Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2018-2019

Rapport annuel
2018-2019

Bureau des conseillers des employeurs
505, avenue University, 20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2019

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur 1

Première partie – Mandat du BCE 2

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT 4

Troisième partie – Clientèle du BCE 20

Quatrième partie – Aperçu des programmes et activités liés à l'application de l'article 50 25

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle 27

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2018-2019 30

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2018-2019 33

Annexe C : Organigramme du BCE 35

Pour nous joindre 36

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2018-2019.

Notre objectif consiste à fournir le meilleur service possible aux employeurs de l'Ontario pour les aider dans leurs démarches auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et pour donner suite aux plaintes de représailles aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). Nous estimons avoir atteint cet objectif étant donné que nos clients continuent de présenter des taux de satisfaction très élevés. Nous recevons toujours des lettres non sollicitées de remerciement de la part des clients pour les services que nous leur fournissons. Il m'apparaît évident que le BCE fournit des services hors pair.

Pour offrir des services d'excellente qualité, nous devons perfectionner continuellement nos compétences et nous tenir au courant de l'évolution de la législation et des politiques relatives à l'indemnisation des travailleurs. L'un de nos plus gros enjeux pour les années à venir sera de parfaire notre connaissance des nouvelles règles sur les revenus mises en œuvre par la CSPAAT avec le nouveau cadre de tarification. Cette année a été une période critique où nous avons planifié notre programme de formation interne pour notre personnel.

Nous continuerons de nous acquitter de notre mandat de bien renseigner les employeurs en offrant des webinaires ainsi que de l'information dans notre site Web et nous poursuivrons nos démarches dans ce sens à l'avenir.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.

Michael Zacks
Directeur intérimaire

Première partie – Mandat du BCE

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

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

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en vertu de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[…] ***fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi :

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 services de représentation et d'information et

des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle jusqu'à sa nomination par décret.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT

Services consultatifs

Le BCE fournit des conseils pour aider 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 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. Le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. Puisque le BCE est financé par les primes et frais administratifs versés par les employeurs à la CSPAAT, 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. 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.

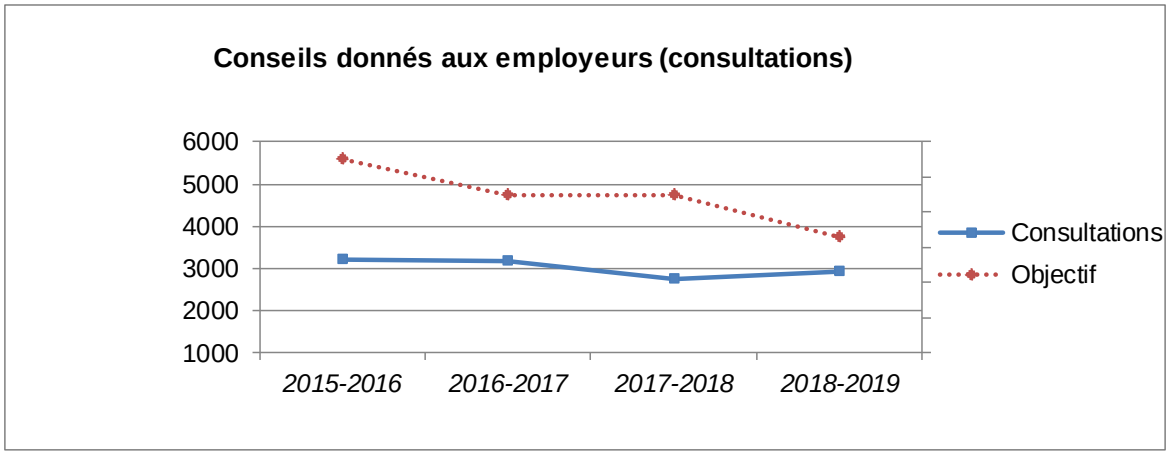
L’InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte normalement trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs au sujet des questions de sécurité professionnelle et d’assurance contre les accidents du travail. En raison des difficultés à pourvoir un poste temporairement vacant, l’InfoCentre du BCE était essentiellement doté de deux conseillers pour la majeure partie de l’exercice 2018-2019. Pendant un certain temps, l’InfoCentre était doté d’un seul conseiller, en raison d’un congé de maladie. Pendant cette période, les conseils ont été prodigués par divers spécialistes des services aux employeurs d’un bout à l’autre de la province. 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. Comme l’InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. Parfois, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l’employeur pour traiter la question plus à fond que dans les courriels de réponse habituels.

Les appels des employeurs, qui durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité de la question abordée – p. ex. donner accès à un formulaire de la CSPAAT ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime – sont traités le plus rapidement possible. Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque employeur. Les demandes de renseignements et les conseils sont de plus en plus complexes au point de changer la nature des services offerts par l’InfoCentre. Les clients sont reconnaissants du fait que le personnel de l’InfoCentre s’efforce de répondre directement aux appels, c.-à-d. répondre aux employeurs dès qu’ils téléphonent, avec l’objectif de minimiser les chassés-croisés téléphoniques. Les

conseillers s'adaptent ainsi à l'horaire des employeurs et leur fournissent des conseils rapides en temps opportun.

En 2018-2019, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a augmenté par rapport à l'exercice précédent (2 941 pour l'exercice écoulé comparativement à 2 753 l'exercice dernier). L'augmentation de 6,8 % de cette année fait suite à la baisse de 13,1 % l'an dernier. Comme on l'a déjà indiqué, les demandes de renseignements et les conseils sont de plus en plus complexes au point de changer la nature des services offerts. Avec les changements imminents relatifs à la méthode de calcul des primes de l'employeur – découlant du cadre de tarification, nous croyons que cette tendance se maintiendra. Parce que l'InfoCentre et le personnel du BCE reçoivent des problèmes et des demandes de renseignements, il est difficile de prévoir la demande de services ou de maintenir des résultats cohérents et stables. Le BCE continue de se concentrer sur la poursuite et l'expansion des efforts de sensibilisation du public à la disponibilité de ses services afin d'être la solution parajuridique préférée d'un employeur pour les problèmes liés à l'assurance contre les accidents du travail.

