

Bureau des conseillers des employeurs

Plan d'activités

2021-2022

à

2023-2024

Ontario 

Table des matières

RÉSUMÉ	2
MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE	4
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES.....	5
ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS.....	8
APERÇU DES PROGRAMMES	9
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	12
RESSOURCES HUMAINES.....	15
RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS	17
PLAN DE MISE EN ŒUVRE	17
PLAN DE COMMUNICATION	17
ANNEXE A RESSOURCES FINANCIÈRES.....	20
ANNEXE B PLAFONNEMENT DES ETP	21
ANNEXE C MESURES DU RENDEMENT	22
ANNEXE D ORGANIGRAMME DU BCE	25

PLAN D'ACTIVITÉS DE 2021 À 2024

RÉSUMÉ

Le Bureau des conseillers des employeurs (BCE) continue de répondre adéquatement aux besoins des employeurs de l'Ontario en matière d'éducation, de conseils et de services de représentation pour les questions relevant de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT). Comme le révélait le rapport annuel du BCE pour l'exercice 2019-2020, les taux de satisfaction continuent de dépasser notre cible de 90 % chez tous les clients consultés lors d'un sondage.

Le BCE cible ses ressources de façon à répondre aux besoins des employeurs, qui peuvent ainsi consacrer leur temps et leur argent à l'exploitation de leur entreprise. La disponibilité de services spécialisés, prépayés et confidentiels est un atout considérable pour les petits employeurs.

Durant les exercices à venir, les travaux du BCE s'articuleront autour de trois orientations stratégiques :

- augmenter la sensibilisation aux responsabilités des employeurs dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT) et à l'aide que les services du BCE peuvent apporter aux employeurs;
- continuer à fournir à notre personnel une formation et un soutien de haut niveau, axés sur les clients et inclusifs;
- contribuer à un système de SPAAT accessible.

Le partage de l'information et de l'expertise pour augmenter la sensibilisation aux responsabilités des employeurs et à l'aide que les services du BCE peuvent apporter aux employeurs reste le point de mire de la planification de nos activités. Le partage de l'information se fait par différents moyens : des webinaires en direct et enregistrés; un site Web à jour; des bulletins électroniques; et Twitter. Dans toute la province, ces méthodes virtuelles sont orientées vers les employeurs et les groupes d'intervenants.

Les activités de l'exercice 2021-2022 cibleront les services numériques en offrant des webinaires en direct et en élaborant une stratégie axée sur le numérique et les médias sociaux.

Les experts du BCE et leur dévouement pour l'excellence du service à la clientèle sont à la base du succès de l'organisme. La formation continue du personnel, le mentorat et les ressources sont essentiels pour maintenir l'expertise et rester au fait des nouveaux développements. Nous continuerons de nous concentrer sur le cadre de travail de la WSIB pour l'établissement des taux de primes afin d'aider les employeurs à faire la transition vers cette nouvelle approche. Un autre point de mire sera le soutien du personnel à mesure que nous nous adaptons aux audiences vidéo offertes durant la crise

de la COVID-19.

Nous anticipons avec plaisir l'occasion de servir la communauté des employeurs et les parties prenantes de 2021 à 2024, en mettant à profit l'expertise et l'innovation et en misant sur l'excellence du service à la clientèle.

PLAN D'ACTIVITÉS DU BCE POUR 2021 À 2024

MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE

MANDAT

Conformément au paragraphe 176 (2) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT), le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est d'éduquer, de conseiller et de représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés dans les affaires relevant de la LSPAAT.

Le BCE fournit des conseils et des services de représentation professionnels, opportuns et à valeur ajoutée sur un éventail complet de questions liées à la SPAAT à tous les employeurs qui participent au système de SPAAT.

Le BCE fournit aux employeurs de l'Ontario des renseignements et des outils opportuns et pertinents liés à la SPAAT à l'aide d'un éventail de moyens facilement accessibles.

De plus, le BCE est chargé de fournir des conseils, de l'information et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui ont moins de 50 employés relativement aux représsailles interdites aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

VISION

Bâtir un Ontario où les petites et moyennes entreprises exploitent des lieux de travail sécuritaires, équitables et productifs et contribuent à une économie dynamique et concurrentielle.

MISSION

Dans le cadre de sa mission, le BCE se veut l'organisme par excellence dans la prestation de services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario pour les questions qui touchent la SPAAT ainsi que les représsailles liées à la santé et à la sécurité.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. Faire connaître les responsabilités des employeurs en matière de SPAAT et les services que le BCE peut offrir aux employeurs pour les aider.

Le BCE communique l'information aux employeurs, aux clients et aux intervenants de l'Ontario au moyen de webinaires, de notre site Web et des médias sociaux par l'entremise de Twitter @askOEA, ainsi qu'au moyen de bulletins électroniques. Par exemple, il diffuse des gazouillis en français et en anglais sur des sujets tels que les changements aux politiques de la WSIB, des rappels concernant les obligations des employeurs aux termes de la LSPAAT et les dates importantes à venir. Le compte Twitter du BCE est suivi par plus de 2 500 abonnés.

Programme de webinaires

Le BCE s'est concentré sur les webinaires, en direct et enregistrés, pour s'acquitter de son mandat en matière d'éducation. Durant l'exercice 2020-2021, l'organisme a mis à jour 11 sujets de webinaires et ajouté un nouveau thème à la série. Ces 12 webinaires ont été offerts dans le cadre d'une série répartie sur six semaines. Cette approche a reçu un accueil très favorable; les employeurs pouvaient choisir de regarder la série au complet ou d'explorer des thèmes d'intérêt. La série de webinaires du BCE cadrait bien avec le virage accéléré vers les réunions virtuelles que la pandémie de COVID-19 a rendues nécessaires.

