

Rapport annuel

2022-2023

BCE Bureau des conseillers
des employeurs

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Message du président.....	3
Mandat du BCE.....	4
Aperçu du programme et des activités	5
Clientèle du BCE	18
Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2022-2023	23
Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2022 - 2023	29
Annexe C : Organigramme du BCE	31
Communiquez avec nous	33

Message du président

Madame, Monsieur,

J'aimerais vous remercier de votre soutien continu et de l'occasion qui a été offerte au Bureau des conseillers des employeurs (BCE) de vous rendre service.

Les dernières années nous ont permis d'offrir des conseils, de la représentation et de l'éducation à des milliers d'employeurs de l'Ontario. Nous avons communiqué avec les employeurs dans le cadre de notre programme de webinaires, par l'entremise de présentations à des associations d'employeurs et de présentations en partenariat avec une association de santé et de sécurité, et nous avons soutenu les employeurs individuels avec leurs problèmes liés à la WSIB et leurs problèmes en matière de représailles illégales grâce à des conseils et à de la représentation.

À l'heure actuelle, nous avons un nombre de conseils et de cas inférieur à la moyenne. Historiquement et à l'heure actuelle, la sensibilisation à la façon dont les services du BCE peuvent aider les employeurs de l'Ontario a été une priorité pour le BCE. Pour résoudre ce problème, nous recentrons notre réseautage régional, en mettant à jour notre présence dans les médias sociaux et en continuant à sensibiliser les associations d'employeurs.

Enfin, nous envisageons d'établir des liens avec des employeurs de toute la province, des associations d'employeurs, des associations de santé et de sécurité et des partenaires du système, que ce soit en personne, virtuellement ou par l'entremise des médias sociaux. Nous espérons voir une augmentation des conseils et de la représentation que nous fournissons dans les affaires liées à la WSIB et les représailles illégales aux termes de la LSST et recevoir des commentaires sur la réactivité et l'accessibilité des services du BCE.

En terminant, nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux intervenants de l'organisme, dont le soutien continu est essentiel à la réussite du BCE, et au personnel pour leur excellent travail et leur dévouement au service des employeurs de l'Ontario.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Jim Dimanis

Mandat du BCE

Le mandat du Bureau du conseiller des employeurs précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« la LSPAAT »), à savoir « éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT ».

De plus, en 2011, le mandat du BCE a été élargi pour inclure l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario* et son Règlement 33/12 afin « d'éduquer et de conseiller les employeurs qui ont moins de 50 employés et de les représenter dans les instances devant la Commission [Commission des relations de travail de l'Ontario, CRTO] ». Cet article de la LSST porte sur les allégations de travailleurs selon lesquelles ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question de santé et de sécurité.

VISION DU BCE

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

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des conseils et des services éducatifs aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les questions de représailles liées à la santé et à la sécurité au travail. Notre travail de représentation se concentre sur les employeurs qui comptent moins de 100 employés dans le cadre de notre mandat en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et moins de 50 employés dans le cadre de notre mandat relatif aux représailles illégales aux termes de la LSST.

Aperçu du programme et des activités

Fonctionnement du programme

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

Le BCE est financé par les primes et frais administratifs versés par les employeurs à la WSIB. Ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne.

Le personnel expérimenté de l'InfoCentre du BCE fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions judicieuses tout en évitant les erreurs coûteuses et les pénalités inutiles.

L'InfoCentre est le plus souvent joint par téléphone. Les employeurs peuvent également transmettre des questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau par courriel à askOEA@ontario.ca.

Le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT), que ce soit devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) ou le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) (figure 5). Au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier. Aux deux instances d'appel (Division des services d'appel de la WSIB et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs et les déléguées et délégués auprès des employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

La série de webinaires du BCE est un exemple de formation offerte aux employeurs qui sensibilise également le public aux services du BCE, de sorte que celui-ci vienne immédiatement en tête comme solution de choix de l'employeur pour les questions d'assurance contre les accidents du travail. Des projets de réseautage local et de marketing interne auront lieu en 2023-2024.

Le personnel interne appuie les webinaires, les processus financiers et de ressources humaines de la FPO, la sensibilisation numérique, le développement de contenu pour le site Web et de nombreuses initiatives connexes.

Services consultatifs

Les conseillères et conseillers, traitement des demandes, de l'InfoCentre de l'organisme s'efforcent de répondre le plus rapidement possible à tous les appels d'employeurs. Les appels durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité des questions abordées.

L'InfoCentre du BCE aide les employeurs à régler les différends à un stade précoce pour assurer leur traitement équitable à tous les niveaux dans le cadre du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, leur fournir les renseignements dont ils ont besoin pour aider les travailleurs blessés à retourner au travail en toute sécurité et leur donner des conseils pratiques au sujet des demandes de prestations et de leur compte. Par exemple, fournir du soutien pour remplir un formulaire de la WSIB ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime. Les conseillères et conseillers dûment formés de l'organisme formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés aux besoins opérationnels de chaque employeur. Les membres de notre personnel s'efforcent de répondre aux appels des employeurs lorsqu'ils les reçoivent, dans le but de réduire au minimum les « chassés-croisés téléphoniques » et de s'adapter à l'horaire des employeurs, et ainsi leur fournir des conseils rapides en temps opportun.

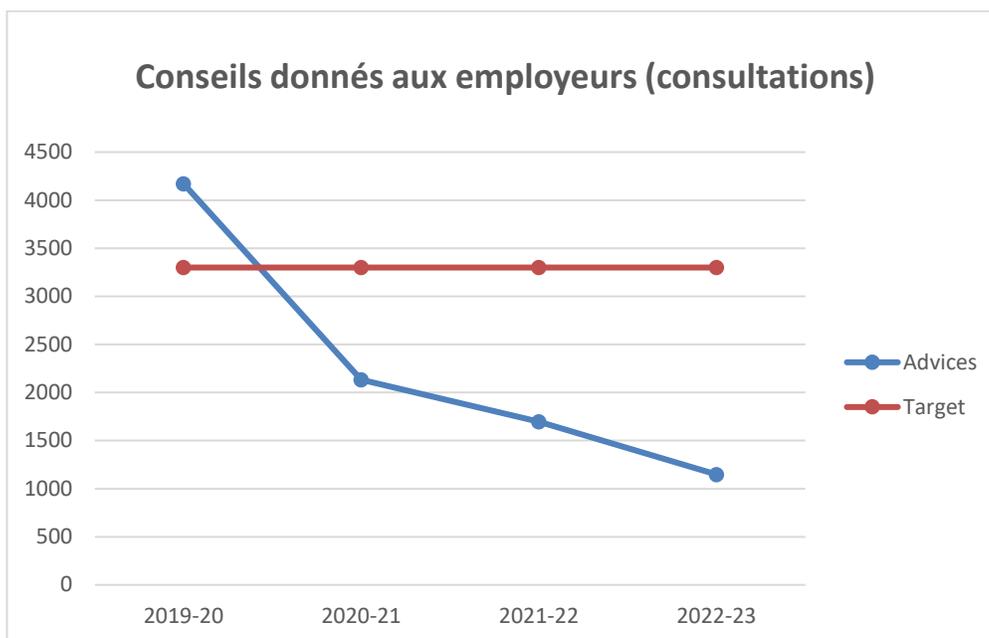
En 2022-2023, le nombre de conseils offerts a diminué par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à 1 148 cette année, comparativement à 1 698 pour l'exercice précédent et à 2 133 pour l'exercice 2020-2021. Les conseils sont de plus en plus complexes, au point de changer la nature des services offerts par l'InfoCentre.