Figure 1

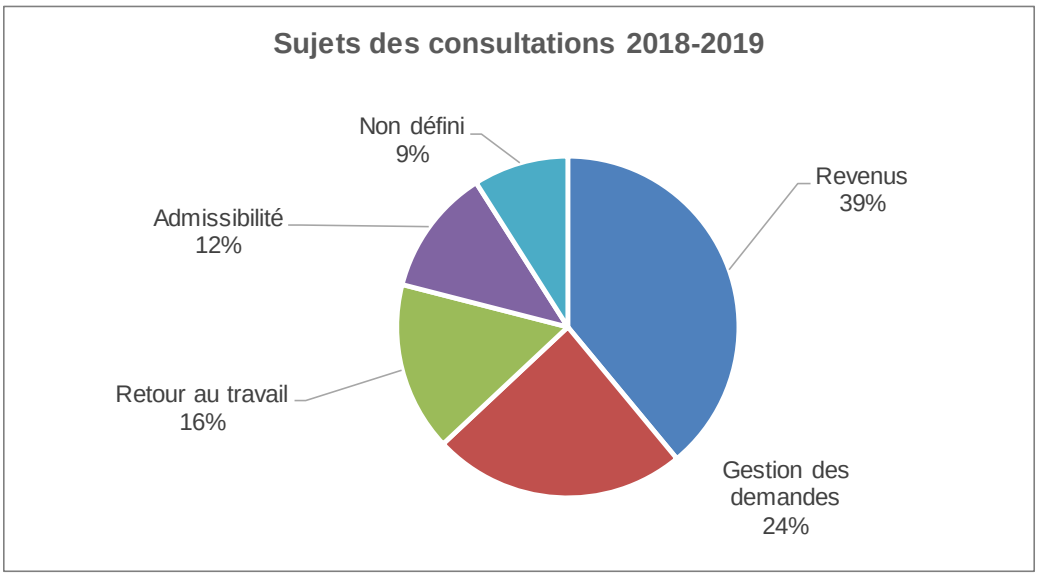


L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être plus nombreuses que sur les autres sujets, soit 39 % par rapport aux 35 % de l'exercice précédent. Comme aux exercices précédents, on

retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 24 %, soit une légère baisse par rapport aux 25 % du dernier exercice. Les demandes relatives au retour au travail ont augmenté, tandis que et celles concernant l'admissibilité ont connu une légère baisse de 1 %, ce qui les classe aux quatrième et troisième rangs respectivement. Nous avons constaté une diminution des demandes « non définies » et nous voulons continuer de les faire baisser à l'avenir.

La figure 2 illustre les questions de sécurité au travail et d'indemnisation qui touchent les employeurs de l'Ontario et les priorités de leurs entreprises, selon la lecture faite de nos statistiques en matière de conseils. Elle reflète particulièrement les préoccupations comme les primes et les frais administratifs qui sont exigés pour financer le système – y compris les questions comme les groupes de taux dans lesquels ils sont classés, les pratiques de remise de la CSPAAT, le statut des opérateurs indépendants, etc. – et le besoin de mieux connaître leurs obligations dans le cadre du régime.

Figure 2



D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 96,6 % des clients sont satisfaits des services 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 de 90,0 %. Ces résultats sont inférieurs à ceux de l'exercice précédent. Cependant, le taux de satisfaction des clients, et le nombre de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE demeurent supérieurs à l'objectif établi de 90 %. Le BCE est très fier de pouvoir déclarer ce très haut taux de satisfaction tous les ans et est très satisfait que ses clients apprécient la valeur des services offerts. La satisfaction des clients est extrêmement importante pour le BCE. Par conséquent, le BCE mettra en œuvre une formation d'appoint sur un service à la clientèle efficace et rentable à la prochaine réunion du personnel. Comme il a été mentionné précédemment, l'InfoCentre du BCE était en sous-effectif pendant la majeure partie de l'exercice 2018-2019. Selon le BCE, le rétablissement d'un effectif complet de trois conseillers au sein d'InfoCentre au cours de l'été 2019 et la formation d'appoint sur le service à la clientèle nous permettront de revenir aux niveaux historiques de satisfaction de la clientèle.

Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 76 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. En 2017-2018, le taux était de 77 %. Ces résultats excédent de beaucoup l'objectif de 70 % de réponse en direct aux appels. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et de soumettre leurs problèmes – et de les régler – en toute efficacité. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.

Comme nous l'avons indiqué, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le pourcentage élevé d'appels faits à l'InfoCentre auxquels nous répondons « en direct », ce qui signifie qu'un conseiller ou une conseillère, traitement des demandes, répond au téléphone dès qu'un employeur appelle l'InfoCentre. Puisque quelqu'un

répond directement, l'employeur n'a pas besoin de laisser un message et d'attendre qu'on le rappelle à un moment qui ne serait peut-être pas idéal pour lui, voire après la résolution du problème par lui-même (de façon positive ou négative). Comme on l'a déjà mentionné, le taux de réponse en direct était de 76 % en 2018-2019, ce qui dépasse largement l'objectif de l'InfoCentre de répondre à 70 % des appels en direct.

Les quatorze spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. 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 BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la CSPAAT de même que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et fournissent ainsi leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE. L'un de nos plus gros enjeux pour les années à venir sera de parfaire notre connaissance des nouvelles règles sur les revenus mises en œuvre par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail avec le nouveau cadre de tarification. Cette année a été une période critique où nous avons planifié notre programme de formation interne pour notre personnel. La formation interne spécialisée débutera à l'automne 2019.

Nous misons aussi sur le site Web pour fournir aux employeurs de l'Ontario des renseignements au moment où ils en ont besoin. Toutefois, les utilisateurs du site ont parfois des problèmes qui leur sont propres et n'arrivent pas à trouver de solution dans le site. Dans de tels cas, le site permet aux utilisateurs d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Les demandes envoyées à l'InfoCentre ont diminué par rapport à l'an dernier, passant de 90 à 73. Comme pour les demandes de renseignements téléphoniques, il est donc difficile de prévoir la demande de services ou de maintenir des résultats cohérents et stables. Il est important que les employeurs disposent d'un autre moyen pour obtenir des réponses à leurs questions, en particulier en dehors des heures normales d'ouverture. En outre, il est intéressant de souligner que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 6 % des conseils fournis en 2018-2019 ont été donnés à des employeurs qui se sont adressés au BCE en passant par son site Web – ce qui est comparable à l'année précédente.

Le site Web du BCE comporte un portail axé sur le domaine de la construction et un autre sur les autres domaines, et l'information est organisée de façon conviviale et permet d'effectuer une recherche dans ces deux volets. Le site Web, conjugué à la disponibilité des services en direct de notre InfoCentre, fait en sorte que les employeurs ont un accès direct aux renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour respecter leurs obligations en matière de sécurité et d'indemnisation des accidents du travail.

Cependant, comme cela a été énoncé dans notre plan d'activités 2019-2020, il est essentiel de souligner que le site Web actuel du BCE est désuet sur le plan technologique et peu sûr, et il est fondamentalement instable et difficile à tenir à jour. Il peut tomber en panne à tout moment. Le BCE a remanié son site Web et y a intégré une nouvelle fonctionnalité qui est prête à être mise en œuvre. L'approbation d'aller de l'avant avec le nouveau site Web a été donnée à la fin de l'exercice 2018-2019. Les travaux sur le nouveau site Web ont débuté immédiatement et nous prévoyons le lancement du nouveau site Web au cours de l'été 2019.

