



Bureau des conseillers des employeurs

**Rapport annuel
2007-2008**

Rapport annuel
2007-2008

Bureau des conseillers des employeurs (BCE)
151, rue Bloor Ouest, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2008

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur	1
Première partie – Mandat du BCE.....	3
Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités	4-16
Troisième partie – Clientèle du BCE	17-22
Annexe A : Mesures de la performance du BCE pour 2007-2008 .	24-26
Annexe B : Mesure de la performance du programme interne.....	27
Annexe C : Rapport financier du BCE pour 2007-2008.....	28-29
Annexe D : Organigramme du BCE	30
Comment joindre le BCE	31

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2007-2008.

Nous continuons à offrir à nos clients et à nos partenaires d'excellents services professionnels. Grâce aux efforts d'un personnel dévoué, nos services de conseils et de représentation restent inégalés.

Outre les renseignements et les outils de gestion des demandes affichés sur notre site Web, nous offrons maintenant aux employeurs un programme de formation structuré, limité et planifié. Ainsi, en partenariat avec l'*Employers Advocacy Council*, nous avons offert à plus de 90 employeurs des ateliers sur la préparation et le déroulement des appels devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). La popularité de ces ateliers démontre que les employeurs souhaitent recevoir la formation requise pour remplir leurs obligations relatives à l'assurance contre les accidents du travail. Nous avons également lancé à l'intention du secteur de la construction une série de séances d'information sur les nouveaux règlements et politiques de la CSPAAT sur la réintégration au travail dans le secteur de la construction. Ces séances ont été bien accueillies.

Nous continuons de régler des différends dans le système sans tenir d'audience, ce qui nous permet d'optimiser les ressources et de réduire l'antagonisme. Nous continuons à privilégier l'excellence des services à la clientèle, ce qui se traduit par un taux de satisfaction élevé (81 %).

Notre bulletin électronique renfermant des renseignements à jour sur la CSPAAT et des conseils pour améliorer la gestion de l'assurance contre les accidents du travail est régulièrement envoyé à nos clients.

Le BCE reste déterminé à venir en aide aux partenaires des employeurs en conseillant de nombreuses associations. Notre bureau continue d'intervenir lors des audiences du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) portant sur les grandes questions d'ordre stratégique et juridique. Il continue également d'informer les associations d'employeurs des questions stratégiques et autres sujets liés à l'assurance contre les accidents du travail.

Le BCE estime que ses employés figurent parmi les plus compétents et professionnels dans le domaine. Pour les aider à maintenir ce niveau d'excellence, nous leur offrons des séances de formation régulières. Ainsi, en 2007-2008, ils ont assisté à une formation juridique offerte par le Barreau du Haut-Canada et à plusieurs exposés de représentants de la CSPAAT et d'autres partenaires du système sur différents programmes du conseil d'administration.

Cette année a marqué la mise en œuvre de la réglementation des parajuristes en Ontario. Cette nouvelle initiative a eu une incidence directe sur le BCE et nous avons offert une formation et des informations régulières à notre personnel pour répondre à ses préoccupations. Bien que ce dernier soit exempté (sous réserve d'un réexamen en 2009), plusieurs membres ont présenté une demande de permis de parajuriste au Barreau du Haut-Canada et l'ont obtenu.

Comme toujours, je tiens à exprimer ma reconnaissance au personnel du BCE pour son dévouement et son professionnalisme constants au service des employeurs de l'Ontario. Diriger cet organisme est pour moi un privilège.

Le directeur intérimaire,

A handwritten signature in black ink, reading "Michael Zacks". The signature is fluid and cursive, with the first name "Michael" and the last name "Zacks" clearly distinguishable.

Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

... éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

Notre vision de l'avenir et notre mission découlent du mandat que nous attribue la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui favorisent d'excellents rendements et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services de conseils

La sécurité du lieu de travail et l'assurance contre les accidents du travail sont des responsabilités essentielles des employeurs ontariens. Les services de conseils du BCE sont importants car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations au moment opportun et de façon rentable. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet d'éviter des erreurs et de renforcer leur autonomie avant que le système ne devienne une source de frustration. L'employeur qui reçoit des conseils éclairés est plus en mesure de comprendre et de maîtriser un système complexe, de protéger son lieu de travail et ses employés, d'améliorer ses résultats financiers et d'éviter les poursuites.

Bien notre mandat consiste avant tout à servir les entreprises de moins de cent employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui s'adressent à nous, afin qu'ils puissent prendre des décisions opérationnelles judicieuses et éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Nos services sont gratuits, ce qui avantage les petites entreprises qui peuvent ainsi obtenir des conseils stratégiques indépendants chaque fois qu'elles en ont besoin.

L'InfoCentre du BCE, dont le siège est à Toronto, compte quatre conseillers qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Nous acceptons également les demandes de renseignements par courriel pour que les employeurs puissent nous joindre en dehors des heures de bureau; il arrive souvent qu'un conseiller rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre, et notre personnel dûment formé donne des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation téléphonique peut durer cinq minutes, une heure ou davantage, selon la complexité des problèmes qu'éprouve l'employeur. Étant donné que nous nous efforçons de répondre aux appels directement, les employeurs sont particulièrement reconnaissants des réponses rapides et expertes à leurs questions, par exemple sur la façon de signaler ou de gérer la demande d'indemnisation d'un travailleur blessé, d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé ou de réagir à une augmentation importante et imprévue des cotisations.

D'après des sondages téléphoniques basés sur des échantillons aléatoires, 81 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre. Le pourcentage de clients qui recommandent les services du BCE à d'autres employeurs est plus élevé (85 %) et fournit une meilleure indication de l'aide qu'ils ont reçue. Ces chiffres sont inférieurs à ceux des années antérieures et nous croyons qu'ils reflètent l'insatisfaction des clients à l'égard des décisions de la CSPAAT ayant eu une incidence sur leurs activités et le lien inextricable entre le BCE, en tant qu'organisme gouvernemental, et cette insatisfaction.

