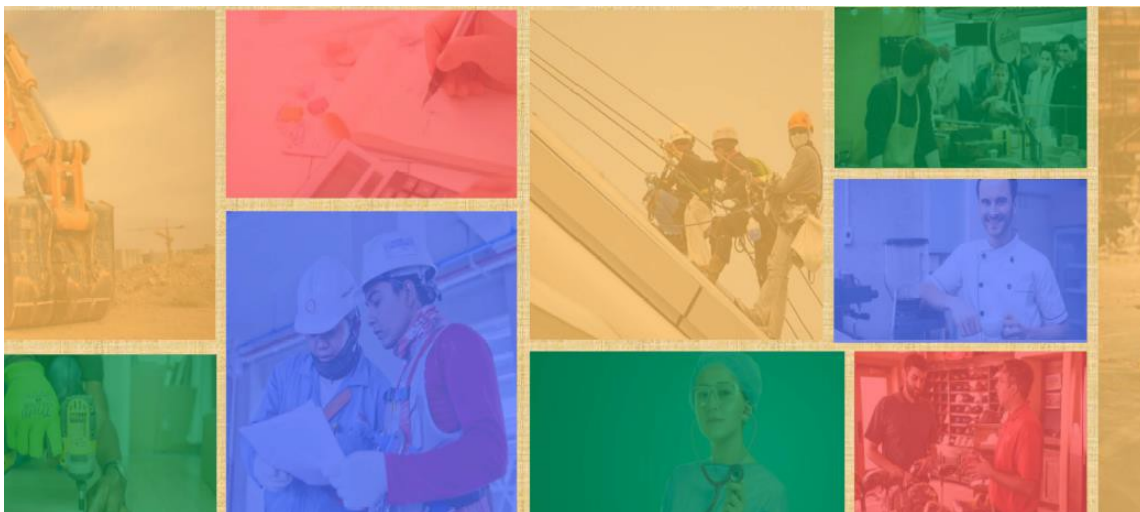




Rapport annuel

2020-2021

OEA | Office of the
Employer Adviser

INDEX

Page

Message de la directrice	1
Résumé	3
Première partie – Mandat du BCE	5
Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités de la WSIB.....	6
Troisième partie – Clientèle du BCE	21
Quatrième partie –Vue d’ensemble des programmes et activités liés à l’application de l’article 50	25
Cinquième partie –Ressources humaines et Finances	27
Sixième partie –Témoignages de la clientèle	28
Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2020-2021	31
Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2020-2021	34
Annexe C : Organigramme du BCE	36
Pour nous joindre.....	37

Message de la directrice

Au cours de l'exercice 2020-2021, les travaux en matière d'éducation du BCE ont porté sur l'offre de webinaires d'information aux employeurs portant sur leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance, les principales étapes du processus de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et les processus d'appel du système. Nos 12 webinaires ont été proposés en direct, sous forme de série, sur six semaines. La série, offerte à trois reprises, a attiré 8 508 participants et suscité 790 questions. En outre, le BCE a adapté et étendu des webinaires sur le retour au travail, liés et non liés à l'industrie de la construction, afin de respecter les exigences du nouveau programme Excellence en santé et sécurité de la WSIB. La série a été lancée cette année.

Cette année, en proposant nos webinaires à plusieurs reprises et en utilisant une liste de diffusion par courriel élargie, nous avons considérablement augmenté notre portée et nos offres en matière d'éducation pour les employeurs, tout en respectant les restrictions liées à la pandémie de COVID-19. En comparaison, l'organisme a proposé au dernier exercice financier six webinaires en direct auxquels ont participé 934 personnes. Cette approche fructueuse servira de base à nos plans pour les webinaires à venir.

La communication d'information aux employeurs de l'Ontario se fait essentiellement sur notre site Web, <https://www.employeradviser.ca/fr/accueil/>. Des mises à jour ont eu lieu régulièrement tout au long de l'année à la suite des faits nouveaux liés à la COVID-19 et des mises à jour des politiques de la WSIB. Grâce à sa diffusion par courriels ainsi qu'à sa présence sur Twitter, @AskoeaFR, l'organisme attire l'attention des clients sur ses services en leur fournissant des conseils pratiques et de l'information sur ses domaines de spécialité. Ces approches en communications sont appuyées par des renseignements de base sur la sécurité professionnelle et l'assurance et sur les représailles en matière de santé et de sécurité au travail disponibles sur le site Web.

Quant au système, il est à noter que la WSIB a commencé à offrir aux parties un accès électronique aux documents des dossiers de demande. Pour faciliter l'examen des dossiers en format électronique PDF, le BCE a mis à niveau le logiciel et organisé une formation pour le personnel. En outre, notre équipe s'est bien adaptée aux audiences par vidéoconférence et téléconférence lorsque nos organismes partenaires ont proposé ce format d'audience face aux restrictions liées à la COVID-19.

En novembre 2020, le rapport final, « La WSIB en transition », a été publié. Il présente les conclusions et les recommandations de l'examen opérationnel mené par Linda Regner Dykeman et Sean Speer. Le rapport contenait des commentaires relatifs au BCE. Les auteurs ont noté ce qui suit :

« Les intervenants s'entendent rarement sur les questions liées à la WSIB, mais il est presque universellement reconnu que le BCT et le BCE fournissent des services utiles pour aider les travailleurs non syndiqués et les petits employeurs à s'y retrouver dans les processus de règlement et de contestation de la WSIB et dans l'écosystème étendu de santé et de sécurité au travail. » [section 1.8]

À la section 2.8, on affirme ce qui suit :

« Lors de l'étude, on a souvent entendu parler de l'utilité et de la valeur du Bureau des conseillers des travailleurs et du Bureau des conseillers des employeurs. Leurs budgets combinés représentent (...) une petite fraction des dépenses globales [de la WSIB]. Pourtant, au dire de tous, ces deux petits bureaux jouent un rôle clé en éduquant leurs clients sur les questions relatives à la WSIB et en les représentant tout au long du processus. »

Au BCE, notre objectif est de fournir le meilleur service possible pour appuyer les employeurs dans leurs rapports avec la WSIB et leur réponse aux plaintes pour représailles déposées en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

Pour fournir des services d'excellente qualité, nous devons continuellement actualiser nos compétences et nous tenir au courant des faits nouveaux en matière de droit et de politique sur l'indemnisation des travailleurs et les plaintes pour représailles déposées en vertu de la LSST. En 2020-2021, le programme d'aide financière liée à la COVID-19 mis en place par la WSIB pour les employeurs, les obligations de déclaration et les mises à jour de demandes constituaient les principaux sujets récurrents pour la sensibilisation interne et les messages aux intervenants. L'enrichissement de nos connaissances et de notre expérience dans le cadre tarifaire de la WSIB demeure un objectif de formation de fond afin d'aider nos clients à faire la transition vers ce nouveau programme.

Bientôt, le BCE accueillera un nouveau président avec la nomination de Jim Dimanis pour un mandat de trois ans qui commencera le 17 juin 2021. Nous sommes impatients de tirer parti de l'expérience et des idées du président dans le cadre de nos efforts d'amélioration constante du BCE. En outre, l'organisme prévoit mettre à jour les sujets de ses webinaires en fonction des questions reçues au cours de la série de webinaires, et explorer divers moyens de communiquer et de transmettre l'information aux employeurs sur leurs responsabilités et sur la manière dont le BCE peut donner son appui à notre communauté. Dans le cadre de notre travail, nous contribuons à rendre accessibles les systèmes de sécurité professionnelle, et d'assurance et de protection contre les représailles conformément à la LSST.

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux intervenants de l'organisme, dont le soutien continu est essentiel à la réussite du BCE, ainsi qu'au personnel, pour son

excellent travail et son dévouement envers les employeurs de l'Ontario.

Le rapport qui suit décrit les efforts de l'organisme en matière d'éducation et de conseils, et de représentation des employeurs devant la WSIB, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTC). Dans tous les cas, les experts du BCE s'efforcent de résoudre les problèmes des clients le plus tôt possible.