Twitter demeure un complément important dans nos activités de sensibilisation. Le BCE comptait environ 2 800 abonnés à la fin de la période visée par le présent rapport. Il continue d'examiner et d'évaluer d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'augmenter sa visibilité. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

En 2018-2019, le BCE a continué de se concentrer sur les séances d'information auprès des groupes d'intervenants, couvrant des sujets comme les processus d'appel de la CSPAAT, la réintégration au travail et d'autres sujets, comme le stress psychologique. Les présentations en personne ont été le principal moyen de diffusion durant l'exercice. Les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. 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. Nous notons que, dans les cas où la source du renvoi était connue, 2 % des conseils fournis par le BCE en 2018-2019 découlaient d'un contact avec le personnel du BCE, que ce soit dans le cadre de présentations ou d'activités régionales de sensibilisation.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. Étant donné que ce besoin est intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer la première ressource qui vient à l'esprit des employeurs de l'Ontario lorsqu'ils ont des questions d'indemnisation des accidents du travail. Accroître la sensibilisation dans l'ensemble des secteurs d'activité relativement à nos services gratuits, professionnels et confidentiels et maintenir cette sensibilisation parmi notre clientèle, demeure le principal défi en matière de rayonnement du BCE.

Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail

Services de représentation

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5). Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Division des services d'appel de la CSPAAT 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 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.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers ou conseillères, traitement des demandes, et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la CSPAAT. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité à l'intérieur du régime. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés, notamment en demandant au personnel de la CSPAAT 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, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et 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 du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT 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.

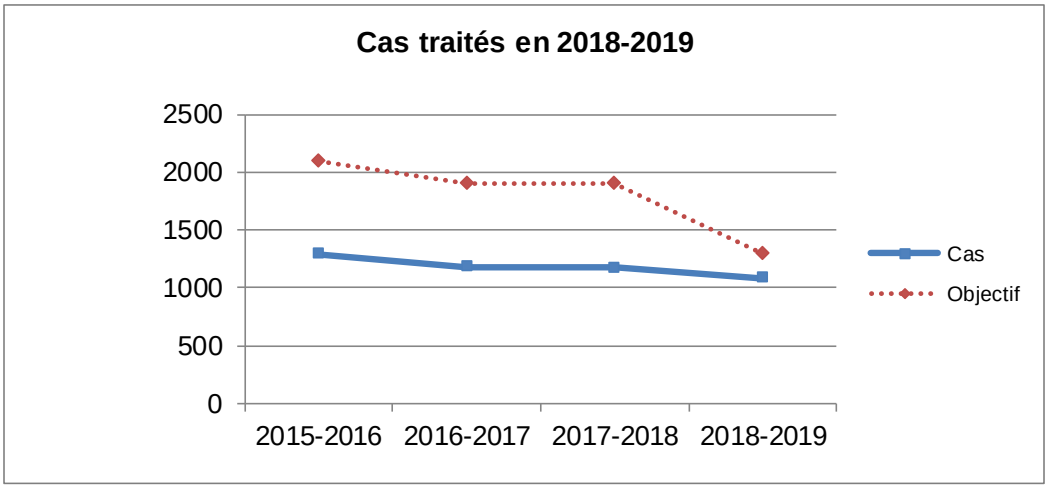
Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à la rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La mesure de rendement A1 (voir l'annexe A) reflète la réussite de l'organisme à ce chapitre : en 2018-2019, le BCE a réglé 54 % des différends sans audience, comparativement à 58 % l'an dernier; ces deux taux sont inférieurs à la cible des 65 %. 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 CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 087cas traités en 2018-2019, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 151 cas comprenant des médiations ou des négociations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour 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 1 087 cas traités au cours de 2018-2019 révèle ce qui suit :

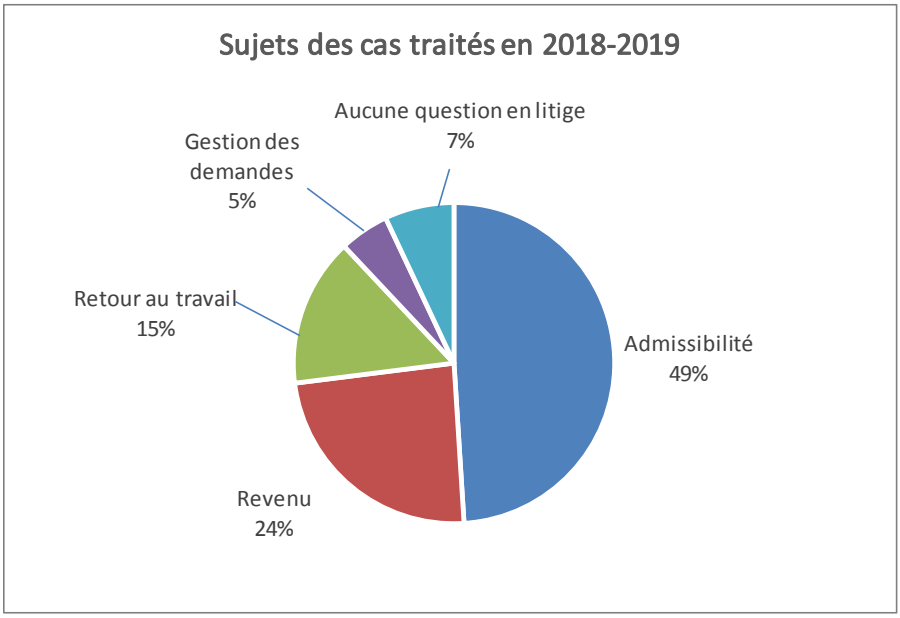
- 420 cas, soit 38,6 %, ont été réglés, un résultat légèrement supérieur à celui de l'an dernier (38 %);
- 371 cas, soit 34 %, étaient nouveaux cette année, un résultat supérieur à celui de l'an dernier (27 %);
- 38 % de tous les cas traités durant l'année ont donné de bons résultats ou des résultats mitigés.

Figure 3



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis continue de révéler des résultats très différents. Comme l'an passé, c'est l'admissibilité qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE – ce qui représente 49 % des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 24 %, soit le même niveau qu'au dernier exercice. Les cas de retour au travail (15 %) et de gestion des demandes d'indemnité (5 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement, comme l'année dernière. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

Figure 4



En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 93,67 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est inférieur au résultat de l'année dernière; 92,41 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs. Ces deux résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont tout à fait au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont très reconnaissants.