Nous continuons de répondre aux demandes des employeurs le plus rapidement possible. Au cours de l'exercice, 69 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller et le reste a été traité le jour ouvrable suivant.

Les employeurs peuvent aussi s'adresser au spécialiste local des services aux employeurs pour obtenir des conseils. Le BCE compte quinze de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Souvent, le spécialiste local a été recommandé à l'employeur par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), par le Tribunal d'appel de la

sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), par des associations de santé et de sécurité, par des groupes communautaires ou d'entreprises ou par des clients actuels ou anciens du BCE. En outre, un spécialiste des services aux employeurs s'est joint à sa chambre de commerce locale à titre d'essai, ce qui nous permettra d'évaluer ce mode de promotion; d'autres spécialistes des services aux employeurs prennent régulièrement la parole, sur invitation, devant leur chambre de commerce locale et autres groupes communautaires. Le BCE continue d'axer ses efforts de promotion sur le contact régional et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

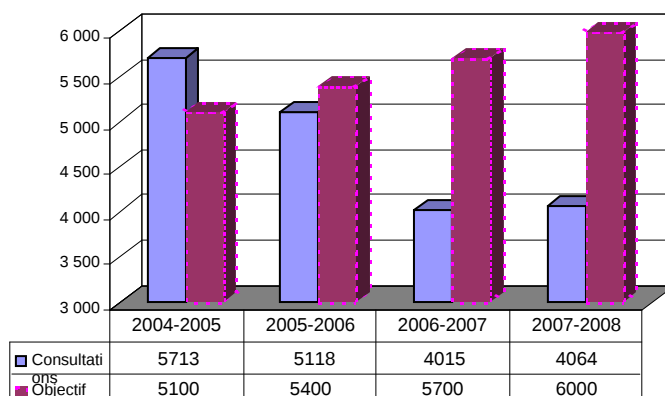
Durant l'exercice 2007-2008, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a augmenté de 1 % par rapport à l'exercice précédent, renversant ainsi la tendance baissière des dernières années. Une comparaison du cumul annuel à la fin de février laissait entrevoir une hausse de 3,5 %, mais le sommet atteint sur le plan des services durant le dernier mois de l'exercice 2006-2007 a ramené l'augmentation à 1 % dans l'ensemble. Cette amélioration reflète la somme d'efforts que le BCE a consacrée au marketing et à la promotion, de même que l'embauche d'un coordonnateur spécialisé en marketing et en promotion en septembre de l'année dernière. Nous avons recours à de nouvelles technologies pour rejoindre d'éventuels clients, notamment à des bulletins d'employeurs et d'associations professionnelles qui donnent de bons résultats. Nous avons également mis en place un programme de publicités informationnelles rotatives dans les médias grand public et régionaux de langue anglaise et d'annonces pour divers groupes ethniques selon les caractéristiques démographiques des régions de la province desservies par nos spécialistes. Nous rejoignons des employeurs qui n'étaient pas au courant de notre existence ni de nos services gratuits, confidentiels, experts. Cette année, le BCE a fourni 4 064 consultations. Nos partenaires continuent de mentionner nos services et notre numéro sans frais dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types envoyées par la CSPAAT aux employeurs, qui les orientent systématiquement

vers le BCE, par exemple) et le programme Entreprises branchées de l'Ontario continue de distribuer largement notre *Guide à l'intention des employeurs* à l'échelle locale.

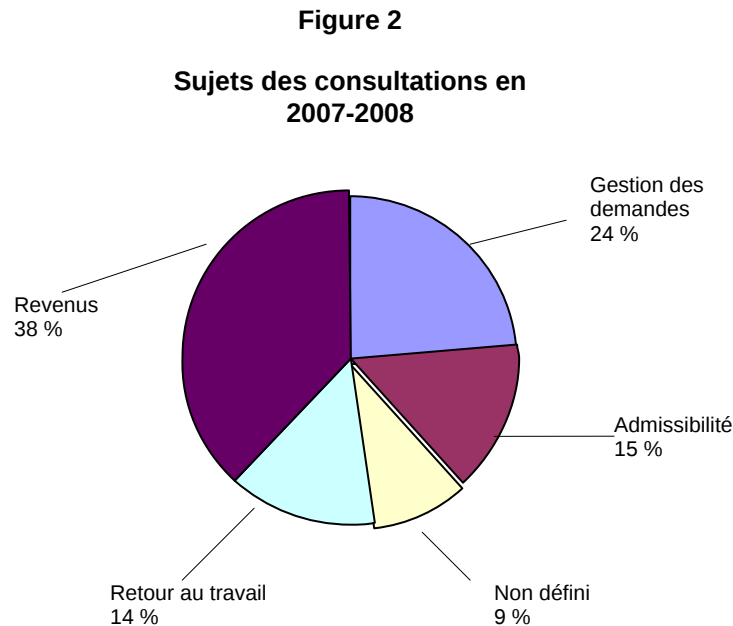
Comme nous l'avons mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont en moyenne « besoin » de notre aide une fois tous les huit ans; par conséquent, nous devons constamment renouveler et élargir notre clientèle. Cet impératif a sous-tendu nos plans de promotion au cours des six derniers mois et continuera d'éperonner nos efforts. Nous évaluons le coût, la portée et l'efficacité de chaque mode et activité de promotion et mettons graduellement au point un programme d'engagement exhaustif à l'échelle de la province.

Nous avons présenté à des groupes d'employeurs plusieurs exposés sur les changements que la Commission est en voie d'apporter aux politiques concernant le retour hâtif et sécuritaire au travail et les obligations relatives à la réintégration au travail dans le secteur de la construction. Nous avons constaté que ces séances informationnelles suscitent énormément d'intérêt et continuons d'y répondre en collaboration avec nos divers groupes de partenaires.

Figure 1
Consultations données aux employeurs



Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes ont porté, comme d'habitude, sur les revenus; mais le pourcentage (38 %) est légèrement inférieur à celui du dernier exercice (42 %). Comme pour d'autres exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes et, encore une fois presque à égalité en troisième et quatrième position, l'admissibilité et le retour au travail. Cette répartition démontre encore une fois que les employeurs se préoccupent des cotisations payées pour financer le système et qu'ils connaissent très peu la LSPAAT et les obligations qu'elle leur impose.



