

Plan d'activités

2019-2020

à

2021-2022



Table des matières

Section	Page
Résumé.....	1
Mandat du BCE.....	3
Orientations stratégiques	4
Activités mettant à contribution des groupes d'intervenants	6
Aperçu des activités et des programmes actuels et futurs	7
Analyse de l'environnement.....	11
Ressources humaines	14
Ressources requises pour atteindre les buts et objectifs	16
Plan de mise en œuvre.....	16
Plan de communication.....	17
Annexe A : Ressources financières	20
Annexe B : Plafonnement des ETP.....	21
Annexe C : Mesures du rendement	22
Annexe D : Organigramme du BCE	24

PLAN D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU BCE

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 représentation pour les questions liées à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (LSPAAT)*. Comme on peut le lire dans le rapport annuel 2017-2018 du BCE, les niveaux de satisfaction enregistrés demeurent proches de 100 % chez tous les clients interrogés.

Les activités de promotion et de sensibilisation ont ciblé toutes les régions de la province, s'appuyant sur divers outils comme les bulletins électroniques, les médias sociaux et les partenariats avec des associations d'employeurs et d'autres intervenants du système pour mener des présentations de promotion, de formation et d'information; les « présentations en direct » ont attiré 1 678 personnes, un chiffre quasiment identique à celui de l'exercice précédent. De plus, en 2017-2018, 1 566 participants ont assisté aux webinaires éducatifs du BCE. Pendant le même exercice, le centre d'appels du BCE a prodigué des conseils dans le cadre de 2 753 communications, ce qui représente une baisse de 13,1 % par rapport à l'exercice précédent. Des services de représentation ont été fournis dans 1 178 dossiers, dont environ 27 % concernaient des employeurs n'ayant jusque-là jamais utilisé les services du BCE.

Pour ce qui est de son mandat consistant à aider les petits employeurs faisant l'objet d'allégations de représailles illicites aux termes de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)*, le BCE a continué de satisfaire à la demande des employeurs. En 2017-2018, il a représenté les employeurs dans 33 dossiers, dont 72 % ont soit fait l'objet d'un règlement, soit été clos suite au retrait de la demande; aucun dossier n'a atteint l'étape d'une audience en règle. De plus, le BCE a répondu à 27 appels en donnant des renseignements généraux et à 22 autres en fournissant des conseils spécifiques. Ainsi, le nombre total d'employeurs aidés est en hausse d'une année sur l'autre.

Tous les services ont été fournis sans dépasser le budget ni l'effectif alloués.

La demande et l'utilisation des services du BCE, quels qu'ils soient, sont fondées sur des besoins qu'il est impossible de susciter : faire connaître l'assistance que nous pouvons offrir demeure donc la pierre angulaire de nos activités. Nous continuons de mettre à l'essai et d'analyser des stratégies visant à renforcer la sensibilisation des membres du public et le recours aux services du BCE.

En 2018, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) a continué de se concentrer sur la mise en place de son cadre de tarification. Elle a également mis en œuvre les prestations pour un état de stress mental chronique. La communication aux employeurs ontariens de mises à jour et de résumés concernant le cadre de provisionnement et les demandes de prestations liées au stress mental chronique a été une responsabilité importante du BCE au cours de l'exercice.

L'occasion se présente pour le BCE d'apporter un précieux soutien par des activités d'éducation ou autres aux employeurs à mesure que le rôle de ces derniers évolue relativement au stress chronique, au harcèlement sur les lieux de travail et à d'autres problèmes. Étant donné que la plupart des employeurs ne connaissent pas encore les changements imminents à la structure de leurs primes – qui découlent de l'initiative liée au cadre de provisionnement –, les activités d'éducation peuvent jouer un rôle clé pour les aider à faire une transition efficace vers le nouveau modèle. De ce fait, le BCE se concentrera en 2019 sur la formation de son propre personnel afin de le préparer aux changements à venir issus de l'initiative liée au cadre de provisionnement.

Le BCE se concentre sur ces questions et cible ses ressources de manière à répondre aux besoins des employeurs, permettant ainsi à ces derniers de consacrer leur temps et leurs fonds à l'exploitation de leur entreprise. La disponibilité de services spécialisés, prépayés et confidentiels est un atout considérable pour les petits employeurs, qui doivent toutefois connaître l'existence du BCE pour accéder à ces services et en bénéficier. Ce défi reste au cœur de notre planification opérationnelle. Fournir davantage de services professionnels au plus grand nombre possible d'employeurs admissibles demeure notre objectif stratégique fondamental.

PLAN D'ACTIVITÉS 2019-2020 DU BCE

MANDAT DU BCE

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

Le BCE fournit des conseils et des services de représentation professionnels, opportuns et à valeur ajoutée sur un éventail complet de questions liées à l'assurance contre les accidents du travail à tous les employeurs qui participent au système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Le BCE fournit des renseignements et des outils opportuns et pertinents sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail aux employeurs de l'Ontario à l'aide d'un éventail de moyens facilement accessibles.