Nous avons également décidé d'enregistrer les webinaires et de diffuser les enregistrements dans le site Web du BCE. Ainsi, quiconque s'intéresse à un sujet peut accéder à l'information s'y rapportant, au moment qui lui convient. Les personnes souhaitant visionner un webinaire archivé doivent commencer par s'inscrire.

Les webinaires en direct sont planifiés et annoncés au moyen de bulletins électroniques, de notre site Web et de Twitter @askOEA. Les webinaires en direct concernent surtout des questions de fond et d'actualité qui ont une incidence sur les employeurs, par exemple les changements au processus d'établissement des primes de la WSIB et l'approche de la WSIB en matière de COVID-19.

Grâce à la technologie, le BCE optimise ses ressources et les utilise de manière rentable et efficace pour atteindre les employeurs de l'Ontario, partager l'information concernant leurs responsabilités en matière de SPAAT et mieux leur faire comprendre comment il peut les aider.

Mesures à prendre

- Élaborer une stratégie de médias sociaux et mettre à jour notre plan de marketing, notamment la définition de paramètres.
- Élaborer des paramètres en nous fondant sur l'analyse de notre site Web – les données qui nous permettent de savoir que nous avons du succès.
- Réponses positives aux webinaires ou séances d'éducation et inscriptions.
- Information partagée (p. ex., bulletins électroniques, gazouillis);
- Mesures du site Web (à élaborer).

2. Services de haut niveau, axés sur les clients et inclusifs

Le mandat du BCE, qui consiste à fournir des conseils et des services d'éducation et de représentation, repose sur les efforts d'un personnel dévoué, instruit et motivé. Le programme interne d'éducation continue du BCE vise à maintenir un haut niveau de connaissances concernant le système de SPAAT, notamment les changements touchant les politiques et les procédures de la WSIB. Un peu comme ces dernières années, le BCE continuera à former le personnel pour répondre aux questions concernant le nouveau cadre de tarification que la WSIB emploie pour déterminer les primes. Nous aiderons également le personnel à faire la transition vers les audiences en visioconférence.

De même, pour remplir les obligations du BCE aux termes de l'article 50 de la LSST, le personnel continuera de recevoir une formation sur les obligations et les droits des employeurs en cas de repréailles, ainsi qu'un soutien pour ses interventions devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Grâce à un soutien régional maintenu dans l'ensemble de la province par les employés du BCE répartis géographiquement et travaillant à leur domicile, les employeurs ont accès à des services spécialisés dans leurs régions.

L'attention que nous accordons à l'excellence des services s'illustre par un haut niveau de satisfaction de nos clients. (Voir l'annexe C.)

Mesures prévues pour 2021 à 2023

- Renouveler le matériel et les ressources nécessaires à la formation du personnel.
- Renouveler la collecte de données sur les problèmes soulevés par les employeurs pour être plus réactifs lors du partage d'informations et de l'élaboration d'outils de sensibilisation (p. ex., Twitter et FAQ du site Web).
- S'accorder un soutien mutuel.

Critères d'évaluation de notre succès

- Haut niveau de satisfaction des clients.
- Clients fidélisés.
- Recommandations de clients.

3. Contribuer à un système de SPAAT accessible

Le BCE est un partenaire efficace et précieux du système de SPAAT. Nous aidons les employeurs à s'orienter dans ce système et nous réglons les problèmes des clients le plus tôt possible. Nous contribuons à l'amélioration du système grâce à des relations solides avec les intervenants, les organismes partenaires et le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC).

Mesures prévues pour 2021 à 2023

- Faire des expériences avec les outils d'enquête et l'analyse de notre site Web pour mieux comprendre les questions qui sont prioritaires pour les employeurs.
- Renouveler les indicateurs de rendement clés pour les services et les programmes d'éducation.
- Partager les connaissances avec les employeurs et les partenaires du système dans le cadre de présentations, de séances d'information et de webinaires pour illustrer les apprentissages.

Critères d'évaluation de notre succès

- Conseils, représentation et éducation.
- Partenariats communautaires.

ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS

L'équipe de direction du BCE participe activement aux réunions et aux activités de nombreux groupes et organismes d'intervenants liés aux employeurs, dont voici une liste non exhaustive :

- *Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC);*
- *Council of Ontario Construction Associations (COCA);*
- *groupe des employeurs de l'annexe 2;*
- *Electrical Contractors Association of Ontario (ECAO);*
- *Groupe consultatif du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Groupe consultatif du TASPAAAT);*
- *Ontario Business Coalition (OBC);*
- *Ontario Home Builders' Association (OHBA).*

La direction du BCE et d'autres membres du personnel assistent aux réunions des partenaires du système lorsque l'occasion se présente. De plus, la direction du BCE siège à des comités consultatifs, établit des activités de sensibilisation pertinentes avec les associations d'employeurs ou participe à de telles activités.

Des présentations destinées à des groupes d'employeurs sont organisées partout dans la province pour faire connaître le BCE et ses services aux intervenants intéressés. Le BCE continue de chercher et de mettre en œuvre des moyens de sensibiliser le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens, partout dans la province.

En ce qui concerne les représailles visées par l'article 50, les délégués auprès des employeurs rencontrent les groupes d'employeurs intéressés lorsque l'occasion se présente. Les détails de notre mandat aux termes de l'article 50 sont maintenant donnés d'office dans tous les exposés introductifs du BCE destinés à des groupes d'employeurs.

APERÇU DES PROGRAMMES

Le BCE contribue à une économie prospère et sécuritaire en appuyant les petites entreprises dans un appareil administratif et décisionnel spécialisé.