La satisfaction des clients est extrêmement importante pour le BCE. Comme il a été mentionné précédemment, le BCE mettra en œuvre une formation d'appoint sur un service à la clientèle efficace et économique à la prochaine réunion du personnel. Comme il a été également mentionné précédemment, l'InfoCentre du BCE était en sous-effectif pendant la majeure partie de l'exercice 2018-2019. Selon le BCE, grâce au rétablissement d'un effectif complet de trois conseillers au sein d'InfoCentre au cours de l'été 2019 et de la formation d'appoint sur le service à la clientèle, nous reviendrons à nos niveaux historiques de satisfaction de la clientèle.

Éducation des employeurs

Un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail qu'une fois tous les sept ou 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. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon préventive.

C'est pourquoi la stratégie d'information du BCE continue de faire appel à divers moyens qui permettent de fournir aux employeurs des renseignements utiles et accessibles au moment opportun sous diverses formes. Ainsi, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, ces dernières années, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter pour publier des gazouillis informatifs et atteindre directement les parties intéressées. Il continue d'évaluer d'autres médias sociaux en fonction des ressources et des occasions qui se présentent.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs participant au régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes

d'indemnisation et les modalités de retour au travail de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2018-2019. L'année dernière, le BCE a déclaré 56 % de nouveaux clients – dépassant l'objectif de 50 % – alors que le chiffre comparable en 2017-2018 était de 52 %. Il semblerait que nos efforts de sensibilisation continuent de porter fruit pour le recrutement de nouveaux clients. Le lancement du nouveau site Web (avec les webinaires éducatifs enregistrés) sera annoncé sous forme de bulletins électroniques versés à la base de données des employeurs et sur notre compte Twitter. Le BCE poursuivra ses efforts pour améliorer l'impact de ses activités de sensibilisation et de diffusion de l'information afin que le plus grand nombre possible d'employeurs de l'Ontario s'adressent à lui pour obtenir des services de représentation.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT :

- Les nouveaux messages du directeur sont affichés sur le site Web du BCE et versés à la base de données du BCE sous forme de bulletins électroniques.

- Des bulletins électroniques traitant de sujets précis continuent d'être versés de façon sporadique à la base de données du BCE lorsqu'une nouvelle est jugée digne d'être communiquée aux employeurs de l'Ontario.

- La base de données électronique du BCE contient maintenant les courriels d'environ 51 000 employeurs – comprenant des courriels obtenus auprès de la CSPAAT, et ceux de clients du BCE et de participants à une présentation ou à un webinaire.

- Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

- Nous distribuons régulièrement à des employeurs une petite brochure à trois volets imprimée sur papier glacé qui décrit les services offerts par le BCE. Offerte en français et en anglais, cette brochure connaît un vif succès, puisque 2 115 exemplaires ont été distribués en 2018-2019. La brochure donnant un aperçu des services du BCE devrait être remaniée en 2019-2020 afin de refléter l'image de marque du nouveau site Web.

En 2018-2019, le BCE s'est employé à répondre à la demande des employeurs visant à obtenir davantage d'information concernant les modifications que la CSPAAT envisage d'apporter à ses politiques et divers autres sujets actuels. Le BCE a également fait des présentations sur invitation à la demande de divers groupes d'intervenants. En 2018-2019, 60 présentations ont été données, et notre personnel a pris part à un salon commercial et colloque.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs. Toutefois, il ne le fait dorénavant que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 1 400 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE pendant l'exercice 2018-2019, ce qui est similaire à l'an dernier (1 534). L'organisme continuera de donner des webinaires et des présentations en personne au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

Le BCE a présenté deux webinaires en direct au public durant l'exercice 2018-2019. Ils ont eu beaucoup de succès puisque 197 personnes y ont participé.

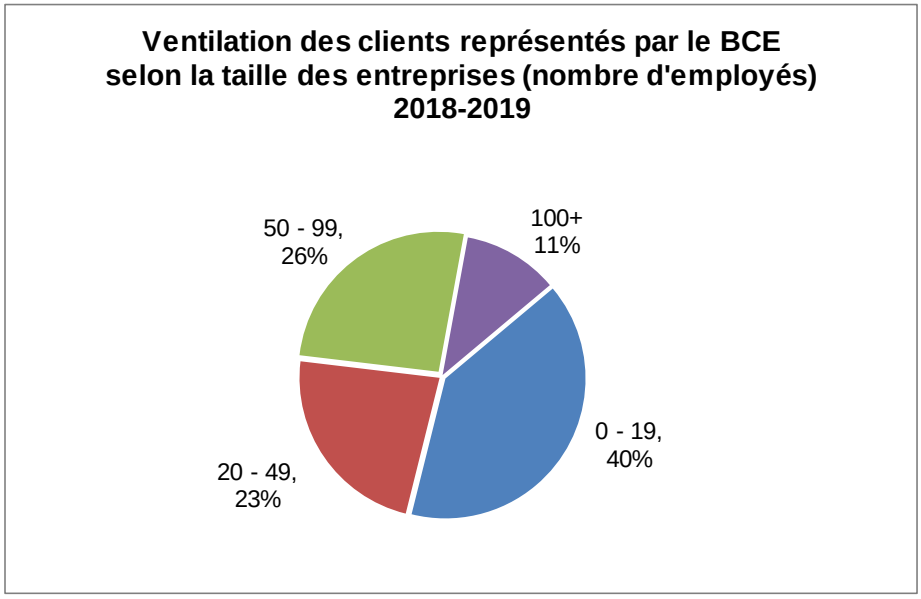
À noter que nous sommes en train de modifier notre modèle de prestation afin d'afficher les webinaires enregistrés dans le site Web du BCE de sorte qu'ils soient rapidement

accessibles au plus grand nombre de personnes possible. Les webinaires se sont révélés être un moyen idéal de remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de diffuser des renseignements pertinents directement aux employeurs, à l'endroit où cela leur convient, et avec un engagement de temps minime. C'est un excellent moyen pour le BCE de diffuser en temps opportun aux employeurs concernés des renseignements sur les problèmes à venir, tels que les modifications aux politiques ou procédures. Les visiteurs du site Web du BCE peuvent visualiser tous les webinaires éducatifs du BCE. Ces webinaires resteront disponibles sur le nouveau site Web – avec un mécanisme pour poser des questions et demander des renseignements supplémentaires tout en regardant le webinaire.

Troisième partie – Clientèle 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. Durant l'exercice 2018-2019, 11 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, soit la même proportion que l'année dernière.