De plus, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui ont moins de 50 employés relativement à l'article 50 de la *LSST*, qui porte sur les représailles envers les travailleurs.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le BCE a recours autant que possible à la technologie pour optimiser l'utilisation de son personnel et ses ressources, de même que son champ d'action et ses services.

Nous nous axons sur le recours à des webinaires – soit en direct soit enregistrés et archivés – pour remplir notre mandat éducatif, et avons constaté qu'il existait une forte demande inassouvie pour ce type de séance d'information. Plusieurs séances ont suscité une demande excédentaire (plus de 300 intéressés) dans les heures qui ont suivi l'annonce de leur sujet. Plutôt que de tenir plusieurs fois les mêmes webinaires standard, nous avons décidé de les enregistrer, puis d'afficher leur enregistrement sur le site web du BCE. Ainsi, quiconque s'intéresse à un sujet peut accéder à l'information s'y rapportant et, mieux encore, au moment qui lui convient. Les personnes souhaitant visionner un webinaire archivé qui ne sont pas déjà abonnées à nos courriels doivent commencer par s'inscrire; elles sont ensuite ajoutées aux destinataires de nos bulletins et publipostages électroniques qui annoncent nos webinaires « en direct ». Les webinaires archivés ont évidemment pour inconvénient d'exclure toute participation active de la part de l'auditoire. Ceci étant dit, les personnes qui visitent le site Web du BCE sont invitées à soumettre leurs questions par courriel et sont assurées d'une réponse rapide par écrit, voire par téléphone si telle est leur préférence.

Les webinaires en direct sont planifiés et annoncés à l'aide de nos listes d'envoi. Ils sont centrés sur des questions opportunes et importantes ayant des répercussions sur les employeurs, p. ex. le stress chronique ou traumatique et l'initiative liée au cadre de provisionnement.

Il faut toutefois faire preuve de prudence et être bien conscient que le site Web existant du BCE est dépassé et peu sûr du point de vue technologique, et donc fondamentalement instable et difficile à maintenir. Il peut tomber en panne à tout moment. Le BCE a remanié son site Web en le dotant d'une nouvelle conception et de nouvelles fonctions prêtes à être mises en service, qui sont dans l'attente d'une approbation. Notre objectif est de mettre en œuvre le nouveau site Web au cours du présent exercice.

Le BCE continue d'utiliser les médias sociaux – en l'occurrence Twitter – pour s'aider à remplir son mandat d'éducation au quotidien et pour atteindre les employeurs. Il publie des gazouillis cinq jours par semaine pour fournir des renseignements sur des sujets tels que les changements imminents aux politiques de la CSPAAT, les rappels concernant les obligations des employeurs aux termes de la LSPAAT et les dates importantes à venir. De plus, des gazouillis sont diffusés de façon ponctuelle en fonction d'événements nouveaux et d'actualité qui touchent la sécurité au travail. Le compte Twitter du BCE est suivi par 2 727 abonnés.

Toutes ces utilisations de la technologie permettent au BCE d'optimiser l'emploi de ses ressources limitées pour atteindre de manière efficace et efficiente les employeurs de l'Ontario et s'acquitter de son mandat. D'autres initiatives continuent d'être envisagées et évaluées.

Le mandat du BCE, qui consiste à fournir des conseils et des services d'éducation et de représentation, repose sur les efforts d'un personnel dévoué, instruit et motivé. Le programme interne d'éducation continue du BCE vise à maintenir un haut niveau de connaissance concernant le système de SPAAT, notamment les changements touchant les politiques et les procédures de la CSPAAT. Plus précisément, le BCE se concentrera en 2019 sur la formation de son personnel pour le préparer aux changements à venir découlant de l'initiative liée au cadre de provisionnement. De même, pour remplir les obligations du BCE aux termes de l'article 50 de la *LSST*, le personnel continuera de recevoir une formation sur les obligations et les droits des employeurs en cas de représailles, ainsi qu'un soutien pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de représentation devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Grâce au soutien régional offert dans l'ensemble de la province par les employés du BCE répartis géographiquement et qui ont leur bureau à domicile, les employeurs continueront de pouvoir accéder localement à des services spécialisés.

ACTIVITÉS METTANT À CONTRIBUTION DES GROUPES D'INTERVENANTS

Le directeur et avocat général du BCE participe activement aux réunions et aux activités de nombreux groupes et organismes d'intervenants liés aux employeurs, dont voici une liste non exhaustive :

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

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

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

En ce qui concerne les représailles visées par l'article 50, les délégués auprès des employeurs rencontrent les groupes d'employeurs intéressés lorsque l'occasion se présente. Des détails sur le mandat lié à l'article 50 sont maintenant inclus dans tous les exposés introductifs du BCE destinés à des groupes d'employeurs.

