

**Bureau des conseillers des employeurs**

---

# **Plan d'activités**

**2022-2023**

**à**

**2024-2025**

**Ontario** 

## **Table des matières**

RÉSUMÉ .....	2
MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE .....	3
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES.....	4
ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS.....	7
APERÇU DES PROGRAMMES .....	8
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT .....	11
RESSOURCES HUMAINES.....	14
RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS .....	15
PLAN DE MISE EN ŒUVRE .....	15
PLAN DE COMMUNICATION .....	16
ANNEXE A   RESSOURCES FINANCIÈRES.....	18
ANNEXE B   PLAFONNEMENT DES ETP .....	19
ANNEXE C   MESURES DU RENDEMENT .....	20
ANNEXE D   ORGANIGRAMME DU BCE .....	23

# 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).

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. L'accessibilité des services spécialisés, prépayés et confidentiels constitue un atout considérable pour les petits employeurs.

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

- Promouvoir la sensibilisation et accroître le soutien aux employeurs de petites entreprises, y compris la manière à laquelle les services du BCE peuvent aider les employeurs;
- Soutenir la gestion du savoir vis-à-vis des membres du personnel tant nouveaux qu'actuels.

Le BCE utilise plusieurs voies pour fournir la sensibilisation : des séances d'information et présentations électroniques en direct et enregistrées, un site Web actualisé, des bulletins électroniques et Twitter. Dans toute la province, ces méthodes virtuelles sont orientées vers les employeurs et les groupes d'intervenants.

De plus, à partir de 2022-2023, Jim Dimanis, le nouveau président du BCE, communiquera avec les associations d'employeurs de la province pour partager de l'information sur le BCE, établir des relations et demander des commentaires.

Les experts du BCE et leur dévouement envers l'excellence du service à la clientèle sont le fondement 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.

Nous anticipons avec plaisir l'occasion de servir la communauté des employeurs et les intervenants de 2022 à 2025, 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 DE 2021 À 2024

## MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE

Conformément au paragraphe 176(2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la 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 spécialisés, opportuns et à valeur ajoutée sur un éventail complet de questions relatives 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 associés à la SPAAT à l'aide d'un éventail de moyens facilement accessibles.

De plus, le BCE a la responsabilité de fournir des conseils, de l'information et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui ont moins de 50 employés sur les représailles illégales aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

### VISION DU BCE

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 DU BCE

Dans le cadre de sa mission, le BCE se veut l'organisme par excellence dans la prestation de conseils et de services d'éducation aux employeurs de l'Ontario pour les questions qui touchent la SPAAT, ainsi que les représailles associées à la santé et à la sécurité. Notre représentation met l'accent sur les employeurs avec moins de 100 employés en vertu du mandat sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, et de moins de 50 employés en vertu du mandat de représailles illégales conformément à la LSST.

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. Promouvoir la sensibilisation et accroître les mesures de soutien aux employeurs de petites entreprises, y compris la manière à laquelle les services du BCE peuvent aider les employeurs.

Le BCE communique l'information aux employeurs, aux clients et aux intervenants de l'Ontario au moyen de séances d'information virtuelles, de son site Web, des médias sociaux par l'entremise de Twitter @askOEA, de bulletins électroniques et de séances en petits groupes, qui reprendront en personne lorsque la santé publique le permettra.

### Rayonnement du président du BCE

Jim Dimanis, le président du BCE, communiquera avec les associations d'employeurs afin de promouvoir les services du BCE, de renforcer les rapports à l'échelle de la province et de rechercher de la rétroaction sur la réceptivité et l'accessibilité des services du BCE.