Figure 5

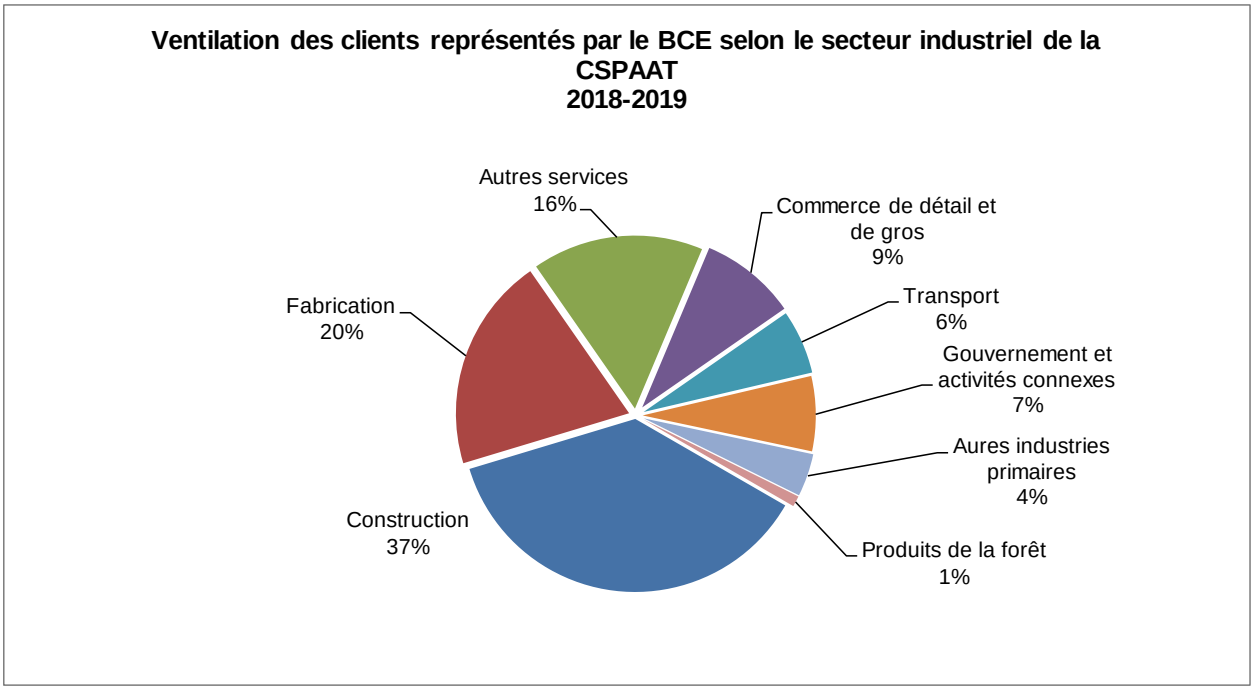


Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. De plus, on admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2018-2019, 21 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cela représente une augmentation par rapport à l'année dernière.

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

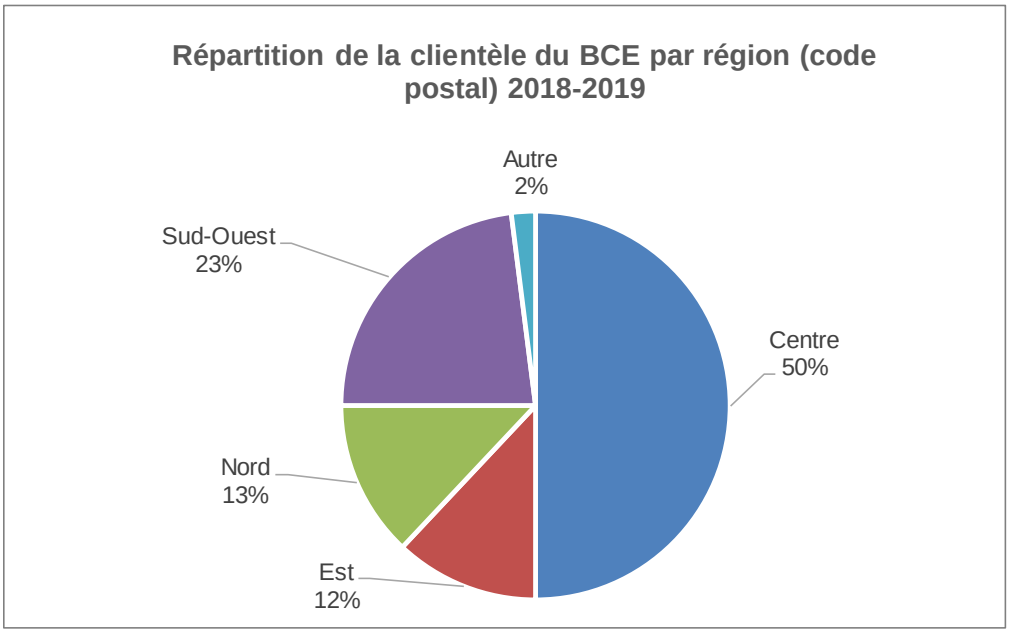
L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. L'industrie de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 37 %, un niveau égal à la proportion de 37 % du précédent exercice, ce qui illustre l'effet important des politiques de la CSPAAT sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices d'avant, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2018-2019. 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 très similaire à celle de l'année dernière. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Valeur pour la clientèle

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre a toujours été une tâche colossale, et cela continue de l'être. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif demeure d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pour l'exercice 2018-2019, le BCE rend compte des activités suivantes :

- Le BCE a continué de distribuer des articles portant sur la sécurité au travail et l'indemnisation des accidents du travail aux groupes d'employeurs, à partager avec leurs membres. En 2018-2019, des articles ont été fournis à quatre groupes, notamment à des associations de vente au détail, de commerce et professionnelles ainsi qu'à d'importants franchiseurs.
- Le BCE a participé à une foire commerciale ou à un colloque cette année. Comme nous avons constaté que ce genre d'activités attirait un public qui n'est pas suffisamment ciblé pour l'utilisation de nos services, nous n'avons pas l'intention de participer à bon nombre d'autres activités semblables à l'avenir, et nous pourrions peut-être cesser complètement de le faire. Par contre, si des foires commerciales ou colloques mieux ciblés se tiennent, nous pourrons envisager d'y participer, d'après les résultats d'une analyse coûts-avantages.
- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intervenants et d'employeurs plus de 60 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le retour au travail, le cadre de tarification de la CSPAAT et le stress psychologique, de même qu'une introduction au BCE. Plus de 1 400 personnes ont assisté à des présentations du BCE cette année.
- La brochure donnant un aperçu des services du BCE demeure très populaire, puisque 2 115 exemplaires ont été distribués en 2018-2019 pour la sixième édition. Cette brochure continue d'être une solution de rechange (par rapport aux guides à l'intention des employeurs) plus rentable et elle présente l'avantage de ne pas tomber en désuétude chaque fois que les politiques et procédures de la CSPAAT changent. La brochure donnant un aperçu des services du BCE devrait être remaniée en 2019-2020 afin de refléter l'image de marque du nouveau site Web.
- Comme on l'a déjà mentionné, deux webinaires en direct ont été présentés par le BCE. Le modèle de présentation des webinaires a été revu. Le BCE ne diffusera

plus de webinaires sur le même sujet à plusieurs reprises. Il les enregistrera à la place. Il placera ensuite les webinaires dans son site Web, de manière à ce que plus de gens puissent y accéder au moment voulu. De plus, les participants devront s'inscrire pour voir les webinaires en ligne, ce qui permettra de recueillir le nom des parties intéressées pour les verser à la base de données électroniques du BCE. Cette composante relative aux webinaires restera disponible sur le nouveau site Web – de même qu'un mécanisme pour poser des questions et demander des renseignements additionnels, en ligne.