Le nombre de conseils fournis en 2022-2023 reflète plusieurs facteurs à l'échelle du système. Initialement, les demandes liées à la COVID-19 étaient facturées au niveau de l'annexe et non aux employeurs individuels, ce qui signifie que les employeurs étaient moins susceptibles de remettre en question une demande ou de faire appel à ce sujet et n'avaient pas besoin des conseils du BCE dans ce domaine. Pour les dates d'accident à compter du 1^{er} juillet 2022, les demandes liées à la COVID-19 sont

imputées aux comptes individuels de l'annexe 1. Pour l'annexe 2, à compter de 2022, les demandes liées à la COVID-19 sont imputées au compte de l'employeur individuel. Le nombre de conseils a également été influencé par l'introduction du cadre de tarification, le nouveau calcul actuariel complexe de la WSIB utilisé pour déterminer les taux de prime pour les employeurs de l'annexe 1 et les approches connexes pour les vérifications des employeurs.

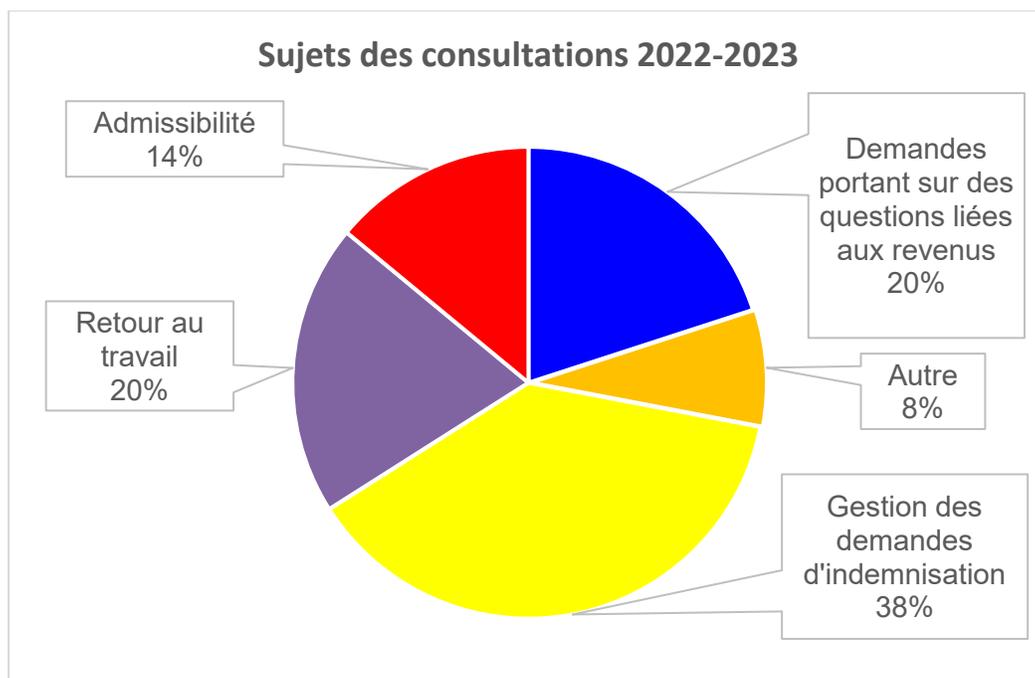
À l'avenir, l'augmentation de nos contacts avec les petits employeurs afin de revenir au nombre de conseils fournis d'avant la pandémie est un domaine d'intérêt. La source de données du Contrôle de sécurité de la WSIB indique qu'en 2022, le volume de demandes enregistrées des annexes 1 et 2 était proche des niveaux d'avant la pandémie, avec moins de 1 % de demandes de moins qu'en 2019. Et, pour la plupart des employeurs de l'annexe 1, 2023 est la dernière année de la transition vers le cadre de tarification. Nous tenons à soutenir les expériences des employeurs concernant la mise en œuvre complète du cadre de tarification et l'intérêt possible à gérer les demandes de façon plus active.

Figure 1



Cette année, le principal secteur d'intervention pour les employeurs était la gestion des demandes d'indemnisation, avec 38 % (36 % en 2021-2022). Les revenus représentaient 20 % de tous les appels (22 % en 2021-2022). Le nombre de questions sur le retour au travail était également semblable à celui de l'an dernier, soit 20 % (19 % en 2021-2022), tout comme le nombre de questions sur l'admissibilité, à 14 % (16 % en 2021-2022).

Figure 2



Services de représentation, sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail

Le BCE contribue fortement à rendre le système plus accessible aux petits employeurs et à réduire les différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Les spécialistes des services aux employeurs du BCE établis dans les régions offrent des conseils aux employeurs de l'Ontario et assurent leur représentation. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la WSIB, le TASPAAAT, des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises, le programme de webinaires, ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En outre, les spécialistes des services aux employeurs et les déléguées et délégués auprès des employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux, en personne et en mode virtuel au cours du dernier exercice. Par le passé, des employeurs de même que des associations d'employeurs ont établi des relations continues avec leurs représentants régionaux. Le personnel du BCE

continue de centrer ses efforts sur le maintien et le renforcement des contacts régionaux et de sa présence à l'échelle locale.

Le personnel du BCE entretient également de bonnes relations de travail avec le personnel de la WSIB. Les membres du personnel de l'organisme travaillent en collaboration avec leurs homologues de la WSIB pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité à l'intérieur du régime. L'organisme poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés, notamment en demandant au personnel de la WSIB de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. Sa participation aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel de l'organisme collabore étroitement avec la WSIB pour faciliter le versement des primes exigibles et veiller à ce que les employeurs paient leur part de façon durable compte tenu de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. En 2022-2023, le BCE a réglé 67 % des différends sans audience, comparativement à 60 % l'an dernier et 68 % en 2020-2021. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