Susan Adams

Directrice, Bureau des conseillers des employeurs

Résumé

En 2020-2021, comme pour toutes les autres organisations et entreprises de l'Ontario, la COVID-19 a changé la façon de travailler du BCE. La pandémie et les changements qui en ont découlé se sont produits au moment où l'exercice financier débutait.

Notre priorité était d'assurer la santé et la sécurité de notre personnel et de nos clients, ainsi que de continuer à fournir le meilleur service possible pour appuyer les employeurs dans leurs rapports avec la WSIB et à répondre aux plaintes pour représailles déposées en vertu de la LSST.

À la fin de l'exercice 2019-2020, le BCE s'est adapté à la réponse à la pandémie de COVID-19 en établissant et en mettant en œuvre un plan d'action pour la diversification des modes de prestation de services dans lequel le personnel et les ressources ont été déployés à distance, conformément à l'approche de la fonction publique de l'Ontario.

Pendant que le personnel travaillait à distance, les services de conseil, d'éducation et de représentation du BCE ont été maintenus, ce qui a permis au BCE de continuer à fournir des services essentiels aux employeurs de l'Ontario.

Au fil de la pandémie de COVID-19, le BCE a commencé à recevoir un accès aux dossiers électroniques de la WSIB. Cette transition propice a amené l'organisme à investir dans un nouveau logiciel afin de permettre au personnel de se familiariser avec le format PDF; la formation sur le nouveau logiciel a eu lieu au cours de l'exercice 2020-2021. Le BCE se réjouit de la disponibilité des services électroniques pour les employeurs, qui permettent de leur fournir des méthodes plus accessibles pour interagir avec la WSIB et d'avoir accès plus rapidement à l'information.

Par ailleurs, pendant la pandémie de COVID-19, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) ont adopté des modèles d'audience virtuelle – intégrant des plateformes de vidéoconférence et de conférence téléphonique. Le personnel du BCE a reçu la formation et le soutien nécessaires pour travailler dans ce nouvel environnement.

En 2020-2021, le BCE a mis à jour ses onze sujets de webinaires et en a ajouté un, la COVID-19, et ces douze webinaires forment une série. Au total, trente-six webinaires ont ainsi été proposés dans le cadre de trois séries de webinaires, particulièrement bien

adaptés aux réunions virtuelles, rendues rapidement nécessaires par la pandémie de COVID-19.

Au cours de l'exercice, le nombre d'inscrits sur la liste d'envoi des employeurs du BCE a franchi la barre des 90 000 inscrits contre environ 45 000 auparavant. La liste d'adresses de courriel s'est allongée avec l'ajout des noms des employeurs obtenus auprès des services électroniques de la WSIB, et de ceux qui ont participé à des événements du BCE.

Tout au long de l'exercice, les employeurs inscrits sur la liste d'envoi augmentée du BCE ont reçu des courriels de marketing, des bulletins électroniques et des invitations à des webinaires. Cela n'a toutefois pas entraîné d'augmentation du nombre de demandes de renseignements. Pendant la pandémie de COVID-19 et les périodes de confinement qui l'ont accompagnée, les entreprises se sont d'abord attachées à résoudre les problèmes opérationnels et de dotation; le nombre de demandes de renseignements reçues par le BCE, et le nombre de dossiers traités, ont ainsi accusé un net recul cette année.

Le BCE cible ses ressources pour répondre aux besoins des employeurs – leur permettant ainsi de consacrer leur temps et leur argent aux activités de leur entreprise. Avoir accès à des services d'experts, prépayés et confidentiels, constitue un avantage considérable pour les petits employeurs.

L'échange d'information et de savoir-faire pour sensibiliser les employeurs à leurs responsabilités et aux services offerts par le BCE demeure le pivot de la planification de nos activités. En 2021-2022, les activités seront axées sur les services numériques, notamment les webinaires, et sur l'élaboration d'une stratégie numérique et des médias sociaux.

À l'avenir, avec l'ouverture de l'économie et le retour à la normale des activités des entreprises, nous prévoyons un retour aux résultats d'avant la COVID-19 au chapitre des demandes de renseignements et des dossiers traités.

Nous sommes impatients de mettre notre savoir-faire et nos idées novatrices au service de la communauté des employeurs et des intervenants, en nous appuyant sur l'excellence du service à la clientèle.

.

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* (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 (CRTC) – 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 CRTC 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 efficaces qui 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, ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Deuxième partie – Aperçu du programme et des activités de la WSIB

Principe de fonctionnement du programme

Le BCE donne des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les aider à gérer les questions de sécurité au travail et d'assurance contre les accidents au travail et à s'acquitter en temps opportun, et de manière économique, de leurs obligations à ce chapitre. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien le programme très complexe de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, 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 utilisateurs des services du BCE de prendre de meilleures décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail plus sécuritaires et d'éviter des contestations.

Le personnel expérimenté de l'InfoCentre du BCE donne 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; en vertu du mandat du BCE, les services de représentation sont toutefois destinés principalement aux employeurs ayant moins de 100 employés. Puisque le Bureau est financé par les primes et les frais administratifs versés par les employeurs à la WSIB, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, qui peuvent ainsi obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises qui 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.

Situé au bureau principal du BCE à Toronto, l'InfoCentre compte normalement trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs portant

sur les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Le personnel aide les employeurs à résoudre les différends dès le début du processus, à s'assurer qu'ils sont traités équitablement à tous les niveaux du régime de sécurité au travail et d'indemnisation, à fournir de l'information pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail en toute sécurité et à donner aux employeurs des conseils pratiques sur les réclamations et les questions de comptabilité.

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. S'il y a lieu, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour discuter plus en détail de la question, sans compter les conseils transmis par courriel en réponse aux questions.

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans les litiges relevant de la *Loi sur l'assurance contre les accidents du travail* (LSAT), que ce soit devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) ou le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) (Figure 5). Au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, les services de représentation se résument aux négociations et sont assurés par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou par une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la WSIB et le TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour 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.

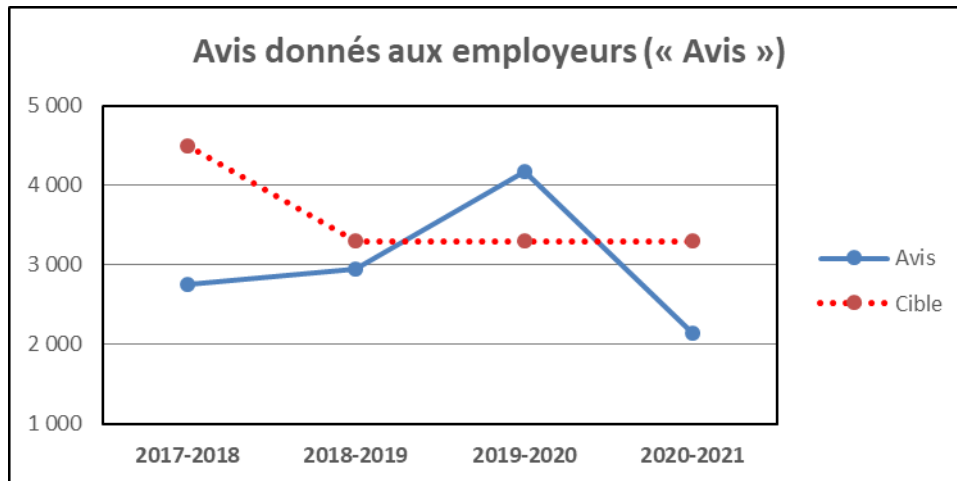
Services consultatifs

Les conseillers de l'InfoCentre de l'organisme s'efforcent de répondre le plus rapidement possible aux 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 WSIB ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime. Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, complets et adaptés à la réalité de chaque client. Les clients apprécient l'importance accordée par l'InfoCentre aux réponses en direct aux appels. Notre personnel s'efforce de répondre sur-le-champ aux appels des employeurs afin de réduire au minimum le nombre d'appels téléphoniques et de s'adapter aux horaires de l'employeur, ce qui permet d'obtenir des conseils rapides et opportuns.