- Le BCE maintient sa présence sur Twitter. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné plus de 2 842 abonnés, soit 164 de langue française et 2 678 de langue anglaise. Chaque jour, il affiche des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés des guides du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la CSPAAT diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs ainsi que des particuliers. Nous continuons d'évaluer la possibilité d'utiliser d'autres médias sociaux en tant que moyen d'étendre efficacement la visibilité du BCE auprès de la communauté des employeurs de la province.

  Le lancement du nouveau site Web du BCE sera annoncé par l'envoi de bulletins électroniques à la base de données du BCE et de publication de gazouillis sur notre compte Twitter.

La plupart de ces activités se poursuivront et prendront de l'ampleur durant le prochain exercice.

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

Services consultatifs et services de représentation

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

Deux représentants des employeurs au BCE sont responsables de la réalisation de ce mandat. En plus des informations et conseils fournis dans le site Web du BCE qui est consacré à l'article 50, les employeurs peuvent téléphoner à l'InfoCentre pour obtenir de l'aide. L'aiguillage vers les services de représentation provient de ces deux sources ou directement de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2018-2019 :

- Il a reçu et traité 15 demandes d'information par téléphone.
- Il a donné suite à 26 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 19 représentations (cas).
- Des 19 représentations, 17 ont été réglées ou retirées, et deux ont été retirées volontairement par le demandeur, durant l'exercice. Les règlements varient de la simple remise d'une lettre d'emploi au versement d'un montant d'argent (généralement peu élevé). Pour la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement.
- Même si aucun sondage détaillé sur la satisfaction des clients n'a été effectué durant la période visée, les commentaires faits spontanément par les employeurs ont été très positifs, ce qui est d'autant plus remarquable qu'ils se trouvent dans une situation difficile lorsqu'ils ont besoin de services ou en reçoivent.

- D’un point de vue géographique, la distribution des cas dans la province était comme suit : Nord 8,3 %; Sud-Ouest 35 %; Est 11,7 %; Centre 45 %.

À signaler, toutefois, que la demande de services de représentation en lien avec l’article 50 est intermittente et variable. Dans toute représentation, il faut porter une attention extrême au facteur temps en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour répondre aux plaintes. Le BCE compte du personnel pour fournir des conseils et offrir des services de représentation au besoin et sur demande.

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations ci-dessous formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel. Vous trouverez ci-dessous leur traduction en français.

« Vous avez fait un travail remarquable en tentant de faire entendre notre point de vue... Un grand merci pour votre temps et votre énergie!!! »

K.L.
Cornwall

« Je vous envoie un message pour vous remercier de tous les conseils et de l'aide que vous nous avez fournis au fil des ans. »

S.G.
Barrie

« Comme d'habitude, vous nous avez été d'un grand soutien au fil des ans, en nous aidant à en savoir un peu plus sur nos responsabilités et également sur nos droits en tant qu'employeur. Nous aimons vraiment travailler avec vous et nous espérons avoir la possibilité de collaborer à nouveau à l'avenir. »

G.B.
Huntsville

« Nous vous remercions de tous vos conseils et de votre travail. Malheureusement, nos chemins ne se croiseront probablement pas de sitôt. Nous avons seulement été appelés à travailler avec des avocats deux fois au cours des 30 dernières années, mais notre expérience avec vous a été plutôt agréable. J'entends par là non pas les résultats, mais vos mises à jour constantes et vos paroles rassurantes.

Merci, Monsieur!!! »

E.A.
Ottawa

« Je vous ai laissé un message vocal et je vous envoie un courriel pour vous remercier de votre excellent travail relativement à cette demande et pour vous exprimer ma gratitude pour l'excellent résultat obtenu. »

M.B.
Etobicoke

« Merci beaucoup!
Vous m'avez aidé de manière significative en me guidant dans cette démarche. Je n'y serais pas parvenu sans votre aide. »

I.C.
Caledon

« Vous avez fait un excellent travail en présentant cette information que toutes les parties ont reçue. Je suis vraiment reconnaissant du fait que vous ayez envoyé cette information afin qu'elle puisse être communiquée aux membres de l'équipe de direction et à d'autres personnes qui apprendront du savoir professionnel que vous et d'autres membres du BCE démontrez. Je vous remercie encore une fois pour cela et pour le soutien que vous offrez en clarifiant un système dans lequel il est parfois difficile de s'y retrouver. »

J.P.
Timmins

« Je vous remercie de votre collaboration dans ce dossier. Je vous suis reconnaissant de la vitesse à laquelle vous avez répondu à la médiation. Cela a permis de régler ce dossier. Votre approche professionnelle et personnelle nous a aidés à comprendre nos options et à aller de l'avant dans l'intérêt fondamental de notre entreprise. Merci. »

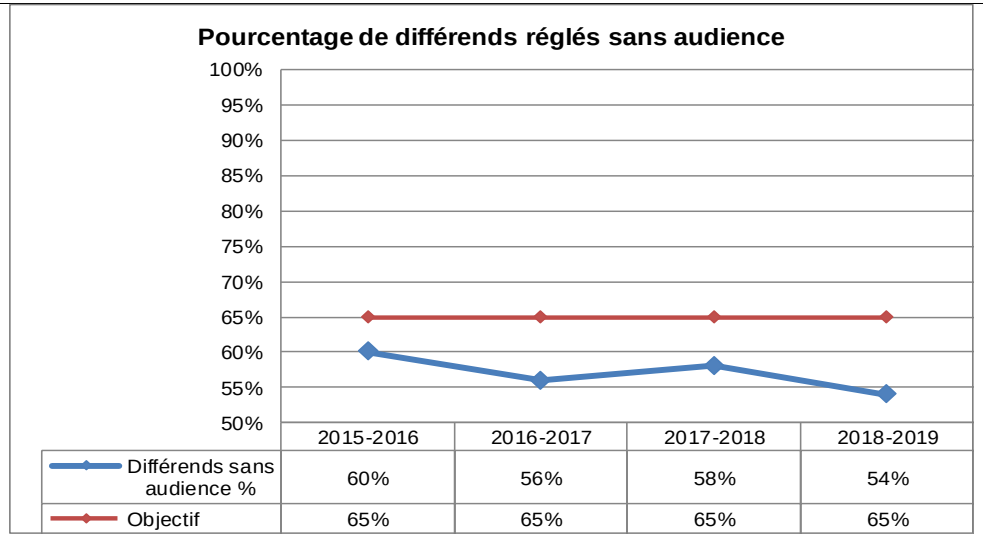
B.S.
Mississauga

Le BCE reçoit régulièrement des lettres de remerciement après ses présentations à des groupes d'employeurs et nous sommes fiers d'aider à renseigner les employeurs sur le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et sur les ressources qui sont à leur disposition.