Comme nous l'avons déjà noté, notre clientèle est généralement très satisfaite des services fournis par le BCE et nous estimons que l'excellence du service repose en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels sont pris immédiatement, c'est à dire que l'employeur parle directement à un conseiller au lieu de laisser un message sur une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne

pas lui convenir ou arriver après que le problème est réglé (positivement ou négativement). Pour 2007-2008, nous avons atteint un taux de réponse directe de 69 %; ce taux est légèrement inférieur à notre objectif de 70 %, mais il démontre néanmoins que nous continuons de répondre rapidement aux employeurs qui nous appellent pour demander conseil. À noter que nous avons dépassé notre objectif ou sommes restés en deçà de 2 % de celui-ci pour dix des douze mois de l'exercice.

Nous avons poursuivi notre stratégie de formation articulée sur le Web et commençons à constater des signes de succès. Nous avons fourni 98 conseils par le truchement de notre site Web en 2007-2008, ce qui reflète une hausse de 109 % par rapport à l'exercice précédent. Nous devons évaluer et moderniser l'aspect et la convivialité de notre site Web en 2007-2008, mais ces activités ont dû être reportées à cause de problèmes administratifs; nous remanierons notre site Web, employeradviser.ca, en 2008-2009 et l'augmentation du nombre de visiteurs sera un des principaux critères de conception du projet. Étant donné le nombre peu élevé de demandes enregistré au cours des derniers exercices, nous sommes ravis de constater une progression dans cet indicateur clé de l'adoption d'une nouvelle technologie.

Services de représentation

Dans le cadre des services de représentation, nous représentons surtout les employeurs comptant moins de cent employés dans des différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAAT (figure 5, page 18). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations fournies par téléphone ou par courrier par un conseiller responsable de ce traitement ou un spécialiste de services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAAT), ainsi que pour la médiation visant le retour au travail,

ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui dispensent les services de représentation. À cette étape, cette fonction englobe diverses activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur et présentation du cas pour le compte de l'employeur

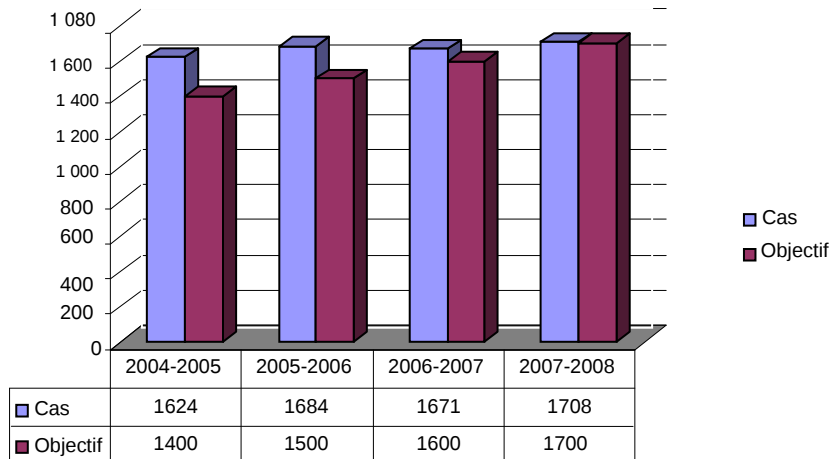
Grâce à tous nos services de représentation, nous contribuons fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT). Les conseillers responsables du traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel chargé de ce traitement à la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Nous maintenons d'étroites relations de travail avec les médiateurs de retour au travail de la CSPAAT : ceux-ci nous envoient des employeurs qui, sans notre intervention, assisteraient sans représentant aux séances de médiation et seraient par conséquent désavantagés. Notre participation assure un traitement équitable aux deux parties et favorise une solution obtenue par la médiation qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le système de SPAAT. De même, notre personnel collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des cotisations payables et veiller à ce que les options de paiement envisagées tiennent compte des besoins des employeurs.

Les employeurs veulent obtenir le plus vite possible une solution équitable et raisonnable. Ils ne s'intéressent pas au processus d'appel en soi, mais plutôt à ses résultats. Pour répondre à leurs besoins, le BCE favorise le règlement rapide des différends. Nous entamons le dialogue avec les membres appropriés du personnel de première ligne de la CSPAAT – agents d'indemnisation, préposés au service à la clientèle, gestionnaires de compte, vérificateurs des revenus et autres. Les négociations ainsi menées permettent souvent de régler le différend avant

que les parties ne durcissent leur position. Notre réussite à cet égard se reflète dans la mesure de la performance A1 (annexe A), laquelle montre qu'en 2007-2008 nous avons réglé 68 % des différends sans audience, ce qui est légèrement inférieur à notre objectif de 70 % et représente une légère augmentation par rapport à l'exercice 2006-2007. S'il est vrai que le BCE n'a pratiquement aucune influence sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, nous participons néanmoins à un grand nombre de règlements en dehors du processus d'appel et contribuons ainsi à réduire l'antagonisme inhérent au régime de SPAAT.