En 2020-2021, le nombre des conseils fournis a nettement reculé par rapport à l'exercice précédent – soit 2 133 contre 4 171. Cette baisse de 48,9 % a coïncidé avec le début de la pandémie de COVID-19 et les périodes de confinement. Cependant, les demandes de renseignements et les conseils sont de plus en plus complexes, au point de changer la nature des conseils donnés par l'InfoCentre. Compte tenu des demandes de renseignements liées à la pandémie de COVID-19 et des changements apportés à la méthode de calcul des primes de l'employeur, qui découlent du nouveau cadre de tarification, cette tendance devrait se maintenir. Comme l'InfoCentre et le personnel du BCE s'occupent des problèmes et des demandes de renseignements au fur et à mesure, il est difficile de prévoir la demande de services. Le BCE continue de concentrer ses efforts sur la sensibilisation du public à l'accessibilité de ses services, afin d'être la solution de choix des employeurs pour les questions touchant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

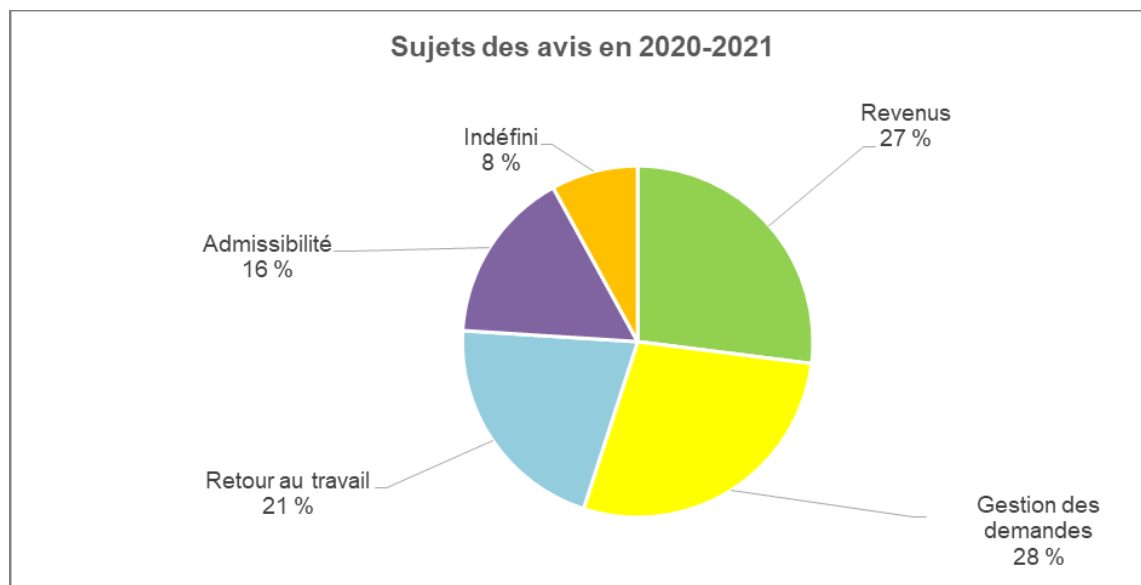
Pour l'avenir, avec l'ouverture de l'économie et le retour à la normale, nous prévoyons un retour aux nombres de demandes d'avant la COVID-19.

Figure 1



L'analyse des conseils donnés révèle qu'au cours de l'exercice financier, les demandes portant sur des questions liées aux revenus ont été moins nombreuses que sur les autres sujets, soit 27 % des demandes contre 41 % au cours de l'exercice précédent. À l'instar des rapports annuels précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 28 %, soit une hausse par rapport aux 21 % du dernier exercice. Les demandes relatives au retour au travail ont augmenté de 7 %, et celles concernant l'admissibilité sont passées à 16 %, en hausse de 4 %. Nous avons constaté une diminution des demandes « non définies » et souhaitons en réduire encore davantage le nombre.

Figure 2



Lorsqu'un employeur appelle le BCE pour obtenir des conseils, un conseiller traite rapidement sa demande. L'accès en temps opportun à des conseils spécialisés permet aux employeurs de gagner du temps et de présenter leurs préoccupations afin qu'elles soient examinées – et réglées – de façon efficace. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

D'après nos sondages sur la satisfaction de la clientèle, les clients de l'organisme sont très satisfaits des services fournis par le BCE, et l'on estime que cette satisfaction repose, au moins en partie, sur la rapidité avec laquelle l'InfoCentre traite leurs demandes.

Nous utilisons également le site Web pour fournir de l'information en temps opportun aux employeurs de l'Ontario au moment où ils le souhaitent, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Et parfois, les utilisateurs du site Web ont des questions inédites et personnelles pour lesquelles ils ne peuvent trouver la réponse sur le site. En pareil cas, le site permet aux utilisateurs d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Les demandes envoyées par courriel à l'InfoCentre ont augmenté d'environ 47,5 % par rapport à l'année dernière – soit 174 contre 118 au cours de la période de référence. Cette hausse peut être attribuable au nombre de webinaires en direct présentés cette année, aux bulletins d'information électroniques, à Twitter et au site Web, qui permet aux employeurs de poser des questions par courriel directement à partir du site. Comme pour

les demandes de renseignements téléphoniques, il est 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 du BCE. En outre, il convient de souligner que, dans le cas où la source du renvoi était connue, 8 % des conseils fournis en 2020-2021 ont été donnés à des employeurs qui ont communiqué avec le BCE en passant par son site Web, soit un peu plus que les 5 % de l'exercice précédent. En outre, 19 % des conseils fournis en 2020-2021 concernaient des employeurs qui s'étaient adressés au BCE dans le cadre d'événements organisés par l'organisme (webinaires), soit une hausse importante par rapport aux 2 % de l'exercice précédent.

Services de représentation en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail

Grâce à ses services de représentation, le BCE joue un rôle important dans la réduction des différends associés au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et dans l'amélioration de l'accessibilité au régime par les petits employeurs.

Les quatorze spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions fournissent des conseils aux employeurs de l'Ontario et les représentent. De nombreux employeurs sont dirigés vers un spécialiste local par la WSIB, 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. Les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux, sous forme virtuelle au cours de l'année écoulée. Les employeurs et les associations d'employeurs ont toujours entretenu des relations continues avec leurs représentants régionaux; le maintien et le renforcement des contacts régionaux et de la présence locale demeurent une priorité pour le personnel du BCE.

Le personnel du BCE entretient également de bonnes relations de travail avec le personnel de la WSIB. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la WSIB pour assurer une représentation de qualité au sein du système aux employeurs ontariens. Le BCE se concentre sur les activités de sensibilisation auprès des employeurs non représentés, notamment en demandant à la WSIB d'aiguiller les employeurs vers lui, s'il y a lieu.

