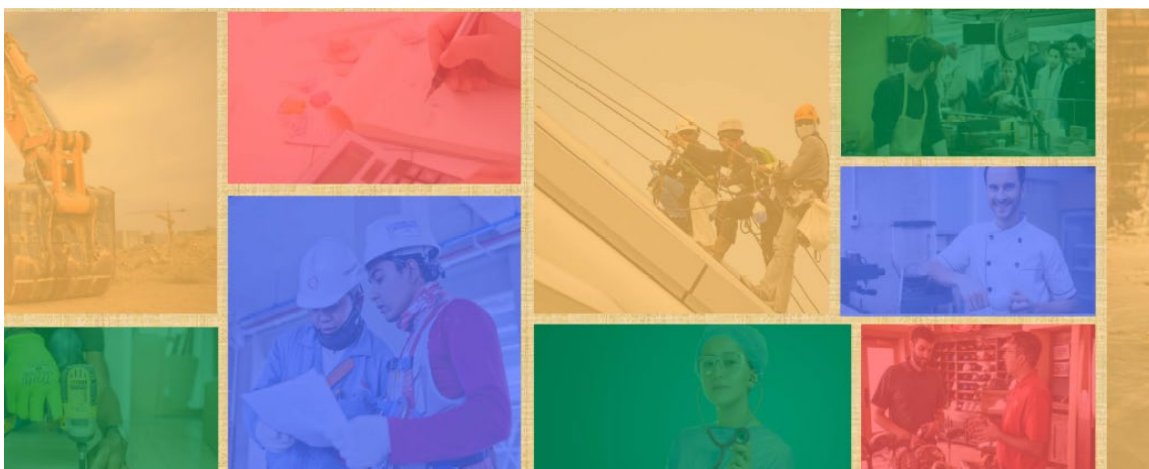




Rapport annuel

2021-2022

BCE | Bureau des conseillers
des employeurs

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Message du président.....	1
Première partie Mandat du BCE	3
Deuxième partie Aperçu du programme et des activités de la WSIB.....	4
Troisième partie – Clientèle du BCE.....	21
Quatrième partie – Aperçu des programmes et activités liés à l’application de l’article 50.....	26
Cinquième partie – Témoignages de la clientèle.....	28
Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2021-2022	31
Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2021-2022.....	37
Annexe C : Organigramme du BCE	39
Communiquez avec nous	41

Message du président

Je suis très heureux de me joindre au Bureau des conseillers des employeurs (BCE) en tant que président et de travailler avec une équipe de professionnels dévoués et compétents.

J'ai également eu la chance de rencontrer des représentants de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) et du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) et de discuter de questions qui sont importantes pour nous tous.

Notre objectif consiste à fournir le meilleur service possible aux employeurs pour les aider dans leurs démarches auprès de la WSIB et pour donner suite aux plaintes de représailles aux termes de la *Loi sur la Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST).

La série de webinaires éducatifs du BCE nous permet de partager un cadre fondamental de renseignements concernant le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et les représailles illégales aux termes de la LSST. Au cours de l'exercice 2021-2022, le travail éducatif de l'organisme a mis l'accent sur la mise à jour de nos webinaires et, en février et mars 2022, nous avons offert une série de 17 séances qui ont repris les sujets les plus populaires.

Les présentations de webinaires étaient accompagnées de la mise en œuvre d'un nouveau sondage numérique auprès des personnes inscrites aux webinaires afin d'évaluer leur satisfaction et de leur offrir la possibilité de proposer des sujets en vue de webinaires futurs. Nous sommes ravis du succès de notre série de webinaires et de la réaction à celle-ci. La série a suscité l'inscription de 4941 participants, et 85 % des répondants au sondage ont attribué aux webinaires une note de 4 ou 5, 5 étant la note la plus élevée. Le BCE renvoie les questions factuelles reçues lors des webinaires à des membres du personnel spécialisés afin de fournir aux clients des conseils qui les concernent spécifiquement, en offrant aux employeurs la possibilité d'en apprendre davantage au sujet du BCE et de bénéficier de nos services.