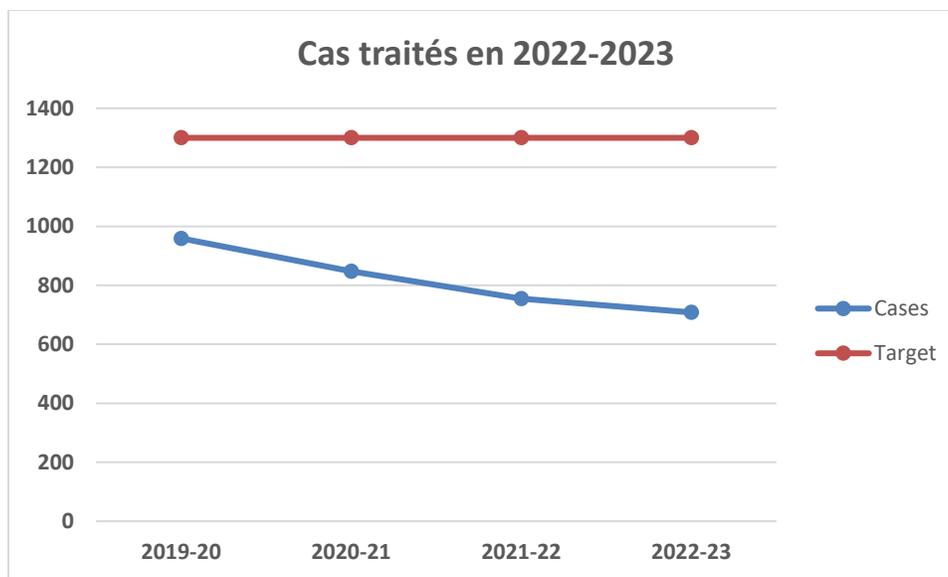
Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (payés d'avance) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. En 2022-2023, 708 cas ont été traités (755 cas en 2021-2022 et 847 cas en 2020-2021). Les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 109 cas comprenant des

médiations ou des négociations (83 cas en 2021-2022; 149 en 2020-2021). Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel de l'organisme s'efforce de régler le différend le plus rapidement possible. Dans un contexte où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 708 cas traités au cours de 2022-2023 révèle ce qui suit :

- 359 cas, soit 51 %, ont été réglés, ce qui représente une augmentation par rapport à l'an dernier (35 %).
- 28 % des cas (195) étaient nouveaux cette année, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 31 % de l'an dernier.
- 33 % des cas traités ont donné de « bons » résultats ou des résultats « mitigés » (46 % en 2021-2022).

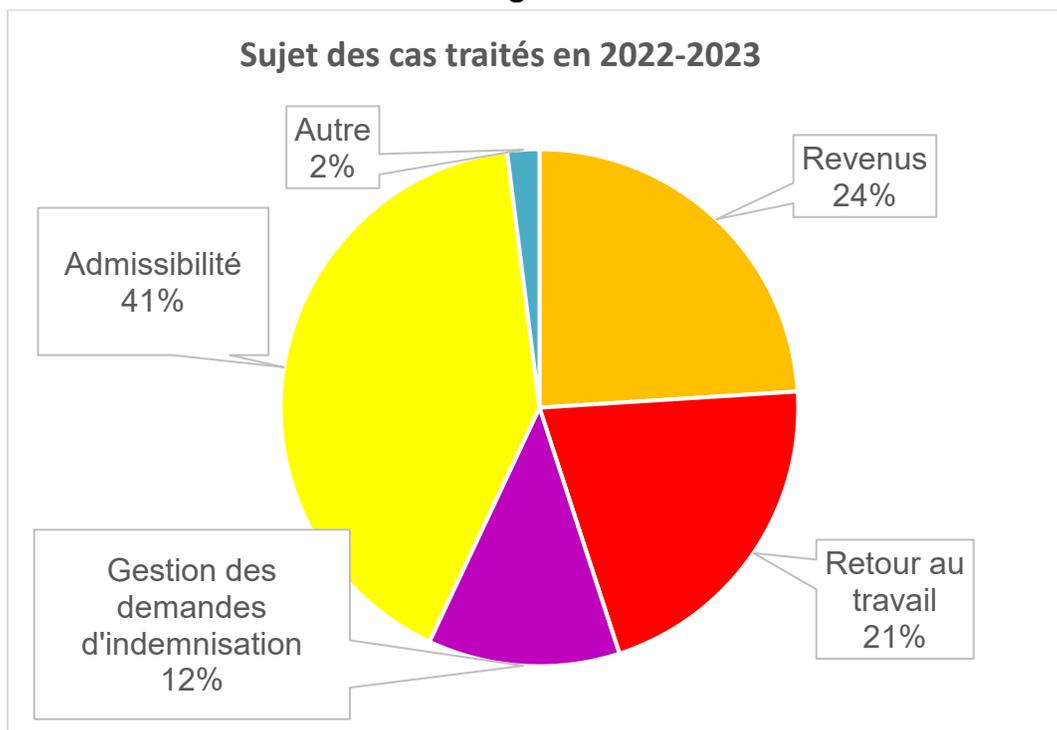
Figure 3



Lorsque les employeurs communiquent avec l'organisme pour obtenir une représentation, l'accent est le plus souvent mis sur les questions d'admissibilité aux niveaux d'appel du système, qui représentaient 41 % des questions (52 % en 2021-2022). Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis pour 24 % des

employeurs (une légère augmentation par rapport aux 22 % de l'an dernier). Le retour au travail (21 %) et la gestion des demandes d'indemnisation (12 %) sont les principaux autres domaines d'intérêt pour la représentation.

Figure 4



Aperçu des programmes et activités liés à l'application de l'article 50

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

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2022-2023 :

- 18 demandes de renseignements généraux
- 33 conseils propres à un cas
- 3 cas de représentation ont été réglés et retirés

Dans tout cas de représentation, il faut porter attention au facteur temps en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour donner suite aux plaintes. Les cas qui

sont traités par la CRTO commencent par une médiation et se règlent généralement à cette étape. Les règlements varient de la remise par l'employeur d'une lettre d'emploi au versement d'un montant (généralement peu élevé). Dans la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur obtient une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement.

- D'un point de vue géographique, la répartition des contacts avec les clients dans la province était la suivante : Nord 4 %, Sud-Ouest 44 %, Est 19 % et Centre 33 %.

Éducation et sensibilisation aux services du BCE

Le travail d'éducation de l'organisme vise à accroître la sensibilisation et la compréhension du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, des représailles en application de l'article 50 de la LSST et des services que le BCE offre aux employeurs, prépayés par les primes d'assurance de la WSIB.

L'approche multicanal du BCE fournit aux employeurs des renseignements utiles et accessibles sous diverses formes. Le BCE communique des mises à jour, des conseils pratiques et des renseignements aux employeurs de l'Ontario et aux intervenants au sujet de ses domaines de spécialité par l'intermédiaire de webinaires, de son site Web (www.employeradviser.ca), des médias sociaux avec son compte Twitter, @askoeaFR, et de bulletins d'information diffusés par courriel. L'utilisation de la technologie permet au BCE de maximiser ses ressources afin de joindre de façon rentable et efficace les employeurs de l'Ontario, de communiquer de l'information au sujet des responsabilités en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et de faire connaître la manière dont l'organisme peut offrir une aide.

Le BCE doit relever le défi constant de demeurer la première ressource qui vient à l'esprit des employeurs de l'Ontario pour les questions d'indemnisation des accidents du travail. Faire connaître davantage nos services prépayés (gratuits), professionnels et confidentiels dans l'ensemble des secteurs d'activité et rappeler leur existence à

notre clientèle est le principal défi du BCE en matière de rayonnement et de marketing. En 2022-2023, 43 % des interactions avec les clients se sont produites avec un nouvel utilisateur du BCE, et celui-ci est fier d'offrir des conseils et une représentation aux clients réguliers et d'obtenir des aiguillages au sein du milieu des affaires.