Notre participation à des questions telles que les plans de retour au travail et les négociations favorise une solution qui permet aux employés de retourner au travail en temps voulu et de manière rentable, ce qui soulage le système. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la WSIB pour faciliter

le paiement des primes exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs soit soutenable et tienne compte 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. Étant donné que les employeurs doivent, et préfèrent, consacrer leurs ressources à des activités associées à des contributions directes à leur rentabilité, l'appel est généralement la méthode de résolution des conflits choisie en second. 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 2020-2021, le BCE a réglé 68 % des conflits sans audience, par rapport à 61 % l'an dernier, dépassant ainsi sa 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 conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

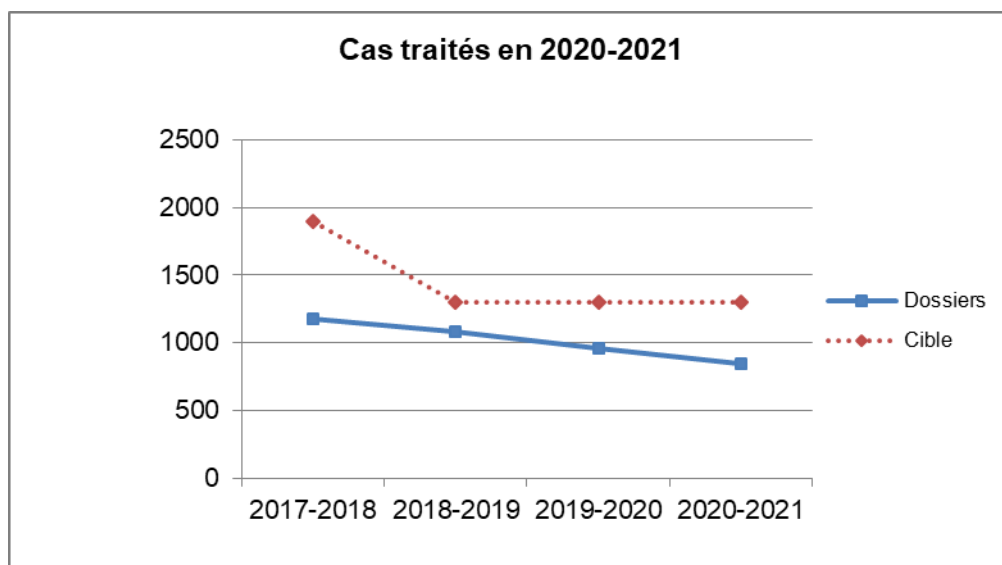
Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, de nombreux cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Au cours de la période de 2020-2021, 847 cas ont été traités (959 cas en 2019-2020). Les spécialistes des employeurs ont représenté les employeurs dans 149 cas qui ont donné lieu à des médiations/négociations (217 en 2019-2020). 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 système 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 847 cas traités au cours de 2020-2021 révèle ce qui suit :

- 362, soit 42,7 %, ont été résolus, ce qui représente une baisse par rapport aux 47,2 % de l'année dernière;

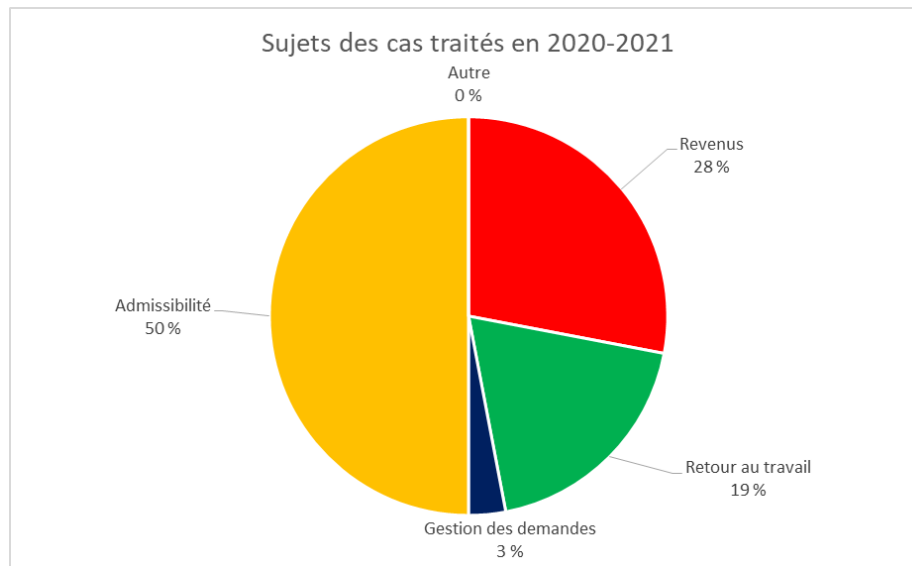
- 242 cas, soit 28,6 %, étaient nouveaux en cours d'année, ce qui représente une diminution par rapport aux 39,2 % de l'année dernière;
- 19 % de tous les dossiers traités au cours de l'année ont eu des résultats « positifs » ou « mitigés ».

Figure 3



Par rapport aux données sur les cas de conseil, l'analyse des questions de représentation reflète l'accent mis sur les questions liées aux droits au niveau de l'appel. Comme dans le rapport de l'année dernière, les questions liées aux droits sont la principale préoccupation des employeurs représentés par le BCE – elles constituent 50 % des questions de représentation. Le revenu vient en deuxième position comme principal problème pour 28 % des employeurs (une légère baisse par rapport à l'année dernière). Le retour au travail (19 %) et la gestion des demandes d'indemnité (3 %) arrivent respectivement en troisième et quatrième position.

Figure 4



Le BCE offre ces précieux services 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 WSIB ainsi que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail, pour pouvoir ainsi offrir leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE. L'une de nos principales initiatives au cours des prochaines années consistera à enrichir nos connaissances des nouvelles règles sur les revenus mises en œuvre par l'initiative du cadre de financement de la WSIB. Un programme de formation interne mis en place à l'automne 2019 s'est poursuivi cette année. La formation interne spécialisée se poursuivra au cours de l'exercice 2021-2022.

Communication de renseignements aux 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 à des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

Par conséquent, la stratégie informative du BCE continue d'être une approche multicanaux qui met l'information à la disposition des employeurs dans une variété de formats qui sont opportuns, pertinents et accessibles. Le BCE transmet des renseignements aux employeurs, aux clients et aux intervenants de l'Ontario au moyen de webinaires, de notre site Web, employeradviser.ca, des médias sociaux, par Twitter @ASKoeaFR, et de bulletins électroniques.

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 Web du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants, et plus récemment, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE.

Site Web – un ensemble de renseignements de base pour les employeurs

Le site Web du BCE est organisé en deux portails, l'un pour le domaine de la construction et l'autre pour les autres secteurs. L'organisation de l'information dans ces deux portails est conviviale. 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.

Le site Web du BCE permet aux employeurs de s'inscrire pour visionner des webinaires enregistrés portant sur divers sujets, et ce, directement depuis le site Web. Cette année, le site Web a été mis à jour afin de refléter les changements découlant de la mise en œuvre du cadre tarifaire et des modifications apportées à la politique concernant la COVID-19 et à celle du retour au travail. Le site Web continue d'être mis à jour pour refléter les changements apportés au système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, ce qui permet aux employeurs de l'Ontario de se tenir au courant et de recevoir des renseignements actuels et pertinents.

Webinaires – en direct et enregistrés

En 2020-2021, le BCE a mis l'accent sur les webinaires en direct et enregistrés pour remplir son mandat de formation.

Au cours de l'exercice, l'organisme a mis à jour ses 11 sujets de webinaires et en a ajouté un nouveau (COVID-19). Nos webinaires traitent de sujets tels que la façon de remplir un formulaire 7, le retour au travail, le processus d'appel de la WSIB et le stress. Ces 12 webinaires ont été proposés sous forme de série s'étendant sur 6 semaines. Trois séries de webinaires ont été proposées, pour un total de 36 webinaires. Les employeurs peuvent choisir de regarder toute la série ou de se plonger dans les sujets qui les intéressent. La série de webinaires du BCE arrivait à point nommé avec le passage accéléré aux réunions virtuelles rendu nécessaire par la pandémie de COVID-19. Cette approche a été accueillie favorablement, puisque 8 508 participants ont visionné les webinaires.

Les nouveaux webinaires en direct ont été enregistrés et mis en ligne sur le site Web du BCE afin de les rendre accessibles au plus grand nombre d'employeurs dès que possible. Les webinaires se sont révélés être un moyen idéal de remplir le mandat de formation du BCE, car ils permettent de diffuser de l'information pertinente directement aux employeurs, à l'endroit où cela leur convient, et en bloquant un temps minime requis

de leur part. C'est aussi un très bon moyen pour le BCE de diffuser en temps utile aux employeurs concernés de l'information sur les questions à venir, comme les changements de politiques ou de procédures. Les visiteurs du site Web peuvent visualiser tous les webinaires éducatifs du BCE et accéder à un mécanisme leur permettant de poser des questions et de demander des renseignements complémentaires tout en regardant le webinaire.