### Séances d'information virtuelles

Le BCE s'est concentré sur les séances d'information électroniques, en direct et enregistrées, pour s'acquitter de son mandat en matière d'éducation. Lors de l'exercice 2020-2021, l'organisme a actualisé onze sujets de webinaires et ajouté un nouveau thème à la série. Ces douze webinaires ont été fournis 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 cadrerait bien avec le virage accéléré vers les réunions virtuelles que la pandémie de COVID-19 a rendues nécessaires. En 2021-2022, le travail était axé sur l'actualisation de la série en fonction des commentaires des participants; elle sera accessible au début de 2022.

Ces séances éducatives Web en direct sont axées sur les questions de fond qui touchent les employeurs et vont des sujets d'introduction tels que remplir un formulaire 7, le retour au travail et le stress psychologique à la nouvelle méthode d'établissement des taux de primes de la WSIB.

Les séances électroniques sont enregistrées et mises sur le site Web du BCE, ce qui permet aux personnes intéressées par le sujet d'accéder à l'information au moment qui leur convient le mieux. Les parties intéressées fournissent des renseignements d'inscription afin de voir une séance archivée, pour ensuite être avisées concernant les séances d'information électroniques à venir.

Les séances d'information et présentations en direct sont planifiées et annoncées au moyen de bulletins électroniques, de notre site Web et de Twitter @askOEA.

Grâce à la technologie, le BCE optimise ses ressources et les utilise de manière rentable et efficace pour atteindre les employeurs de l'Ontario et partager l'information concernant leurs responsabilités en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, ainsi que les représailles illégales en santé et sécurité au travail. Ces offres d'éducation électroniques constituent un outil fondamental visant à faire connaître les services du BCE.

## Outils numériques et médias sociaux

À court terme, l'organisme explorera un fournisseur indépendant visant à fournir du soutien pour notre présence et nos mesures en matière de médias numériques. En attendant, nous veillerons à ce que notre présence sur Twitter soit plus accrocheuse.

## Rétroaction des clients

Pour renforcer sa boucle de rétroaction sur le plan du service à la clientèle au cours des premiers exercices du plan, le BCE créera et mettra en œuvre des enquêtes auprès des clients au moyen des outils en sa possession. Les premiers domaines d'intérêt seront après les séances d'information en ligne et pendant l'émission de conseils ou la clôture des dossiers. Ces deux points ont l'avantage de la rétroaction à proximité de l'interaction des clients avec l'organisme.

Au cours des exercices à venir, l'organisme explorera l'obtention de soutien visant à utiliser d'autres méthodes d'enquête pour en apprendre davantage sur l'expérience des clients, comme les données qualitatives.

## 2. Gestion du savoir; personnel de soutien

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, spécialisé et inclusif.

La première phase du projet de gestion du savoir du BCE est axée sur la restructuration et la prestation de la formation pour les nouveaux employés en misant sur l'expérience collective. De plus, l'équipe du projet mettra à l'essai un enregistrement ou une entrevue de style balado visant à capter l'« art » du travail du sein du système de SPAAT.

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. Le programme du BCE continuera d'être axé sur le nouveau cadre de travail de la WSIB pour établir les taux de primes.

Dans le même ordre d'idées, dans le but d'être conforme aux obligations de l'article 50 de la LSST, le personnel sera tenu au courant des développements en matière de droits et devoirs des employeurs en cas de représailles au moyen de méthodes telles que l'autoformation, les présentations électroniques aux collègues et les actualisations de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

L'apprentissage auprès du personnel de nos services intégrés commencera à mettre l'accent sur la sensibilisation et la capacité numériques, et ce, pour appuyer les projets stratégiques de l'organisme.

## **ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS**

L'équipe de direction du BCE participe activement aux réunions et activités de nombreux organismes d'intervenants associés aux employeurs. Par exemple :

- Manufacturiers et Exportateurs du Canada (MEC);
- Council of Ontario Construction Associations (COCA);
- Groupe des employeurs de l'annexe 2;
- Electrical Contractors Association of Ontario;
- Ontario Business Coalition;
- Ontario Mining Association.