Site Web : www.employeradviser.ca

Le site Web veille à ce que les employeurs aient facilement accès à l'information dont ils ont besoin pour respecter leurs responsabilités en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les employeurs ont la possibilité de demander de l'aide par l'entremise d'un formulaire de contact sur le site Web, de notre adresse de courriel (askOEA@ontario.ca) et de nos numéros de téléphone sans frais et locaux.

Webinaires en direct

En 2022-2023, le BCE a offert des webinaires en direct à la communauté des employeurs. Nos 11 webinaires portent sur des sujets tels que la manière de remplir un formulaire 7, le retour au travail, le processus d'appel de la WSIB et le stress psychologique. Les webinaires ont été présentés dans le cadre d'une série en novembre-décembre 2022 et en février-mars 2023, de sorte que 22 webinaires ont été offerts aux employeurs. Ceux-ci pouvaient choisir de visionner la série complète ou de se plonger dans des sujets d'intérêt. La série de webinaires du BCE continue de bien cadrer avec le passage aux réunions virtuelles qu'a nécessité la pandémie de COVID-19. Cette approche a été accueillie positivement, 4 383 personnes ayant assisté aux webinaires.

Des 4 383 participants, 1 200 ont rempli un sondage en ligne post-webinaire (taux de réponse de 27,4 %). À la question « La séance d'information vous a-t-elle aidé à comprendre le sujet? », 82,4 % des participants qui ont répondu au sondage ont attribué à la séance une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, 5 représentant « complètement ».

En outre, à la question « Globalement, comment évalueriez-vous la séance d'information? », 84,5 % des participants qui ont rempli le sondage ont indiqué une note de 4 ou 5, 5 représentant la note la plus élevée.

Les webinaires se sont avérés un outil efficace et populaire pour remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de transmettre des renseignements pertinents directement aux employeurs à l'endroit qui leur convient et avec un engagement de temps minime.

Les webinaires en direct sont planifiés et annoncés à l'aide de bulletins électroniques et du compte Twitter du BCE, @askoeaFR. Ces webinaires portent sur des questions importantes et opportunes qui touchent les employeurs, par exemple la gestion des demandes d'indemnisation, le retour au travail et le processus d'établissement des taux de prime de la WSIB. Le BCE est revenu aux présentations en personne cette année grâce à un partenariat avec les Workplace Safety & Prevention Services (WSPS).

Bulletins électroniques

Les bulletins électroniques du BCE sont maintenant envoyés à environ 278 000 employeurs. La base de données électronique contient les courriels des employeurs qui se sont inscrits pour obtenir des services électroniques, obtenus auprès de la WSIB, et ceux des clients du BCE et des participants aux présentations ou webinaires. Les employeurs qui utilisent le site Web du BCE peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

Twitter

L'organisme utilise Twitter et publie des gazouillis contenant des renseignements pratiques en français et en anglais. Le BCE compte environ 2 700 abonnés. Il publie plusieurs fois par semaine des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la WSIB et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés du site Web du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la WSIB diffuse

des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année.

Associations d'employeurs

L'équipe de gestion du BCE participe activement à des réunions et des événements d'organisations d'intervenants, y compris l'Ontario Business Coalition, l'Ontario Mining Association et Manufacturiers et Exportateurs du Canada. Cette année, nous avons été ravis de travailler en partenariat avec la Chambre de commerce noire du Canada et les Workplace Safety Prevention Services, où notre personnel expert a présenté des séances à leurs membres.

Partenaires du système

Le Programme Excellence en santé et sécurité (PESS) de la WSIB offre aux employeurs l'occasion d'investir dans la culture de la santé et de la sécurité tout en obtenant des rabais sur les primes de la WSIB. Les employeurs inscrits au programme travaillent avec des fournisseurs de programmes approuvés pour élaborer un plan d'action dans différents domaines d'intérêt. Le BCE a communiqué avec les responsables du programme Excellence en santé et sécurité et a été reconnu comme un expert du retour au travail. En 2020-2021, le BCE a élaboré une nouvelle séance d'information sur le retour au travail avec des outils pour les employeurs qui répondaient aux exigences éducatives du programme Excellence. Initialement offert en tant que séance autonome, le webinaire sur le retour au travail est maintenant offert dans le cadre de la série de webinaires du BCE et les participants ont été invités à indiquer leur inscription au programme Excellence.

De façon plus générale, le BCE collabore avec la WSIB à tous les niveaux des activités : demandes d'indemnisation, revenus, appels, consultations sur les politiques et relations avec les intervenants. L'organisme valorise et entretient ces liens.

Le personnel du BCE collabore également régulièrement avec le TASPAAAT, et son personnel expert a apprécié la formation du Tribunal et les séances à l'intention des intervenants.

Le BCE travaille également avec le Bureau des conseillers des travailleurs lorsque l'occasion se présente.

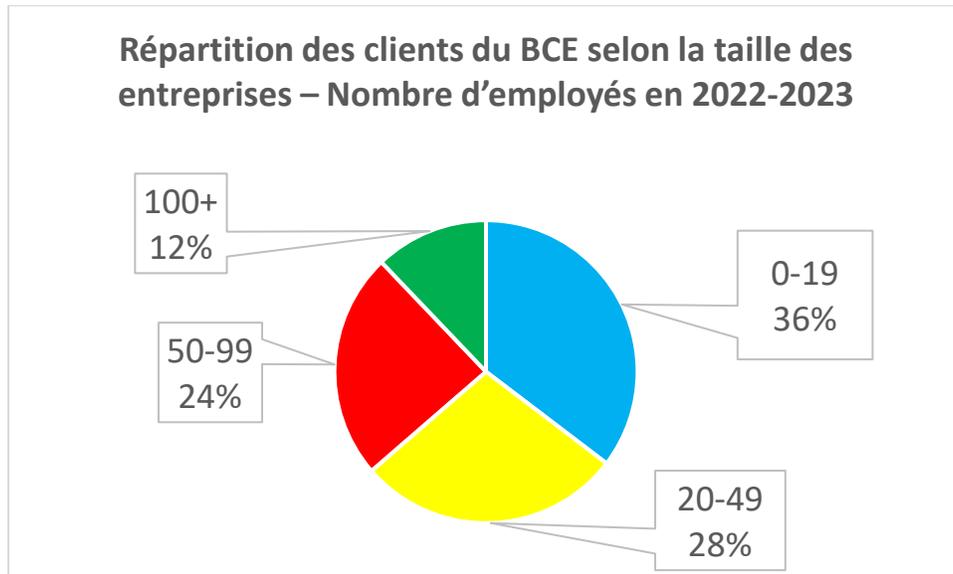
Clients du BCE

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les employeurs qui s'adressent à l'InfoCentre du BCE pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. De plus, on admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs est bénéfique pour l'ensemble du régime. Au cours de l'année, 22 % de tous les conseils ont été fournis à des employeurs comptant plus de 100 employés et 13 % des clients du BCE qui ont reçu des services de représentation comptaient plus de 100 employés. Ces taux sont conformes à ceux des années précédentes.