Les webinaires en direct sont programmés et annoncés à l'aide de bulletins électroniques et par le biais du compte Twitter du BCE (@askOEA). Les webinaires en direct portent sur des questions importantes et d'actualité qui ont des répercussions sur les employeurs, par exemple les changements apportés au processus de fixation des taux de cotisation de la WSIB et l'approche de l'organisme face à la pandémie de COVID-19. L'agence continuera d'essayer d'améliorer l'impact de ses efforts de sensibilisation et d'éducation, et d'amener le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens à s'adresser au BCE pour répondre à leurs besoins en matière de système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

En raison de la pandémie de COVID-19, le BCE n'a pas fait de présentations devant des groupes d'intervenants et d'employeurs au cours de l'exercice.

Bulletins électroniques

Les bulletins électroniques du BCE sont envoyés à environ 90 000 employeurs. Cette base de données électronique est constituée des adresses électroniques obtenues de la WSIB, auprès des employeurs qui se sont inscrits aux services électroniques, des clients du BCE et des participants aux présentations/webinaires. Les employeurs peuvent également s'abonner au bulletin électronique en visitant le site Web du BCE.

Twitter

L'agence utilise Twitter pour diffuser de l'information pratique en français et en anglais sur des sujets tels que les changements de politique de la WSIB, les rappels sur les obligations des employeurs en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et les dates importantes à venir

Twitter est un complément important à nos activités de sensibilisation. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné environ 2 800 abonnés – 2 595 de langue anglaise et 160 de langue française. Plusieurs fois par semaine, le BCE publie des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la WSIB et des faits (Le saviez-vous?) tirés du site Web du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la WSIB diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs, ainsi que des personnes.

Pour l'avenir, le BCE prépare une politique en matière de médias numériques et sociaux; il étudie et évalue la possibilité d'utiliser d'autres médias sociaux en tant que moyens rentables d'accroître la portée de son marketing. Le recours à la technologie permet au BCE de maximiser ses ressources pour atteindre de manière rentable et efficace les employeurs de l'Ontario, partager de l'information sur les responsabilités en matière de sécurité et d'assurance au travail et faire connaître la manière dont le BCE peut aider les employeurs.

Associations d'intervenants

L'équipe de direction du BCE participe activement aux réunions et aux événements des groupes d'intervenants, notamment l'Ontario Business Coalition, l'Ontario Mining Association, les Manufacturiers et Exportateurs du Canada et l'Electrical Contractors Association of Ontario.

Atteindre les employeurs

Comme il a été mentionné précédemment, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. L'un des objectifs des services de représentation de l'organisme est de rejoindre les employeurs de l'Ontario qui ne connaissent pas les services du BCE en les sensibilisant à leurs rôles et responsabilités en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Il s'agit notamment d'enseigner aux employeurs comment

améliorer leurs procédures de gestion des sinistres et de retour au travail, afin qu'ils soient plus familiers avec les processus et ce à quoi ils doivent s'attendre à l'avenir.

Étant donné ce besoin si intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer la ressource principale à laquelle pensent d'abord les employeurs de l'Ontario en ce qui a trait aux questions d'indemnisation des accidents du travail. Accroître la sensibilisation dans l'ensemble des secteurs d'activité relativement à nos services gratuits, experts et confidentiels, et maintenir cette sensibilisation parmi notre clientèle, demeure le principal défi en matière de rayonnement du BCE.

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 2020-2021, soit 37 % – une baisse importante par rapport aux 59 % de l'an dernier.

Module de retour au travail du BCE, programme Excellence en santé et sécurité de la WSIB

Au cours de l'exercice 2019-2020, la WSIB a lancé le Programme d'excellence en santé et sécurité, qui remplace le programme à l'intention des petites entreprises, Sécurité avant tout et Groupes de sécurité. Le programme d'excellence est un programme unique de santé et sécurité qui encourage l'amélioration continue. Le programme offre aux entreprises la possibilité d'investir dans la santé et la sécurité sur leur lieu de travail, ce qui pourrait se traduire par une réduction des taux de primes, par des remises et par une reconnaissance. L'élimination des programmes précédents, combinée à l'annulation des séances d'information associées à ces programmes, a entraîné la suppression d'importantes occasions de séances d'information et de sensibilisation pour le BCE.

En 2020-2021, le BCE a donc instauré une nouvelle séance d'information sur le retour au travail avec des outils pour les employeurs qui satisfont aux exigences informatives du programme d'excellence. Le BCE s'est également engagé auprès de la haute direction du programme d'excellence et a été reconnu comme expert en matière de retour

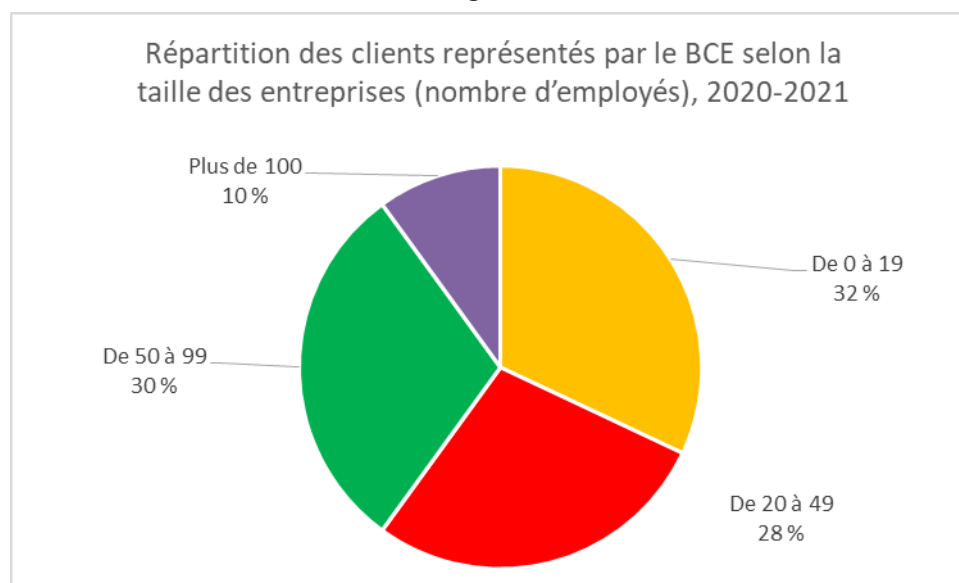
au travail. La séance d'information sur le retour au travail du BCE et les outils pour les employeurs ont reçu l'aval officiel du programme d'excellence de la WSIB.

Le BCE s'est associé à la WSIB pour faire connaître la disponibilité du programme de retour au travail au personnel de la WSIB, aux fournisseurs de programmes et aux partenaires du système. Par l'intermédiaire de la WSIB et des fournisseurs du programme, le BCE a commercialisé une série de webinaires sur le retour au travail à l'intention des employeurs inscrits au programme d'excellence. La série de webinaires a débuté en 2020-2021, et trois sessions supplémentaires sont prévues pour l'exercice à venir.

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 2020-2021, 13 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, soit une légère hausse par rapport à l'année dernière.