En outre, l'organisme se prépare en vue du lancement d'un programme de rayonnement du président auprès des associations d'employeurs afin de leur faire connaître les services du BCE; ce programme de rayonnement sera lancé en 2022-2023. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec les partenaires du régime afin d'améliorer et de faciliter l'expérience des clients. Au cours de l'exercice, des membres du personnel du BCE ont assisté à des séances des intervenants offertes par la WSIB et le TASPAAAT, et nous avons commencé à participer à une mise à l'essai du système de partage électronique des dossiers de cas numériques du TASPAAAT.

Pour offrir des services d'excellente qualité, nous devons perfectionner continuellement nos compétences et nous tenir au courant de l'évolution de la situation concernant la législation et les politiques relatives à l'indemnisation des travailleurs et les plaintes de représailles aux termes de la LSST. Le projet de gestion des connaissances de l'organisme vise à nous permettre d'organiser les connaissances et l'expertise du personnel spécialisé du BCE et de les mettre à profit dans le cadre de la formation du personnel et d'une manière générale.

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur excellent travail et leur dévouement à servir les employeurs de l'Ontario. « 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 ». (*La WSIB en transition*, section 1.8, novembre 2020)^[1]

Le rapport qui suit présente le travail accompli par le BCE pour représenter les employeurs devant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (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 (CROTO), ainsi que le travail éducatif relatif à ces domaines d'expertise.

Jim Dimanis, Bureau des conseillers des employeurs

Première partie Mandat du BCE

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

Deuxième partie Aperçu du programme et des activités de la WSIB

Fonctionnement du programme

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 WSIB, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne. 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 du personnel qui prend les appels des employeurs au sujet de leurs préoccupations liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail. 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, traitement des demandes, appelle ensuite l'employeur pour traiter la question plus à fond que dans les courriels de réponse habituels.

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 WSIB ou le TASPAAAT (figure 5). Au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier 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 WSIB et TASPAAAT) 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.