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs à tous les employeurs ontariens qui communiqueront avec lui, contribuant ainsi à l'accessibilité du système.

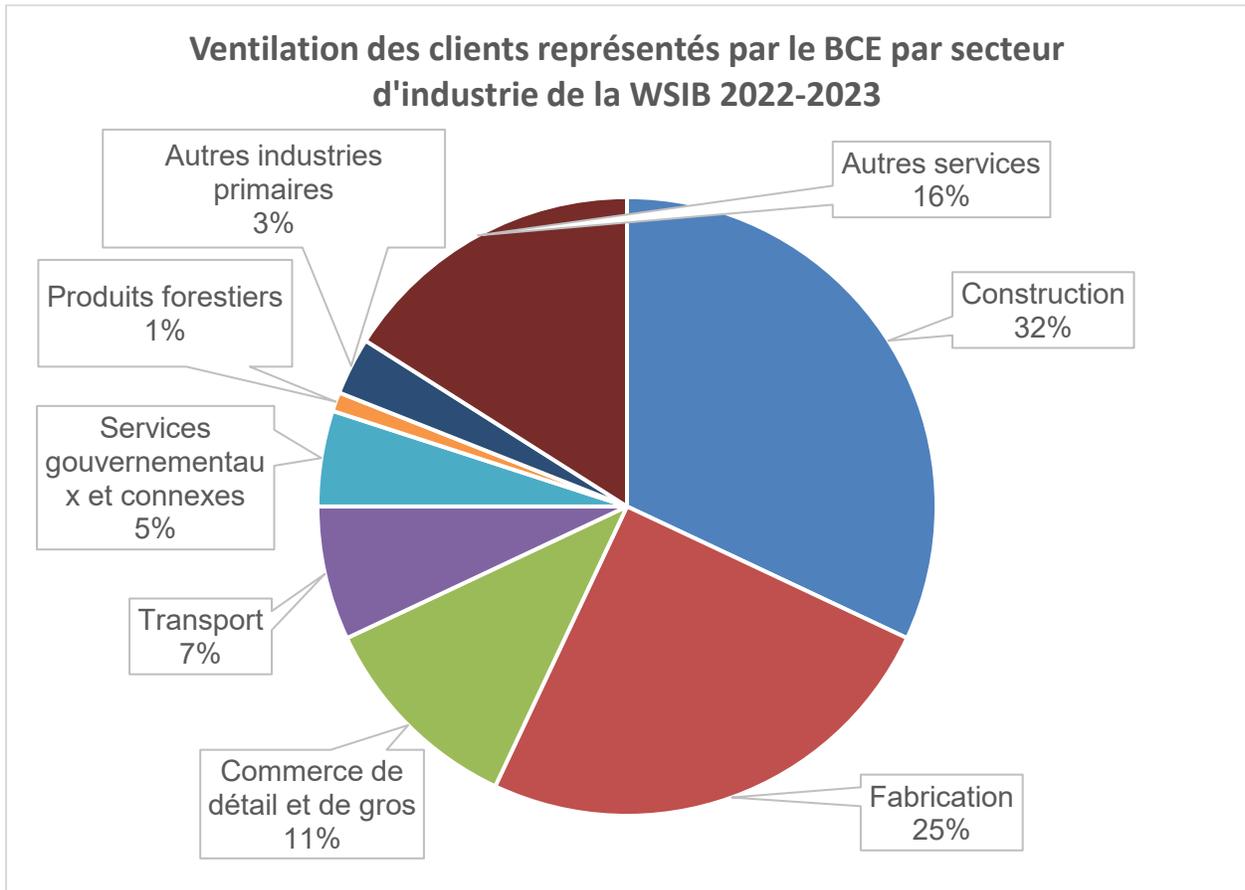
La figure 5 présente la ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés) pour 2022-2023.

Figure 5



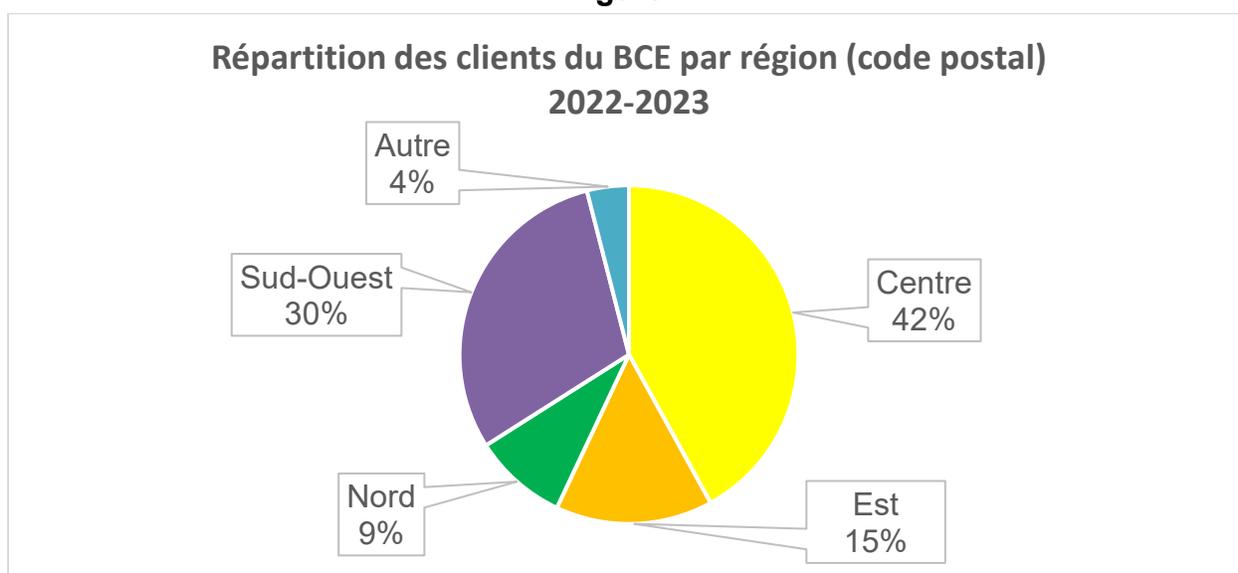
Une vue sectorielle des clients du BCE à la figure 6 est fondée sur les classifications de la WSIB. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'industrie. Le secteur de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 32 %, ce qui illustre l'effet important des politiques de la WSIB sur ce secteur. Les autres secteurs reflètent la répartition globale des entreprises des employeurs de l'Ontario.

Figure 6



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2022-2023. La prestation des services concorde avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La répartition est similaire à celle de l'année dernière. Comme les spécialistes des services aux employeurs de l'organisme sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Satisfaction de la clientèle

La satisfaction de la clientèle est évaluée à l'égard des services de l'InfoCentre et des services de représentation.

D'après les sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 100 % des clients sont satisfaits des conseils fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est également de 100 %.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 98 % des employeurs interrogés dans le cadre de sondages se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE; 93 %

ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs. Ces deux résultats continuent d'être supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont reconnaissants du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme.