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2018-2019

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation A1

Mesures de rendement en 2018-2019 : Pourcentage de différends réglés sans audience



Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme 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 parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. 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 qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette année, le BCE n'a pas atteint son objectif. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.

Engagements pour 2018-2019

Pour 2018-2019, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 65 % des différends sans audience, et il ne l'a pas atteint.

Objectif à long terme

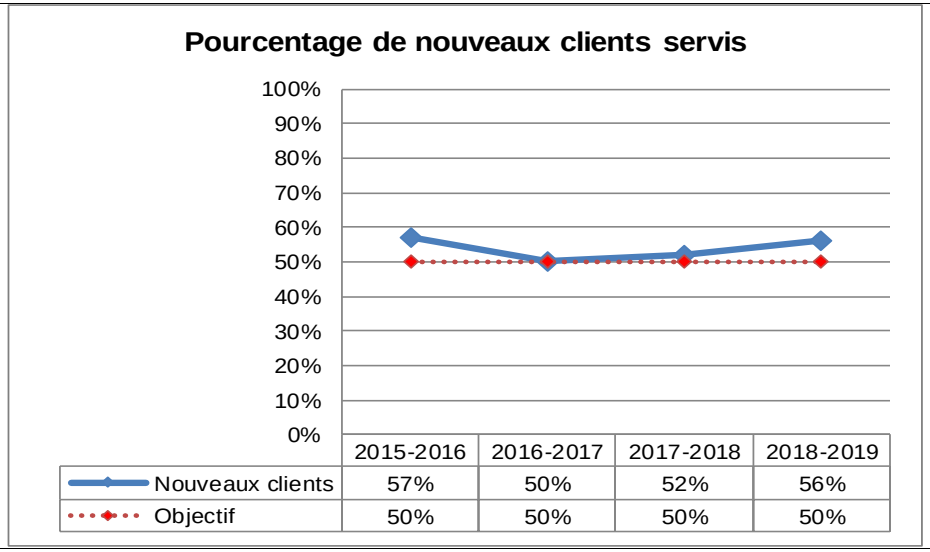
L'objectif à long terme est de 65 %.

Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2018-2019

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation A2

Mesures de rendement en 2018-2019 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice



	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Nouveaux clients	57%	50%	52%	56%
Objectif	50%	50%	50%	50%

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 dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Même si nous avons atteint notre objectif, il reste beaucoup de travail à faire pour veiller à ce que davantage d'employeurs de l'Ontario soient informés de l'existence du BCE et de ses services et y aient recours.

Engagements pour 2018-2019

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2018-2019. L'objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

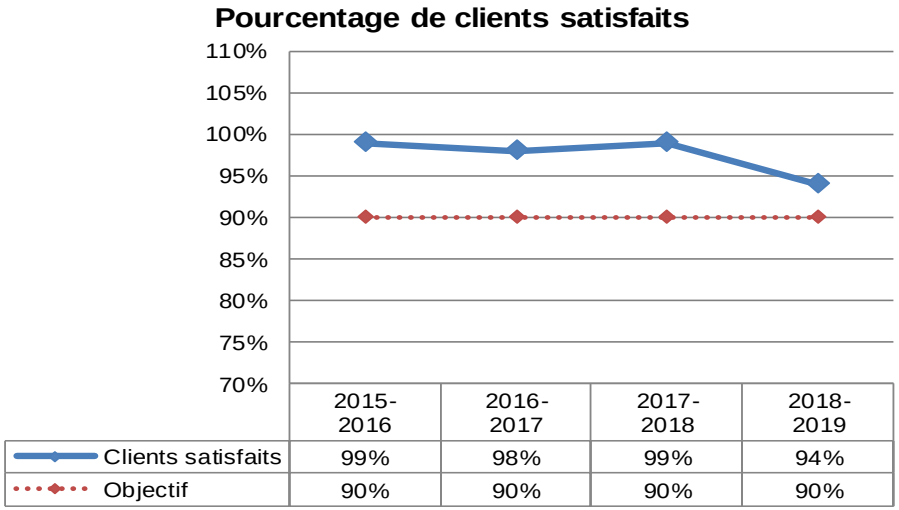
L'objectif à long terme est de 50%.

Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2018-2019

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation — A3

Mesures de rendement en 2018-2019 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %



Apport du BCE

Ce dont les employeurs se plaignent le plus souvent au personnel du BCE c'est qu'ils n'avaient jamais entendu parler des services du BCE auparavant. La plupart des employeurs qui utilisent les services du BCE sont très satisfaits.

En plus des normes de la FPO en matière de service à la clientèle, le BCE a un bon nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment pour les services téléphoniques, l'examen des dossiers et le suivi auprès des clients. Le système de gestion des cas a été mis au point pour procurer au personnel du BCE les outils nécessaires pour surveiller et remplir les exigences en question.

On offrira une formation d'appoint additionnelle sur le service à la clientèle.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE SPAAT – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements pour 2018-2019

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2018-2019. L'objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