APERÇU DES ACTIVITÉS ET DES PROGRAMMES ACTUELS ET FUTURS

Le travail du BCE est harmonisé avec les priorités gouvernementales de promotion de la croissance économique et d'ouverture aux affaires, ainsi qu'avec l'engagement du ministère du Travail à l'égard de l'adoption de pratiques sécuritaires, équitables et respectueuses au travail. Dans le cadre des trois missions clés prévues par son mandat – les conseils, la représentation et l'éducation à l'intention des employeurs –, le BCE aide les employeurs :

- à accroître leur compétitivité – en leur permettant de concentrer leur temps et leurs fonds à la croissance de leur entreprise;
- à faire affaire selon des règles équitables;
- à comprendre et à remplir leurs obligations permanentes envers leurs travailleurs;
- à interagir avec la CSPAAT et le régime d'indemnisation qui y est associé;
- à traiter les questions liées aux repréailles envers les travailleurs visées par l'article 50 de la LSST.

Conseils aux employeurs

Depuis son bureau principal à Toronto, le BCE exploite un InfoCentre doté de trois conseillers en traitement des demandes qui fournissent des avis juridiques complets aux employeurs sur toutes les questions touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, ainsi que des renseignements généraux sur les repréailles 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 BCE a un effectif de 15 spécialistes des services aux employeurs dans l'ensemble de la province – à ce sujet, veuillez consulter l'organigramme du BCE à l'annexe D.

Le site Web du BCE, www.employeradviser.ca, et les guides de l'employeur complets qui peuvent y être téléchargés permettent aux employeurs d'obtenir facilement et efficacement des réponses à leurs demandes les plus simples. Les utilisateurs peuvent aussi envoyer des demandes par courriel au personnel de l'InfoCentre à partir du site Web.

Comme nous le mentionnons ailleurs dans le présent Plan, le BCE compte mettre en œuvre en 2019 son nouveau site Web – avec un aspect, une navigation et une structure renouvelés. Compte tenu de changements récents et de l'initiative liée au cadre de provisionnement, des modifications importantes devront également être apportées au contenu 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 (CSPAAT) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT). À l'échelon opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation sont assurés par un conseiller en traitement des demandes ou par un spécialiste des services aux employeurs du BCE. Les spécialistes des services aux employeurs et les délégués auprès des employeurs représentent les clients dans les appels concernant la *LSPAAT* et la CSPAAT. Seuls les deux délégués auprès des employeurs du BCE peuvent fournir des conseils et des services de représentation devant la CRTO aux employeurs confrontés à des problèmes de représailles aux termes de l'article 50.

Éducation des employeurs

Le BCE continue de mettre l'accent sur l'éducation des employeurs de l'Ontario en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et sur les questions visées par l'article 50 de la LSST en utilisant son site Web, des webinaires, les médias sociaux, des bulletins d'information et des publipostages électroniques ainsi que des présentations et des ateliers régionaux en direct, lorsqu'il y a lieu.

Vu notre dépendance à l'égard des plateformes électroniques pour réaliser notre mandat éducatif, il nous faut absolument veiller à ce que notre site Web reste d'actualité et, pour ce faire, mettre en œuvre sa version remaniée au cours du présent exercice, avec les changements importants nécessaires à apporter au contenu. Une fois approuvé et mis en service, le site Web actualisé satisfera les exigences relatives à l'Initiative pour un gouvernement ouvert et le passage du gouvernement à un site unique regroupant tous ses renseignements et sites Web.

Les webinaires – aussi bien ceux qui sont offerts en direct que ceux enregistrés et archivés – sont au cœur des efforts du BCE pour réaliser son mandat éducatif.

Le BCE continue d'étudier et d'évaluer la possibilité de miser davantage sur les médias sociaux pour réaliser son mandat. Le recours à Facebook pour atteindre divers groupes d'employeurs et interagir avec eux est une possibilité que nous envisageons afin d'élargir notre présence sur les médias sociaux.

Les bulletins électroniques restent une priorité importante des démarches d'éducation et de sensibilisation. Des bulletins électroniques détaillant les changements apportés aux politiques et procédures de la CSPAAAT à mesure qu'ils surviennent sont régulièrement adressés aux employeurs figurant dans la base de données du BCE, ce qui assure la communication de renseignements en temps opportun à ce groupe. Le contenu de ces bulletins est également affiché sur le site Web du BCE, habituellement sous forme de message du directeur, afin qu'il soit accessible à l'ensemble des employeurs. Ces mises à jour sont très bien accueillies.

Ces dernières années, le BCE a accru sa capacité de diffusion de messages pertinents aux employeurs dans le cadre de bulletins électroniques grâce à l'acquisition de la liste des employeurs qui se sont inscrits auprès de la CSPAAAT pour obtenir des services par voie électronique. Les employeurs continuent de « s'inscrire » sur la liste pour recevoir les communications du BCE, ce qui illustre la valeur de ce service à leurs yeux.