Le BCE soutient les employeurs de l'Ontario, particulièrement les petits employeurs :

- en les aidant à mieux comprendre les responsabilités dans le lieu de travail;
- en les aidant dans leurs interactions avec la WSIB, ce qui leur permet de consacrer leur temps et leur argent à la croissance de l'entreprise dont ils sont propriétaires;
- en les aidant à comprendre et à remplir leurs obligations permanentes envers leurs travailleurs;
- en les aidant à résoudre les questions liées aux représailles envers les travailleurs visés par l'article 50 de la LSST.

Le rapport final d'une étude opérationnelle portant sur la WSIB et réalisée par Linda Regner Dykeman et Sean Speer a été rendu public en novembre 2020. Dans ce rapport, les auteurs notent que : *[traduction]* « les intervenants sont rarement d'accord sur les affaires ayant trait à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, mais reconnaissent presque à l'unanimité que le Bureau des conseillers des travailleurs et le Bureau des conseillers des employeurs fournissent des services utiles qui aident les travailleurs non syndiqués et les petits employeurs à s'orienter dans le système décisionnel et d'appel de la WSIB ainsi que dans le système général de santé et de sécurité au travail ».

Conseils aux employeurs

Le BCE exploite un InfoCentre qui fournit des avis juridiques complets aux employeurs sur toutes les questions touchant la SPAAT, ainsi que des renseignements généraux sur les représailles visées par l'article 50. Les demandes sont reçues sur une ligne provinciale 1 800 et par courriel. L'InfoCentre est doté de trois conseillers chargés du traitement des demandes. Les clients peuvent également choisir d'appeler le spécialiste local des services aux employeurs du BCE pour obtenir des conseils et de l'aide. Le BCE a un effectif regroupant 15 spécialistes des services aux employeurs dans l'ensemble de la province et deux délégués auprès des employeurs; veuillez consulter l'organigramme du BCE à l'annexe D.

Le site Web du BCE, www.employeradviser.ca, est un moyen efficace et d'accès facile qui permet aux employeurs d'obtenir des réponses à des demandes de renseignements simples. Les utilisateurs peuvent aussi envoyer des demandes par courriel au personnel de l'InfoCentre à partir du site Web.

Représentation des employeurs

Le BCE représente les employeurs dans les différends relatifs à la LSPAAT devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). Les spécialistes des services aux employeurs du BCE fournissent des services de représentation au secteur opérationnel de la WSIB et à la Division des services d'appel, ainsi qu'au TASPAAT. À la CRTO, les délégués auprès des employeurs fournissent des conseils et des services de représentation aux employeurs qui comptent moins de 50 employés pour les questions concernant les représailles interdites aux termes de l'article 50 et représentent les clients devant la WSIB et dans les procédures d'appel devant le TASPAAT.

Sensibilisation des employeurs

Le BCE continue de mettre l'accent sur la sensibilisation des employeurs de l'Ontario à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail et sur les questions liées aux représailles interdites aux termes de l'article 50 de la LSST en utilisant son site Web, des webinaires, les médias sociaux, des bulletins électroniques, ainsi que des présentations et des ateliers régionaux en direct, lorsqu'il y a lieu.

Les webinaires en direct seront au cœur des efforts du BCE pour remplir son mandat éducatif.

Les bulletins électroniques restent une priorité importante des démarches d'éducation et de sensibilisation. Les changements apportés aux politiques et aux procédures de la WSIB sont régulièrement relayés aux employeurs figurant dans la base de données du BCE, ce qui assure leur communication à ce groupe en temps opportun.

Ces dernières années, le BCE a accru sa capacité de diffusion de messages pertinents aux employeurs dans le cadre de bulletins électroniques grâce à l'acquisition de la liste des employeurs qui se sont inscrits auprès de la WSIB pour obtenir des services par voie électronique. Nous avons constaté que peu d'intervenants choisissaient de se « désabonner » de nos communications, ce qui témoigne de l'importance que revêt ce service d'information pour les employeurs.

Durant l'exercice à venir, le BCE se concentrera sur la série de webinaires et les multiples présentations et ateliers virtuels d'information et de formation qu'il offrira dans l'ensemble de la province, en partenariat avec des groupes voués à la sécurité, des groupes d'employeurs et des partenaires du système.

Les présentations et les ateliers du BCE portent sur des thèmes qui présentent un intérêt pour les employeurs, comme la gestion des demandes de prestations, les droits relatifs au stress chronique et les questions liées au revenu. Ils abordent également les changements apportés au système, par exemple le nouveau cadre de tarification de la

WSIB et l'intervention de la WSIB contre la COVID-19.

En 2020-2021, l'organisme a élaboré des programmes spécialisés de retour au travail pour les employeurs de la construction et ceux non liés à la construction, afin d'appuyer les participants au nouveau programme d'excellence en santé et en sécurité de la WSIB; les séances seront offertes tout au long de l'exercice 2021-2022.

Notre objectif est de continuer à utiliser ces outils d'éducation et de sensibilisation au cours des prochains exercices pour fournir aux employeurs de l'Ontario une éducation complète, opportune et adaptée aux politiques en vigueur. La capacité à fournir des renseignements en temps opportun aux clients, aux intervenants et à la communauté d'employeurs de l'Ontario en général demeure un objectif stratégique clé du BCE.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs externes

Le BCE, qui découle d'une obligation législative de la WSIB aux termes de la LSPAAT, exerce ses activités dans le contexte budgétaire du gouvernement. Notre financement provient des primes et des droits administratifs que les employeurs versent à la WSIB.

Nouveau cadre de tarification de la WSIB

Le nouveau cadre de tarification réforme fondamentalement la façon de classer les employeurs et de déterminer les primes qu'ils doivent verser. Sensibiliser les employeurs à ces changements est pour le BCE l'occasion de mieux se faire connaître auprès d'eux. On peut s'attendre à ce que, du fait de sa complexité, la mise en œuvre de ce nouveau cadre nécessite un soutien et une contribution de grande ampleur de la part du BCE. Les employeurs s'attendent à ce que le BCE les informe de ces changements et les leur explique. Il est clair que nous en avons l'obligation aux termes de la loi, et notre personnel aura encore besoin d'une formation interne poussée pour atteindre la norme qu'il faut pour pouvoir remplir cette obligation.