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

L'instauration d'un poste de président du BCE et la nomination de Jim Dimanis donnent l'occasion de miser sur ce rôle dans le but de faire connaître les services du BCE et les mesures de soutien que l'organisme peut fournir aux employeurs.

En ce qui concerne les représailles visées par l'article 50, la direction et le personnel 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.

Le BCE est un partenaire efficace et apprécié du système de SPAAT. Nous aidons les employeurs à parcourir le système vis-à-vis des questions de revenu et de demandes de prestations et nous nous efforçons de les régler le plus rapidement possible. Par le biais de notre travail avec les employeurs individuels et de notre sensibilisation par l'éducation, nous contribuons à ce que le système soit accessible.

Nous contribuons à améliorer le système au moyen de relations solides avec les intervenants, les organismes partenaires et le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences (MTFDC).

## **APERÇU DES PROGRAMMES**

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

Le BCE soutient les employeurs de l'Ontario, en particulier 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 associées aux représailles envers les travailleurs visées 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 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 ils 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 au sein du système décisionnel et d'appel de la WSIB, ainsi que du 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 quinze 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, à [www.employeradviser.ca](http://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 également envoyer des demandes par courriel au personnel de l'InfoCentre par le biais 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 Commission des relations de travail de l'Ontario (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 illégales aux termes de l'article 50 et représentent les clients devant la WSIB et TASPAAT, en plus de fournir du soutien à la représentation à l'avocat général du BCE.

## **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 illégales aux termes de l'article 50 de la LSST en utilisant son site Web, des séances d'information et présentations virtuelles, les médias sociaux, des bulletins électroniques, ainsi que des présentations et des ateliers régionaux en direct, lorsqu'il y a lieu.

L'organisme a fourni des présentations Web pendant plusieurs exercices, aboutissant à sa série de 2020-2021 de séances d'information électroniques en direct présentées par des membres du personnel spécialisés de l'organisme admis au Barreau de l'Ontario.

Des séances d'information et présentations virtuelles, présentées par des membres de son personnel admis au Barreau de l'Ontario, constitueront l'objectif du travail du BCE visant à respecter son mandat en matière d'éducation.

Les séances d'information et présentations virtuelles du BCE couvrent des domaines d'intérêt des employeurs tels que la gestion des demandes de prestations, les droits relatifs au stress chronique et les questions liées au revenu. Elles 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.

Les bulletins électroniques restent un outil utile pour partager des renseignements avec un grand public. Les changements apportés aux politiques et procédures de la WSIB sont régulièrement relayés aux employeurs figurant dans la base de données du BCE, ce qui renseigne sur les services du BCE et permet de partager de l'information utile avec les employeurs.

Au cours des derniers exercices, 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.

Notre objectif est de continuer à utiliser ces outils d'éducation et de sensibilisation Web 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 fondamental du BCE.

## **ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT**

### **Facteurs externes**

Le financement pour le BCE découle d'une obligation législative de la WSIB aux termes de la LSPAAT et le BCE 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 explique. Il est clair que nous en avons l'obligation réglementaire et notre personnel aura encore besoin d'une formation interne poussée pour atteindre la norme qu'il faut afin de pouvoir remplir cette obligation.

Dans le cadre des mesures de soutien financier prises par la WSIB à la suite de la COVID-19, la transition vers le nouveau cadre a été repoussée. Pour 2022, on reprend la transition vers le nouveau cadre de tarification et, par conséquent, le BCE s'attend à des questions des employeurs et à de l'activité dans ce domaine.

### *Atténuation*

Le personnel du BCE aura besoin d'une formation continue concernant la transition vers le nouveau cadre de tarification et les complexités du nouveau système.

### **Audiences par visioconférence et séances d'information et présentations Web**

Les partenaires du système sont passés à des options d'audiences virtuelles pendant la pandémie de COVID-19 et on prévoit que l'utilisation d'audiences par visioconférence et par téléphone se poursuivra dans les cas appropriés.