Le BCE anime dans toute la province des présentations et des ateliers d'information et de formation en partenariat avec des groupes voués à la sécurité, des groupes d'employeurs et des partenaires du système. Les présentations et les ateliers portent

sur des thèmes d'intérêt pour les employeurs, comme la gestion des demandes de prestations, les droits relatifs au stress mental chronique et les questions liées au revenu. Comme nous l'avons déjà indiqué, 1 678 personnes ont assisté à ces présentations et aux ateliers.

Les guides de l'employeur du BCE, tant celui destiné aux employeurs du secteur de la construction que celui pour les employeurs des autres secteurs, restent téléchargeables à partir du site Web du BCE.

Le BCE continue par ailleurs de distribuer, où et quand il y a lieu, une courte brochure d'information détaillant ses services et prévoit mettre cette brochure à jour en phase avec la nouvelle conception du site Web.

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

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Facteurs externes

Le BCE, qui découle d'une obligation législative de la CSPAAT aux termes de la LSPAAT, exerce ses activités dans le contexte budgétaire du gouvernement. Notre financement est assuré par les employeurs par le paiement de primes et de droits administratifs à la CSPAAT.

Obligation des parajuristes d'être titulaires d'un permis

Le coût du retrait possible de la dispense relative à l'obligation de détenir un permis dont le BCE bénéficie depuis des années pour la prestation de services de conseil et de représentation constitue actuellement un enjeu financier pour le Bureau. Même si le BCE continue de bénéficier de cette dispense, le Barreau de l'Ontario lui en a confirmé la suppression, sans toutefois en préciser la date.

Autres exemples de facteurs externes

Examen du cadre de tarification de la CSPAAT

La CSPAAT poursuit son initiative liée au cadre de tarification, qui réforme fondamentalement la façon de classer les employeurs et de déterminer les primes qu'ils doivent verser. Sensibiliser les employeurs à ces changements imminents représente pour le BCE un défi et une occasion de mieux se faire connaître auprès de leur communauté. On peut s'attendre à ce que, du fait de sa complexité, la mise en œuvre de ce nouveau cadre, qui devrait démarrer en 2020, exige un soutien et une contribution de grande ampleur de la part du BCE. Les employeurs s'attendent à ce que le BCE les informe de ces changements et les leur explique. Il est clair que nous en avons l'obligation en vertu de la loi, et notre personnel aura encore besoin d'une formation interne poussée pour atteindre la norme nécessaire à l'acquittement de cette obligation.

Sensibilisation

Les activités de promotion et de sensibilisation du BCE amènent les clients à mieux connaître et à utiliser davantage ses services. L'élargissement de son champ d'action et l'exécution de son mandat au sein de groupes d'employeurs qui ne font pas encore partie de ses clients demeurent le plus important défi à relever par le BCE; lorsqu'il y parvient, les employeurs ainsi nouvellement informés des services « gratuits » (c.-à-d. prépayés grâce aux primes versées par les employeurs à la CSPAAT) lui en sont toujours très reconnaissants.

Facteurs internes

Le BCE continue d'avoir un personnel hautement qualifié et dévoué qui fournit les meilleurs conseils et la meilleure représentation possible aux employeurs. La répartition du personnel dans toute la province nous permet de nous acquitter de notre engagement à assurer le plus haut niveau de service à la clientèle, mais elle demeure une source de difficultés sur le plan de la technologie et de la gestion. En outre, bon nombre de nos employés approchent l'âge de la retraite et il est à prévoir que les départs à la retraite perturbent la disponibilité en temps utile des services locaux lorsque nous recruterons et formerons leurs remplaçants.

L'an dernier, les statistiques liées aux services de conseils et de représentation sont demeurées similaires à celles des deux années antérieures. Comme le rapporte notre personnel, la complexité accrue des dossiers est telle qu'elle exige beaucoup de temps et d'attention. La CSPAAT continue de faire état d'une diminution globale du nombre de dossiers, mais l'arriéré au Tribunal demeure important***, ce qui oblige le personnel du BCE à conserver la charge de dossiers pendant de longues périodes, depuis leur ouverture jusqu'à un règlement final. Le BCE continue d'étudier de nouvelles façons d'offrir plus de services à une clientèle élargie.

En ce qui a trait aux responsabilités prévues à l'article 50, le calendrier des audiences de la CRTO est beaucoup plus contraignant que celui utilisé dans le cadre du système de SPAAT et il faut être en mesure de se charger de plusieurs audiences dans un délai de quelques jours. Bien que le nombre global de dossiers soit assez réduit, le fait d'avoir deux délégués auprès des employeurs permet à l'organisme de respecter ces délais pour tous ses clients. Comme prévu, l'ajout des dispositions sur le harcèlement dans la LSST a entraîné une légère hausse de la demande de services liés à des repréailles en contravention de l'article 50. Autant que nous avons pu constater, bon nombre d'employeurs sont encore inconscients ou mal informés de leurs obligations en matière de harcèlement au travail en vertu de la LSST. Il est donc à prévoir que le nombre de demandes d'assistance dans ce domaine continuera de croître.