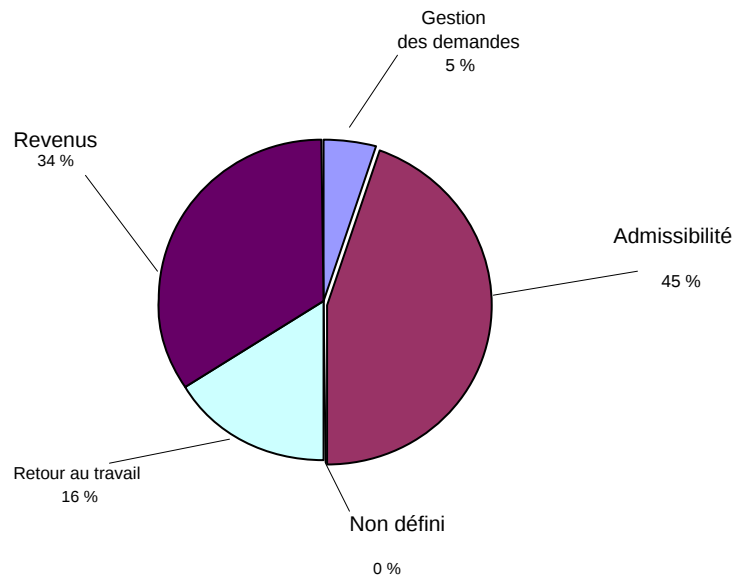
Ces efforts nous permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, mais certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence de notre Bureau qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 708 cas traités en 2007-2008, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 282 cas ayant fait l'objet d'un appel – c'est-à-dire à peu près le même nombre de cas, mais près de 20 % d'appels de plus qu'au cours de l'exercice précédent. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, nous avons recours aux mêmes stratégies pour régler le différend le plus rapidement possible, à savoir négocier avec le représentant du travailleur et participer à des séances de médiation ou à des audiences pour le compte des employeurs. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, la participation du BCE permet de présenter aux décideurs la position de l'employeur solidement étayée par les questions et politiques applicables, de manière à renforcer l'équilibre du système.

Figure 3
Cas traités



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des questions de représentation révèle que l'admissibilité (plutôt que les revenus) est le souci principal. Les revenus viennent au deuxième rang, et le retour au travail, qui est très important, se classe troisième. La gestion des demandes d'indemnisation constitue un problème pour environ 5 % des employeurs seulement. Ces données sont essentiellement identiques à celles de l'année dernière, nonobstant la promotion intense par le BCE des nouvelles politiques relatives au retour au travail rapide et sécuritaire mises en œuvre au deuxième trimestre de 2008.

Figure 4
Sujets des cas en
2007-2008



Information des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Par contre, aux autres moments, la plupart des propriétaires de PME s'occupent de l'exploitation de leur entreprise et une connaissance des politiques et modalités de la CSPAAT n'est pas une priorité pour eux. Ces mêmes employeurs et leur personnel ont rarement le temps d'assister à des séminaires ou à des séances d'information sur l'assurance professionnelle.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une approche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche diversifiée qui leur offre des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières

années, notre stratégie d'information a été axée sur les démarches suivantes : informer les employeurs qui font appel à nos services, afficher des outils et des renseignements utiles sur notre site et contribuer, le cas échéant, aux initiatives pédagogiques de nos partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, organismes partenaires d'employeurs, etc. En 2007-2008, le BCE a fourni aux employeurs des renseignements complémentaires sur les politiques proposées concernant le retour au travail rapide et sécuritaire et sur les retombées des changements pour eux; pour ce faire, il s'est associé à l'Employers Advocacy Council (EAC) et a présenté des exposés à diverses foires commerciales de l'APAI. Nous avons présenté à divers groupes d'intérêts plus de vingt exposés sur les politiques de la CSPAAT, les changements proposés et leur incidence sur les employeurs de l'ensemble de la province. Les présentations ont été bien accueillies par les plus de 600 employeurs qui ont participé à ces séances. Nous continuerons d'accepter les invitations à mettre au point et à maintenir ce mode d'éducation. En outre, nous avons participé à divers programmes de formation axés sur la gestion des demandes, les maladies professionnelles et la réintégration au travail.

Un des objectifs de notre travail auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie au sein du régime de SPAAT, en nous assurant qu'ils comprennent bien leurs droits et leurs obligations aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Pour cela, nous leur apprenons notamment à améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail et leur expliquons le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure de la performance A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé nos services pour la première fois en 2007-2008. Au cours de l'exercice, plus de 66 % des consultations ont été fournies à de nouveaux clients, ce qui représente une hausse par rapport au taux de 62,4 % enregistré durant l'exercice précédent.

Nous attribuons cette hausse à la réussite initiale de nos activités de promotion qui ont sensibilisé des employeurs de l'Ontario autrement non informés aux services que nous offrons sur le plan de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Nous continuerons de surveiller cette tendance de près.

Au chapitre de la représentation, 39,5 % des clients se sont adressés à nous pour la première fois en 2007-2008, ce qui représente une diminution par rapport à l'exercice précédent (54,2 %). Malgré la baisse, la nouvelle clientèle constitue une proportion importante de notre charge de travail et maintient nos volumes de représentation à un niveau élevé (c.-à-d. 1 708 cas traités durant l'exercice). Grâce à notre nouveau programme de promotion, nous entendons maintenir ou améliorer cette proportion de nouveaux clients.

Outre la formation pratique fournie aux employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le truchement de divers mécanismes :

- Nous maintenons à jour le contenu et les avis de séminaires et autres réunions affichés sur notre site Web, www.employeradviser.ca, bien que le remaniement complet du site ait été reporté à l'exercice 2008-2009.
- Le bulletin électronique du BCE continue d'être distribué à notre clientèle jusqu'à huit fois l'an, en format élargi. Nous imprimons le bulletin et distribuons des copies papier à diverses foires commerciales et autres séances d'information; la réception a été très positive. Nous avons accru la prestation juste-à-temps de renseignements et les changements de politique cette année pour tirer avantage des capacités technologiques de notre base de données clientèle.

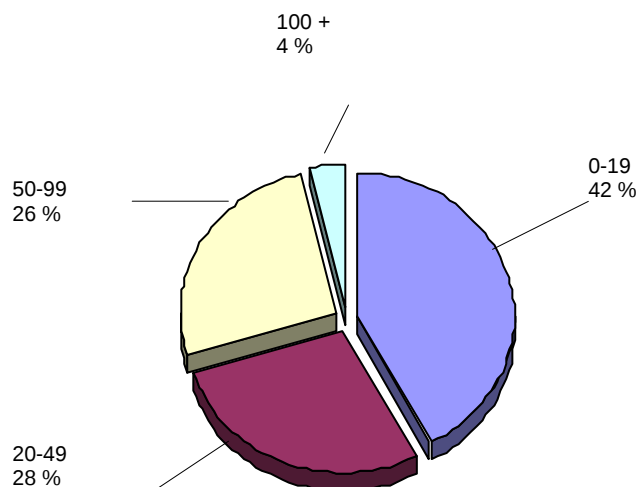
- Les archives de nos bulletins électroniques sont maintenant accessibles dans notre site Web et le contenu du bulletin courant est affiché sur la page des dernières nouvelles du site Web. Les employeurs qui consultent notre site peuvent s'abonner immédiatement au bulletin électronique.