Les séances d'information et présentations Web du BCE ont été couronnées de succès en 2020-2021 et leur utilisation se poursuivra. Ces séances d'éducation électroniques en direct donnent l'occasion aux employeurs de poser des questions et les archives en ligne leur permettent de visionner du contenu au moment qui leur convient au cours de leur cycle conjoncturel.

## *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 fournies par les organismes partenaires, de même que d'introduire des séances d'information et des présentations électroniques. De plus, nous créerons des occasions pour le personnel de s'exercer avec les présentations électroniques au moyen d'une technologie semblable lors des réunions du personnel.

## **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 meilleur 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 l'accessibilité 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 considérable des indemnités de départ à verser, dont le versement exercerait une pression financière considérable sur notre budget.

Les agents de réception des demandes du BCE se sont vu fournir 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.

## **Diffusion numérique et service à la clientèle**

### *Accès électronique aux dossiers de la WSIB*

Pendant 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 passer à la révision des dossiers électroniques.

Le BCE est ravi de la capacité accrue de la WSIB envers les services électroniques pour les employeurs, car ils disposent ainsi de méthodes plus accessibles pour interagir avec la WSIB, ainsi que d'un accès plus rapide à l'information.

### *Outils numériques*

Les enquêtes sur la rétroaction des clients, le référencement naturel et la recherche sur les besoins des utilisateurs en mode numérique, entre autres, constituent des outils numériques pouvant aider le BCE à communiquer de l'information sur ses services par des moyens modernes efficaces. Nous allons miser sur les outils d'apprentissage et ressources numériques de la FPO et demander de l'aide extérieure au besoin pour soutenir notre transition et notre développement dans ce domaine.

## RESSOURCES HUMAINES

Priorité	Principales activités	Questions touchant les RH et incidences	Priorités et mesures des RH en 2020-2021	Répercussions sur les ressources (O/N)
1	La gestion de la planification et le perfectionnement professionnel constituent un objectif permanent.	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 corrections en continu de l'effectif et une possible 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>Prévoir l'évolution de la dotation en personnel afin d'assurer la continuité des activités; continuer de corriger 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 accessibles.</p> <p>Évaluer et actualiser les plans et les stratégies de formation et de perfectionnement pour l'ensemble du personnel du BCE.</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 lorsqu'un certain nombre d'employés quittent l'organisme au cours de l'exercice.
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 illégales aux termes de l'article 50 de la LSST.</p> <p>Les séances d'information et présentations électroniques organisées par le BCE s'avèrent très efficaces pour fournir la sensibilisation et partager notre mandat en matière d'éducation.</p>	Bien que le BCE fournisse un soutien technique pour ses activités de sensibilisation reposant sur la structure actuelle de l'organisme en matière de ressources, il faut procéder à une analyse et à une évaluation de façon continue pour trouver un équilibre entre les nouvelles possibilités et les ressources accessibles.	<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 illégales.</p> <p>Surveiller les outils numériques et fournir des occasions d'appuyer le personnel présent sur le plan professionnel aux audiences électroniques et aux séances d'information et présentations électroniques.</p>	L'harmonisation des exigences en matière de personnel et de ressources se poursuit.

## **RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS**

Les finances de l'organisme pourraient être sous pression pour absorber les coûts engendrés à mesure que surviennent les départs à la retraite. Les répercussions sur le personnel de remplacement, recruté en temps opportun, seront variables, selon les dates prévues des départs à la retraite.

On a réglé le problème d'exemption de permis de parajuriste de l'organisme en 2021; les droits de permis et d'assurance responsabilité civile professionnelle pour notre équipe d'experts sont compris dans le budget du BCE.

Le travail du BCE avec les outils numériques pendant ces exercices contribuera aux ressources nécessaires pour communiquer de l'information sur les services et améliorer les mesures de soutien pour les employeurs de petites entreprises.