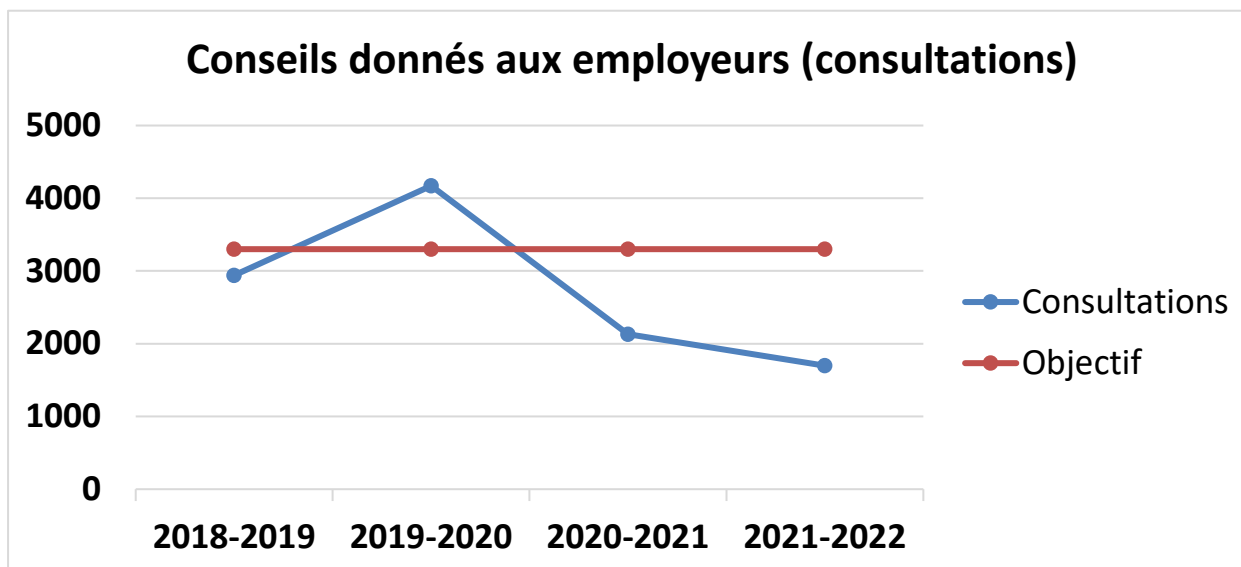
Services consultatifs

Les conseillères et conseillers, traitement des demandes, de l'InfoCentre de l'organisme s'efforcent de répondre le plus rapidement possible à tous les appels d'employeurs. Les appels durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité des questions abordées, par exemple 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 de l'organisme formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés aux besoins opérationnels de chaque employeur. Les membres de notre personnel s'efforcent de répondre aux appels des employeurs lorsqu'ils les reçoivent, dans le but de réduire au minimum les « chasses-croisés téléphoniques » et de s'adapter à l'horaire des employeurs, et ainsi leur fournir des conseils rapides en temps opportun.

En 2021-2022, le nombre de conseils offerts a diminué par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à 1 698 comparativement à 2 133 l'an dernier. Cette diminution de 20 % a coïncidé avec d'autres vagues dans le cadre de la réponse de l'Ontario à la pandémie. Toutefois, 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. Nous croyons que cette complexité se maintiendra en raison de la nouvelle méthode de calcul des primes de l'employeur par la WSIB (cadre de tarification). Comme le personnel de l'InfoCentre et du BCE s'occupe de problèmes et de demandes de renseignements qui concernent le public, il est difficile de prévoir la demande de services.

Pour l'avenir, nous prévoyons un retour aux chiffres antérieurs à la pandémie de COVID-19 en ce qui concerne les demandes de renseignements. En outre, la série de webinaires du BCE constitue un exemple du soutien à l'éducation offert aux employeurs et fait connaître les services du BCE au public, de sorte que l'organisme s'impose comme la solution de choix des employeurs en ce qui concerne les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

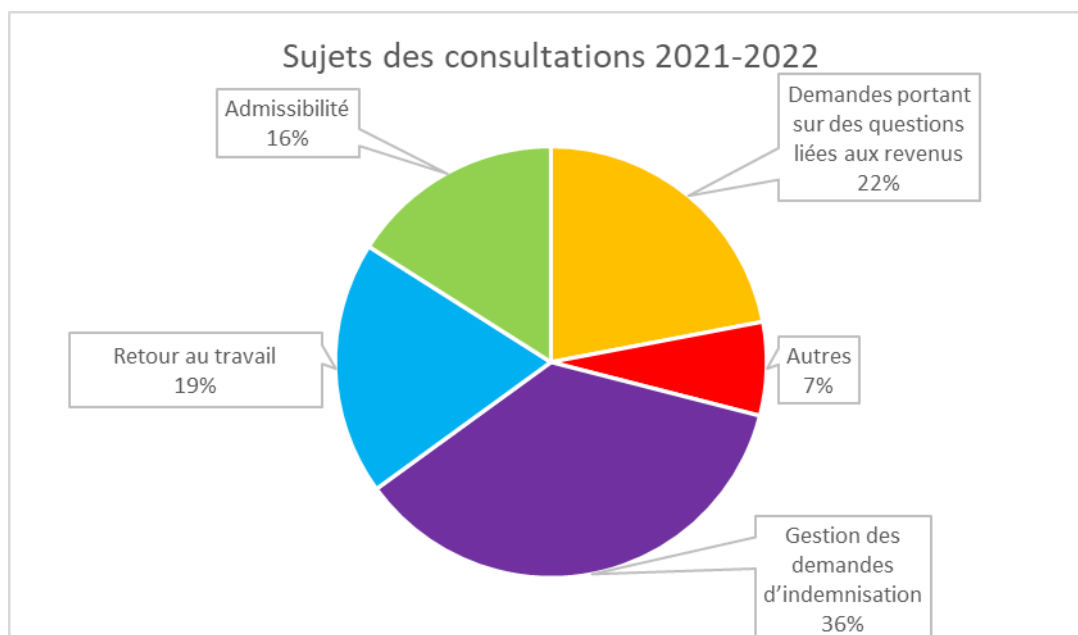
Figure 1



Cette année, le principal secteur d'intervention pour les employeurs était la gestion des demandes d'indemnisation, avec 36 %, soit une augmentation par rapport aux 28 % du dernier exercice. Les revenus représentaient 22 % de l'ensemble des demandes de renseignements, soit une diminution par rapport aux 27 % du dernier exercice. Les demandes relatives au retour au travail ont légèrement diminué, et celles concernant l'admissibilité sont demeurées stables à 16 %.

