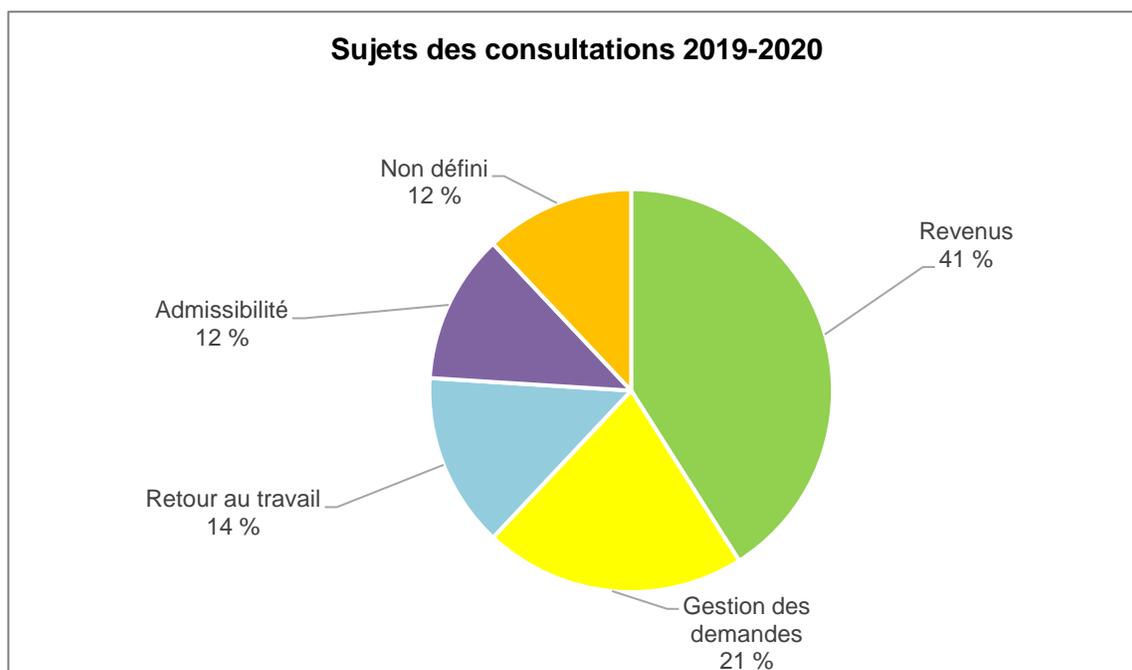


L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être plus nombreuses que sur les autres sujets, soit 41 % par rapport aux 39 % de l'exercice précédent. Comme aux exercices précédents, on retrouve

au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 21 %, soit une faible diminution par rapport aux 24 % du dernier exercice. Les demandes relatives au retour au travail ont aussi connu une légère baisse de 2 % et celles concernant l'admissibilité sont demeurées stables à 12 %, ce qui les classe aux troisième et quatrième rangs respectivement. Nous avons constaté une augmentation des demandes « non définies » et nous voulons les faire baisser à l'avenir.

La figure 2 illustre les questions de sécurité au travail et d'indemnisation qui touchent les employeurs de l'Ontario et les priorités de leurs entreprises, selon la lecture faite de nos statistiques en matière de conseils. Elle reflète particulièrement les préoccupations comme les primes et les frais administratifs qui sont exigés pour financer le système (y compris les questions comme les groupes de taux dans lesquels ils sont classés, les pratiques de la WSIB concernant le paiement des primes et le statut des exploitants indépendants) et le besoin des employeurs de mieux connaître leurs obligations dans le cadre du régime.

Figure 2



D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 96,8 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est de 93,6 %. Ces résultats sont supérieurs à ceux de l'exercice précédent. Le taux de satisfaction des clients et le nombre de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE demeurent supérieurs à l'objectif établi de 90 %. Le BCE est fier de pouvoir déclarer ce haut taux de satisfaction tous les ans et est très satisfait que ses clients apprécient les services offerts. La satisfaction des clients est extrêmement importante pour le BCE.

Selon nous, le souci constant du BCE de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 78 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. En 2018-2019, le taux était de 76 %. Ces résultats excèdent de beaucoup l'objectif de 70 % de réponse en direct aux appels. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et de soumettre leurs problèmes afin qu'ils soient examinés – et réglés – en toute efficacité. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.

Comme nous l'avons indiqué, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le pourcentage élevé d'appels faits à l'InfoCentre auxquels nous répondons « en direct », ce qui signifie qu'un conseiller ou une conseillère, traitement des demandes, répond au téléphone dès qu'un employeur appelle l'InfoCentre. Puisque quelqu'un répond directement, l'employeur n'a pas besoin de laisser un message et d'attendre qu'on le rappelle à un moment qui ne serait peut-être pas idéal pour lui, voire après que le problème se soit réglé par lui-même (de façon positive ou négative).

Les quatorze spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la WSIB, le TASPAAT, des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Par le passé, des employeurs de même que des associations d'employeurs ont établi des relations continues avec leurs représentants régionaux. Le personnel du BCE continue de centrer ses efforts sur le maintien et le renforcement des contacts régionaux et de sa présence à l'échelle locale.

Le BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la WSIB de même que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et fournissent ainsi leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE. L'un de nos enjeux importants pour les années à venir sera de parfaire notre connaissance des règles relatives aux revenus instaurées par la WSIB avec le nouveau cadre de tarification. À l'automne 2019, nous avons mis en œuvre notre programme de formation interne à l'intention du personnel. De la formation interne spécialisée continuera d'être offerte en 2020-2021.