Atténuation

Le personnel du BCE aura besoin d'une formation continue pour rester au fait de l'actualité concernant la transition vers la nouvelle méthode de calcul des primes et les complexités du nouveau système. Fait notable, la transition vers le nouveau cadre de tarification a été reportée d'un an dans le cadre des mesures de soutien financier prises par la WSIB à la suite de la COVID-19.

Audiences par visioconférence

Les partenaires du système ont proposé des audiences téléphoniques durant la crise de la COVID-19 et la prochaine étape consistera à s'adapter aux audiences par visioconférence et à aider les clients à gérer ce changement.

Atténuation

L'organisme surveillera de près sa technologie pour veiller à ce que le personnel ait la capacité de participer, dans l'exercice de son activité professionnelle, aux audiences par visioconférence offertes par les organismes partenaires. De plus, nous créerons des occasions pour le personnel de s'exercer à utiliser la technologie durant les réunions du personnel.

Délivrance de permis aux parajuristes

Le BCE bénéficie d'une exemption à l'égard du permis obligatoire pour la prestation de services juridiques dans les affaires concernant la SPAAT. Pour le moment, le BCE continue de se prévaloir de cette exemption; on s'attend d'ailleurs à ce que le Barreau de l'Ontario élimine cette obligation au moment opportun.

Atténuation

Le coût annuel projeté du permis de parajuriste et de l'assurance contre la faute professionnelle pour tous les employés concernés est inclus dans le budget de fonctionnement du BCE et reporté chaque année sur le prochain exercice.

Pandémie de COVID-19

Au début de 2020, le BCE préparait la mise à jour de sa série de webinaires. Grâce à ces préparatifs, le BCE était bien positionné pour adapter son offre de webinaires éducatifs aux méthodes virtuelles que la COVID-19 l'a contraint à mettre en place.

Facteurs internes

Le BCE a un personnel hautement qualifié et dévoué qui fournit les meilleurs conseils et la meilleure représentation possible aux employeurs. La répartition du personnel dans toute la province nous permet de nous acquitter de notre engagement à assurer le plus haut niveau de service à la clientèle.

Départs à la retraite possibles au sein du personnel du BCE

Bon nombre de nos employés approchent l'âge de la retraite et il est à prévoir que les départs à la retraite perturberont la disponibilité en temps utile des services locaux lorsque nous recruterons et formerons leurs remplaçants.

De plus, avec les départs à la retraite ainsi prévus, nous nous attendons à une augmentation substantielle des indemnités de départ à verser. Le versement de telles indemnités exercerait une pression financière considérable sur notre budget.

Les agents de réception des demandes du BCE se sont vu offrir des possibilités de perfectionnement professionnel comme remplaçants des spécialistes des services aux employeurs, pour les préparer à faire face à la concurrence lors d'éventuels concours.

Conseils et complexité

Comme le rapporte notre personnel, la complexité accrue des dossiers est telle qu'elle exige beaucoup de temps et d'attention. La WSIB CSPAAT continue de faire état d'une diminution globale du nombre de dossiers. Le BCE continue d'étudier de nouvelles façons d'offrir plus de services à une clientèle élargie.

En ce qui a trait aux responsabilités prévues à l'article 50, le calendrier des audiences de la CRTO est beaucoup plus contraignant que celui utilisé dans le cadre du système de SPAAT et il faut être en mesure de se charger de plusieurs audiences dans un délai de quelques jours. Bien que les dossiers soient généralement assez peu nombreux, la présence de deux délégués auprès des employeurs permet à l'organisme de respecter les délais serrés pour tous ses clients et, au besoin, ce personnel contribue aux activités de sensibilisation à la SPAAT ainsi qu'aux projets de politiques. Pour autant que nous ayons pu constater, bon nombre d'employeurs sont encore inconscients ou mal informés de leurs obligations en matière de représailles interdites aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Il est donc à prévoir que le nombre de demandes d'assistance dans ce domaine continuera de croître.

Technologie

Accès électronique aux dossiers de la WSIB

Durant la pandémie de COVID-19, le BCE a commencé à obtenir l'accès électronique aux dossiers de la WSIB. Cette transition a été la bienvenue et nous a conduits à investir dans un nouveau logiciel pour permettre au personnel de mieux utiliser un fichier PDF. La formation à ce nouveau logiciel a été offerte durant l'exercice 2020-2021. Le BCE est ravi que les employeurs aient accès aux services électroniques, car ils disposent ainsi de méthodes plus accessibles pour interagir avec la WSIB ainsi que d'un accès plus rapide à l'information.

Analyse de notre site Web

En s'acquittant de son mandat d'éducation principalement au moyen de webinaires, de son site Web, des bulletins électroniques et de Twitter, le BCE est capable d'optimiser son rayonnement auprès des employeurs de l'Ontario par voie électronique. Cette priorité demeure inchangée, mais sa mise en œuvre reste soumise à de réelles contraintes. L'exploration plus détaillée de l'analyse du site Web du BCE pourrait nous aider à comprendre les questions ou les sujets qui sont prioritaires pour les employeurs.

