

Bureau des conseillers des employeurs

Plan d'activités

de 2023-2024

à

2025-2026

Ontario 

Table des matières

Table des matières

RÉSUMÉ	2
MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE	3
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	4
ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS.....	6
APERÇU DES PROGRAMMES	7
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	9
RESSOURCES HUMAINES.....	11
RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS	13
PLAN DE MISE EN ŒUVRE et MESURES DU RENDEMENT	13
PLAN DE COMMUNICATION	14
ANNEXE A RESSOURCES FINANCIÈRES – actualisées	17
ANNEXE B PLAFONNEMENT DES ETP – actualisé	18
ANNEXE C MESURES DU RENDEMENT.....	20
ANNEXE D ORGANIGRAMME DU BCE	23

PLAN D'ACTIVITÉS DE 2023 à 2026

RÉSUMÉ

Le Bureau des conseillers des employeurs (le « BCE » ou l'« organisme ») continue de répondre adéquatement aux besoins des employeurs de l'Ontario en matière d'éducation, de conseils et de services de représentation concernant les questions qui relèvent de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (LSPAAT)* et les représailles illicites aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)*.

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, le BCE continuera :

- de promouvoir la sensibilisation et d'accroître le soutien aux employeurs de petites entreprises, y compris les types d'aide que les services du BCE peuvent apporter aux employeurs;
- de renforcer notre gestion du savoir;
- de rechercher l'amélioration continue de nos processus et de nos outils.

Le BCE utilise plusieurs voies pour ses activités de sensibilisation : des webinaires en direct, un site Web axé sur le contenu, des bulletins électroniques et Twitter. Ces méthodes virtuelles sont orientées vers les employeurs et les groupes d'intervenants dans toute la province.

Le président du BCE, Jim Dimanis, a animé un projet de liaison, lancé en 2022-2023, avec les associations d'employeurs afin de diffuser l'information sur le BCE, d'établir des liens, de proposer des présentations sous forme de webinaires, de mettre de l'avant les services d'aide prépayés proposés relativement à l'indemnisation des travailleurs et aux représailles illicites, et de demander des commentaires. Ce projet, qui a déjà donné des résultats prometteurs, se poursuivra en 2023-2024.

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 nous réjouissons à la perspective de servir la communauté des employeurs et les intervenants de 2023 à 2026 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 2023 À 2026

MANDAT, VISION ET MISSION DU BCE

Conformément au paragraphe 176 (2) de la *LSPAAT*, le mandat du BCE 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 sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail (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 illicites 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 ayant moins de 100 employés en vertu du mandat sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, et moins de 50 employés en vertu du mandat de représailles illicites conformément à la *LSST*.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- 1) Promouvoir la sensibilisation et accroître les mesures de soutien aux employeurs de petites entreprises, y compris les types d'aide que les services du BCE peuvent apporter aux employeurs.

Le BCE communique de l'information aux employeurs, aux clients et aux intervenants de l'Ontario au moyen de webinaires et de présentations en personne, de son site Web, des médias sociaux par l'entremise du compte Twitter @askOEA et de bulletins électroniques.

- a) Activités de liaison du président du BCE

Les activités de liaison avec les associations d'employeurs se poursuivront afin de promouvoir les services du BCE, de renforcer les liens à l'échelle de la province et de rechercher de la rétroaction sur la réceptivité et l'accessibilité des services du BCE.

- b) Webinaires

Le BCE s'est concentré sur les webinaires (séances par voie électronique) pour s'acquitter de son mandat en matière d'éducation.

Pour ce qui est de l'exercice 2022-2023, l'organisme a présenté une première série de webinaires en novembre et décembre 2022 et en présentera une deuxième en février et mars 2023. Les webinaires de chaque série sont répartis sur six semaines. Cette approche a reçu un accueil très favorable; les employeurs peuvent choisir de regarder la série au complet ou d'explorer les thèmes qui les intéressent.

Ces séances éducatives Web en direct sont axées sur des questions de fond qui touchent les employeurs, notamment le remplissage du formulaire 7, le retour au travail, le stress psychologique et la nouvelle méthode d'établissement des taux de primes de la WSIB. Le contenu est à la portée des personnes nouvellement affectées à l'indemnisation des travailleurs dans leur lieu de travail et sert également de rappel à celles ayant déjà une certaine expérience dans ce domaine. Le participant à un webinaire peut poser une question au moyen de la fonction de clavardage; un spécialiste prendra contact avec cette personne pour répondre à la question selon la situation précise de l'employeur.