## **PLAN DE MISE EN ŒUVRE ET MESURES DU RENDEMENT**

Le modèle d'activités fondamental du BCE sera maintenu. L'InfoCentre fournira un service centralisé aux employeurs dans l'ensemble de la province. Des services de représentation seront fournis. Des spécialistes et représentants des services aux employeurs se déplaceront selon les besoins pour aller rencontrer les clients des employeurs. Notre objectif pour les prochains exercices est de guider les chiffres en matière de conseils et de services de représentation aux niveaux qui prévalaient avant la pandémie de COVID-19.

Mesures du rendement :

- Conseils et information;
- Représentation des employeurs;
- Nouveaux clients;
- Recommandations de clients et clients fidélisés.

De 2022 à 2025, nous continuerons de nous adapter aux occasions électroniques de partage de l'information, de chercher à améliorer les voies de rétroaction des clients et d'apporter notre contribution sur les médias sociaux.

Mesures du rendement :

- Séances d'information électroniques fournies aux employeurs;
- Inscriptions aux séances d'information électroniques;
- Au moins quatre bulletins électroniques (trimestriels);
- Nouvelles publications mensuelles sur Twitter;
- Mise en place d'une enquête sur la rétroaction après les séances d'information électroniques.

Le personnel du BCE se compose de spécialistes, en plus d'être axé sur les clients et inclusif.

Mesures du rendement :

- Organisation et prestation de séances de formation pour permettre aux membres du personnel admis au Barreau de l'Ontario de se conformer aux exigences en matière de formation continue;
- Mise en œuvre d'un plan d'action contre le racisme;
- Soutien à la formation des nouveaux employés.

Le BCE est un partenaire efficace et précieux du système. Nous contribuons à l'accès au système et à l'amélioration du système grâce à des relations solides avec les intervenants et les partenaires du système.

Mesures du rendement :

- Participation aux rencontres avec les intervenants;
- Rencontre avec les partenaires du système;
- Rayonnement du président.

À mesure que l'organisme améliore ses outils numériques et les méthodes d'enquête sur la rétroaction des clients, la priorité sera de déterminer les mesures actualisées du rendement pour améliorer la réceptivité et évaluer l'efficacité des services du BCE.

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 de représailles illégales de l'article 50 aident les petites entreprises et contribuent à une économie stable et prospère.

## **PLAN DE COMMUNICATION**

La priorité du plan de communication du BCE pour 2022 à 2025 reste d'alerter les clients et les intervenants lorsque des modifications sont apportées aux politiques et aux priorités relatives au système de SPAAT, ainsi que de promouvoir la connaissance des services du BCE.

Le BCE est pour des clients et 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 2021-2022, nous avons augmenté la diffusion de nos bulletins électroniques et ainsi atteint plus de 90 000 employeurs, en incluant ceux qui se sont 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 séances d'information électroniques, les médias sociaux (Twitter), les bulletins électroniques et, au besoin, les présentations en personne à l'échelon régional.

En 2022-2023, l'organisme améliorera ses méthodes d'enquête sur la rétroaction des clients en fournissant des occasions de partager des commentaires peu après les séances d'information électroniques et lors de la clôture des dossiers. L'organisme accueille la rétroaction qualitative des clients en tant qu'indicateur de la valeur fournie aux employeurs et aux intervenants. Les objectifs pour les prochains exercices du plan comprennent le travail global de rétroaction en matière de service à la clientèle.

Le BCE mesure l'efficacité de ses communications en fonction de l'augmentation de son rayonnement, par exemple le nombre de participants à ses séances d'information et présentations électroniques, ainsi que les statistiques en matière de conseils et de services de représentation qu'il fournit aux employeurs.

#### Séances d'information et présentations virtuelles

Les séances d'information virtuelles et les présentations électroniques sont une composante rentable et fondamentale de la stratégie d'éducation et de partage de l'information du BCE. La prestation de séances électroniques en direct sera, une fois de plus, le point de mire lors de l'exercice 2022-2023. L'archivage des présentations électroniques sur le site Web du BCE se poursuivra, ce qui les rendra rapidement accessibles aux employeurs à la 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, entre autres, des liens vers les sites Web respectifs et des rencontres périodiques.