RESSOURCES HUMAINES

Priorité	Activités clés	Questions touchant les RH et incidences	Priorités et actions des RH en 2020-2021	Éventuel impact sur les ressources (Oui/Non)
1	La planification de la relève et des activités est un objectif permanent.	<p>À l'heure actuelle, les ressources sont adaptées aux exigences en matière de services. Une augmentation ou une variation géographique de la demande de services nécessitera des ajustements continus de l'effectif et une éventuelle réaffectation des responsabilités. Au cours des prochaines années, il y aura de plus en plus de départs à la retraite, ce qui se traduira par des pressions financières sur l'organisme en raison des indemnités de départ et des coûts de remplacement et de recrutement du personnel.</p> <p>L'obligation faite aux parajuristes par le Barreau de l'Ontario d'être titulaires d'un permis a une incidence sur le recrutement et entraîne des coûts continus importants en raison des responsabilités de l'employeur à l'égard du paiement des cotisations professionnelles et de l'assurance.</p>	<p>Prévoir l'évolution de la dotation en personnel afin d'assurer la continuité des activités; continuer d'ajuster les niveaux de dotation en fonction des exigences liées au traitement des dossiers.</p> <p>Surveiller le budget et prévoir si possible les répercussions des dépenses supplémentaires.</p> <p>Surveiller les charges de travail pour s'assurer que des ressources adéquates sont disponibles.</p> <p>Évaluer et mettre à jour les plans et les stratégies de formation et de perfectionnement pour tout le personnel du BCE.</p>	<p>Le versement d'indemnités de départ et les coûts de remplacement et de recrutement du personnel exercent des pressions financières sur le budget du BCE si un certain nombre d'employés quittent l'organisme au cours de l'exercice.</p> <p>La formation et le perfectionnement professionnel supplémentaires coûtent cher, tout comme les cotisations professionnelles.</p>

2	<p>Les employeurs continuent d'avoir besoin d'une formation sur les changements apportés à la LSPAAT et aux politiques de la WSIB, ainsi qu'en ce qui concerne les représailles interdites aux termes de l'article 50 de la LSST.</p> <p>Les webinaires organisés par le BCE s'avèrent très efficaces pour fournir ce type de renseignements et de formation.</p>	<p>Bien que les ressources actuelles du BCE lui permettent de fournir un soutien technique pour ses activités de sensibilisation reposant sur des moyens électroniques, il faut procéder régulièrement à une analyse et à une évaluation pour trouver un équilibre entre les nouvelles possibilités et les ressources disponibles.</p>	<p>Veiller à ce que les membres du personnel du BCE soient bien formés et préparés pour conserver leur expertise dans les domaines de l'indemnisation des accidents du travail et des représailles interdites par la loi.</p> <p>Déployer les ressources de manière à maximiser les points de contact avec les employeurs, en personne ou par voie électronique.</p>	<p>L'harmonisation des exigences en matière de personnel et de ressources se poursuit.</p>
---	---	--	--	--

RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS

Vu que les efforts de rayonnement du BCE sont en grande partie fondés sur des moyens électroniques, et facilités par de tels moyens, le soutien à l'adaptation dans ce domaine est essentiel. Des ressources supplémentaires relevant de la technologie, et particulièrement les outils électroniques pour les activités de sensibilisation, seraient utiles.

Comme nous l'avons déjà indiqué, les finances de l'organisme seront sous pression pour absorber les coûts engendrés à mesure que surviennent les départs à la retraite et pour assumer les coûts supplémentaires liés aux droits de permis et à l'assurance pour les parajuristes. Le personnel de remplacement, recruté en temps opportun, sera affecté au fur et à mesure, selon les dates des départs à la retraite.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Le modèle d'activités fondamental du BCE sera maintenu : l'InfoCentre conservera un effectif suffisant pour fournir un service centralisé aux employeurs dans l'ensemble de la province, des services de représentation seront fournis à l'échelon local par des spécialistes des services aux employeurs répartis dans les régions et la représentation en vertu de l'article 50 de la LSST sera centralisée à Toronto, des déplacements étant effectués au besoin pour aider les clients employeurs.

L'éducation sera, pour l'essentiel, centralisée : les efforts du BCE seront en grande partie fondés sur l'utilisation d'outils électroniques – son site Web, les webinaires, les bulletins électroniques et les médias sociaux (Twitter). Afin de nous adapter à une utilisation accrue des outils électroniques pour les activités de sensibilisation, il serait utile de posséder l'expertise et les ressources nécessaires pour concevoir une stratégie de médias sociaux et mettre à jour notre plan de marketing.

PLAN DE COMMUNICATION

La priorité du plan de communication du BCE pour 2021 à 2024 reste d'alerter les clients et les intervenants lorsque des modifications sont apportées aux politiques et aux priorités relatives au système de SPAAT.

Les services gratuits, confidentiels et spécialisés qui sont fournis aux employeurs de l'Ontario pour les aider à interagir avec la WSIB et à traiter les questions liées aux repréailles interdites par la loi aident les petites entreprises et contribuent à une économie stable et prospère.

PARTAGE DE L'INFORMATION

Le BCE est pour un certain nombre de ses clients et d'autres groupes d'intervenants une importante source de nouvelles, de renseignements et d'éducation concernant les

politiques et les procédures de la WSIB et les changements qui y sont apportés. Par exemple, en 2020-2021, nous avons augmenté la diffusion de nos bulletins électroniques et ainsi atteint quelque 80 000 employeurs en incluant ceux qui s'étaient abonnés aux services électroniques auprès de la WSIB. Pour atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs intéressés, le BCE doit avoir recours à divers modes de communication, y compris son site Web, les webinaires, les médias sociaux (Twitter), les bulletins électroniques et, au besoin, les présentations en personne à l'échelon régional.

En ce qui concerne son mandat aux termes de l'article 50 de la LSST, le BCE emploie les mêmes outils de diffusion de l'information, lorsque les occasions se présentent, bien que la question des groupes d'intérêts distincts ne s'applique pas vraiment ici.