Les webinaires en direct sont annoncés au moyen de bulletins électroniques, de notre site Web et du compte 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 illicites en santé et sécurité au travail. Ces webinaires constituent un outil fondamental pour faire connaître les services du BCE.

- c) Outils numériques et médias sociaux

L'organisme explorera des méthodes et des contacts pour renforcer nos outils numériques et notre présence sur les médias sociaux.

- d) Rétroaction des clients

À l'issue de ses webinaires, le BCE a demandé avec succès la rétroaction de la clientèle. En 2022-2023, l'organisme étudie l'usage d'un nouvel outil d'enquête afin d'améliorer la capacité en matière de production de rapports. Notre prochain domaine d'intérêt sera la rétroaction de la clientèle après la prestation de conseils ou la clôture de dossiers.

La série de webinaires diffusée par l'organisme en novembre et décembre 2022 a attiré 2 815 participants; 86 % des répondants à l'enquête ont attribué la note de 4 ou 5 au webinaire, 5 étant la note la plus élevée.

En 2021-2202, dans le cadre de notre série élargie de 17 webinaires, l'organisme a obtenu l'inscription de 4 941 participants; 85 % des répondants à l'enquête ont attribué la note de 4 ou 5 au webinaire, 5 étant la note la plus élevée.

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 réécriture et la prestation de la formation pour les nouvelles recrues, en misant sur l'expérience collective. De plus, l'équipe du projet mettra à l'essai un processus d'enregistrement ou d'entrevue avec le personnel 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 notamment axé sur la nouvelle méthode d'établissement des taux de primes de la WSIB.

Dans le même ordre d'idées, conformément aux obligations de l'organisme qui découlent 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, et ce, au moyen de méthodes telles que l'autoformation, les présentations électroniques aux collègues et les mises à jour de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

L'apprentissage à l'intention du personnel de nos services intégrés inclura la sensibilisation et la capacité numériques en vue d'appuyer les projets stratégiques de l'organisme.

ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS

Les activités menées par le BCE avec les intervenants se poursuivront.

Le programme de liaison du président de l'organisme a été lancé avec succès en 2022-2023. Ce projet fait le lien avec les associations d'employeurs pour diffuser de l'information sur les services de l'organisme. Il s'est traduit par des séances d'information avec plusieurs associations ainsi que des présentations par le personnel dans le cadre de webinaires.

Des membres de la direction et du personnel du BCE 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 liaison pertinentes avec les associations d'employeurs ou participe à de telles activités. Voici quelques exemples d'associations concernées :

- Ontario Business Coalition;
- Manufacturiers et Exportateurs du Canada;
- Council of Ontario Construction Associations;
- Ontario Mining Association;
- Electrical Contractors Association of Ontario.

Cette année, l'organisme s'est associé avec l'association de santé et sécurité Workplace Safety and Prevention Services (WSPS) afin que du personnel spécialisé du BCE présente des séances sur le stress psychologique dans toute la province.

Le BCE est un partenaire efficace et apprécié du système de SPAAT. L'organisme contribue à améliorer le système par des relations solides avec les intervenants, les organismes partenaires et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (MTIFDC). Nous aidons les employeurs à s'orienter dans le système relativement aux questions de revenu et de demandes de prestations et nous efforçons de les régler le plus rapidement possible.

En ce qui concerne les repréailles 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 présentés dans tous les exposés introductifs du BCE destinés à des groupes d'employeurs.

Dans le cadre de notre travail avec les employeurs individuels et de nos activités d'éducation et de liaison, nous contribuons à ce que le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail soit accessible.

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 amenant 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 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 à la quasi-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

L'InfoCentre du BCE 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. 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 site Web du BCE (www.employeradviser.ca/fr) est un moyen efficace et d'accès facile qui permet aux employeurs de trouver des réponses à des demandes de renseignements simples et de poser des questions précises au moyen d'un formulaire 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). 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 repréailles illicites aux termes de l'article 50, et ils représentent les clients devant la WSIB et le TASPAAT.

Éducation des employeurs

Le BCE met l'accent sur l'éducation des employeurs de l'Ontario à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail et aux questions liées aux repréailles illicites 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 régionales en direct.

L'organisme fournit depuis plusieurs années des webinaires présentés par des membres de son personnel qui sont spécialisés et autorisés par le Barreau de l'Ontario.

Les webinaires seront au centre du travail du BCE visant à s'acquitter de son mandat en matière d'éducation, avec le projet de liaison du président, l'élaboration de contenu, les médias sociaux et les mises à jour du site Web. En 2022-2023, l'organisme s'est associé avec une association de santé et sécurité pour proposer des présentations en direct. L'approche a été bien accueillie et l'expérience excellente. Le BCE étudiera la possibilité d'autres partenariats de même nature.