#### Message du BCE

Le message le plus important, dans l'ensemble des communications du BCE, est que l'organisme fournit des services « gratuits, confidentiels et spécialisés » aux employeurs, surtout 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, ce qui reflète l'inclusion des services du BCE dans le cadre des primes versées par les employeurs à la CSPAAT et constitue un avantage dont un bien plus grand nombre d'employeurs pourrait bénéficier.

Les activités de promotion et de rayonnement 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 et aux frais administratifs versés par les employeurs à la WSIB) y trouvent un réel avantage.

## ANNEXE A RESSOURCES FINANCIÈRES

Compte standard	2022-2023	2023-2024	2024-2025
	Base de planification préliminaire	Base de planification préliminaire	Base de planification préliminaire
Traitements et salaires	2 753 600	2 753 600	2 753 600
Avantages sociaux	734 200	734 200	734 200
<b>Total – Traitements, salaires et avantages sociaux</b>	<b>3 487 800</b>	<b>3 487 800</b>	<b>3 487 800</b>
Autres charges et dépenses de fonctionnement :			
Transports et communications	148 700	148 700	148 700
Services (y compris loyer)	301 600	301 400	301 400
Fournitures et matériel	89 800	89 800	89 800
<b>Total – Autres charges et dépenses de fonctionnement</b>	<b>540 100</b>	<b>539 900</b>	<b>539 900</b>
<b>Grand total</b>	<b>4 027 900</b>	<b>4 027 700</b>	<b>4 027 700</b>