Le BCE mesure l'efficacité de ses communications en fonction de l'augmentation de son rayonnement, par exemple, le nombre de ses abonnés sur Twitter, le nombre de participants à ses webinaires et le nombre de conseils et de services de représentation qu'il fournit aux employeurs. Le BCE fait en sorte que le nombre d'employeurs bénéficiant de ses services, y compris de ses communications, augmente d'une année à l'autre. L'organisme surveille également la rétroaction qualitative reçue, d'une part, par le biais de commentaires suivant les webinaires et, d'autre part, par les membres du personnel comme indicateur de la valeur fournie aux employeurs et aux intervenants.

Webinaires

Les webinaires sont une composante rentable et fondamentale de la stratégie d'éducation du BCE. La diffusion de webinaires en direct sera le point de mire de l'exercice 2021-2022. L'archivage de nos webinaires dans le site Web du BCE se poursuivra et les mettra directement à la portée des employeurs grâce à un accès sur demande.

Partenaires du système

La CSPAAT et le TASPAAAT, de même que les inspecteurs du MTFDC, restent d'importantes sources d'aiguillage pour les clients du BCE. Les relations entre le BCE et ces groupes sont alimentées sur le plan personnel et organisationnel par des liens vers les sites Web respectifs et des « séances d'accueil ».

Nous continuons de surveiller et de saisir toutes les occasions récurrentes de rencontrer des membres de la WSIB et du TASPAAAT ou des inspecteurs du FTFDC pour leur rappeler l'existence du BCE, les services qu'il offre et de quelle façon les aiguillages peuvent les aider à remplir leurs obligations professionnelles. Toute augmentation du nombre d'employeurs demandant l'aide du BCE implique une augmentation des services fournis et aide le BCE à s'acquitter de son mandat à plus grande échelle.

Message du BCE

Le message le plus important, dans toutes les communications du BCE, est que l'organisme fournit des services « gratuits, confidentiels et spécialisés » aux employeurs, principalement à ceux comptant moins de 100 employés, dans le cadre du mandat de SPAAT, ainsi qu'à ceux ayant moins de 50 employés, en vertu du mandat prévu par

l'article 50 de la LSST. Ceci montre que les primes versées par les employeurs à la CSPAAT servent notamment à financer les services du BCE, dont un bien plus grand nombre d'employeurs pourrait bénéficier.

Les activités de promotion et de sensibilisation du BCE sont nécessaires pour amener les clients à mieux connaître ses services et à les utiliser davantage. Le plus grand défi du BCE reste d'élargir son champ d'action au sein de groupes d'employeurs ne faisant pas encore partie de ses clients. Lorsqu'il y parvient, les employeurs ainsi informés des services « gratuits » (c.-à-d. prépayés grâce aux primes versées par les employeurs à la WSIB) y trouvent un réel avantage.

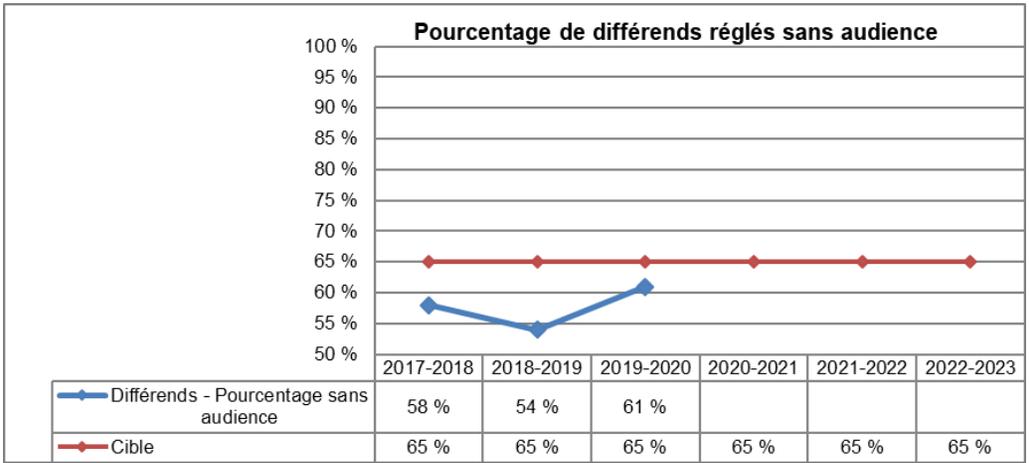
ANNEXE A RESSOURCES FINANCIÈRES

Compte standard	Base de planification préliminaire 2021-2022	Base de planification préliminaire 2022-2023	Base de planification préliminaire 2023-2024
Traitements et salaires	2 582 700	2 582 700	2 582 700
Avantages sociaux	594 100	594 100	594 100
Total – Traitements, salaires et avantages sociaux	3 176 800	3 176 800	3 176 800
Autres charges et dépenses de fonctionnement : Transports et communications	148 700	148 700	148 700
Services (y compris loyer)	210 700	210 700	210 700
Fournitures et matériel	89 800	89 800	89 800
Total – Autres charges et dépenses de fonctionnement	449 200	449 200	449 200
Grand total	3 626 000	3 626 200	3 626 200