Les webinaires et les présentations du BCE couvrent des domaines d'intérêt pour les employeurs tels que la gestion des demandes de prestations, les droits relatifs au stress psychologique 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.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs externes

Le BCE reçoit son financement en vertu d'une obligation législative de la WSIB aux termes de la *LSPAAT* et il exerce ses activités dans le contexte budgétaire du gouvernement de l'Ontario. 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. Aider et informer les employeurs concernant ces changements est pour le BCE l'occasion de mieux se faire connaître auprès d'eux. Compte tenu de la complexité de la nouvelle méthode d'établissement des taux, le soutien et l'intervention du BCE devraient bénéficier aux employeurs. Ceux-ci s'attendent à ce que le BCE les informe de ces changements et les explique. Il est clair que nous en avons l'obligation législative, et notre personnel continuera de se former pour remplir cette obligation et soutenir les employeurs à faire cette transition.

Dans le cadre des mesures de soutien financier prises par la WSIB en 2021 comme suite à la COVID-19, la transition vers le nouveau cadre de tarification a été repoussée. Cette transition a repris en 2022 et 2023 et, par conséquent, le BCE s'attend à des questions des employeurs et à de l'activité dans ce domaine.

Atténuation

Des efforts sont en cours avec le personnel pour le familiariser avec le nouveau cadre de tarification.

Audiences par visioconférence et webinaires

Les partenaires du système sont passés à des options d'audiences virtuelles pendant la pandémie de COVID-19; le recours à des audiences par visioconférence et par téléphone se poursuit dans les cas appropriés.

Les webinaires en direct du BCE ont donné de bons résultats ces dernières années. Ces séances Web en direct donnent l'occasion aux employeurs de poser des questions. La plupart des questions sont transmises à du personnel spécialisé, lequel prend ensuite contact avec les employeurs pour répondre à leurs besoins individuels.

Atténuation

L'organisme surveillera de près sa technologie pour veiller à ce que le personnel ait la capacité de participer de manière professionnelle aux audiences par visioconférence organisées par les organismes partenaires et de faire des présentations par des plateformes telles que MS Teams, Zoom et WebEx. De plus, nous créerons des occasions pour le personnel de s'exercer à la tenue de webinaires électroniques au moyen de ce type de technologie 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 aide à nous acquitter de notre engagement à assurer le meilleur service à la clientèle.

Départs à la retraite possibles au sein du personnel du BCE

L'organisme bénéficie des compétences et de l'expertise de son personnel expérimenté. Des départs à la retraite devraient avoir lieu progressivement et pourraient perturber l'accessibilité des services locaux dans des délais opportuns pendant la période de recrutement et de formation des nouvelles recrues.

En outre, parallèlement aux départs à la retraite prévus, nous nous attendons à une hausse substantielle des indemnités de départ à verser. Ces versements pourraient exercer une pression financière sur notre budget.

Atténuation : projet de gestion du savoir, formation du personnel de l'InfoCentre (traitement des demandes)

Prestation par voie numérique et service à la clientèle

Accès électronique aux dossiers par les partenaires du système

Pendant la pandémie de COVID-19, le BCE a commencé à obtenir l'accès électronique aux dossiers de la WSIB. Cela a conduit l'organisme à investir dans un nouveau logiciel et dans la formation connexe pour faciliter le passage du personnel à l'examen des dossiers électroniques. L'organisme suivra l'élargissement de l'accès aux dossiers électroniques des partenaires du système et soutiendra le personnel dans la transition à mesure qu'elle aura lieu.

Outils numériques

Les outils numériques tels que les enquêtes sur la rétroaction de la clientèle, l'optimisation du moteur de recherche et la recherche sur les besoins des utilisateurs peuvent aider le BCE à mieux faire connaître ses services par des moyens modernes efficaces. Nous miserons sur les outils d'apprentissage et les ressources numériques de la FPO et demanderons de l'aide extérieure au besoin pour soutenir nos projets et nos activités de développement dans ce domaine.