- Nous continuons de distribuer la version imprimée de notre *Guide à l'intention des employeurs* (également accessible en ligne) principalement par l'entremise des bureaux d'Entreprises branchées de l'Ontario et de notre personnel. Ce guide offre une foule de renseignements indispensables aux employeurs et indique, notamment, quels employeurs doivent s'inscrire à la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, et il constitue une source de référence pratique pour les futurs employeurs et les PME. En 2007-2008, nous avons distribué 5 151 guides (4 416 en anglais et 735 en français) dans le cadre du programme EBO et plus de 1 200 guides (1 187 en anglais et 21 en français) en dehors du programme, ce qui représente une hausse de 40 % par rapport à 2006-2007. À cause du retard apporté à la mise en œuvre des politiques sur le retour au travail rapide et sécuritaire, la production d'un nouveau *Guide à l'intention des employeurs* a été reportée à l'exercice 2008-2009; la distribution de cette brochure pratique continuera d'augmenter, car nous l'utiliserons de plus en plus souvent dans le cadre de nos activités de promotion.

Troisième partie - Clientèle du BCE

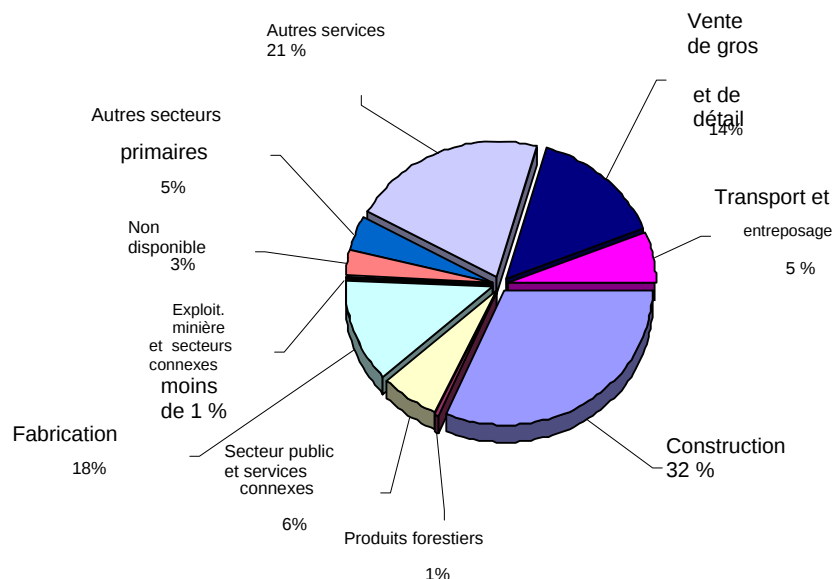
Comme nous l'avons indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Nous représentons des employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, que des questions médicales ou juridiques très complexes sont en jeu ou en présence d'autres circonstances atténuantes. Ainsi, moins de 4 % de nos clients représentés comptent plus de 100 employés. Il n'est pas rentable sur le plan administratif de « filtrer » les clients qui s'adressent à notre InfoCentre et nous reconnaissons que le fait de rendre nos conseils accessibles à tous les employeurs améliore grandement le système pour tous. La proportion de clients comptant plus de 100 employés qui ont communiqué avec l'InfoCentre durant l'exercice est restée relativement constante par rapport à l'année dernière, soit 12,9 % (elle atteignait 13,7 % en 2006-2007).

Figure 5
Ventilation des clients représentés par le BCE
selon la taille des entreprises
(nombre d'employés)



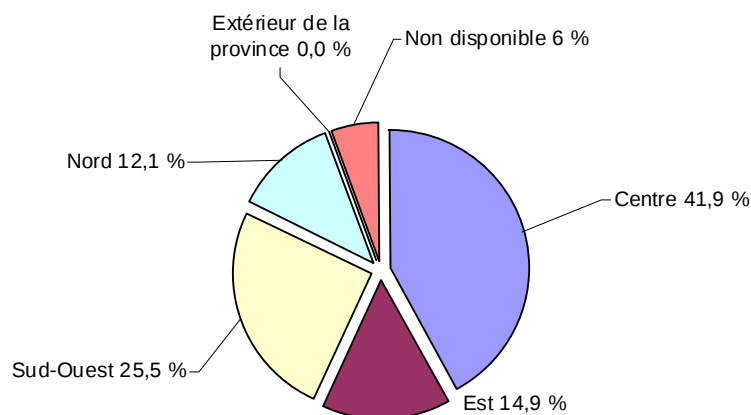
L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. Le secteur de la construction est notre plus gros client (32 %). C'est une hausse significative par rapport à l'exercice précédent (26 %); étant donné que les changements de politique de la CSPAAT ont touché principalement ce secteur, cette hausse est tout à fait compréhensible. D'autres secteurs sont restés pratiquement inchangés : les autres services (tourisme, hébergement, vente de véhicules) et la fabrication se classent au deuxième et au troisième rang (19 % et 18 % respectivement).

Figure 6
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT



La figure suivante souligne la répartition régionale de la clientèle du BCE. Nos services semblent concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le centre, soit la région du Grand Toronto, que se concentre la majorité de nos services. Cette répartition affiche une variation mineure par rapport à l'année dernière : le nombre d'employeurs n'ayant pas révélé l'emplacement de leur entreprise a doublé.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région (code postal)



Valeur pour notre clientèle

Dans les sondages auprès de notre clientèle, le BCE est souvent critiqué pour ne pas se faire mieux connaître. Pour répondre aux critiques, nous avons embauché un coordonnateur de la promotion et avons mis en œuvre un programme de promotion formel.