Nous misons aussi sur le site Web pour fournir rapidement aux employeurs de l'Ontario des renseignements au moment où ils en ont besoin. Toutefois, les utilisateurs du site ont parfois des problèmes qui leur sont propres et n'arrivent pas à trouver de solution dans le site. En pareil cas, le site permet aux utilisateurs d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Les demandes envoyées à l'InfoCentre ont augmenté d'environ 61 % par rapport à l'exercice précédent, passant de 73 à 118. Cette hausse peut être attribuable aux webinaires en direct portant sur le nouveau cadre de tarification ainsi qu'au lancement du nouveau site Web, qui permet aux employeurs

d'envoyer directement leurs questions par courriel. Comme pour les demandes de renseignements téléphoniques, il est donc difficile de prévoir la demande de services ou de maintenir des résultats cohérents et stables. Il est important que les employeurs disposent d'un autre moyen pour obtenir des réponses à leurs questions, en particulier en dehors des heures normales d'ouverture. En outre, il est intéressant de souligner que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 5 % des conseils fournis en 2019-2020 ont été donnés à des employeurs qui se sont adressés au BCE en passant par son site Web, ce qui est légèrement inférieur à l'année précédente.

Le site Web du BCE comporte un portail axé sur le domaine de la construction et un autre sur les autres domaines, et l'information est organisée de façon conviviale et permet d'effectuer une recherche dans ces deux volets. Le site Web, conjugué à la disponibilité des services en direct de notre InfoCentre, assure aux employeurs un accès direct, en temps opportun, aux renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations en matière de sécurité et d'indemnisation des accidents du travail.

Comme prévu, le BCE a lancé cette année son nouveau site Web remanié qui offre une nouvelle fonctionnalité et une plus grande convivialité. Le site permet notamment aux employeurs de s'inscrire pour visionner des webinaires enregistrés portant sur divers sujets liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. En outre, les employeurs peuvent envoyer directement des demandes de renseignements par courriel à partir du site. Après le lancement, le site Web a été actualisé de nouveau pour refléter les changements découlant de la mise en œuvre du cadre de tarification. D'autres mises à jour sont effectuées en fonction de l'évolution du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, ce qui permet de tenir les employeurs de l'Ontario au courant et de leur communiquer des renseignements utiles et à jour.

Twitter demeure un complément important dans nos activités de sensibilisation. Le BCE comptait environ 2 800 abonnés à la fin de la période visée par le présent rapport. Il continue d'examiner et d'évaluer d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'augmenter sa visibilité. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

En 2019-2020, le BCE a continué de se concentrer sur les séances d'information auprès des groupes d'intervenants, couvrant des sujets comme les processus d'appel de la WSIB, la réintégration au travail et le stress psychologique. Les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes d'employeurs locaux. Par le passé, des employeurs de même que des associations d'employeurs ont établi des relations continues avec leurs représentants régionaux. Le personnel du BCE continue de centrer ses efforts sur le maintien et le renforcement des contacts régionaux et de sa présence à l'échelle locale. Nous notons que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 2 % des conseils fournis par le BCE en 2019-2020 découlaient d'un contact avec le personnel du BCE, que ce soit dans le cadre de présentations ou d'activités régionales de sensibilisation.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. Étant donné que ce besoin est intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer la première ressource qui vient à l'esprit des employeurs de l'Ontario pour les questions d'indemnisation des accidents du travail. Faire connaître davantage nos services gratuits, professionnels et confidentiels dans l'ensemble des secteurs d'activité et rappeler leur existence à notre clientèle demeure le principal défi du BCE en matière de rayonnement.

Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail

Services de représentation

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la WSIB ou le TASPAAAT (figure 5). Au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Division des services d'appel de la WSIB et TASPAAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers ou conseillères, traitement des demandes, et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la WSIB. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la WSIB pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité à l'intérieur du régime. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés, notamment en demandant au personnel de la WSIB de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. Sa participation aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la WSIB pour faciliter le versement des primes

exigibles et veiller à ce que les employeurs paient leur part de façon durable compte tenu de leurs besoins.

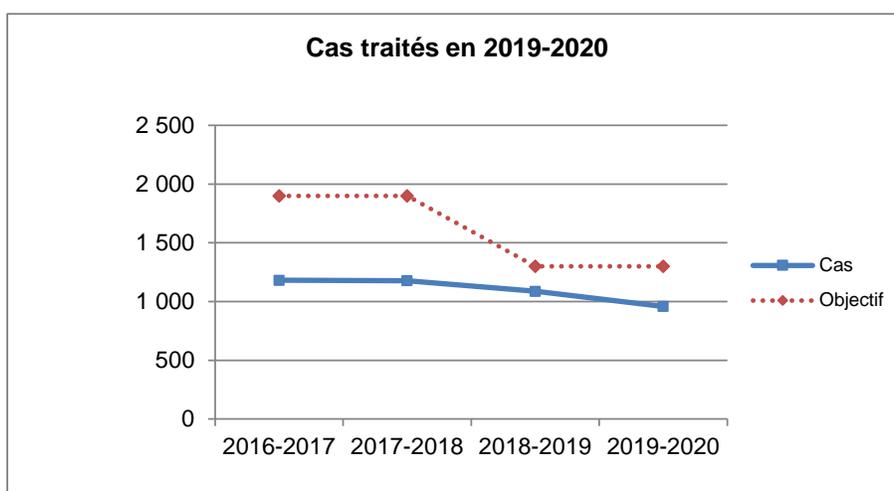
Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs doivent et préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à la rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La mesure de rendement A1 (voir l'annexe A) reflète la réussite de l'organisme à ce chapitre : En 2019-2020, le BCE a réglé 61 % des différends sans audience comparativement à 54 % l'an dernier. Même si ces deux taux sont inférieurs à la cible de 65 %, nous avons constaté une amélioration au cours de l'exercice. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 959 cas traités en 2019-2020, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 217 cas comprenant des médiations ou des négociations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE s'efforce toujours de régler le différend le plus rapidement possible. Dans un contexte où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 959 cas traités au cours de 2019-2020 révèle ce qui suit :