RESSOURCES HUMAINES

Priorité	Principales activités	Questions touchant les RH et incidences	Priorités et mesures des RH en 2023-2024	Répercussions sur les ressources (Oui/Non)
1	La gestion de la relève et le perfectionnement professionnel constituent un objectif permanent.	À l'heure actuelle, les ressources sont adaptées aux exigences en matière de services. Des départs en retraite auront probablement lieu au cours des prochaines années.	<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 travail.</p> <p>Surveiller le budget et se préparer dans la mesure du possible aux dépenses supplémentaires.</p> <p>Surveiller les charges de travail afin de s'adapter et de répondre aux besoins en formation et aux changements connexes.</p> <p>Évaluer et actualiser les plans et les stratégies de formation et de perfectionnement pour l'ensemble du personnel du BCE.</p>	<p>Le versement d'indemnités de départ et les coûts de remplacement et de recrutement du personnel peuvent exercer des pressions financières sur le budget du BCE si plusieurs employés quittent l'organisme au cours de l'exercice.</p> <p>La formation et le perfectionnement des nouvelles recrues exigent du temps.</p>

2	<p>Les employeurs continuent d'avoir besoin d'une formation sur les changements apportés à la <i>LSPAAT</i> et aux politiques de la WSIB, ainsi que sur les représailles illicites aux termes de l'article 50 de la <i>LSST</i>.</p> <p>Les webinaires du BCE s'avèrent efficaces pour favoriser la sensibilisation et nous acquitter de notre mandat en matière d'éducation.</p>	<p>Le BCE s'attache à fournir un soutien technique pour ses activités de liaison par voie électronique dans le cadre de sa structure actuelle en matière de ressources; une analyse et à une évaluation continues sont nécessaires pour trouver un équilibre entre les nouvelles possibilités et les nouveaux besoins.</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 illicites.</p> <p>Surveiller les outils numériques et fournir des occasions d'appuyer les présentations faites par le personnel pendant les webinaires et les audiences par visioconférence.</p>	<p>L'harmonisation des exigences en matière de personnel, de projets et de ressources se poursuit.</p>
---	---	--	---	--

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. Cela aura des répercussions (dont l'ampleur variera selon les dates prévues des départs à la retraite) sur la dotation et le recrutement du personnel de remplacement en temps opportun.

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 inclus au budget du BCE.

Le travail du BCE avec les outils numériques pendant ces exercices étayera les ressources nécessaires pour mieux faire connaître les services et améliorer les mesures de soutien pour les employeurs de petites entreprises.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE et MESURES DU RENDEMENT

Notre objectif pour les prochains exercices est de faire en sorte que les chiffres en matière de conseils et de services de représentation reviennent aux niveaux qui prévalaient en 2018-2019 et 2019-2020, avant la pandémie de COVID-19.

Mesures du rendement :

- Conseils et information
- Explorer les mesures concernant le travail lié aux cas de représentation qui reflètent des jalons importants (p. ex., audiences)

De 2023 à 2026, nous continuerons d'adapter les possibilités de webinaires, de chercher à améliorer les voies de rétroaction des clients et d'accroître nos outils numériques.

Mesures du rendement :

- Série de webinaires proposés aux employeurs.
- Inscriptions aux webinaires
- Contenu élaboré pour les clients et les intervenants
- Réalisation d'une enquête sur la rétroaction de la clientèle après la prestation de conseils et la clôture de dossiers

Le personnel du BCE est inclusif, axé sur les clients et composé de spécialistes.

- Organisation et prestation de séances de formation pour permettre aux membres du personnel autorisés par le 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 du personnel

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.

- Participation aux réunions avec les intervenants
- Réunions avec les partenaires du système

- Efforts de liaison du président

À mesure que l'organisme améliore ses outils numériques et les méthodes d'enquête pour obtenir la rétroaction de la clientèle, une des priorités sera de déterminer les mesures actualisées du rendement qui permettront d'améliorer la réactivité et d'évaluer l'efficacité des services du BCE.

Les activités d'éducation et 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 illicites aux termes 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 2023 à 2026 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 prépayés du BCE.

Le BCE est pour ses clients et les groupes d'intervenants une importante source de renseignements et d'éducation concernant les sujets liés à la WSIB, notamment les changements apportés aux politiques et aux procédures. En 2022-2023, notre liste de diffusion par courriel s'est encore étoffée pour atteindre quelque 200 000 employeurs, en incluant ceux qui se sont abonnés aux services électroniques auprès de la WSIB. Pour atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs, le BCE a recours à divers modes de communication, y compris son site Web, les webinaires, les médias sociaux (Twitter), les bulletins électroniques et les présentations en personne à l'échelon régional.

En 2023-2024, l'organisme améliorera ses méthodes d'enquête sur la rétroaction des clients en fournissant des occasions de partager des commentaires à l'issue de la prestation de conseils et de la clôture de dossiers. L'organisme est heureux de recevoir de la rétroaction qualitative des clients comme indicateur de la valeur fournie aux employeurs et aux intervenants.