Voici quelques-unes des activités accomplies au cours de l'exercice :

- Placement de 25 annonces informatives dans les journaux, dont seize dans des publications de langue anglaise à l'échelle de la province et neuf destinées aux autres groupes démographiques importants qui ont été traduites ou imprimées dans des publications ethniques. La version parue dans les publications ethniques était plus grande et plus détaillée, avisant les lecteurs des obligations aux termes de la CSPAAT et du rôle du BCE dans la prestation de conseils gratuits, experts et confidentiels aux employeurs dans le besoin.

- Distribution d'une série de six articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail à plusieurs réseaux d'employeurs et autres associations professionnelles.
- Participation à plus d'une douzaine de conférences et de foires commerciales.
- Communication avec tous les députés et leur personnel : en date de juin 2007, 113 lettres avaient été envoyées aux bureaux de circonscription. Un suivi téléphonique a permis de déterminer si le député ou le personnel du bureau de circonscription souhaitait qu'un représentant du BCE lui rende visite pour lui fournir de plus amples renseignements sur les services que nous offrons aux employeurs de l'Ontario. Huit des bureaux avaient des questions précises sur les cas de leurs électeurs; pour sa part, le bureau de circonscription de Niagara Falls, a réclamé un suivi personnel. Nous miserons sur cette campagne à l'avenir, veillant à ce que les nouveaux députés soient contactés après leur élection. En outre, nous enverrons un autre courrier aux députés au début de 2009, dès que la CSPAAT aura effectué la transition au nouveau modèle de prestation des services, afin de nous assurer qu'ils sont au fait de l'incidence des changements sur les employeurs de leur circonscription.
- Plus de 20 présentations sur le retour au travail rapide et sécuritaire et les nouvelles obligations relatives à la réintégration au travail dans le secteur de la construction à divers groupes de partenaires et d'employeurs; plus de 600 employeurs y ont assisté.
- Production de matériel promotionnel et distribution subséquente à plus de 1 000 employeurs à l'aide de divers modes de promotion.

En outre, en 2007-2008, le BCE a commencé à faire le suivi des économies réalisées par les employeurs grâce à notre traitement de leurs dossiers. Par exemple, si l'appel d'un employeur a été accueilli et qu'une décision d'admissibilité a été annulée; si une décision en matière de classement a été annulée en faveur de l'employeur, etc. Nous sommes ravis de signaler que les employeurs de l'Ontario ont économisé plus de 1,5 million de dollars grâce au travail de notre personnel. Nous n'avons pas tenté de

calculer les économies amorties ni de projeter les économies du présent exercice sur les exercices ultérieurs; le montant de 1,5 million de dollars représente une économie ponctuelle et reflète un bénéfice net et continu bien supérieur à ce chiffre pour les employeurs.

Nous continuerons de surveiller notre efficacité au regard des défraiements et des économies de nos clients.

Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations suivantes formulées par des clients du BCE sur les services fournis par notre personnel.

[Le membre du personnel] s'est montré poli et empressé et il m'a écouté patiemment expliquer ma situation inhabituelle ... [Le membre du personnel] m'a expliqué le contexte du règlement d'une manière précise, mais facile à comprendre, ce qui est très important pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude de composer avec les règlements en milieu rural.

JK
Kingsville

Je tenais tout simplement à vous remercier pour aujourd'hui ... Nous pensons que [le membre du personnel] nous a beaucoup aidés.

TG
Ottawa

Vos efforts continus sont vivement appréciés. Heureusement, nous avons [le membre du personnel] le Bureau des conseillers des employeurs.

KR
Toronto

[Le membre du personnel] est très bien informé et une ressource extraordinaire. Le Bureau des conseillers des employeurs est une ressource précieuse pour les employeurs et il est agréable de recevoir une remise de nos cotisations à la CSPAAT.

CC
Waterloo

Sans aucun doute, [le membre du personnel] a présenté un cas approfondi à la CSPAAT et sa préparation a été extraordinaire... Il est évident que [le membre du personnel] est très compétent et expert de ce genre d'affaires.

GA
Perth

Merci nous avoir aidés à régler [notre demande]. [Le membre du personnel] m'a permis d'économiser plus de 2 000 \$!!

JD
Sault Ste. Marie

Nous sommes très heureux du verdict... Nous savons que celui-ci est attribuable à la présence [du membre du personnel]. Merci infiniment pour tous les efforts et le temps que vous avez consacrés à la coordination et à la défense de notre cause.

LP
Ottawa

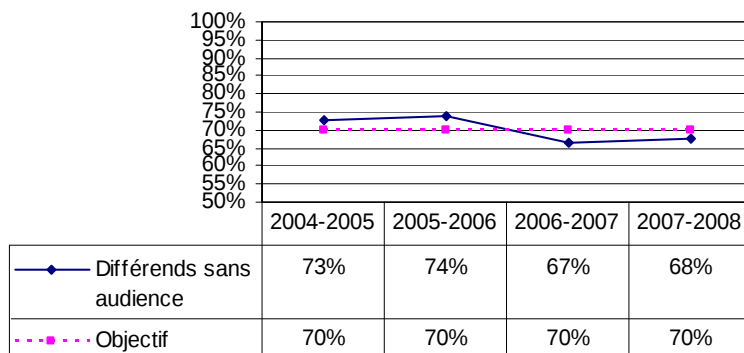
Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2007-2008

Activités de base : Services de conseils et de représentation

A1

Mesure de la performance pour 2007-2008 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour arriver à un règlement à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné.