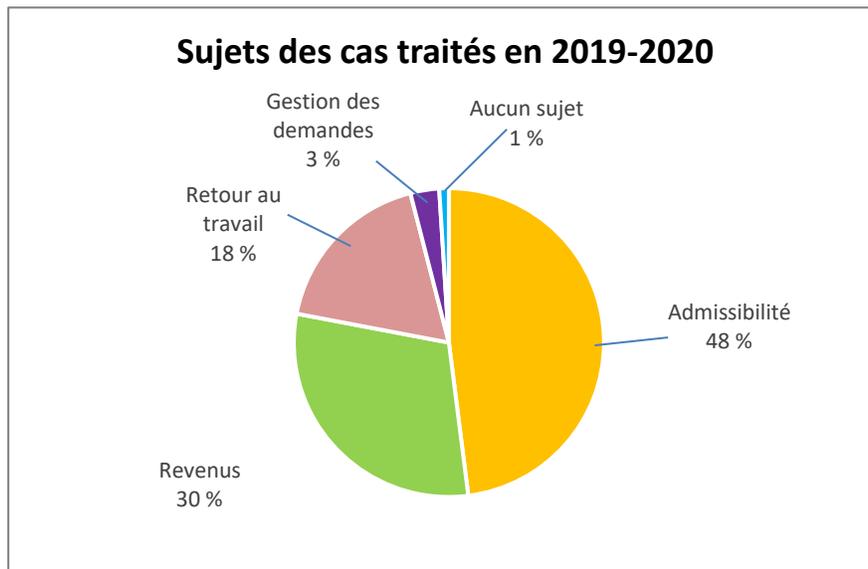
- 453 cas, soit 47,2 %, ont été réglés, ce qui représente une hausse par rapport à l'an dernier (38,6 %);
- 375 cas, soit 39,2 %, étaient nouveaux cette année, un résultat supérieur à celui de l'an dernier (34 %);
- 40 % de tous les cas traités durant l'année ont donné de bons résultats ou des résultats mitigés.

Figure 3



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis continue de révéler des résultats différents. Comme l'an passé, c'est l'admissibilité qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE, ce qui représente 48 % des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 30 %, soit une augmentation par rapport au dernier exercice. Les cas de retour au travail (18 %) et de gestion des demandes d'indemnité (3 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement, comme l'année dernière. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

Figure 4



En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 98,7 % des employés interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est supérieur au résultat de l'année dernière; 92,3 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employés. Ces deux résultats sont supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employés sont tout à fait au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont très reconnaissants.

La satisfaction des clients est extrêmement importante pour le BCE.

Éducation des employeurs

Un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail qu'une fois tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources est nécessairement consacrée à la croissance et à la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances d'information, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon préventive.

C'est pourquoi la stratégie d'information du BCE continue de faire appel à divers moyens qui permettent de fournir aux employeurs des renseignements utiles et accessibles au moment opportun sous diverses formes. Ainsi, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, ces dernières années, offrir des webinaires directement aux intervenants en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter pour publier des gazouillis informatifs et atteindre directement les intervenants.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs participant au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2019-2020. L'année dernière,

le BCE a déclaré 59 % de nouveaux clients, dépassant ainsi l'objectif de 50 %, alors que le chiffre comparable en 2018-2019 était de 56 %. Il semblerait que nos efforts de sensibilisation continuent de porter fruit pour le recrutement de nouveaux clients. Le nouveau site Web (avec les webinaires éducatifs enregistrés) sera annoncé à l'aide de bulletins électroniques envoyés aux employeurs figurant dans notre base de données ainsi que sur notre compte Twitter. Le BCE poursuivra ses efforts pour accroître l'incidence de ses activités de sensibilisation et de diffusion d'information afin que le plus grand nombre possible d'employeurs de l'Ontario s'adressent à lui pour obtenir des services.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la WSIB :

- Les nouveaux messages du directeur sont affichés sur le site Web du BCE et versés à la base de données du BCE sous forme de bulletins électroniques.
- Des bulletins électroniques traitant de sujets précis continuent d'être versés de façon sporadique à la base de données du BCE lorsqu'une nouvelle est jugée digne d'être communiquée aux employeurs de l'Ontario.
- La base de données électronique du BCE contient maintenant les courriels d'environ 45 000 employeurs, soit les courriels obtenus auprès de la WSIB et ceux des clients du BCE et des participants aux présentations ou webinaires.
- Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.
- La brochure donnant un aperçu des services du BCE sera remaniée en 2020-2021 afin de refléter l'image de marque du nouveau site Web.

En 2019-2020, le BCE s'est employé à répondre à la demande des employeurs visant à obtenir davantage d'information concernant les modifications que la WSIB envisage d'apporter à ses politiques et divers autres sujets actuels. Le BCE a également fait des présentations à titre de conférencier invité pour divers groupes d'intervenants.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs. Au cours de l'exercice 2019-2020, la WSIB a éliminé le programme de santé et sécurité des petites entreprises ainsi que les programmes Sécurité avant tout et Groupes de sécurité. Ceux-ci sont remplacés par le programme Excellence en santé et sécurité, un programme unique qui encourage l'amélioration continue. Ce programme fournit aux entreprises l'occasion d'investir dans la santé et la sécurité de leur lieu de travail, ce qui pourrait aboutir à une réduction du taux de prime et à l'obtention de rabais et d'une reconnaissance. À cause de l'élimination des programmes susmentionnés et de l'annulation des séances d'information connexes, le BCE a perdu d'importantes occasions de diffuser de l'information et de faire de la sensibilisation. En outre, le refus des partenaires du régime d'offrir des présentations lorsque le nombre minimum de participants n'était pas atteint a mené à des annulations, ce qui a fait perdre encore d'autres occasions au BCE. En conséquence, le BCE n'a tenu que 20 présentations ou ateliers en personne, auxquels 373 employeurs ont participé (comparativement à 60 présentations en personne et 1 400 participants l'an dernier). De plus, le personnel du BCE a pris part à un certain nombre de séances d'accueil avec le personnel de première ligne de la WSIB (sources d'aiguillage); 55 personnes y ont participé.