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

Webinaires et présentations

Les webinaires sont une composante économique et essentielle de la stratégie d'éducation et de diffusion de l'information du BCE. L'adaptation du contenu afin d'attirer les participants sera le point de mire lors de l'exercice 2023-2024.

Partenaires du système

La WSIB et le TASPAAAT, de même que les inspecteurs du MTIFDC, restent d'importantes sources d'aiguillage pour les clients du BCE. Les relations entre le BCE et ces groupes sont favorisées aux niveaux personnel et organisationnel au moyen, entre autres, de liens vers les sites Web et de réunions régulières.

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 de l'Ontario, en particulier 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*. Cela reflète l'offre des services du BCE dans le cadre des primes versées par les employeurs à la WSIB, des services qu'un bien plus grand nombre d'employeurs pourraient mettre à profit.

Les activités de promotion et de liaison 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 sa notoriété et son champ d'action au sein de groupes d'employeurs ne faisant pas encore partie de ses clients. Les employeurs qui découvrent ainsi les services prépayés de l'organisme rendus possibles par les primes et les frais administratifs versés par les employeurs à la WSIB y trouvent un réel avantage.

ANNEXE A RESSOURCES FINANCIÈRES – actualisées

Compte standard	Base de planification préliminaire 2023-2024	Base de planification préliminaire 2024-2025	Base de planification préliminaire 2025-2026
Traitements et salaires	2 753 600	2 753 600	2 753 600
Avantages sociaux	734 200	734 200	734 200
Total partiel – Traitements, salaires et avantages sociaux	3 487 800	3 487 800	3 487 800
Autres charges et dépenses de fonctionnement : Transports et communications	148 700	148 700	148 700
Services	293 900	293 900	293 900
Fournitures et matériel	89 800	89 800	89 800
Total partiel – Autres charges et dépenses de fonctionnement	532 400	532 400	532 400
Total	4 020 200	4 020 200	4 020 200

ANNEXE B PLAFONNEMENT DES ETP – actualisé

Fonction	Code du poste	Groupe de rémunération	Nombre au 31 mars 2023	Variation	Nombre au 31 mars 2024	Variation	Nombre au 31 mars 2025	Variation	Nombre au 31 mars 2026	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 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	10 570	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)	10 570	SEFPO	1,0		1,0		1,0		1,0	
-	-	-	-		-		-		-	

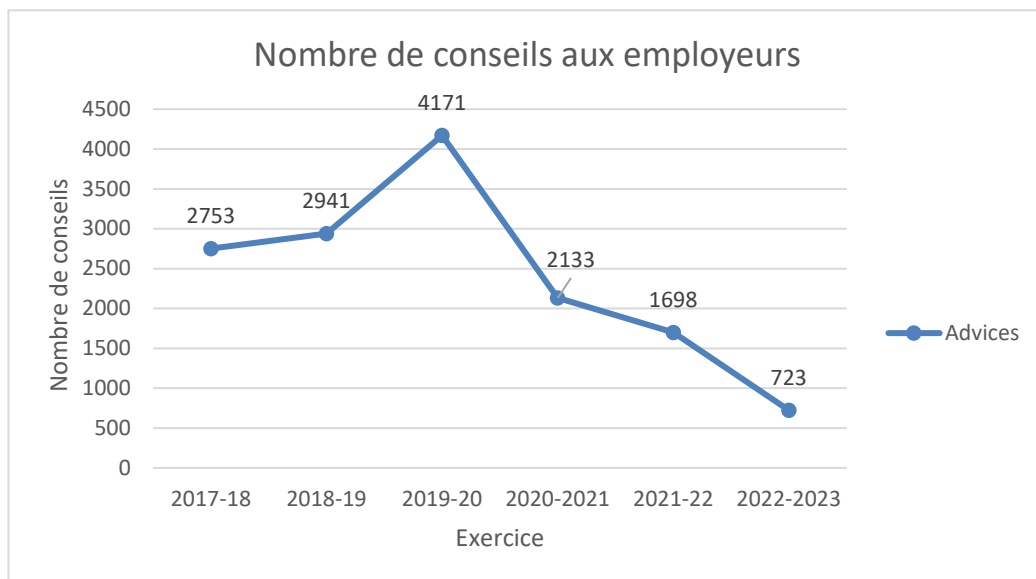
Délégué auprès des employeurs	03525 / EO3	SEFPO	2,0		2,0		2,0		2,0	
					-		-		-	
					-		-		-	
					-					
Nombre total			29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	
Nombre total d'ETP approuvé			29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	0,0	29,0	
Variation du nombre d'ETP			-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	

ANNEXE C MESURES DU RENDEMENT

C1

Activité principale : Conseils et services de représentation

Mesure du rendement en 2023-2024 – Conseils fournis aux employeurs



Contribution de l'organisme

L'équipe du BCE chargée du traitement des demandes fournit des conseils et de l'information aux employeurs sur leurs 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.