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 également la complexité et la diversité des problèmes auxquels les employeurs ont été confrontés cette année.

Figure 2



Lorsqu'ils appellent le BCE pour obtenir des conseils, les employeurs bénéficient d'une attention rapide de la part d'une conseillère ou d'un conseiller. L'accès rapide à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et de soumettre leurs problèmes afin qu'ils soient examinés – et réglés – 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.

Nos sondages sur la satisfaction de la clientèle indiquent que les clients de l'organisme sont très satisfaits des services que leur fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur l'attention rapide que les clients reçoivent de la part du personnel de l'InfoCentre.

Les demandes de renseignements par courriel envoyées à l'InfoCentre continuent d'augmenter progressivement, affichant une augmentation de 17 % par rapport à l'an dernier (204 en 2021-2022, 174 en 2020-2021 et 118 en 2019-2020). Cette augmentation peut être attribuable aux webinaires en direct offerts cette année, aux bulletins électroniques, à notre compte Twitter et à notre formulaire Web, qui permet aux employeurs d'envoyer directement leurs questions par courriel à partir de notre site Web. 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.

Nous misons aussi sur le site Web pour fournir rapidement aux employeurs de l'Ontario des renseignements au moment où ils en ont besoin, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Dans les cas où la source du renvoi était connue, 4 % des conseils fournis en 2021-2022 ont été donnés à des employeurs qui se sont adressés à l'organisme en utilisant le formulaire de demande de renseignements sur le site Web du BCE, comparativement à 8 % l'exercice précédent. En outre, 7 % des conseils fournis en 2021-2022 ont été donnés à des employeurs qui se sont adressés à l'organisme par le biais d'événements du BCE (webinaires), soit une diminution par rapport à l'exercice précédent, ce qui reflète la baisse du nombre de séances de webinaires qui ont été offertes alors que l'organisme effectuait des mises à jour pour tenir compte de la rétroaction et des commentaires reçus à la suite de la série de 2020-2021.

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

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

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

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

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs doivent et 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 2021-2022, le BCE a réglé 60 % des différends sans audience comparativement à 68 % l'an dernier, ce qui est légèrement inférieur à la cible de 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.