Engagements pour 2007-2008

Pour 2007-2008, nous nous sommes engagés à régler 70 % des différends sans audience.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

☐ Publication proposée

☐ À usage interne

☒ Mesure existante

☐ Nouvelle mesure

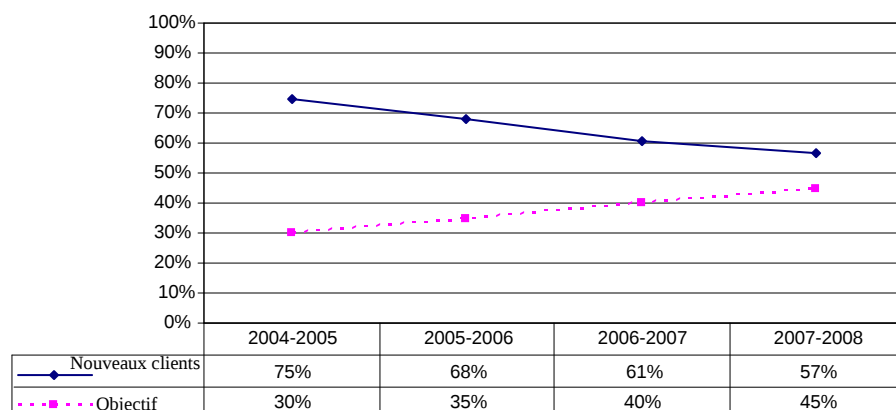
Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2007-2008 (suite)

Activités de base : Services de conseils et de représentation

A2

Mesure de la performance pour 2007-2008 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de clients ayant reçu des services



Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes durant le traitement de leur cas.

Cette mesure nous permet de déterminer si nous réussissons à rejoindre les employeurs admissibles qui paient les services du BCE à même leurs cotisations à la CSPAAT, mais n'ont pas encore fait appel à nos services.

Que signifie le graphique?

En 2007-2008, le nombre de nouveaux clients ayant reçu des services a légèrement baissé, mais nous sommes toujours au-dessus de l'objectif. Notre nouveau programme de promotion vise particulièrement à rejoindre les employeurs ontariens qui ont besoin de nos services, mais ne savent pas que nous pouvons leur fournir des conseils gratuits, experts et confidentiels en temps opportun.

Engagements pour 2007-2008

Nous nous sommes engagés à desservir 40 % de nouveaux clients au cours de l'exercice. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

☐ Publication proposée

☐ À usage interne

☒ Mesure existante

☐ Nouvelle mesure

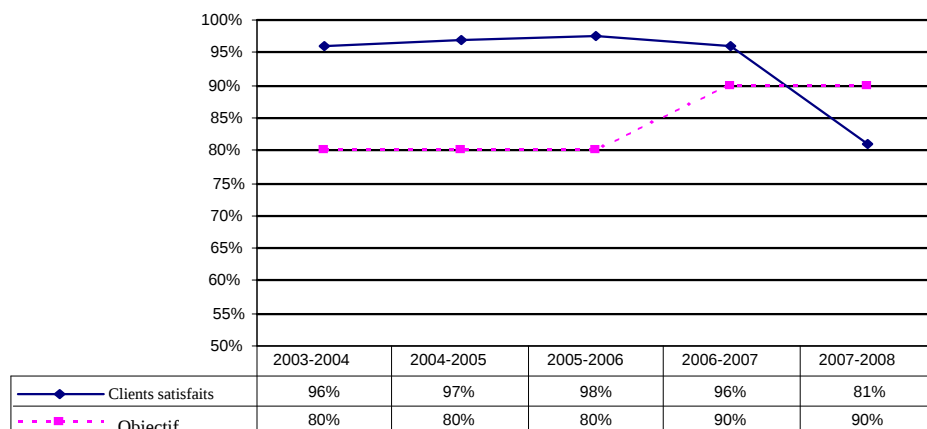
Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2007-2008 (suite)

Activités de base : Services de conseils et de représentation

A3

Mesure de la performance pour 2007-2008 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 80 %.

Pourcentage de clients satisfaits



Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant de nos services plus tôt, ce qui nous encourage à poursuivre nos démarches de promotion. Outre les normes du service à la clientèle de la FPO, le BCE s'est doté de normes, de politiques et de mesures de la performance internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi de la clientèle, afin de pouvoir offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires à la surveillance et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

En général, la clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus. Nous attribuons l'importante baisse enregistrée cette année à la complexité croissante du régime de SPAAT et au fait que les employeurs ontariens peuvent ne pas connaître leurs obligations à l'égard de leurs travailleurs et/ou avoir de la difficulté à les respecter. Les employeurs distinguent difficilement leur insatisfaction envers le régime des résultats des services du BCE. La satisfaction de la clientèle reste une priorité pour le BCE, mais un taux de satisfaction de 80 % serait sans doute un objectif plus raisonnable et réaliste.

Engagements pour 2007-2008

Le taux de satisfaction de la clientèle devait atteindre 90 % ou plus. Cet objectif n'a pas été atteint.

Objectif à long terme

Voir le graphique.

☐ Publication proposée

☐ À usage interne

☒ Mesure existante

☐ Nouvelle mesure

Annexe B - Mesure de la performance du programme interne

BUREAU DES CONSEILLERS DES EMPLOYEURS						
Mesure	Norme/ objectif	Réalisations en 2005-2006	Engagements pour 2006-2007	Réalisations en 2006-2007	Engagements pour 2007-2008	Réalisations en 2007-2008
Consultations	4 800	5 118	5 700	4 015	5 000	4 064
Appels auxquels on a répondu directement	60 %	71 %	70 %	68 %	70 %	69 %
Représentations	1 200	1 685	1 600	1 671	1 600	1 708
Cas ouverts		721	650	675	675	675
Cas fermés		662	650	644	675	688

N.B. Ces objectifs et réalisations sont discutés aux pages 4 à 16 du présent rapport.