Les employeurs peuvent accéder aux services par téléphone, par courriel ou à partir de la section « Nous joindre » du site Web.

L'équipe chargée du traitement des demandes aide les employeurs à s'orienter dans le système de SPAAT et constitue une fonction d'aiguillage pour les services de représentation de l'organisme.

Que montre le graphique?

Les chiffres concernant les conseils ont augmenté en 2019-2020 alors que l'organisme cherchait à recenser les différents sujets soulevés par les clients lors des interactions de manière à suivre plus en détail les principaux enjeux pour les employeurs.

Les chiffres concernant les conseils ont diminué en 2020-2021 et 2021-2022 pendant la pandémie de COVID-19. (Les statistiques pour l'exercice en cours portent sur la période allant du 1^{er} avril au 8 décembre 2022.)

Engagements pour 2023-2024

Notre objectif pour 2023-2024 est d'accroître les services en matière de conseils de 5 % à 10 % par rapport à 2022-2023.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est un retour aux chiffres qui prévalaient avant la pandémie en matière de conseils.

Publication proposée

Réservé à l'usage interne

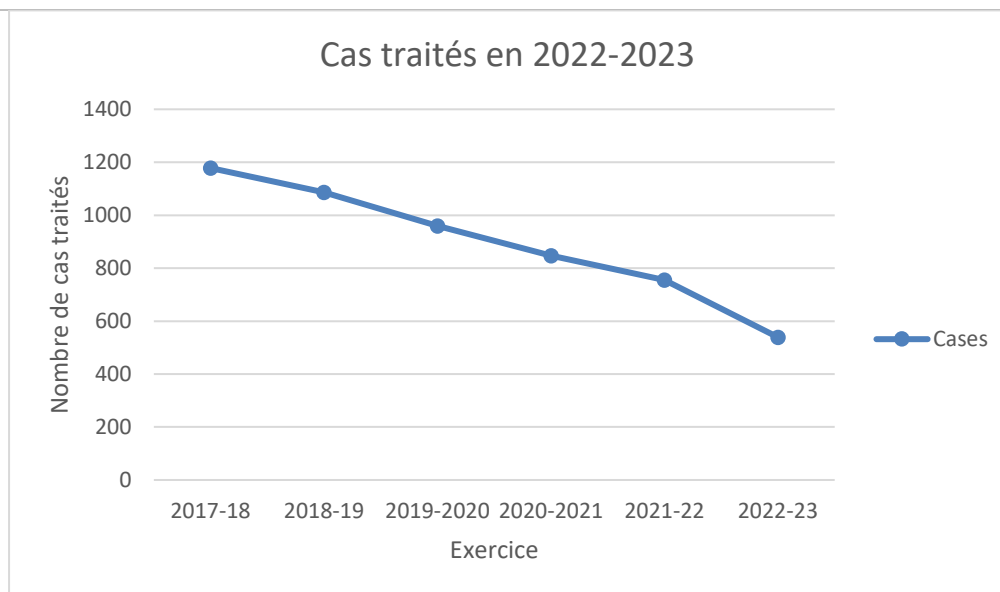
Mesure existante

Nouvelle mesure

Activité principale : Conseils et services de représentation

C2

Mesure du rendement en 2023-2024 – Cas de représentation



Contribution de l'organisme

Le personnel spécialisé et hautement qualifié de l'organisme fournit de la représentation devant des tribunaux administratifs sur des affaires de la WSIB et les repréailles illicites aux termes à la LSST.

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.

Que montre le graphique?

Les chiffres concernant la représentation ont baissé pendant la pandémie de COVID-19. (Les statistiques pour l'exercice en cours portent sur la période allant du 1^{er} avril au 8 décembre 2022.)

Engagements pour 2023-2024

L'engagement pour 2023-2024 est d'accroître nos services de représentation de 5 % à 10 % par rapport à 2022-2023 et d'explorer les mesures connexes qui refléteraient les périodes importantes de travail et de service aux employeurs, par exemple les audiences.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est un retour aux chiffres qui prévalaient avant la pandémie en matière de nombre de cas de représentation.