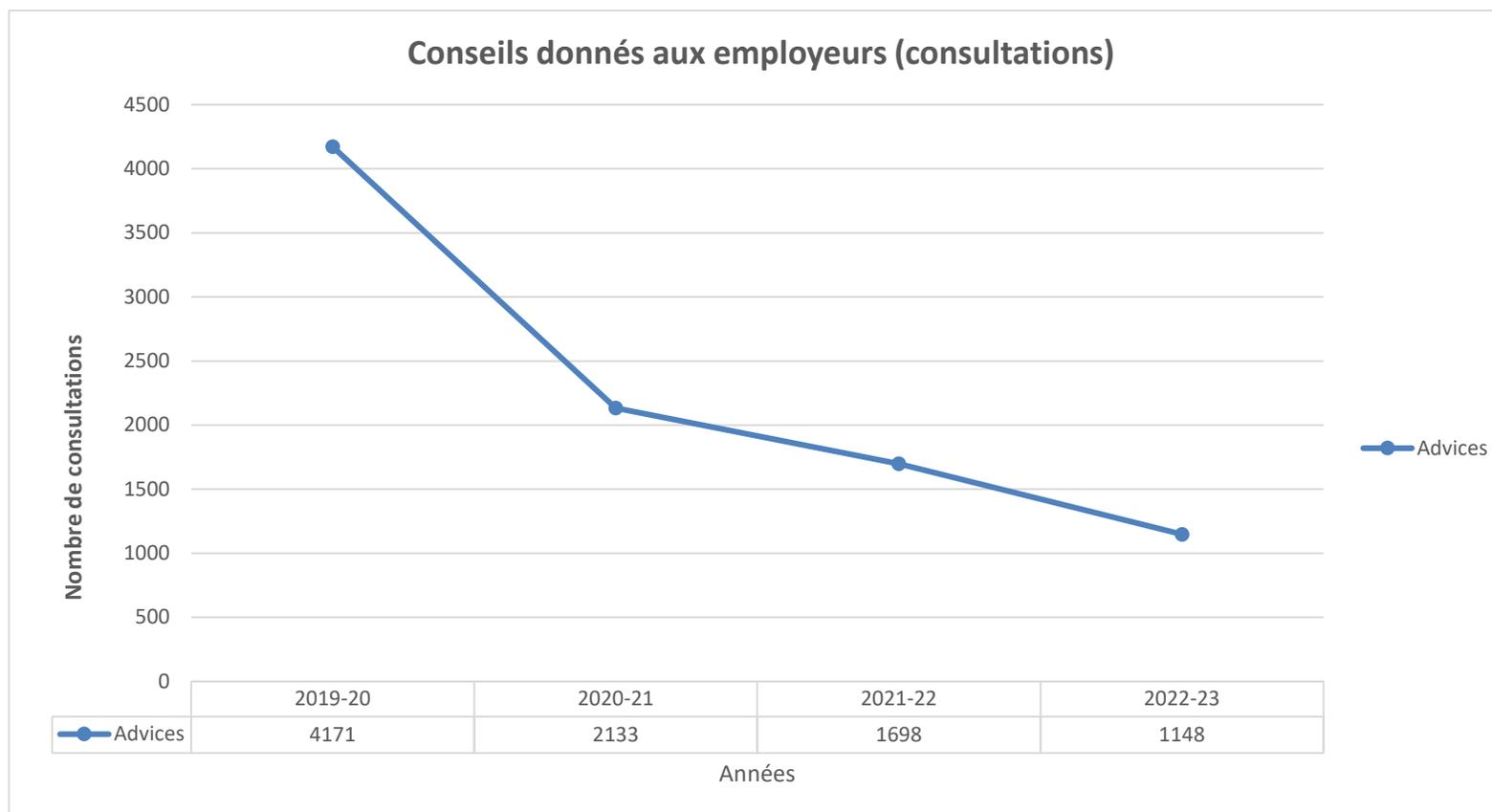
Les mesures actuelles de satisfaction de la clientèle sont fondées sur des sondages téléphoniques et une méthodologie statistique précise afin de veiller à ce que les données ne soient pas faussées (p. ex. les réponses sont tirées d'un échantillon de conseillères et conseillers, traitement des demandes, et de spécialistes des services aux employeurs) et dépendent d'un certain nombre de facteurs qui ont une incidence sur le nombre de clients admissibles qui peuvent participer à un sondage au cours d'une année donnée (p. ex. le nombre de dossiers clos). Une fois le dossier clos, les employeurs représentés dans le cadre d'un cas ne peuvent participer qu'une seule fois à un sondage.

Le BCE est fier de pouvoir déclarer ce haut taux de satisfaction tous les ans et est très satisfait que ses clients apprécient les services offerts. La satisfaction des clients et le service à la clientèle sont extrêmement importants pour le BCE.

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2022-2023

ACTIVITÉ PRINCIPALE : SERVICES CONSULTATIFS ET SERVICES DE REPRÉSENTATION

MESURE DE RENDEMENT POUR 2022-23 – CONSEILS DONNÉS AUX EMPLOYEURS



Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2022-2023

Que signifie le graphique?

Le nombre de conseils a augmenté en 2019-2020 alors que l'organisme s'efforçait de saisir les différents sujets soulevés par les clients lors des interactions afin de suivre plus en détail les principaux problèmes pour les employeurs.

Le nombre de conseils a diminué entre 2020-2021 et 2022-2023 pendant la pandémie de COVID-19 et la mise en œuvre du cadre de tarification, le nouveau calcul actuariel complexe de la WSIB pour déterminer les taux de prime des employeurs de l'annexe 1.

Apport du BCE

Le BCE fournit des conseils et de l'information aux employeurs au sujet de leurs questions et enjeux en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et appuie les employeurs dans leurs questions sur les affaires de repréaillies en application de l'article 50 de la LSST.

Les employeurs accèdent aux services par téléphone, par courriel ou sur la page de contact du site Web.

Ce service appuie les employeurs qui naviguent dans le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et constitue une fonction d'accueil et d'aiguillage pour les services de représentation de l'organisme.

Engagements pour 2022-2023

Notre objectif pour 2022-2023 est d'augmenter les services consultatifs de 5 à 10 % par rapport à 2021-2022.