Le BCE continue de surveiller la capacité technologique de la CSPAAT à permettre la consultation électronique de ses dossiers. On peut s'attendre à ce que, dans les prochaines années (sans toutefois trop savoir quand), la CSPAAT instaure un accès électronique aux dossiers des employeurs et des travailleurs. La même chose devrait également se produire dans la foulée pour les dossiers du TASPAAAT. À l'évidence, ces changements nécessiteront une formation du personnel et un soutien technique considérables et coûteux, mais le BCE fait tout son possible pour s'assurer que ses propres moyens technologiques sont adaptés aux changements anticipés aux processus et à leurs répercussions prévisibles sur son travail.

*** À la fin du deuxième trimestre 2018, les délais de la CSPAAT pour la tenue d'une audience étaient de 11,2 mois.

Le BCE a récemment mis à niveau, dans sa toute dernière version, l'infrastructure de sa base de données utilisée pour la gestion des dossiers et compte profiter de ses fonctionnalités améliorées pour s'acquitter de son mandat.

En s'acquittant de son mandat d'éducation principalement au moyen de webinaires, de son site Web, des bulletins électroniques et de Twitter, voire d'autres médias sociaux tels que Facebook, le BCE est capable d'optimiser son rayonnement auprès des employeurs de l'Ontario par voie électronique, tout en minimisant l'utilisation des ressources et les coûts. Cette priorité demeure inchangée, mais sa mise en œuvre reste soumise à de réelles contraintes.

Ressources humaines

Priorité	Activités clés	Questions touchant les RH et incidences	Priorités et actions des RH en 2019-20	Éventuel impact sur les ressources (Oui/Non)
1	La planification de la relève et des activités est un objectif permanent.	<p>À l'heure actuelle, les ressources sont adaptées aux exigences en matière de services.</p> <p>Une augmentation ou une variation géographique de la demande de services nécessitera des ajustements continus de l'effectif et une éventuelle réaffectation des responsabilités. Au cours des prochaines années, il y aura de plus en plus de départs à la retraite, ce qui se traduira par des pressions financières sur l'organisme en raison des indemnités de départ et des coûts de remplacement et de recrutement du personnel.</p> <p>L'obligation faite aux parajuristes par le Barreau de l'Ontario d'être titulaires d'un permis a une incidence sur le recrutement et entraîne des coûts continus importants vu les responsabilités du BCE en tant qu'employeur en matière de cotisations professionnelles et d'assurance.</p>	<p>Intégrer le nouveau poste d'avocat général adjoint au modèle de prestation de services du BCE.</p> <p>Prévoir l'évolution de la dotation afin d'assurer la continuité des activités; continuer d'ajuster les niveaux de dotation en fonction des exigences liées au traitement des dossiers.</p> <p>Surveiller le budget et prévoir si possible les répercussions des dépenses supplémentaires.</p> <p>Surveiller les charges de travail pour s'assurer que des ressources adéquates sont disponibles.</p> <p>Évaluer et mettre à jour les plans et les stratégies de formation et de perfectionnement pour tout le personnel du BCE.</p>	<p>Retarder le recrutement ou le remplacement du personnel est la seule stratégie concrète permettant de compenser les coûts de départ à la retraite si un grand nombre d'employés quitte l'organisme au même moment.</p> <p>La formation et le perfectionnement professionnels supplémentaires coûtent cher, tout comme les cotisations professionnelles.</p>

Priorité	Activités clés	Questions touchant les RH et incidences	Priorités et actions des RH en 2019-20	Éventuel impact sur les ressources (Oui/Non)
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 <i>CSPAAT</i>, ainsi qu'en ce qui concerne la <i>LSST</i> et les obligations aux termes de l'article 50.</p> <p>Les webinaires organisés par le BCE s'avèrent très efficaces pour fournir ce type de renseignements et de formation.</p>	<p>Bien que les ressources actuelles du BCE lui permettent de fournir un soutien technique pour ses activités de sensibilisation reposant sur des moyens électroniques, il faut procéder régulièrement à une analyse et à une évaluation pour trouver un équilibre entre les nouvelles possibilités et les ressources disponibles.</p>	<p>Veiller à ce que les membres du personnel du BCE soient bien formés et préparés pour conserver leur expertise dans les domaines de l'indemnisation des accidents du travail et des représailles par les employeurs.</p> <p>Déployer les ressources de manière à maximiser les points de contact avec les employeurs, en personne ou par voie électronique.</p>	<p>L'harmonisation des exigences en matière de personnel et de ressources se poursuit.</p>

RESSOURCES REQUISES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET OBJECTIFS

Le BCE dispose à ce jour d'un budget et d'une limite en ETP suffisants pour satisfaire à ses exigences actuelles en matière de prestation de services concernant son mandat lié au système de SPAAT et à l'article 50 de la *LSST*. Vu que les efforts de rayonnement du BCE sont en grande partie fondés sur des moyens électroniques, et facilités par de tels moyens, le soutien dans ce domaine est de plus en plus essentiel. Il serait avantageux de consacrer des ressources additionnelles à cet aspect du travail du BCE.