Publication proposée

Réservé à l'usage interne

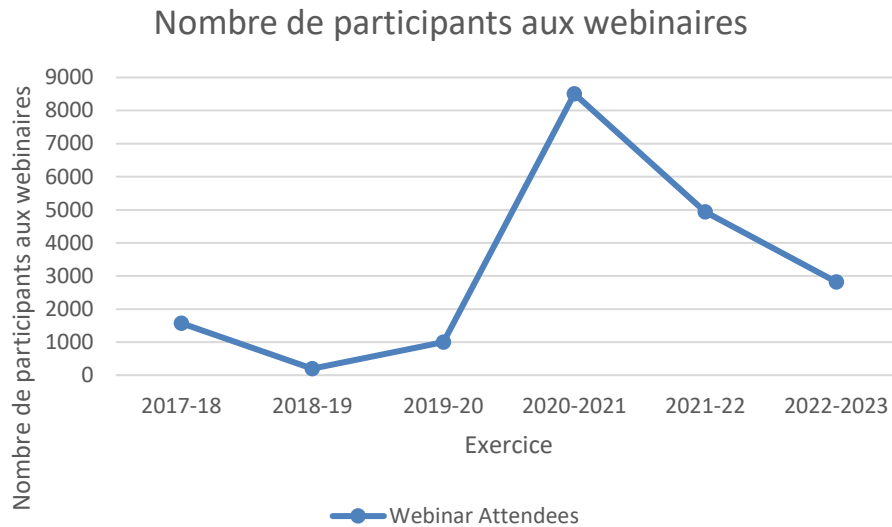
Mesure existante

Nouvelle mesure

Principales activités : Éducation et information à l'intention des employeurs

C3

Mesure du rendement en 2023-2024 – Nombre de webinaires proposés aux employeurs de l'Ontario



Contribution de l'organisme

Le BCE est une source maîtresse d'information à l'intention des employeurs sur les affaires de la WSIB – questions liées aux demandes de prestations, inscription, taux de primes, etc.

L'organisme a créé et présenté une série de webinaires visant à partager de l'information avec les employeurs, à faire connaître les responsabilités et à attirer l'attention sur les services du BCE.

Que montre le graphique?

Le BCE procure aux employeurs de l'information sur les affaires de la WSIB et les représailles conformément aux termes de l'article 50 de la *LSSST* pour leur faire mieux connaître leurs responsabilités, le processus de la WSIB et les services du BCE. Les séances de webinaires se sont avérées efficaces ces dernières années. L'organisme continuera d'utiliser cette approche. Les séances sont présentées par le personnel spécialisé et hautement qualifié de l'organisme.

Les statistiques pour l'exercice en cours concernent la série de webinaires de novembre et décembre 2022; une deuxième série est prévue en février et mars 2023.

Engagements pour 2023-2024

L'engagement pour 2023-2024 est de proposer une ou deux séries de webinaires. L'exercice 2023-2024 est une année consacrée aux mises à jour; notre objectif est d'actualiser la présentation de notre contenu de manière à continuer d'attirer des participants et de proposer de la valeur aux employeurs.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de proposer deux séries de webinaires par exercice, avec une année de transition axée sur l'élaboration de contenu et des mises à jour en réponse à la rétroaction des employeurs.