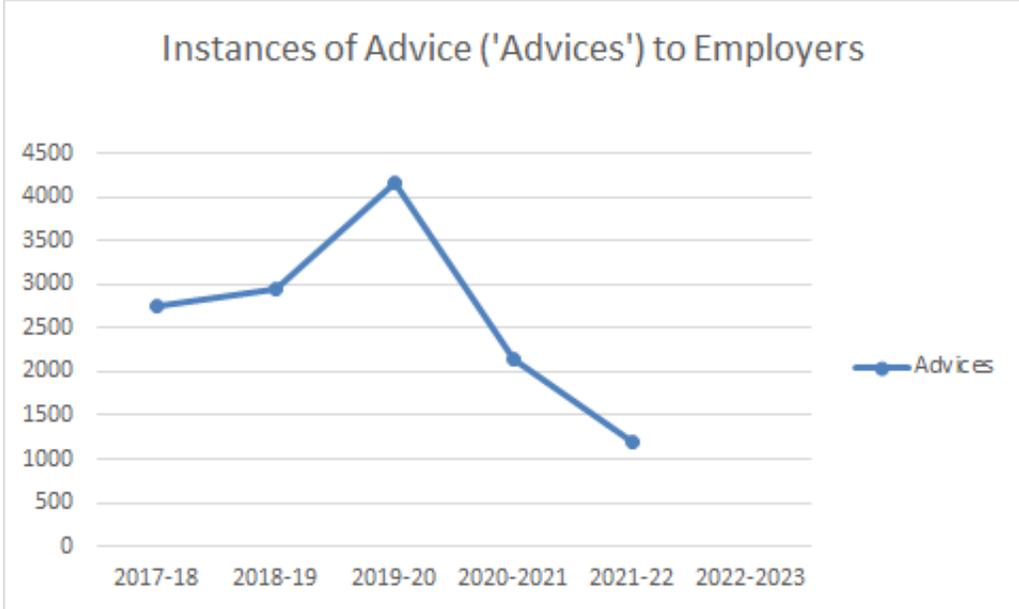
## ANNEXE B

## PLAFONNEMENT DES ETP

Fonction	Code du poste	Groupe de rémunération	Nombre au 31 mars 2022	Variation	Nombre au 31 mars 2023	Variation	Nombre au 31 mars 2024	Variation	Nombre au 31 mars 2025	Remarques sur la variation
Directeur	XEXE2	OC003	1,0		1,0		1,0		1,0	
Avocat général	EL003	Exclu	1,0		1,0		1,0		1,0	
Avocat général adjoint	EL003	Exclu	-		-		-		-	
Chef des services du BCE	M1104B	Exclu	1,0		1,0		1,0		1,0	
Analyste commercial	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	
Adjoint aux programmes	08OAD	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
CONSEILLER, TRAITEMENT DES DEMANDES (B)	10570	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
DÉLÉGUÉ AUPRÈS DES EMPLOYEURS	03525 / EO3	SEFPO	2,0		2,0		2,0		2,0	
					-		-		-	
					-		-		-	
					-		-		-	
<b>Total</b>			<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	
<b>Nombre total d'ETP approuvé</b>			<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	<b>0,0</b>	<b>29,0</b>	
<b>Variation du nombre d'ETP</b>			<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	<b>0,0</b>	<b>-</b>	

**ANNEXE C**

**MESURES DU RENDEMENT**

<b>Activité principale</b> : Conseils et services de représentation		C1															
<b>Mesure du rendement en 2021-2022 – Conseils fournis aux employeurs</b>																	
 <p>The graph shows the number of advice instances provided to employers from 2017-18 to 2022-23. The y-axis ranges from 0 to 4500. The data points are approximately: 2017-18: 2750, 2018-19: 2950, 2019-20: 4150, 2020-21: 2100, 2021-22: 1200. The 2022-23 data point is not plotted.</p> <table border="1"> <caption>Instances of Advice ('Advices') to Employers</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Instances</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-18</td> <td>2750</td> </tr> <tr> <td>2018-19</td> <td>2950</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>4150</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>2100</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>1200</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Année	Instances	2017-18	2750	2018-19	2950	2019-20	4150	2020-21	2100	2021-22	1200	2022-23	-	<p><b>Contribution de l'organisme</b></p> <p>Le BCE exploite un InfoCentre qui fournit des conseils et de l'information aux employeurs sur l'ensemble des questions et enjeux touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, en plus de répondre aux questions des employeurs sur les représailles visées par l'article 50 de la LSST.</p> <p>Les employeurs peuvent accéder aux services par téléphone, par courriel ou par la page des coordonnées du site Web.</p> <p>Ce service procure du soutien aux employeurs qui parcourent le système de SPAAT et constitue une fonction de traitement des demandes et d'aiguillage pour les services de représentation de l'organisme.</p>	
Année	Instances																
2017-18	2750																
2018-19	2950																
2019-20	4150																
2020-21	2100																
2021-22	1200																
2022-23	-																
<p><b>Que montre le graphique?</b></p> <p>Les chiffres concernant les conseils ont augmenté en 2019-2020 alors que l'organisme cherchait à prendre connaissance des différents sujets soulevés par les clients lors des interactions, et ce, pour faire un suivi plus en détail des principaux enjeux auprès des employeurs.</p> <p>Les chiffres concernant les conseils ont diminué en 2020-2021 et 2021-2022 pendant la pandémie de COVID-19.</p>		<p><b>Engagements pour 2022-2023</b></p> <p>Notre objectif en 2022-2023 est d'accroître les services en matière de conseils de 5 % à 10 % par rapport à 2021-2022.</p> <p><b>Objectif à long terme</b></p> <p>L'objectif à long terme est un retour aux chiffres en matière de conseils qui prévalaient avant la pandémie.</p>															
Publication proposée	Réservé à l'usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure														