Figure 5

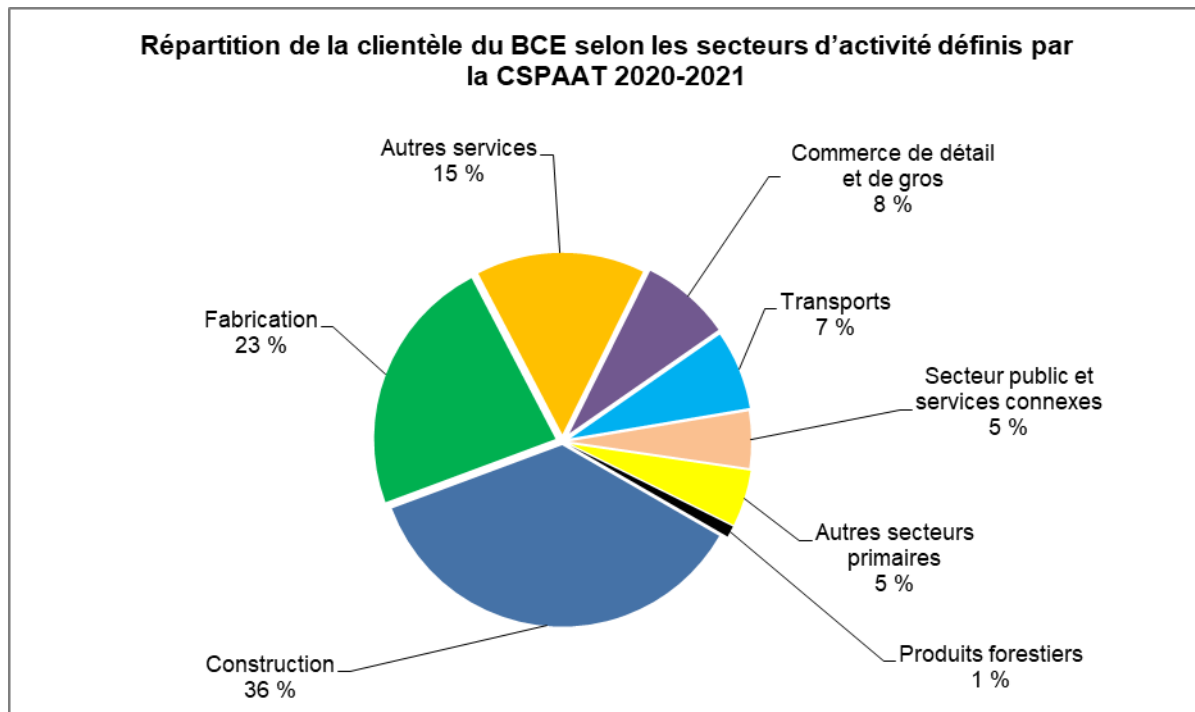


Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre du BCE pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, 21 % des prestations de services consultatifs en 2020-2021 ont été faites à des employeurs de plus de 100 employés – une légère augmentation par rapport à l'année précédente.

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

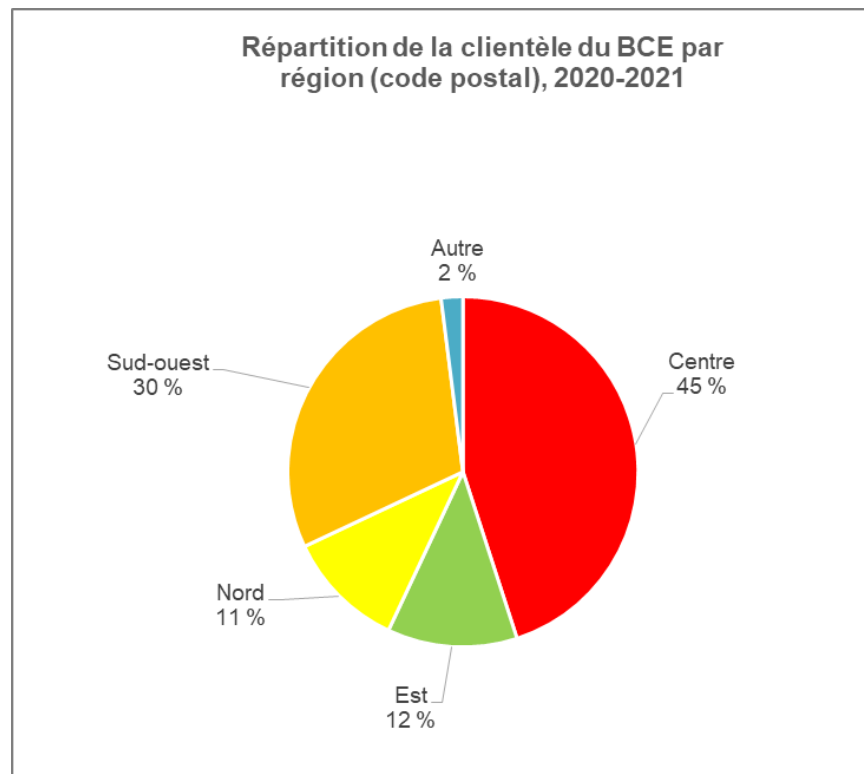
L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la WSIB. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. L'industrie de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 36 %, soit une augmentation de 33 % comparativement à l'exercice précédent, ce qui illustre l'effet important des politiques de la WSIB sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6



dans la province facilite la prestation des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Satisfaction des clients

La satisfaction des clients est évaluée à la fois pour l'InfoCentre et les services de représentation.

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

Selon les sondages sur la satisfaction des clients concernant les services de représentation, 100 % des employeurs se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE; il s'agit d'une augmentation par rapport à l'année dernière. Parmi

ces clients, 92,8 % ont aussi dit qu'ils recommanderaient les services de l'organisme à d'autres employeurs. Ces deux résultats sont supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les clients sont très conscients du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

Les mesures actuelles de la satisfaction de la clientèle sont fondées sur des sondages téléphoniques et une méthode statistique particulière pour s'assurer que les données ne sont pas faussées (p. ex., les réponses sont tirées d'un échantillon d'une variété de conseillers, traitement des demandes, et de spécialistes des services aux employeurs) et dépendent d'un certain nombre de facteurs qui ont une incidence sur le nombre de clients admissibles qui peuvent participer à un sondage dans une année donnée (p. ex. le nombre de dossiers clos). Les employeurs représentés dans une affaire ne peuvent faire l'objet d'une enquête que lorsque le dossier est clos.

Ces chiffres se sont améliorés par rapport à ceux de l'année dernière. Le taux de satisfaction des clients et le nombre de clients prêts à recommander les services du BCE continuent de dépasser le niveau cible fixé à 90 %. Le BCE est très fier de pouvoir déclarer chaque année ce très haut taux de satisfaction et est très heureux que ses clients apprécient la valeur des services offerts. La satisfaction du client est de la plus haute importance pour le BCE.

Quatrième partie – Vue d’ensemble 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*.

Au BCE, deux représentants des employeurs ont pour responsabilité de remplir ce mandat. En plus de consulter les renseignements et les conseils fournis sur le site Web du BCE consacré à l’article 50, les employeurs peuvent appeler l’InfoCentre pour obtenir de l’aide. Les aiguillages vers des services de représentation passent par ces deux sources ou par un aiguillage direct de la Commission des relations de travail de l’Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services qui suivent aux employeurs en 2020-2021.

- Il a reçu un appel pour obtenir des renseignements d’ordre général.
- Il a donné suite à 58 demandes (pour des conseils) portant sur des cas particuliers.
- Il a fait des représentations dans quatre cas.

Ces représentations ont fait l’objet d’un règlement et ont été retirées; ces résultats sont conformes à l’approche de la CRTO afin de résoudre ces cas en offrant d’abord des services de médiation. Les règlements vont de la 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.

- Bien qu’aucun sondage poussé n’ait été réalisé concernant la satisfaction des clients au cours de cette période, les commentaires informels des employeurs ont été très positifs, surtout si l’on considère l’environnement négatif dans lequel ces services sont requis et fournis.

- D'un point de vue géographique, la répartition des cas dans la province se présentait comme suit : Nord 19 %; Sud-ouest 22,4 %; Est 5,2 %; Centre 53,4 %.

La demande de représentation au titre de l'article 50 est intermittente et variable. Toute représentation doit porter une attention extrême aux délais, en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour répondre aux plaintes.

Cinquième partie – Ressources humaines et Finances

Départs à la retraite

Un grand nombre d'employés du BCE sont proches de l'âge de la retraite, et leur départ pourrait avoir une incidence sur le temps nécessaire pour accéder à des services locaux lorsque le nouveau personnel sera embauché et correctement formé.

Les membres du personnel de traitement des demandes du BCE peuvent saisir des occasions de perfectionnement professionnel en tant que spécialistes des services aux employeurs pour remplir temporairement des rôles au fur et à mesure que ces occasions se présentent. Cette approche permet d'acquérir de l'expérience dans un rôle différent et prépare le personnel à concourir efficacement pour de possibles postes vacants.