Comme nous l'avons déjà indiqué, les finances de l'organisme seront sous pression pour appuyer la transition liée à sa main-d'œuvre vieillissante et pour assumer les coûts supplémentaires liés aux droits de permis et à l'assurance pour les parajuristes. Le personnel de remplacement, recruté en temps opportun, sera affecté au fur et à mesure, selon les dates des départs à la retraite.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

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

L'éducation sera à la fois centralisée et locale : les efforts du BCE seront en grande partie fondés sur l'utilisation d'outils électroniques – son site Web, les bulletins électroniques, les médias sociaux (Twitter) et les webinaires. La dotation en personnel et les ressources budgétaires actuelles suffisent pour maintenir tous ces mécanismes de prestation, mais, comme cela a déjà été indiqué, le nombre accru de départs à la retraite prévus au cours des prochaines années aura des répercussions en la matière.

PLAN DE COMMUNICATION

La priorité du plan de communication du BCE pour 2019-2020 reste d'alerter les clients et les intervenants lorsque des modifications sont apportées aux politiques et aux priorités relatives au système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Le BCE est pour un certain nombre de ses clients et d'autres groupes d'intervenants une importante source de nouvelles, de renseignements et d'éducation concernant les politiques et les procédures de la CSPAAT et les changements qui y sont apportés. Il inclut par ailleurs quelque 60 000 employeurs qui ne sont pas utilisateurs de ses services directs, mais qui se sont inscrits auprès de la CSPAAT pour bénéficier de ses services électroniques par la diffusion de ses bulletins ou publipostages électroniques. Pour pouvoir atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs intéressés, le BCE doit avoir recours à divers modes de communication, y compris son site Web, les webinaires, les médias sociaux (Twitter), les bulletins et publipostages électroniques, les présentations en personne à l'échelon régional, les guides et les dépliants d'information. Nous envisageons le recours à d'autres médias sociaux afin d'interagir avec les différentes communautés d'employeurs et de mieux nous faire connaître sur ces réseaux.

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

Les services gratuits, confidentiels et spécialisés qui sont fournis aux employeurs de l'Ontario pour les aider à interagir avec la CSPAAT et à traiter les questions liées aux repréailles visées par l'article 50 contribuent aux efforts du gouvernement visant à aider les petites entreprises et à stimuler la croissance économique de la province.

Le BCE mesure l'efficacité de ses communications en fonction de l'augmentation de son rayonnement, par exemple, le nombre de ses abonnés sur Twitter, le nombre de participants à ses webinaires et le nombre de conseils et de services de représentation qu'il fournit aux employeurs. Le BCE s'efforce à ce que le nombre des employeurs bénéficiant de ses services, y compris de ses communications, augmente d'une année à l'autre.

Économiques et axés sur les personnes ayant un besoin immédiat d'obtenir les renseignements présentés, les webinaires resteront au cœur de la stratégie d'éducation du BCE. En archivant tous nos webinaires sur le site Web du BCE, nous les rendons faciles d'accès pour les employeurs tout en élargissant l'auditoire et la durée de vie utile des présentations en direct. Le développement de ces archives est un élément fondamental pour renforcer nos efforts en matière d'éducation, car nous ajoutons chaque

année de nouveaux webinaires. Twitter, les bulletins et publipostages électroniques ainsi que les communications directes avec les clients de l'organisme continueront d'être utilisés pour promouvoir les webinaires et les présentations en personne animées auprès de groupes d'intervenants.

Le BCE a remanié son site Web en le dotant d'une nouvelle conception et de nouvelles fonctions prêtes à être mises en œuvre. Le site Web prévu satisfait les exigences relatives à l'Initiative pour un gouvernement ouvert et le passage du gouvernement à un site unique regroupant tous ses renseignements et sites Web. Nous espérons que ce site, en attente de son approbation, soit mis en service au cours du prochain exercice.

Le BCE poursuit l'évaluation de l'utilité et de l'efficacité des médias sociaux – notamment l'initiative Facebook – pour faire passer son message aux employeurs de l'Ontario et accroître la visibilité et l'accessibilité de l'organisme.

Les guides de l'employeur – destinés aux employeurs du secteur de la construction et à ceux des autres secteurs – connaissent un grand succès et sont accessibles en téléchargement sur le site Web du BCE. Le dépliant d'une page qui détaille, en trois volets, l'éventail des services du BCE, notamment ceux fournis en cas de représailles illicites aux termes de l'article 50, continue d'être largement diffusé. Il a été utilisé comme document source pour élaborer des « signets » personnalisés qui continuent d'être distribués en petites quantités auprès de groupes cibles spécifiques et qui sont devenus un modèle de distribution et de participation régulières dans le cadre d'autres salons professionnels ou de manifestations plus importantes.