Objectif à long terme

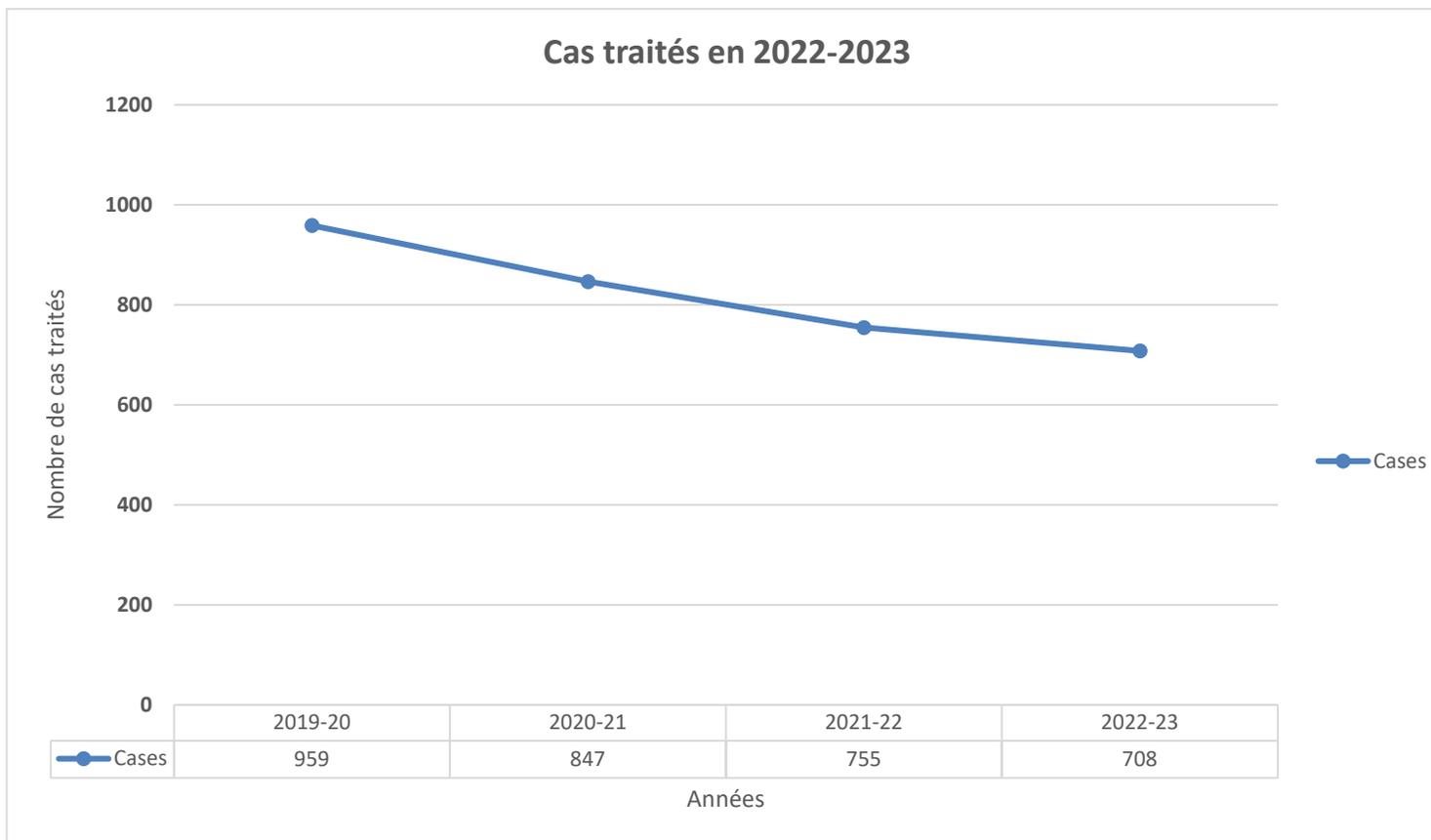
L'objectif à long terme est de revenir aux nombres de conseils d'avant la pandémie

Publication proposée	À usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	Nouvelle mesure
----------------------	-----------------	------------------------------------------------------	-----------------

ANNEXE A MESURES DU RENDEMENT (suite)

Activité principale : Services consultatifs et services de représentation

Mesure du rendement pour 2022-2023 – Cas de représentation



Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2022-2023

Apport du BCE

Le personnel expert et spécialisé de l'organisme assure la représentation devant les tribunaux administratifs dans les affaires de la WSIB et les repréailles illégales aux termes de la LSST.

Les employeurs apprécient les services dans des domaines spécialisés du droit; nos services sont payés d'avance par l'entremise des primes de la WSIB et permettent aux propriétaires de petites et moyennes entreprises de concentrer leur temps et leur énergie sur leur entreprise.

Que signifie le graphique?

Le nombre de représentations a diminué pendant la pandémie de COVID-19 et la mise en œuvre du cadre de tarification, le nouveau calcul actuariel complexe de la WSIB pour déterminer les taux de prime des employeurs de l'annexe 1.

Engagements pour 2022-2023

L'engagement pour 2022-2023 est d'augmenter nos services de représentation de 5-10 % par rapport à notre expérience en 2021-2022.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de revenir aux nombres de représentations d'avant la pandémie.

Publication proposée	À usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	Nouvelle mesure
----------------------	-----------------	------------------------------------------------------	-----------------

ANNEXE A MESURES DU RENDEMENT (suite)

ACTIVITÉS PRINCIPALES : FORMATION ET INFORMATION À L'INTENTION DES EMPLOYEURS

MESURE DU RENDEMENT EN 2022-2023 : PARTICIPATION AUX SÉANCES DE WEBINAIRES



Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2022-2023

Apport du BCE

Le BCE est une source clé d'information pour les employeurs sur les questions relatives à la WSIB, des enjeux relatifs aux demandes d'indemnisation à l'inscription et aux taux de prime, en passant par les représailles illégales aux termes de la LSST.

L'organisme a élaboré et présenté une série de séances d'information en direct afin de transmettre de l'information aux employeurs, de mieux faire connaître les responsabilités et d'attirer l'attention sur les services du BCE.

Que signifie le graphique?

Le BCE fournit des renseignements sur les questions relatives à la WSIB et les représailles illégales aux termes de la LSST aux employeurs afin de mieux faire connaître les responsabilités de l'employeur, le processus de la WSIB et les services du BCE. Les webinaires ont été une approche réussie en 2020 et 2021. L'organisme a poursuivi cette approche en 2022-2023. Les séances sont présentées par le personnel spécialisé et expert de l'organisme.

Engagements pour 2022-2023

L'engagement pour 2022-2023 est d'offrir deux séries de nos webinaires.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est d'offrir deux séries de webinaires chaque année, avec des mises à jour en réponse aux commentaires et aux questions.