Au cours de l'exercice actuel, un certain nombre de départs à la retraite ont eu lieu au BCE. En raison de la COVID-19, le processus de recrutement pour pourvoir les postes vacants ainsi créés a été retardé. Cependant, le recrutement se poursuit.

Licence pour offrir des services parajuridiques

Le BCE bénéficie d'une exemption historique de l'obligation d'obtenir une licence pour fournir des services juridiques dans le domaine de la sécurité au travail et des questions d'assurance. Nous nous attendons à ce qu'elle soit modifiée par le Barreau de l'Ontario en temps opportun.

Sixième partie – Témoignages de clients

Nous avons le plaisir de publier les commentaires ci-dessous (cités tels quels) reçus de clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel.

Encore une fois, merci de votre aide! Il est bon de savoir que vous êtes là pour nous défendre lorsque nous sommes confrontés à une situation difficile ou unique.

D.L.
Ottawa (Ontario)

Fantastique! C'est toute une nouvelle. Nous ne pourrons jamais vous remercier assez pour tout ce que vous avez fait. Cela signifie énormément pour nous en tant que personnes et pour la réputation de notre entreprise. Merci pour tout le travail que vous avez accompli dans cette affaire.

S. P.
Hawkesbury (Ontario)

*Je suis heureux que
vous soyez là pour moi.
Bonne journée!*

J.C.
Windsor (Ontario)

Nous vous remercions de votre aide dans cette affaire, nous n'aurions pas autant progressé sans les services du Bureau des conseillers des employeurs.

C. C.
Parry Sound (Ontario)

Merci beaucoup de vos appels et courriels. Vous êtes les meilleurs!

J.C.
LaSalle (Ontario)

Je tiens à vous remercier pour le temps que vous avez consacré à l'examen de ce dossier et aux conseils que vous nous avez prodigués. Vos connaissances et votre expertise nous ont été très utiles. Ce fut un plaisir de travailler avec vous, et même si j'espère que nous n'aurons plus besoin de vos services, si c'est le cas, je sais que nous serons entre de bonnes mains.

W.S.
Burk's Falls (Ontario)

Votre présentation sur le retour au travail hier était excellente et très instructive.

L.B.
Nepean (Ontario)

J'ai reçu une douzaine de remerciements pour avoir « donné un excellent webinaire » ainsi que des commentaires soulignant le caractère instructif de celui-ci. De plus, j'ai reçu des commentaires sur la facilité avec laquelle il a été facile d'établir un lien avec « l'exceptionnel présentateur du BCE. »

B.L.
Barrie (Ontario)

Impossible de vous remercier assez pour tout votre travail dans cette affaire. Vous avez fait un travail fantastique en représentant notre position.

T.A.
Waterloo (Ontario)

J'ai vraiment apprécié vos conseils dans cette affaire et dans d'autres. Je suis certain qu'il y aura d'autres occasions de travailler ensemble sur des dossiers, connaissant la nature de cette entreprise.

G.L.
Moncton (Nouveau-Brunswick)

Je participe aux webinaires du BCE (ils sont excellents).

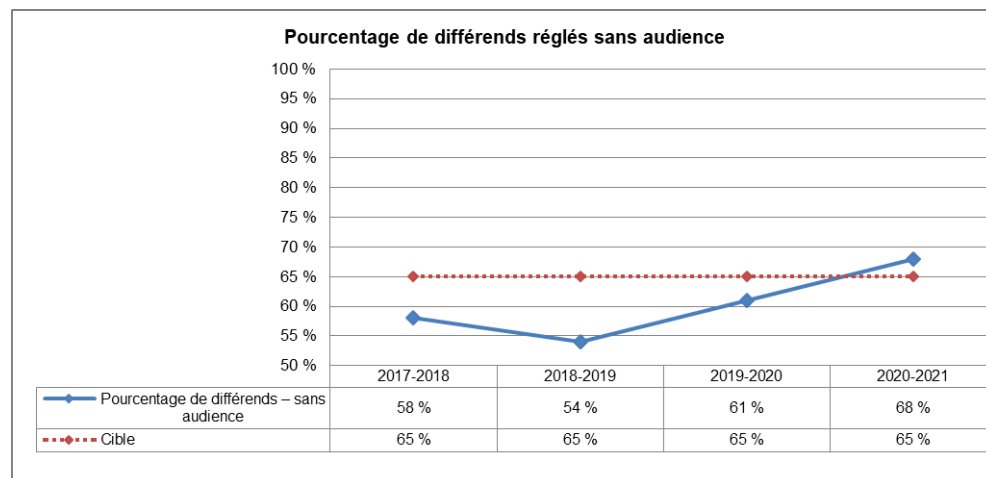
C.M.
Toronto (Ontario)

Au BCE, nous recevons régulièrement des messages d'appréciation après des présentations à des groupes d'intervenants ou d'employeurs et nous sommes fiers que notre participation contribue à permettre aux employeurs d'acquérir une meilleure connaissance du système WSI et une sensibilisation accrue aux ressources disponibles pour les aider.

Annexe A : Mesures de rendement du BCE pour 2020-2021

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation

Mesure du rendement en 2020-2021 : Pourcentage de différends réglés sans audience



Contribution de l'organisme

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 WSIB et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau 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.

Ce qu'illustre 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. Pour cet exercice, l'organisme a atteint son objectif. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.

Engagements de 2020-2021

Pour 2020-2021, le BCE s'était fixé comme objectif de régler 65 % des différends sans audience, et il l'a dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 65 %.

Publication proposée

À usage interne

☒ Mesure existante

☐

Nouvelle mesure

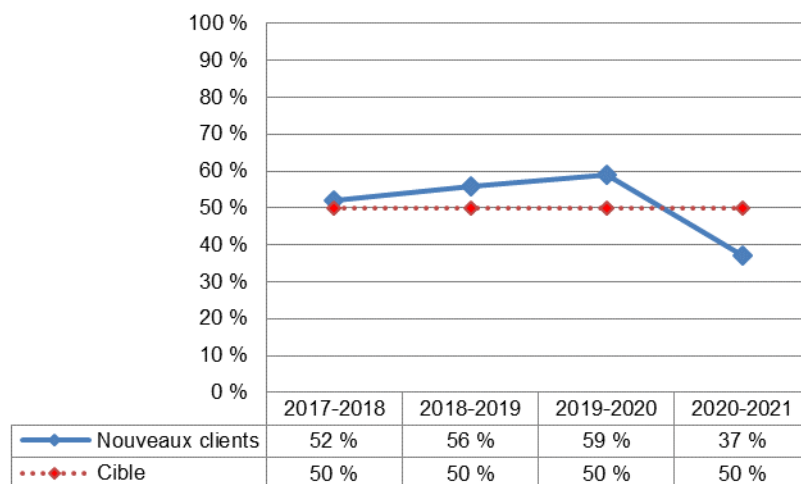
Annexe A : Mesures de rendement du BCE pour 2020-2021

Activités de base : Conseils et services de représentation

A2

Mesure du rendement en 2020-2021 : Pourcentage des clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de nouveaux clients servis



Contribution de l'organisme

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE s'efforce également de sensibiliser les employeurs à leurs droits et responsabilités en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

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 WSIB, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Ce qu'illustre le graphique

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels et prépayés. Il reste encore beaucoup à faire pour que davantage d'employeurs de l'Ontario connaissent le BCE et ses services, et y aient recours.

Engagements de 2020-2021

Pour 2020-2021, le BCE s'était fixé comme objectif d'atteindre un taux de 50 % de nouveaux clients pour l'année. Cet objectif n'a pas été atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 50 %.