ANNEXE B PLAFONNEMENT DES ETP

Fonction	Code du poste	Groupe de rémunération	Nombre au 31 mars 2021	Variation	Nombre au 31 mars 2022	Variation	Nombre au 31 mars 2023	Variation	Nombre au 31 mars 2024	Remarques sur la variation
Directeur	XEXE2	OC003	1,0		1,0		1,0		1,0	
Avocat général	EL003	Exclu	-		-		-		-	
Avocat général adjoint	EL003	Exclu	1,0		1,0		1,0		1,0	
Chef des services du BCE	M1104B	Exclu	1,0		1,0		1,0		1,0	
Analyste de gestion	3A004	AEEGAPCO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Coordonnateur de la liaison	4A008	AEEGAPCO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Analyste de programme	4A004	AEEGAPCO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Agent des finances/agent administratif	10OAD	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Secrétaire de direction/secrétaire juridique	09OAD	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Spécialiste des services aux employeurs	02293	SEFPO	15,0		15,0		15,0		15,0	
Conseiller, traitement des demandes	10570	SEFPO	2,0		2,0		2,0		2,0	
Chargé de programme	08OAD	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
Conseiller, traitement des demandes (B)	10570	SEFPO	-		-		-		-	
-	-	-	2,0		2,0		2,0		2,0	
Délégué auprès des employeurs	03525 / EO3	SEFPO	-		-		-		-	
			-		-		-		-	
			-		-		-		-	
			-		-		-		-	
Total			29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	
Nombre total d'ETP approuvé			29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	
Variation du nombre d'ETP			-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	

ANNEXE C MESURES DU RENDEMENT

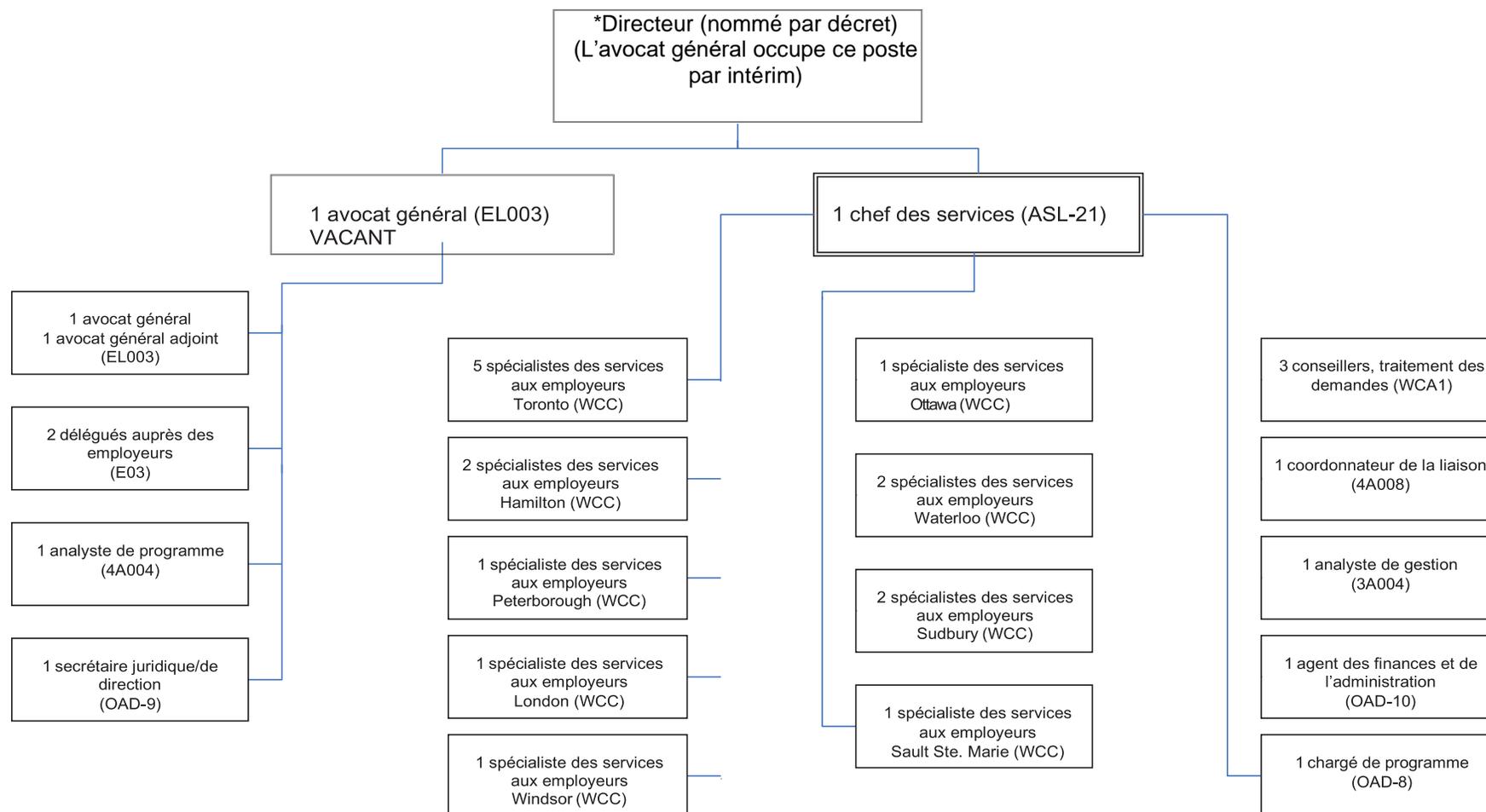
Activité principale : Conseils et services de représentation		C1																						
Mesure du rendement en 2021-2022 – 65 % des différends réglés sans audience																								
 <table border="1"> <caption>Pourcentage de différends réglés sans audience</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Différends - Pourcentage sans audience</th> <th>Cible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-2018</td> <td>58 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td>2018-2019</td> <td>54 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td>2019-2020</td> <td>61 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td>2020-2021</td> <td>65 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td>2021-2022</td> <td>65 %</td> <td>65 %</td> </tr> <tr> <td>2022-2023</td> <td>65 %</td> <td>65 %</td> </tr> </tbody> </table>		Année	Différends - Pourcentage sans audience	Cible	2017-2018	58 %	65 %	2018-2019	54 %	65 %	2019-2020	61 %	65 %	2020-2021	65 %	65 %	2021-2022	65 %	65 %	2022-2023	65 %	65 %	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Le personnel du BCE emploie d'autres stratégies de règlement des différends, telles que la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler les différends à un stade plus précoce. On peut considérer cela comme une mesure d'efficacité.</p> <p>Dans les affaires relatives au revenu où le différend concerne uniquement deux parties (c.-à-d. la WSIB et l'employeur), tout est fait pour régler les questions à l'échelon opérationnel.</p> <p>Cependant, les travailleurs sont à l'origine de 95 % de tous les appels et il est fréquent que les employeurs s'adressent au BCE pour obtenir de l'aide lorsque le différend a été porté en appel.</p>	
Année	Différends - Pourcentage sans audience	Cible																						
2017-2018	58 %	65 %																						
2018-2019	54 %	65 %																						
2019-2020	61 %	65 %																						
2020-2021	65 %	65 %																						
2021-2022	65 %	65 %																						
2022-2023	65 %	65 %																						
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Le BCE encourage la résolution des différends au stade le plus précoce, aidant ainsi les employeurs à gérer les différends de manière plus efficace et efficace.</p> <p>Cette mesure du rendement a été instaurée au cours de l'exercice 2004-2005.</p>		<p>Engagements pour 2021-2022</p> <p>L'engagement pour 2021-2022 est de voir 65 % des différends réglés sans audience.</p> <p>Objectif à long terme</p> <p>L'objectif à long terme est que 65 % des différends soient réglés sans audience.</p>																						
Publication proposée	Réservé à l'usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure																					