La CSPAAT et le TASPAAAT, de même que les inspecteurs du ministère du Travail, 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 et, entre autres, par des liens vers les sites Web respectifs. Une initiative d'accueil menée à l'échelle provinciale avec des employés de la CSPAAT chargés du retour au travail et de la transition professionnelle est en cours de coordination, dans le cadre de nos efforts pour mieux faire connaître au sein du personnel de cet organisme nos services et l'aide que nous pouvons lui apporter.

Nous continuons de surveiller et de saisir toutes les occasions récurrentes de rencontrer des membres de la CSPAAT et du TASPAAAT ou des inspecteurs du ministère du Travail pour leur rappeler l'existence du BCE, les services qu'il offre et de quelle façon les aiguillages peuvent les aider à remplir leurs obligations professionnelles. Toute augmentation du nombre d'employeurs sollicitant l'aide du BCE permet à l'organisme de fournir plus de services et de mener à bien ses mandats à une échelle plus vaste.

Le message le plus important, dans toutes les communications du BCE, est que l'organisme fournit des services « gratuits, confidentiels et spécialisés » aux employeurs

de l'Ontario, principalement à ceux comptant moins de 100 employés, dans le cadre du mandat de SPAAT, ainsi qu'à ceux ayant moins de 50 employés, en vertu du mandat prévu par l'article 50 de la *LSST*. Ceci montre que les primes versées par les employeurs à la CSPAAT servent notamment à financer les services du BCE, dont un bien plus grand nombre d'employeurs pourrait bénéficier.

Annexe A Base de planification préliminaire pluriannuelle

		Exercice 2019-2020 (en milliers de dollars)									
Programme/Région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et communications	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCE - Programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	211.5	89.8	455.6		3,632.4	0.0	3,632.4
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	211.5	89.8	455.6	-	3,632.4	0.0	3,632.4
Loyer					144.4		144.4		144.4	0.0	144.4
							-		-		-
TOTAL	29.0	2,582.7	594.1	154.3	355.9	89.8	600.0	-	3,776.8	0.0	3,776.8
		Exercice 2020-2021 (en milliers de dollars)									
Programme/Région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et communications	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCE - Programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	210.7	89.8	454.8		3,631.6	0.0	3,631.6
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	210.7	89.8	454.8	-	3,631.6	0.0	3,631.6
Loyer					144.4		144.4		144.4	0.0	144.4
							-		-		-
TOTAL	29.0	2,582.7	594.1	154.3	355.1	89.8	599.2	-	3,776.0	0.0	3,776.0
		Exercice 2021-2022 (en milliers de dollars)									
Programme/Région	ETP	Traitements et salaires	Avantages sociaux	Transports et communications	Services	Fournitures et matériel	Total des ACDF	Paiement de transfert	Total partiel	Recouvrements	TOTAL
BCE - Programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	210.7	89.8	454.8		3,631.6	0.0	3,631.6
Bureau du directeur											
Services régionaux											
InfoCentre et services centraux											
Programme juridique											
Allocation de base pour les programmes	29.0	2,582.7	594.1	154.3	210.7	89.8	454.8	-	3,631.6	0.0	3,631.6
Loyer					144.4		144.4		144.4	0.0	144.4
							-		-		0.0
TOTAL	29.0	2,582.7	594.1	154.3	355.1	89.8	599.2	-	3,776.0	0.0	3,776.0

Annexe B Plafonnement des ETP

Titre	Code	Groupe de rémunération	Effectif au 31 mars 2019	Variation	Effectif au 31 mars 2020	Variation	Effectif au 31 mars 2021	Variation	Effectif au 31 mars 2022	Remarques concernant la variation
Directeur	Décret	OC003	1.0		1.0		1.0		1.0	
Avocat général	Exclu	EL003	-		-		-		-	
Avocat général adjoint	Exclu	EL003	1.0		1.0		1.0		1.0	
Chef des services du BCE	MCP	EXCLU	1.0		1.0		1.0		1.0	
Analyste de gestion	AEEGAPCO	14AGA	1.0		1.0		1.0		1.0	
Coordonnateur de la liaison	AEEGAPCO	17AGA	1.0		1.0		1.0		1.0	
Analyste de programme	AEEGAPCO	17APA	1.0		1.0		1.0		1.0	
Agent des finances et de l'administration	SEFPO	10OAD	1.0		1.0		1.0		1.0	
Secrétaire juridique/de direction	SEFPO	09OAD	1.0		1.0		1.0		1.0	
Spécialiste des services aux employeurs	SEFPO	02293	15.0		15.0		15.0		15.0	
Conseiller, traitement des demandes	SEFPO	10570	2.0		2.0		2.0		2.0	
Chargé de programme	SEFPO	08OAD	1.0		1.0		1.0		1.0	
Conseiller, Traitement Des Demandes (B)	SEFPO	10570	1.0		1.0		1.0		1.0	
-	-	-	-		-		-		-	
Délégué auprès des employeurs	03525 / EO3	SEFPO	2.0		2.0		2.0		2.0	
					-		-		-	
					-		-		-	
					-		-		-	
Total des effectifs			29.0	0.0	29.0	0.0	29.0	0.0	29.0	
Total des ETP approuvés			29.0	0.0	29.0	0.0	29.0	0.0	29.0	
Variation des ETP			-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	