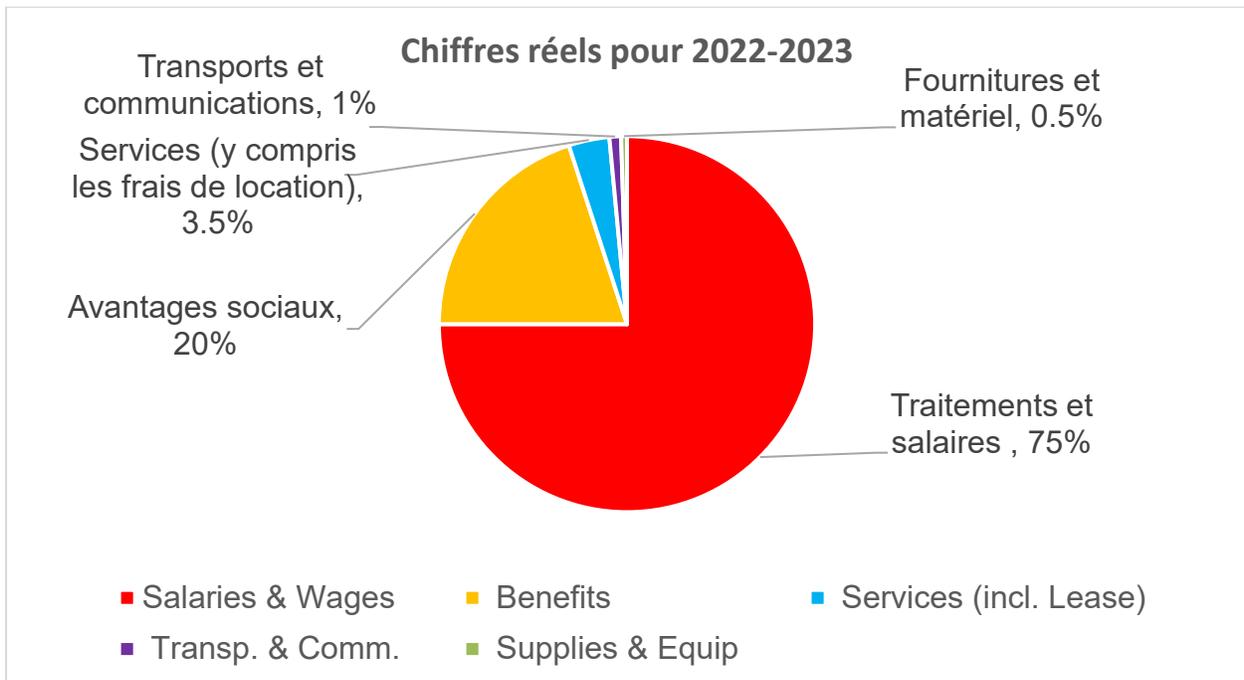
Publication proposée	À usage interne	<input checked="" type="checkbox"/> Mesure existante	Nouvelle mesure
----------------------	-----------------	------------------------------------------------------	-----------------

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2022-2023

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

Compte	Estimation des dépenses	Approbations de la WSIB en cours d'exercice	Budget final	Chiffres réels de fin d'exercice	Écart	Écart en %
Traitements et salaires	2 753,6	(200,0)	2 553,6	2 355,4	198,2	7,8 %
Avantages	734,20	(20,0)	714,2	636,6	77,6	10,9 %
ACDF :			-			
Transports et communications	148,7	(80,0)	68,7	32,6	36,1	52,6 %
Services (y compris les frais de location)	294,1	(100,0)	194,1	119,6	74,5	38,4 %
Fournitures et matériel	89,8	-	89,8	22,7	67,1	74,8 %
ACDF totales	532,6	(180,0)	352,6	174,9	177,7	50,4 %
Total global	4 020,4	(400,0)	3 620,4	3 166,8	453,6	12,5 %

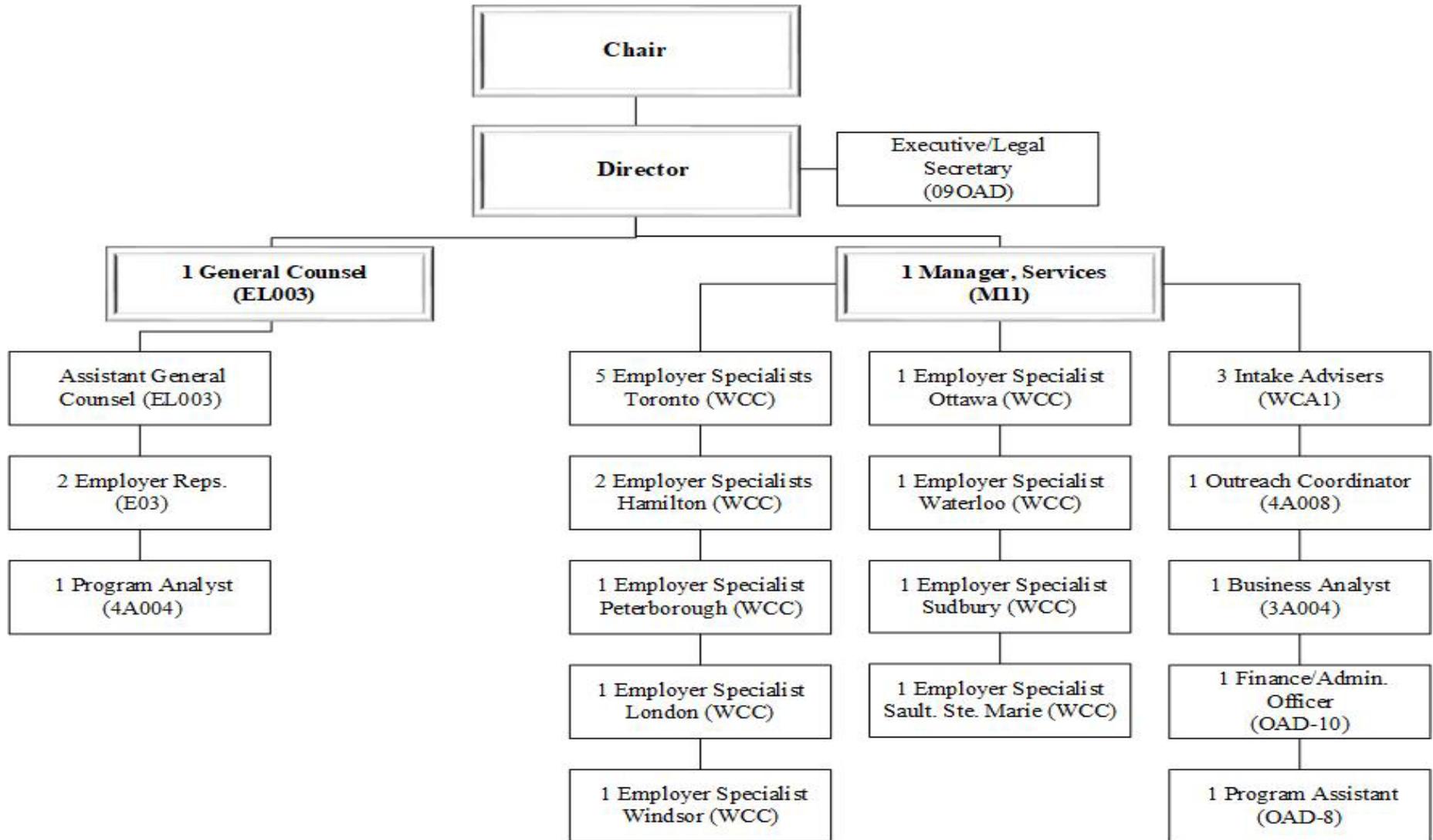
Figure 8



Annexe : Déclaration de la rémunération d'une personne nommée

Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Taux de rémunération journalier
Dimitrios (Jim) Dimanis, président	2 813	225 \$

Annexe C : Organigramme du BCE



Organigramme du BCE

Président

- Directrice

Directrice

- 1 avocat général (EL003)
- 1 chef des services (M11)
- 1 secrétaire juridique/de direction (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 et de l'administration (OAD-10)
- 1 chargé de programme (OAD-8)

Nous joindre

Bureau des conseillers des employeurs

Sans frais : 1 800 387-0774

AskOEA@ontario.ca

www.employeradviser.ca

505, avenue University, 20^e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1