Publication proposée

À usage interne

☒ Mesure existante

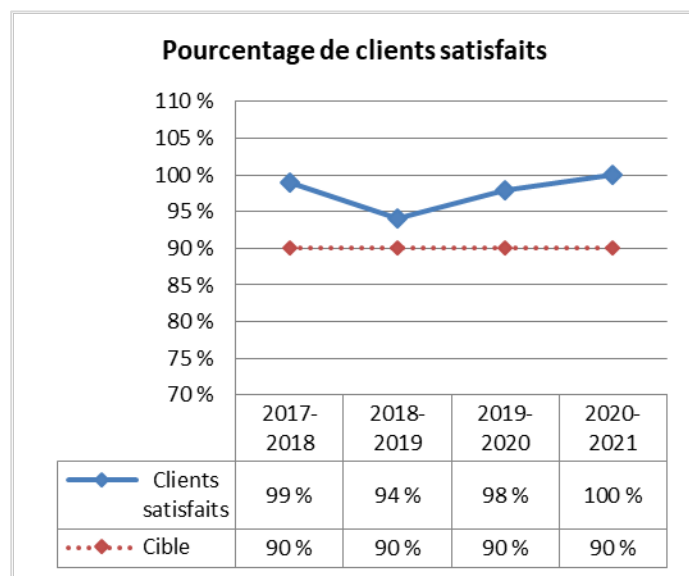
☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2020-2021

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation

A3

Mesure du rendement en 2020-2021 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %.



Contribution de l'organisme

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant plus tôt des services du BCE. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, le BCE a adopté un certain nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès de la clientèle, afin d'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 au suivi et au respect de ces attentes.

Ce qu'illustre 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 de 2020-2021

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2020-2021. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

Publication proposée

À usage interne

☒ Mesure existante



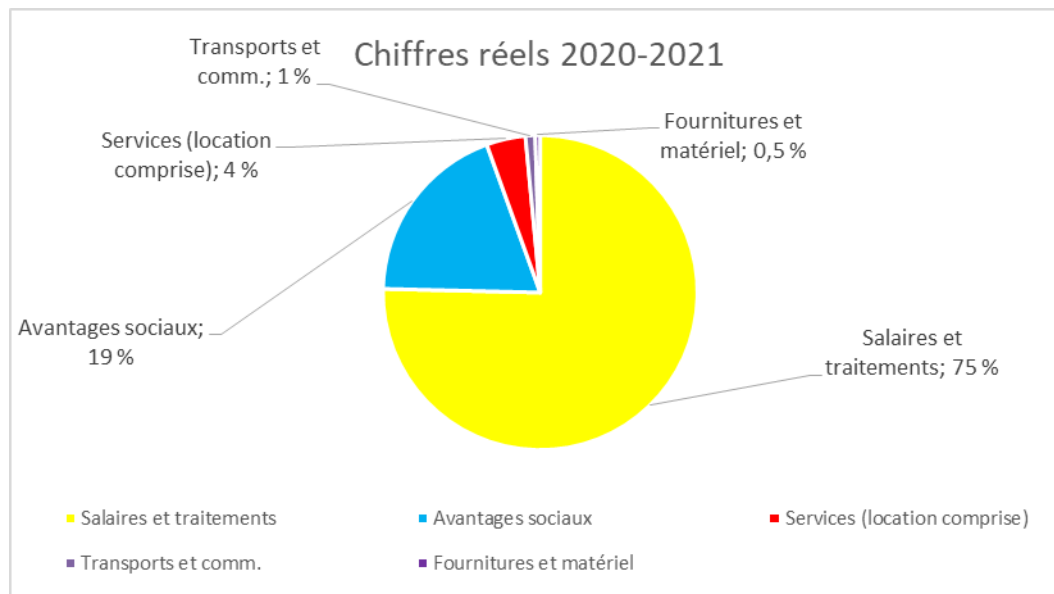
Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2020-2021

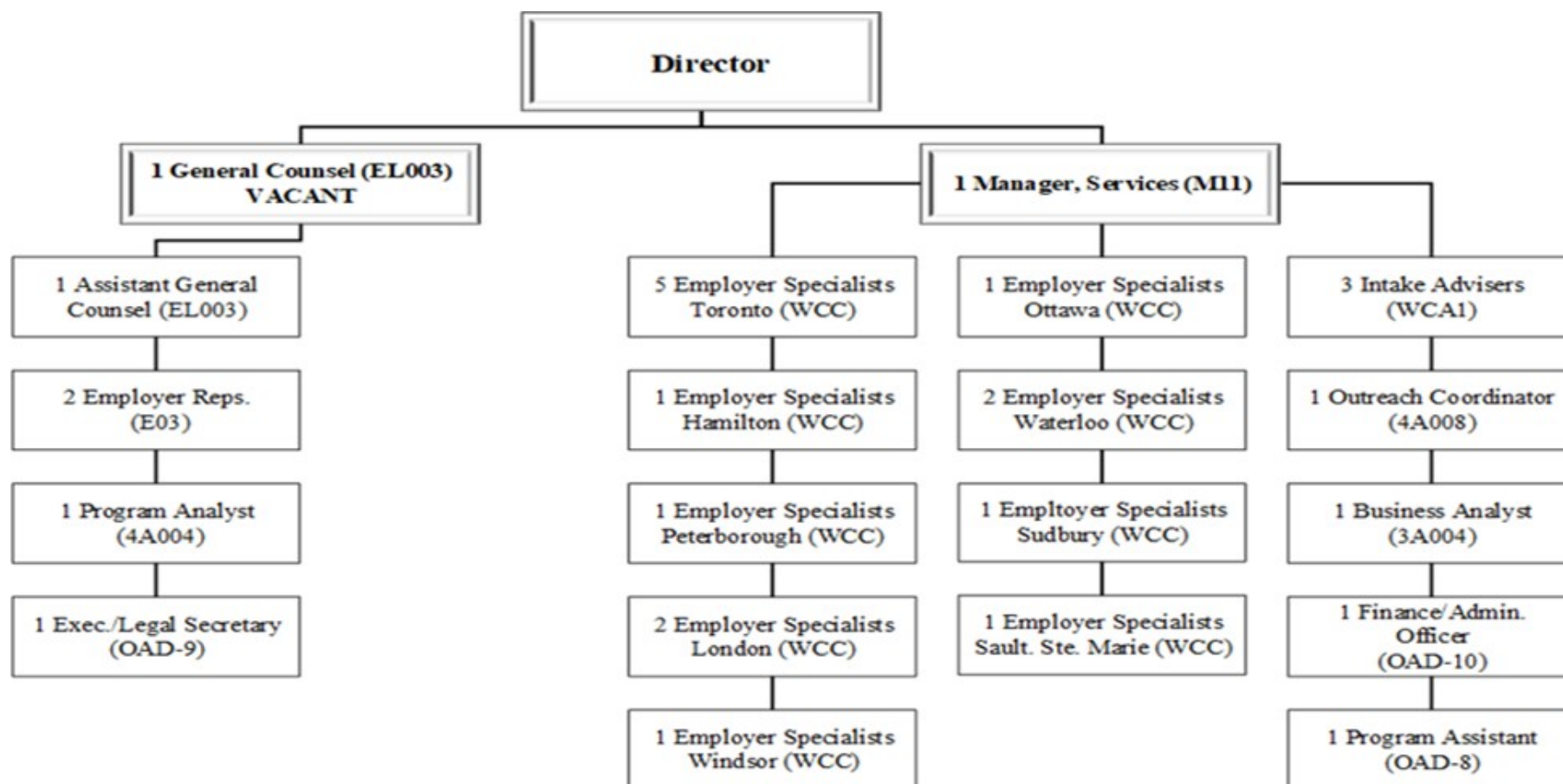
En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Différence en % »)

Compte	Budget de fin d'exercice	Fin d'exercice (chiffres réels)	Écart	Écart en %
Traitements et salaires	2 417,5	2 391,7	25,8	1,1 %
Avantages	704,1	616,1	88,0	12,5 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)				
Transports et communications	148,7	32,2	116,5	78,4 %
Services (location comprise)	210,7	149,2	61,5	29,2 %
Fournitures et matériel	129,8	15,8	114,0	87,9 %
Total – ACDF	489,2	197,2	292,0	59,7 %
Total général	3 610,8	3 204,9	405,9	11,2 %

Figure 8



Annexe C : Organigramme du BCE



Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

ou

Adresse postale

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