Activité principale : Conseils et services de représentation		C2																						
Mesure du rendement en 2021-2022 – Un taux de satisfaction des clients de 90 % ou plus																								
<p style="text-align: center;">Pourcentage de clients satisfaits</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017-2018</th> <th>2018-2019</th> <th>2019-2020</th> <th>2020-2021</th> <th>2021-2022</th> <th>2022-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— Clients satisfaits</td> <td>99 %</td> <td>94 %</td> <td>98 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>— Cible</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> <td>90 %</td> </tr> </tbody> </table>			2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	— Clients satisfaits	99 %	94 %	98 %				— Cible	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Cette mesure du service à la clientèle a démontré que, par le passé, les clients du BCE ont été très satisfaits du ou des services qu'ils ont reçus. Ils se plaignent essentiellement de ne pas avoir appris plus tôt l'existence des services offerts par le BCE.</p> <p>En plus des normes pour les services à la clientèle dans la FPO, le BCE a un certain nombre de normes, de politiques et de mesures de rendement internes qui ont contribué à cette réussite.</p> <p>Pour s'assurer de toujours fournir des services de haute qualité qui répondent aux besoins de ses clients, le BCE continue de surveiller régulièrement la satisfaction de sa clientèle.</p>	
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023																		
— Clients satisfaits	99 %	94 %	98 %																					
— Cible	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %																		
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Les clients ont souvent du mal à faire la distinction entre les résultats de leurs appels (qu'ils aient gain de cause ou non) et le travail accompli par le personnel du BCE pour obtenir des résultats. Le BCE essaie d'informer ses clients au sujet de son action et du système, et il semble parvenir à leur faire prendre conscience des efforts qui sont déployés en leur nom.</p> <p>Cette mesure du rendement a été instaurée au cours de l'exercice 2003-2004.</p>		<p>Engagements pour 2021-2022</p> <p>Le taux de satisfaction de la clientèle en 2021-2022 sera maintenu à 90 % ou plus.</p> <p>Objectif à long terme</p> <p>L'objectif à long terme est d'obtenir un taux de satisfaction de la clientèle de 90 %.</p>																						
Publication proposée		Réservé à l'usage interne																						
		<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante <input type="checkbox"/> Nouvelle mesure																						

Activités principales : Conseils et services de représentation		C3																						
Mesure du rendement en 2021-2022 : Pourcentage de clients servis durant l'exercice ayant utilisé les services du BCE pour la première fois																								
<p>Pourcentage de nouveaux clients servis</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017-2018</th> <th>2018-2019</th> <th>2019-2020</th> <th>2020-2021</th> <th>2021-2022</th> <th>2022-2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nouveaux clients</td> <td>52 %</td> <td>56 %</td> <td>59 %</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cible</td> <td>50 %</td> <td>50 %</td> <td>50 %</td> <td>50 %</td> <td>50 %</td> <td>50 %</td> </tr> </tbody> </table>			2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Nouveaux clients	52 %	56 %	59 %				Cible	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	<p>Contribution de l'organisme</p> <p>Les commentaires des clients appellent toujours le BCE à faire en sorte que plus d'employeurs soient informés de nos services. De plus, le BCE traite les dossiers de façon à faire en sorte que les employeurs deviennent plus autonomes.</p> <p>Cette mesure aide à déterminer si l'organisme élargit son champ d'action aux employeurs admissibles qui paient les services du BCE par le biais des primes qu'ils versent à la WSIB mais qui n'ont jamais utilisé nos services.</p>	
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023																		
Nouveaux clients	52 %	56 %	59 %																					
Cible	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %																		
<p>Que montre le graphique?</p> <p>Nous essayons toujours d'informer le plus d'employeurs possible de nos services gratuits et confidentiels. Bien que nous ayons atteint notre objectif, il reste encore beaucoup à faire pour qu'un plus grand nombre d'employeurs en Ontario aient conscience et tirent parti de l'existence du BCE et des services qu'il offre.</p>		<p>Engagements en 2021-2022</p> <p>L'engagement pour 2021-2022 est que les nouveaux clients servis durant l'exercice représentent 50 % des clients servis.</p> <p>Objectif à long terme</p> <p>L'objectif à long terme est de 50 %.</p>																						
Publication proposée	Réservé à l'usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure																					

Annexe D

Organigramme du BCE



Personne n'a été nommé par décret au poste de directeur du BCE. L'avocat général occupe actuellement ce poste par intérim.