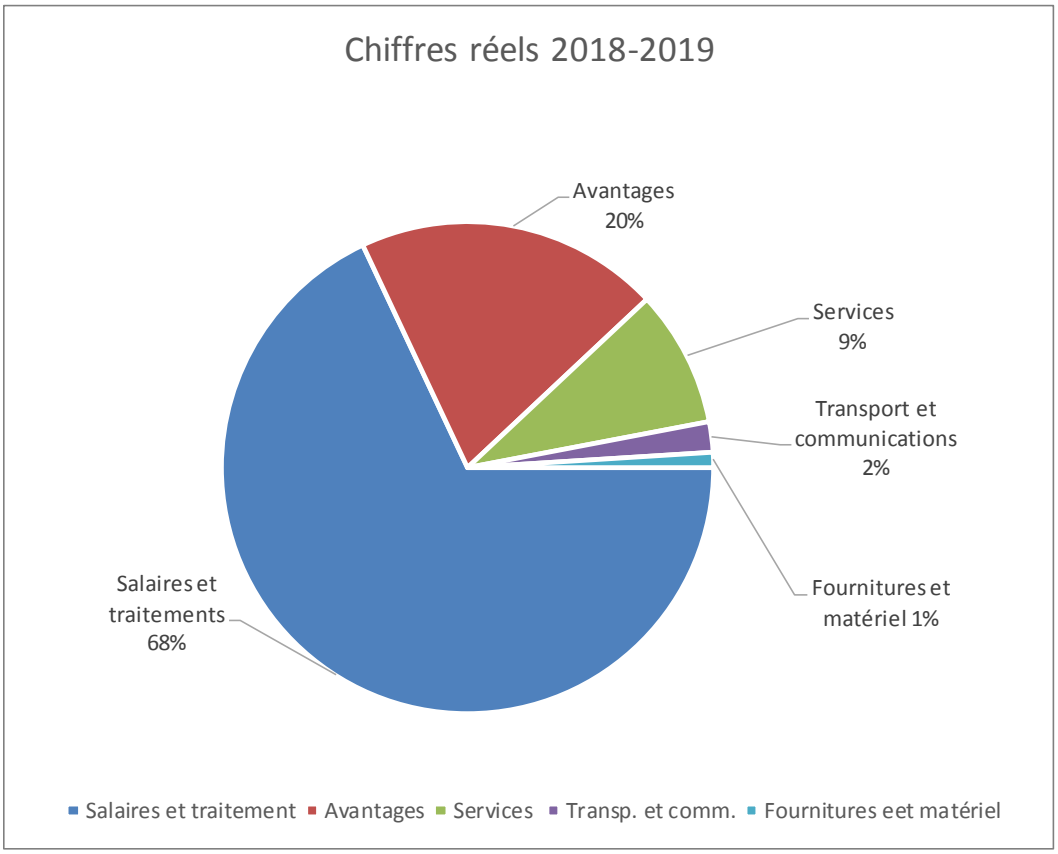
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2018-2019

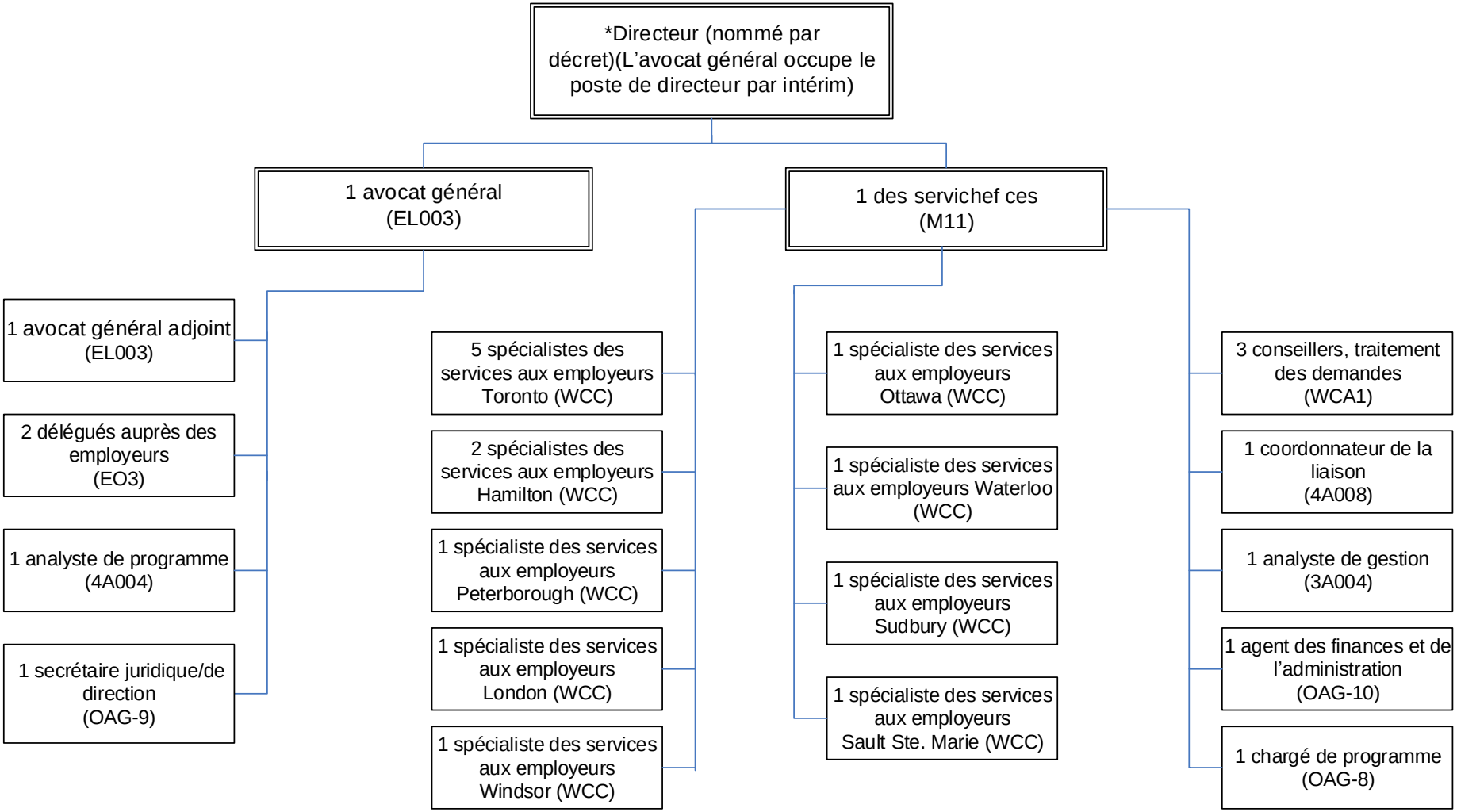
En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Écart en % »)

Compte	Budget final	Chiffres réels de fin d'exercice	Écart	Écart en %
Salaires et traitements	2 582,7	2 516,9	65,8	2,5 %
Avantages	594,1	730,0	(135,9)	-22,9 %
ACDF				
Transports et communications	154,3	86,2	68,1	44,1 %
Services	332,5	339,0	(6,5)	-2,0 %
Fournitures et matériel	89,8	21,2	68,6	76,4 %
ACDF totales	**576,6**	**446,5**	**130,2**	**22,6 %**
Total	**3 753,4**	**3 693,3**	**60,1**	**1,6 %**

Figure 8


Chiffres réels 2018-2019
Avantages 20%
Services 9%
Transport et communications 2%
Fournitures et matériel 1%
Salaires et traitements 68%
Salaires et traitement
Avantages
Services
Transp. et comm.
Fournitures eet matériel

Annexe C : ***Organigramme du BCE***



L'avocat général occupe le poste de directeur de façon intérimaire.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Téléphone : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

ou

Adresse postale

505, avenue University

20e étage :

Toronto (Ontario)

M5G 2P1