Annexe C Mesures du rendement

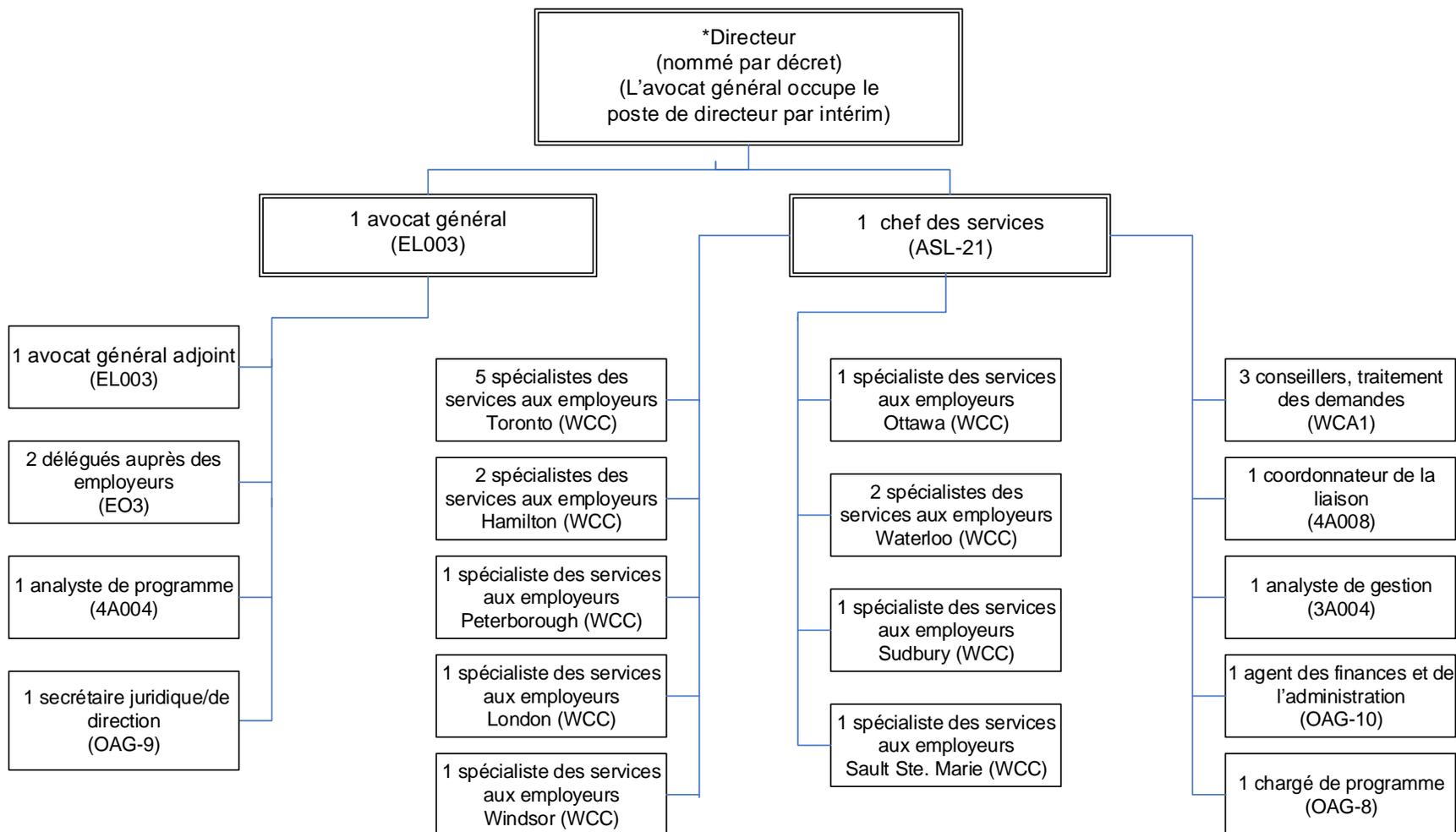
Activité principale : Conseils et services de représentation		C1																
Mesure du rendement en 2019-2020 65 % des différends réglés sans audience																		
<p>Pourcentage de différends réglés sans audience</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018-2019</th> <th>2019-2020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

Annexe C Mesures du rendement (suite)

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

Annexe D

Organigramme du BCE



*Pas d'ETP

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