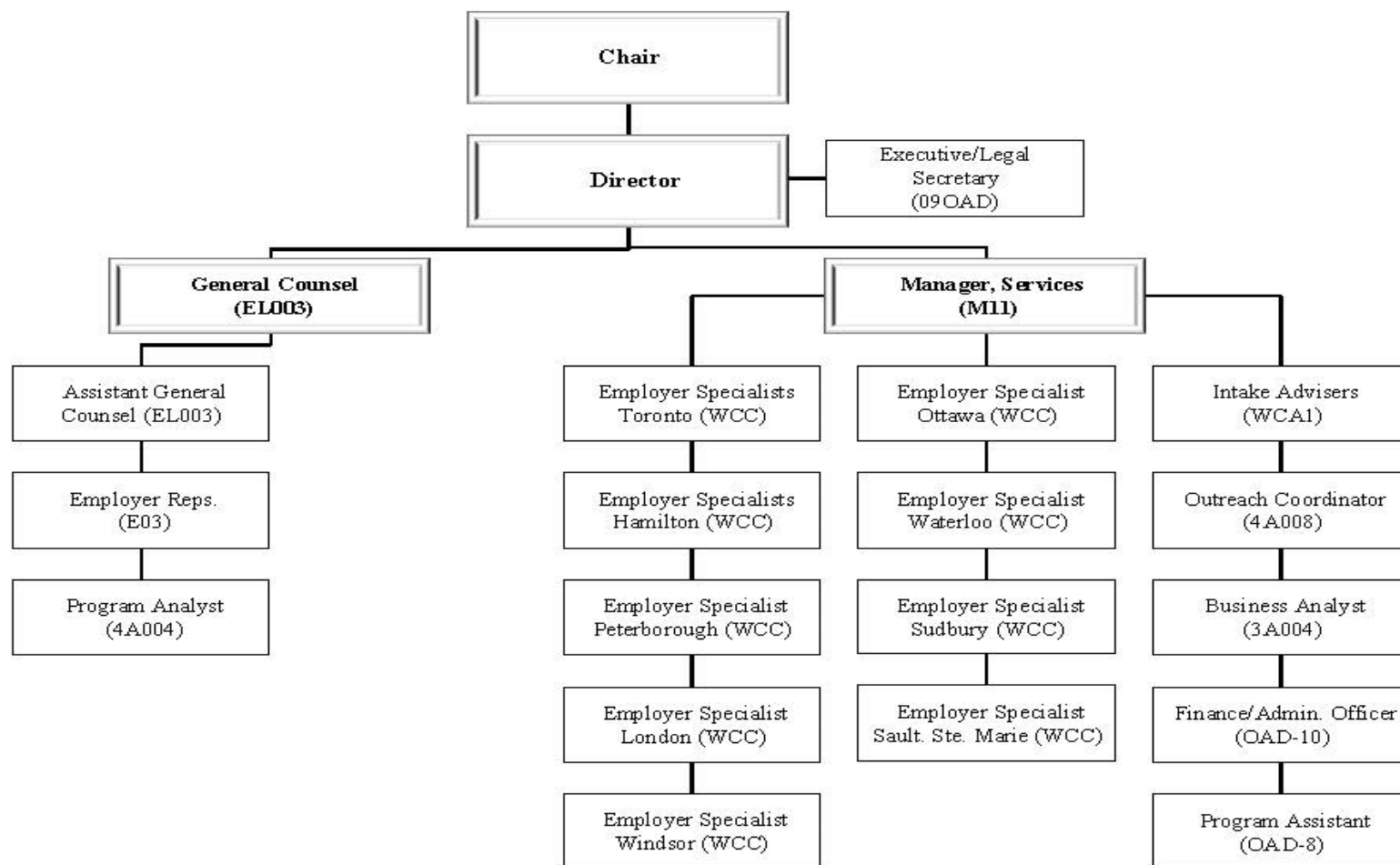
Publication proposée

Réservé à l'usage interne

Mesure existante

Nouvelle mesure

ANNEXE D ORGANIGRAMME DU BCE



(org chart with numbers)

Organigramme du BCE

Président

- Directeur

Directeur

- 1 avocat général (EL003)
- 1 chef des services (M11)
- 1 secrétaire de direction/juridique (09OAD)

Avocat général

- avocat général adjoint (EL003)
- 2 délégués auprès des employeurs (E03)
- 1 analyste de programme (4A004)

Chef des services

- 5 spécialistes des services aux employeurs – Toronto (WCC)
- 2 spécialistes des services aux employeurs – Hamilton (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Peterborough (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – London (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Windsor (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Ottawa (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Waterloo (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Sudbury (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Sault. Ste. Marie (WCC)
- 3 conseillers, traitement des demandes (WCA1)
- 1 coordonnateur de la liaison (4A008)
- 1 analyste de gestion (3A004)
- 1 agent des finances/agent administratif (OAD-10)
- 1 adjoint aux programmes (OAD-8)

Organigramme du BCE

Président

- Directeur

Directeur

- Avocat général (EL003)
- Chef des services (M11)
- Secrétaire de direction/juridique (09OAD)

Avocat général

- Avocat général adjoint (EL003)
- Délégués auprès des employeurs (E03)
- Analyste de programme (4A004)

Chef des services

- Spécialistes des services aux employeurs – Toronto (WCC)
- Spécialistes des services aux employeurs – Hamilton (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Peterborough (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – London (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Windsor (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Ottawa (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Waterloo (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Sudbury (WCC)
- Spécialiste des services aux employeurs – Sault. Ste. Marie (WCC)
- Conseillers, traitement des demandes (WCA1)
- Coordonnateur de la liaison (4A008)
- Analyste de gestion (3A004)
- Agent des finances/agent administratif (OAD-10)
- Adjoint aux programmes (OAD-8)