<b>Activité principale</b> : Conseils et services de représentation		C2													
<b>Mesure du rendement en 2021-2022</b> – Cas de représentation															
<table border="1"> <caption>Cases Worked on 2021-22</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Cases</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-18</td> <td>1180</td> </tr> <tr> <td>2018-19</td> <td>1080</td> </tr> <tr> <td>2019-2020</td> <td>950</td> </tr> <tr> <td>2020-2021</td> <td>850</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>650</td> </tr> </tbody> </table>		Année	Cases	2017-18	1180	2018-19	1080	2019-2020	950	2020-2021	850	2021-22	650	<p><b>Contribution de l'organisme</b></p> <p>Le personnel spécialisé de l'organisme fournit de la représentation devant des tribunaux administratifs sur des affaires de la WSIB et les représailles illégales conformément à la LSST.</p> <p>Les employeurs apprécient les services dans des domaines spécialisés du droit et le fait qu'ils soient prépayés grâce aux primes versées à la WSIB, en plus de permettre aux propriétaires de petites entreprises de consacrer leur temps et leur énergie à leur entreprise.</p>	
Année	Cases														
2017-18	1180														
2018-19	1080														
2019-2020	950														
2020-2021	850														
2021-22	650														
<p><b>Que montre le graphique?</b></p> <p>Les chiffres concernant la représentation ont baissé pendant la pandémie de COVID-19.</p>		<p><b>Engagements pour 2021-2022</b></p> <p>L'engagement pour 2022-23 est d'accroître nos services de représentation de 5 % à 10 % par rapport à 2021-2022, comme le nombre de services de représentation fournis aux employeurs pendant la réaction à la pandémie en 2020-2021.</p> <p><b>Objectif à long terme</b></p> <p>L'objectif à long terme est un retour aux chiffres en matière de conseils qui prévalaient avant la pandémie.</p>													
Publication proposée	Réservé à l'usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure												

**ANNEXE C**

**MESURES DU RENDEMENT (suite)**

<b>Principales activités :</b> Éducation et information à l'intention des employeurs		C3															
<b>Mesure du rendement en 2022-2023 : participation aux séances d'information électroniques</b>																	
<table border="1"> <caption>Webinar Attendees</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>Webinar Attendees</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-18</td> <td>1500</td> </tr> <tr> <td>2018-19</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>2020-2021</td> <td>8200</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2022-2023</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		Année	Webinar Attendees	2017-18	1500	2018-19	200	2019-20	1000	2020-2021	8200	2021-22	0	2022-2023	0	<p><b>Contribution de l'organisme</b></p> <p>Le BCE est une source maîtresse d'information à l'intention des employeurs sur les affaires de la WSIB, comme les questions de demandes de prestations, l'inscription et les taux de primes.</p> <p>L'organisme a créé et présenté une série de séances d'information électroniques visant à partager de l'information avec les employeurs, à faire connaître les responsabilités et à attirer l'attention concernant les services du BCE.</p>	
Année	Webinar Attendees																
2017-18	1500																
2018-19	200																
2019-20	1000																
2020-2021	8200																
2021-22	0																
2022-2023	0																
<p><b>Que montre le graphique?</b></p> <p>Le BCE procure de l'information sur les affaires de la WSIB et les repréailles conformément à l'article 50 aux employeurs pour leur faire connaître leurs responsabilités et communiquer de l'information sur le processus de la WSIB et les services du BCE. Les séances d'information électroniques ont constitué une démarche réussie en 2020 et 2021. L'organisme continuera dans cette voie. Les séances sont présentées par le personnel spécialisé de l'organisme.</p>		<p><b>Engagements pour 2022-2023</b></p> <p>L'engagement pour 2022-23 est de fournir deux séries de nos séances d'information électroniques.</p> <p><b>Objectif à long terme</b></p> <p>L'objectif à long terme est de fournir deux séances d'information par exercice, avec des actualisations en réaction aux commentaires et aux questions.</p>															
Publication proposée	Réservé à l'usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	<input type="checkbox"/> Nouvelle mesure														