Annexe C – Rapport financier du BCE pour 2007 –2008

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

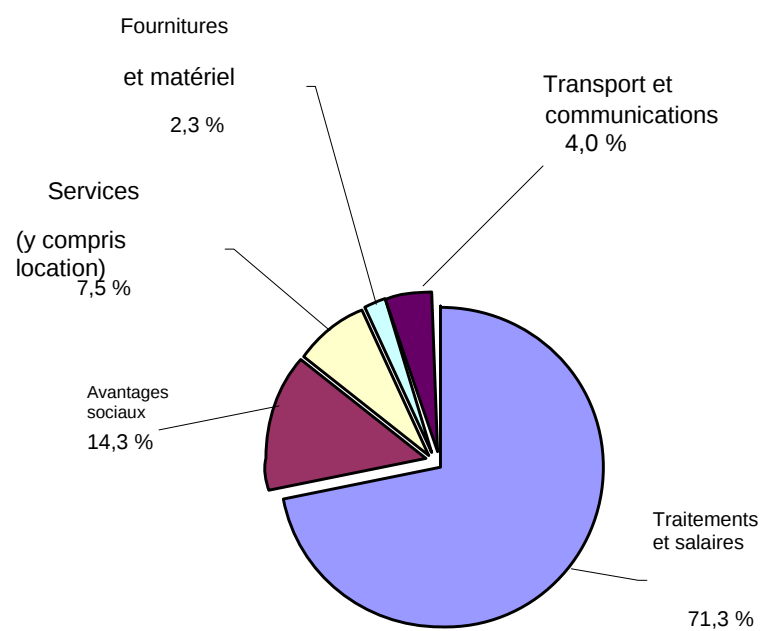
Poste budgétaire	Budget final *	Total des dépenses réelles **	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	2 322,5	2 000,4	322,1	14	<i>Postes vacants, y compris celui de directeur</i>
Avantages sociaux	429,4	401,4	28,0	7	
Transport et communications	130	128,8	1,2	1	
Services (y compris location)	398,6	333,6	65	16	<i>Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP</i>
Fournitures et matériel	103,9	63,7	40,2	39	<i>Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP</i>
ACDF	632,5	526,2	106,3	17	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	3 384,4	2 928,0	456,4	13	
Recouvrements	(3 383,4)	(2 928,0)	(455,4)	13	<i>Dépenses entièrement recouvrables auprès de la CSPAAT</i>
TOTAL	1,0	0,0	1,0	100	

- * Budget imprimé des dépenses +/- CTO ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

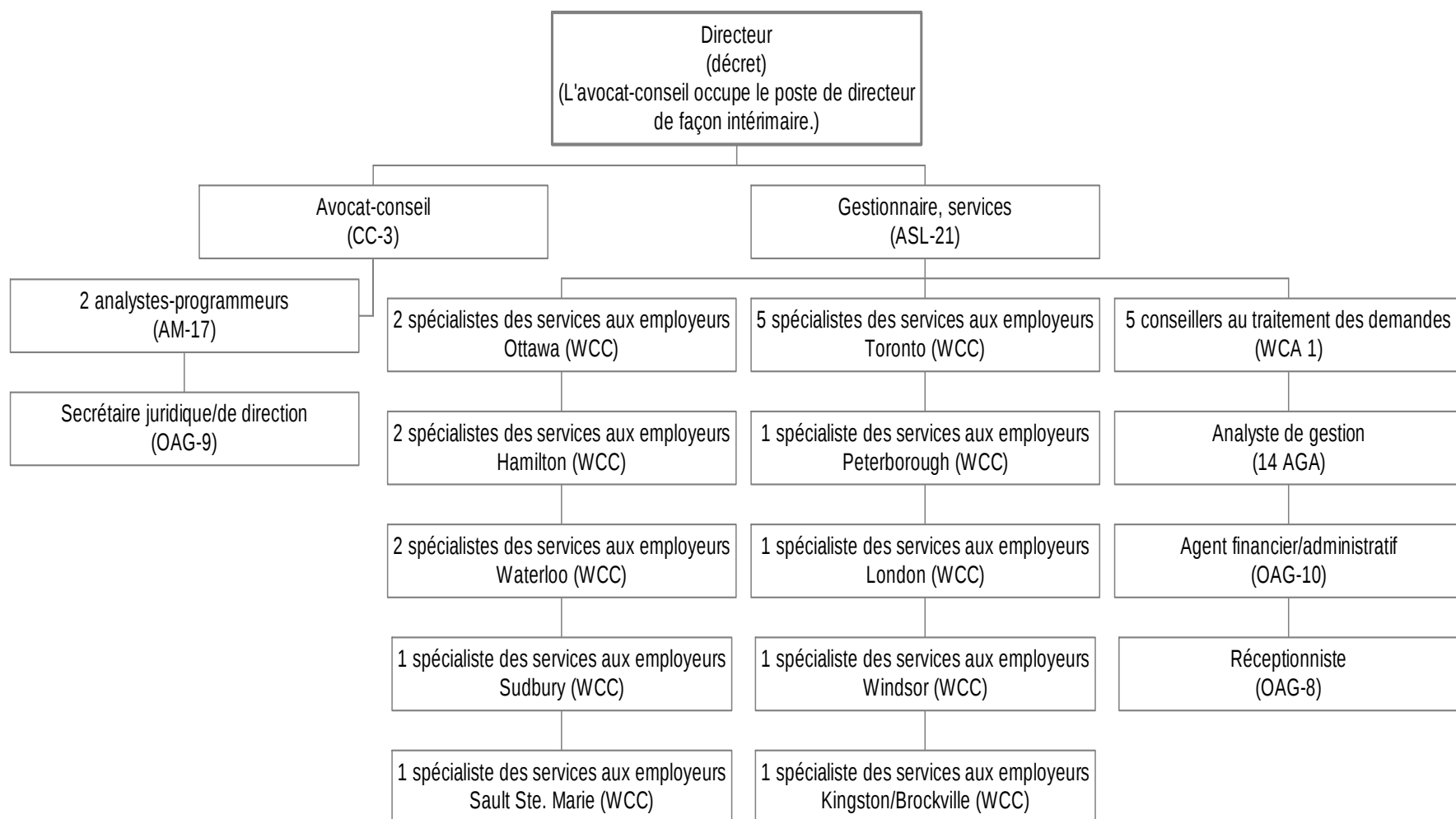
- ** Comprend les coûts de location.

Figure 8
Budgets réels 2007-2008



Annexe D

Organigramme du BCE



* La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat-conseil occupe provisoirement ce poste.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest

Bureau 704

Toronto (Ontario)

M5S 1S4