Le BCE a communiqué avec les cadres supérieurs responsables du programme Excellence en santé et sécurité afin d'être reconnu comme un expert du retour au travail, ce qui lui permettrait de participer au programme en offrant une séance d'information à l'intention des employeurs inscrits. Le BCE souhaite rencontrer le personnel du programme Excellence en santé et sécurité de la WSIB au cours du nouvel exercice afin

de le renseigner sur ses services et sur l'aide qu'il peut apporter aux employeurs inscrits au programme.

Le BCE a commencé à élaborer une séance d'information sur le retour au travail en vue de la mise en œuvre du programme Excellence en santé et sécurité. Il soumettra la séance au personnel du programme pour la faire approuver et il compte l'offrir aux employeurs inscrits dans le cadre d'un webinaire en 2020-2021.

Le BCE continuera de donner des webinaires et des présentations en personne au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

En 2019-2020, le BCE a présenté en direct au public 6 webinaires qui portaient sur les changements découlant du cadre de tarification. Les webinaires ont eu beaucoup de succès puisque 934 personnes y ont pris part. À l'exercice précédent, le BCE n'avait offert que 2 webinaires en direct, qui avaient attiré 197 participants.

Le BCE a mis à jour ses présentations pour tenir compte des changements occasionnés par l'entrée en vigueur du cadre de tarification. Les présentations seront données sous forme de webinaires en direct en 2020-2021, et le BCE en fera l'annonce dans ses bulletins électroniques, son site Web et Twitter. Les nouveaux webinaires en direct seront enregistrés et versés au site Web du BCE de sorte qu'ils soient rapidement accessibles au plus grand nombre d'employeurs possible. Les webinaires se sont avérés l'outil idéal pour remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de transmettre des renseignements pertinents directement aux employeurs à l'endroit qui leur convient et avec un engagement de temps minime. C'est aussi un excellent moyen pour le BCE de diffuser en temps opportun aux employeurs concernés des renseignements sur les enjeux à venir, tels que les modifications aux politiques ou procédures. Les visiteurs du site Web du BCE peuvent regarder tous les webinaires éducatifs du BCE. Ces webinaires resteront disponibles sur le nouveau site Web, où on trouvera également un mécanisme

permettant de poser des questions et de demander des renseignements supplémentaires tout en regardant un webinaire.

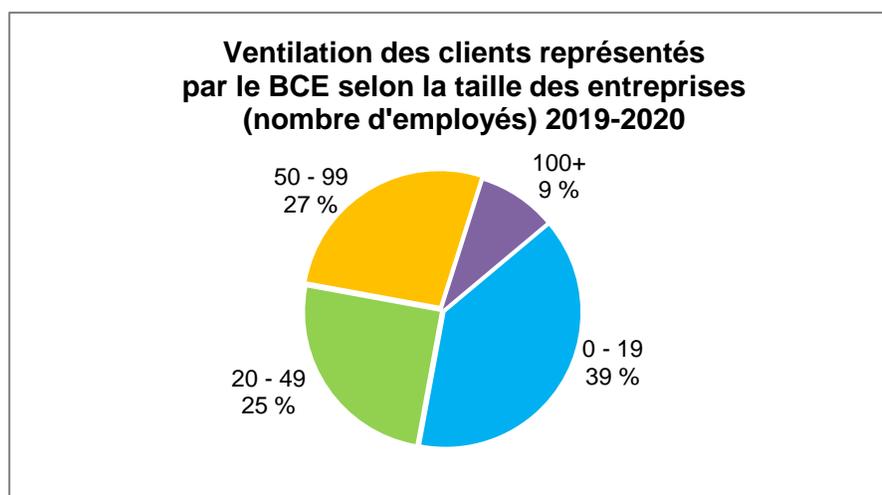
À la fin de l'exercice 2019-2020, le BCE a adapté ses activités en fonction des restrictions liées à la pandémie de COVID-19 en élaborant et en mettant en œuvre un plan d'action pour la diversification des modes de prestation de services destiné à assurer le déploiement à distance du personnel et des ressources, ce qui concorde avec l'approche adoptée par la fonction publique de l'Ontario.

Les services de représentation et d'information et la prestation de conseils ont été maintenus grâce au personnel en télétravail, ce qui a permis au BCE de continuer de fournir des services essentiels aux employeurs de l'Ontario.

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Durant l'exercice 2019-2020, 9 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, ce qui représente une diminution par rapport à l'année dernière.

Figure 5

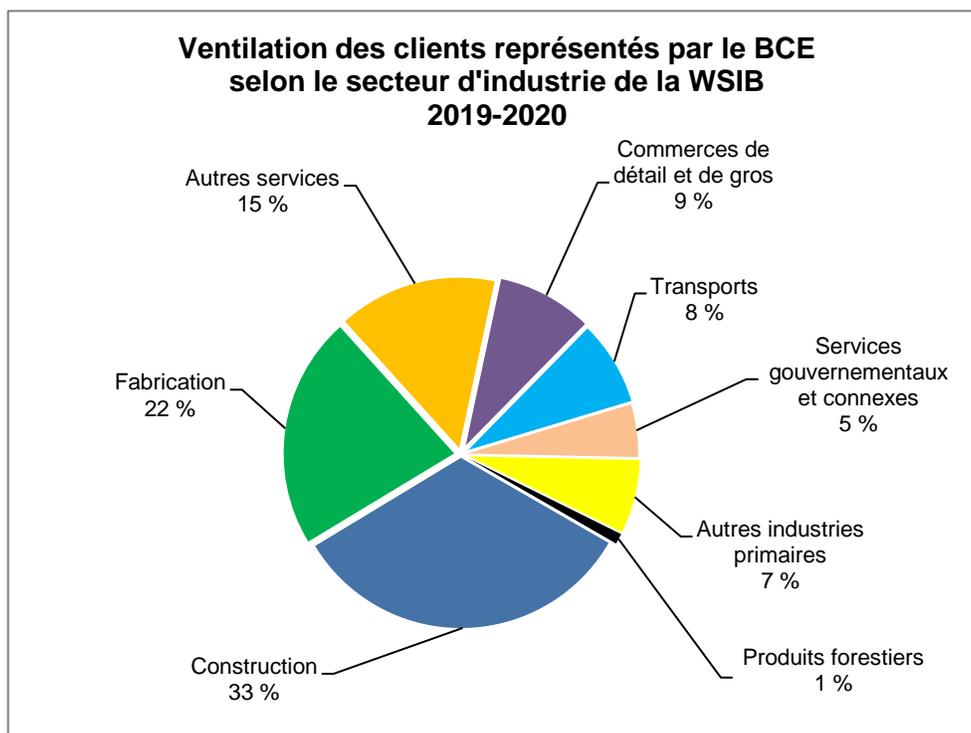


Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les employeurs qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. De plus, on admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs est bénéfique pour l'ensemble du régime. Ainsi, au cours de l'exercice 2019-2020, 20 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés, ce qui représente aussi une diminution comparativement à l'an dernier.

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs à tous les employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la WSIB. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'industrie. Le secteur de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 33 %, une diminution par rapport à 37 % à l'exercice précédent, ce qui illustre l'effet important des politiques de la WSIB sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices d'avant, ce qui reflète la répartition globale des entreprises des employeurs de l'Ontario.

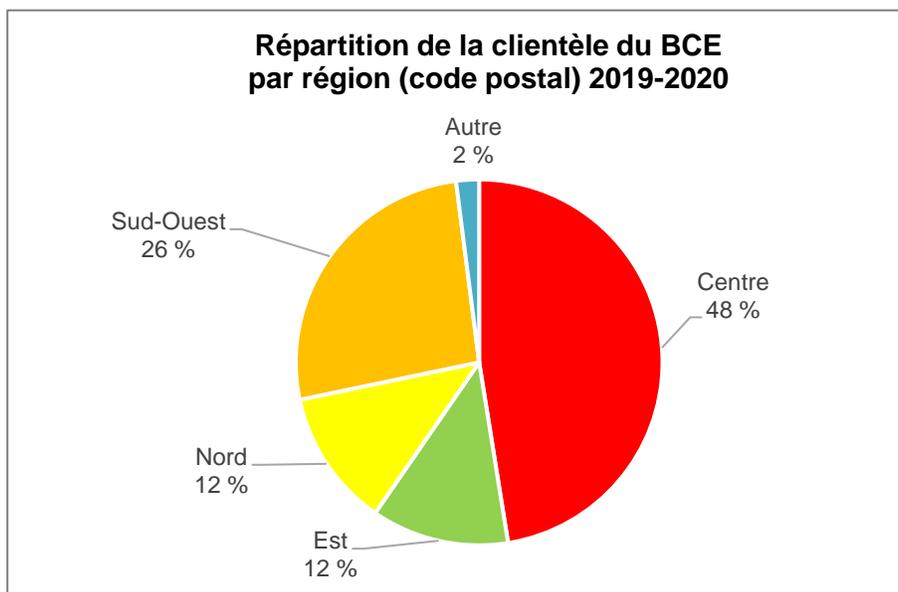
Figure 6



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2019-2020. La prestation des services concorde avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La répartition est très similaire à celle de l'année dernière. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la

province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Valeur pour la clientèle

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre a toujours été et reste une tâche colossale. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif demeure d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pour l'exercice 2019-2020, le BCE rend compte des activités suivantes :

- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intervenants et d'employeurs plus de 20 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le retour au travail, le cadre de tarification de la WSIB et le stress

psychologique, de même qu'une introduction au BCE. En tout, 373 personnes ont assisté aux présentations données par le personnel du BCE durant l'exercice.

- La brochure donnant un aperçu des services du BCE devrait être remaniée en 2020-2021 afin de refléter l'image de marque du nouveau site Web.
- Comme on l'a déjà mentionné, 6 webinaires en direct ont été présentés par le BCE. Les webinaires enregistrés sont versés au site Web du BCE de manière à ce qu'un plus grand nombre de personnes puissent y accéder en temps voulu. De plus, les participants doivent s'inscrire pour regarder les webinaires en ligne, ce qui permet de recueillir le nom des intéressés pour les verser à la base de données électroniques du BCE. Ces webinaires seront mis à jour dans le site Web du BCE, où on trouvera également un mécanisme permettant de poser des questions et de demander des renseignements supplémentaires en ligne.
- Le BCE maintient sa présence sur Twitter. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné environ 2 800 abonnés, soit 161 de langue française et 2 594 de langue anglaise. Il affiche plusieurs fois par semaine des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la WSIB et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés du site Web du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la WSIB diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs ainsi que des particuliers. Nous continuons d'évaluer la possibilité d'utiliser d'autres médias sociaux pour accroître efficacement la visibilité du BCE auprès de la communauté des employeurs de la province.
- Le nouveau site Web du BCE continuera d'être annoncé dans les bulletins électroniques envoyés aux employeurs qui figurent dans la base de données du BCE et dans les gazouillis publiés sur notre compte Twitter.

La plupart de ces activités se poursuivront et prendront de l'ampleur durant le prochain exercice.

Quatrième partie – Aperçu des programmes et activités liés à l’application de l’article 50

Services consultatifs et services de représentation

Depuis avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l’Ontario qui font l’objet de plaintes déposées en vertu de l’article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l’Ontario.

Deux délégués auprès des employeurs sont responsables de la réalisation de ce mandat. En plus des renseignements et conseils fournis dans la section du site Web du BCE qui est consacrée à l’article 50, les employeurs peuvent téléphoner à l’InfoCentre pour obtenir de l’aide. L’aiguillage vers les services de représentation provient de ces deux sources ou directement de la Commission des relations de travail de l’Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2019-2020 :

- Il a reçu et traité 11 demandes d’information par téléphone.
- Il a donné suite à 28 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 16 représentations (cas).
- Sur les 16 représentations, 11 ont été réglées ou retirées et 1 a été retirée volontairement par le demandeur durant l’exercice. Les règlements varient de la simple remise d’une lettre d’emploi au versement d’un montant (généralement peu élevé). Dans la majorité des cas ayant fait l’objet d’un règlement, l’employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d’un emploi ou d’un licenciement.
- Même si aucun sondage détaillé sur la satisfaction des clients n’a été effectué durant la période visée, les commentaires faits spontanément par les employeurs ont été très positifs, ce qui est d’autant plus remarquable qu’ils se trouvent dans une situation difficile lorsqu’ils ont besoin de services ou en reçoivent.

- D'un point de vue géographique, la répartition des cas dans la province était la suivante : Nord 7,5 %, Sud-Ouest 25 %, Est 12,5 % et Centre 55 %.

À signaler toutefois que la demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est intermittente et variable. Dans toute représentation, il faut porter une attention extrême au facteur temps en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour donner suite aux plaintes. Le BCE compte du personnel pour fournir des conseils et offrir des services de représentation selon les besoins.

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle

Nous sommes heureux de publier des observations formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel. Vous trouverez ci-dessous leur traduction en français.

J'ai vraiment aimé collaborer avec vous en tant que mon délégué du BCE. Je vous remercie du temps que vous m'avez accordé ainsi que de vos connaissances et de votre patience. Grâce à votre expertise et à vos conseils, je comprends beaucoup mieux les questions liées à la WSIB qui touchent ma carrière. Vous m'avez beaucoup appris, et votre aide m'a permis d'obtenir gain de cause à plusieurs reprises.

Merci encore une fois de votre dévouement et votre aide. Je vous suis infiniment reconnaissant de ce que vous avez fait pour assurer ma réussite dans l'avenir.

G.B.
Sudbury

C'est une personne très dévouée et travailleuse. C'est agréable de trouver quelqu'un comme elle de nos jours. Vous êtes vraiment chanceux qu'elle fasse partie de votre personnel! Et nous sommes tout aussi chanceux de pouvoir compter sur son aide!

E.D.
St. Catharines

Je tiens à vous remercier encore une fois de votre excellent service, vos recommandations et votre connaissance approfondie des procédures à suivre et des démarches auprès de la WSIB dans ce genre de situations.

Z.T.
Ottawa

Quelle excellente nouvelle! Je suis sans voix.

Je ne vous remercierai jamais assez de votre excellent travail et votre persévérance dans mon dossier.

T.B.
Nairn Centre

Nous avons fini par demander votre aide en juin 2018, et vous n'avez pas ménagé vos efforts pour nous obtenir une réduction de coûts de 25 %, qui a pris effet en avril 2019. Nous étions heureux de constater des progrès, mais nous savions qu'il restait encore beaucoup de chemin à parcourir. Après vous avoir consulté, nous avons décidé de contester la décision et de demander une exonération de coûts de 90 % même si vous nous aviez bien expliqué les risques.

Grâce à votre diligence et à votre travail assidu, nous avons reçu en mars 2020 un avis de la WSIB indiquant que nous avons obtenu gain de cause.

Nous savons maintenant que c'est au Bureau des conseillers des employeurs que les entreprises doivent s'adresser pour obtenir l'aide et le soutien qu'elles méritent.

S.K.
Jordan Station

Nous ne vous remercierons jamais assez de votre soutien et du travail formidable que vous avez fait pour nous aider à recouvrer des fonds. Nous avons fait part de l'existence du BCE à d'autres propriétaires de petites entreprises en espérant qu'ils s'adresseront à vous en cas de problèmes avec la WSIB.

R&L
Ottawa

Le processus a été long, et je n'arrive pas à imaginer comment j'aurais pu m'y retrouver sans votre expertise et votre aide attentionnée!

M.C.
Ottawa

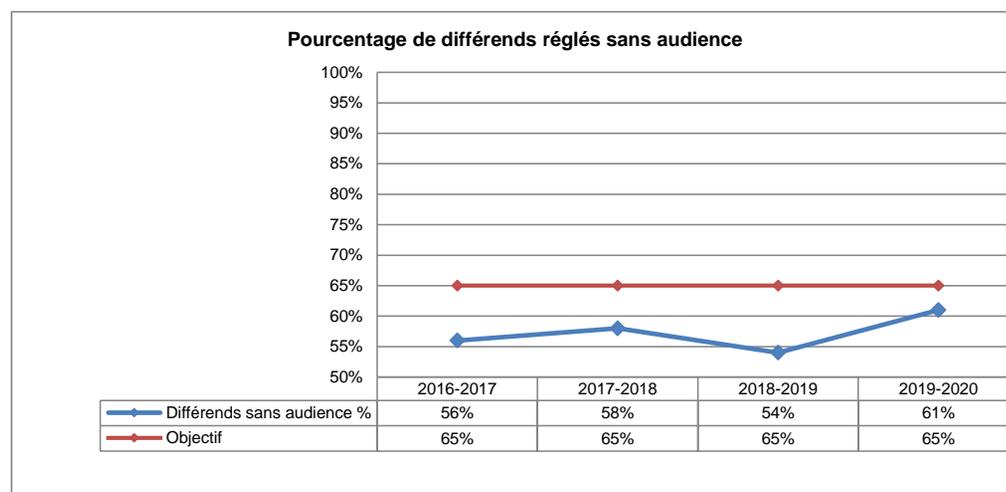
Le BCE reçoit régulièrement des lettres de remerciement après ses présentations à des groupes d'employeurs ou d'intervenants et il est fier de contribuer à renseigner les employeurs sur le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et sur les ressources qui sont à leur disposition.

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2019-2020

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation

A1

Mesures de rendement en 2019-2020 : Pourcentage de différends réglés sans audience



Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la WSIB et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette année, le BCE n'a pas atteint son objectif. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.

Engagements pour 2019-2020

Pour 2019-2020, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 65 % des différends sans audience, et il ne l'a pas atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 65 %.

Publication proposée

À usage interne

Mesure existante

Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2019-2020

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation		A2														
Mesures de rendement en 2019-2020 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice																
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">Pourcentage de nouveaux clients servis</div> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016-2017</th> <th>2017-2018</th> <th>2018-2019</th> <th>2019-2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">—◆— Nouveaux clients</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">52%</td> <td style="text-align: center;">56%</td> <td style="text-align: center;">59%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">-.-◆-.- Objectif</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">50%</td> <td style="text-align: center;">50%</td> </tr> </tbody> </table>		2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	—◆— Nouveaux clients	50%	52%	56%	59%	-.-◆-.- Objectif	50%	50%	50%	50%	<p>Apport du BCE</p> <p>Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.</p> <p>Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la WSIB mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.</p>
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020												
—◆— Nouveaux clients	50%	52%	56%	59%												
-.-◆-.- Objectif	50%	50%	50%	50%												
<p>Que signifie le graphique?</p> <p>Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Même si nous avons atteint notre objectif, il reste beaucoup de travail à faire pour veiller à ce que davantage d'employeurs de l'Ontario soient informés de l'existence du BCE et de ses services et y aient recours.</p>	<p>Engagements pour 2019-2020</p> <p>Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2019-2020. L'objectif a été dépassé.</p> <p>Objectif à long terme</p> <p>L'objectif à long terme est de 50 %.</p>															
Publication proposée	À usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure													

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2019-2020

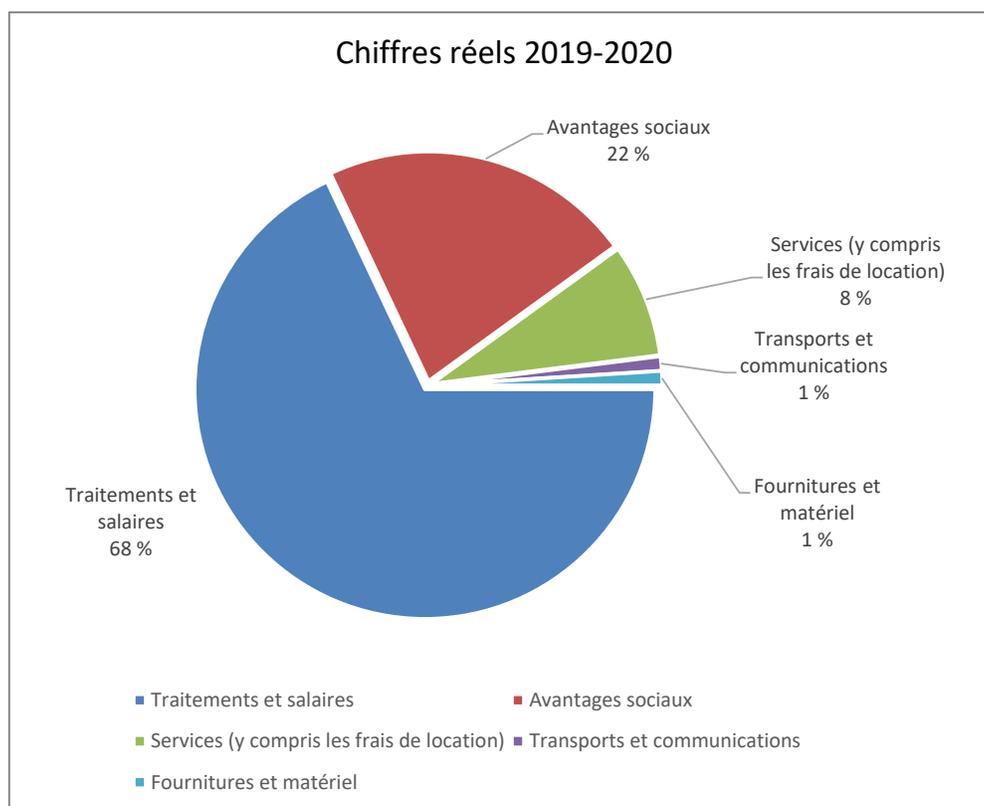
Activités principales : Services consultatifs et services de représentation		A3														
Mesures de rendement en 2019-2020 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %																
<p style="text-align: center;">Pourcentage de clients satisfaits</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016-2017</th> <th>2017-2018</th> <th>2018-2019</th> <th>2019-2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>—◆— Clients satisfaits</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>94%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>...◆... Objectif</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	—◆— Clients satisfaits	98%	99%	94%	98%	...◆... Objectif	90%	90%	90%	90%	<p>Apport du BCE</p> <p>Ce dont les employés se plaignent le plus souvent au personnel du BCE c'est qu'ils n'avaient jamais entendu parler des services du BCE auparavant. La plupart des employés qui utilisent les services du BCE sont très satisfaits.</p> <p>En plus des normes de la FPO en matière de service à la clientèle, le BCE a un bon nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment pour les services téléphoniques, l'examen des dossiers et le suivi auprès des clients, qui visent à offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas a été mis au point pour procurer au personnel du BCE les outils nécessaires pour surveiller et remplir les exigences en question.</p> <p>On offrira une formation d'appoint supplémentaire sur le service à la clientèle.</p>
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020												
—◆— Clients satisfaits	98%	99%	94%	98%												
...◆... Objectif	90%	90%	90%	90%												
<p>Que signifie le graphique?</p> <p>La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.</p> <p>Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE SPAAT – InfoCentre et représentation des employés.</p>	<p>Engagements pour 2019-2020</p> <p>Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2019-2020. L'objectif a été dépassé.</p> <p>Objectif à long terme</p> <p>L'objectif à long terme est de 90 %.</p>															
Publication proposée	À usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure													

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2019-2020

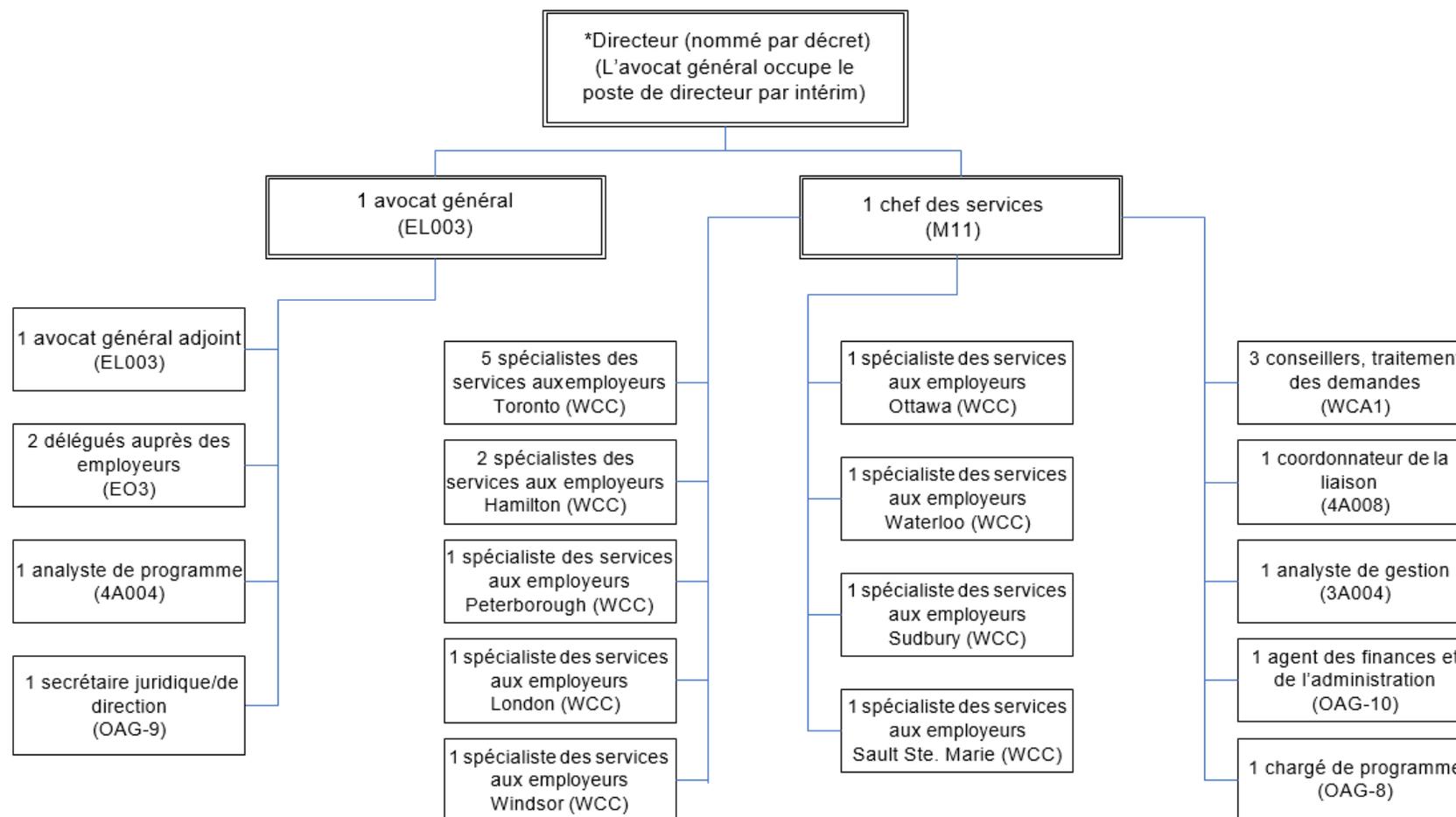
En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Écart en % »)

Compte	Budget final	Chiffres réels de fin d'exercice	Écart	Écart en %
Traitements et salaires	2 582,7	2 490,4	92,3	3,6 %
Avantages sociaux	594,1	811,5	(217,4)	-36,6 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transports et communications	148,7	53,2	95,5	64,2 %
Services (y compris les frais de location)	355,9	288,0	67,9	19,1 %
Fournitures et matériel	89,8	24,3	65,5	72,9 %
ACDF totales	594,4	365,5	228,9	38,5 %
Total général	3 771,2	3 667,5	103,7	2,8 %

Figure 8



Annexe C : Organigramme du BCE



*L'avocat général occupe le poste de directeur de façon intérimaire.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

ou

Adresse postale

505, avenue University, 20^e étage

Toronto (Ontario)

M5G 2P1