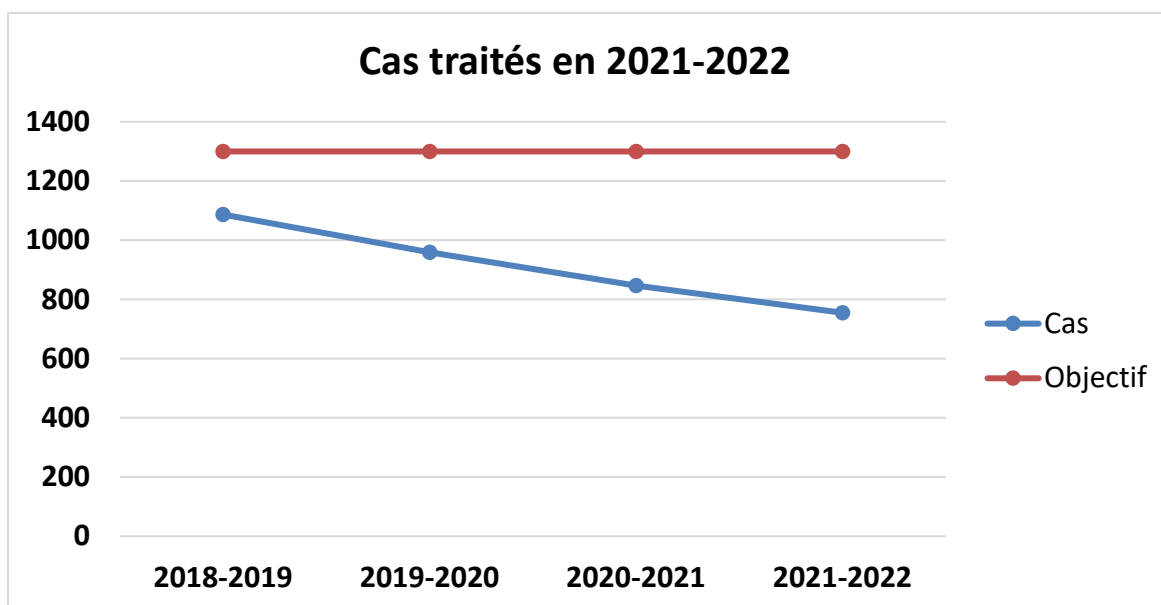
Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la WSIB, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. En 2021-2022, 755 cas ont été traités (847 cas en 2020-2021). Les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 83 cas comprenant des médiations ou des négociations (149 en 2020-2021). Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel de l'organisme s'efforce toujours de régler le différend le plus rapidement possible. Dans un contexte où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 755 cas traités au cours de 2021-2022 révèle ce qui suit :

- 265 cas, soit 35 %, ont été réglés, ce qui représente une diminution par rapport à l'an dernier (42,7 %).

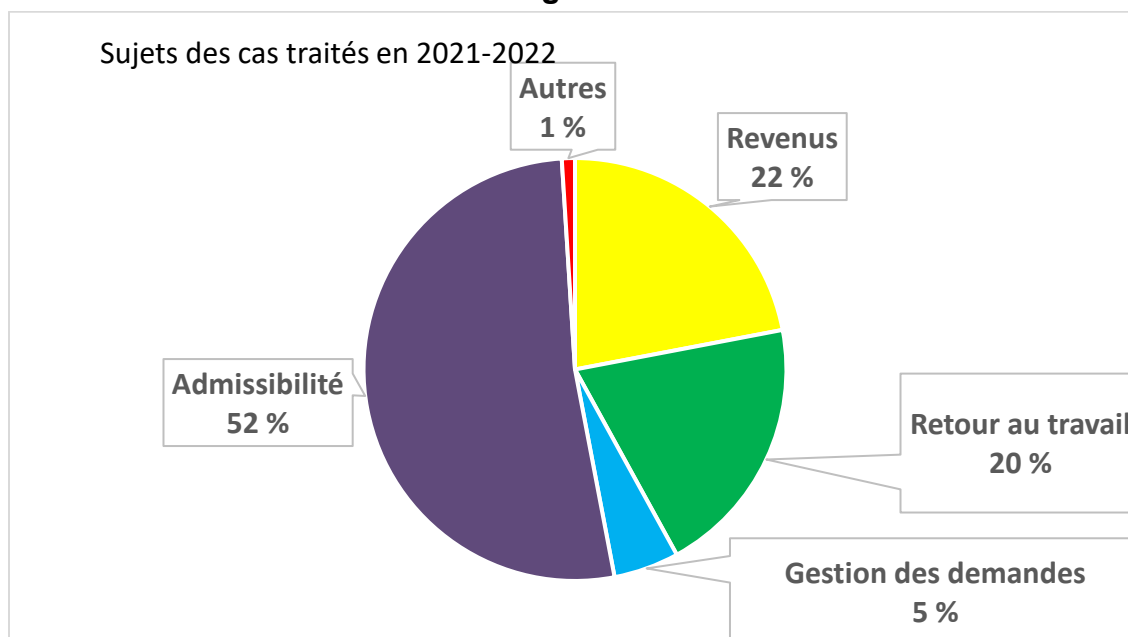
- 234 cas, soit 31 %, étaient nouveaux cette année, un résultat supérieur à celui de l'an dernier (28,6 %).
- 46 % de tous les cas traités durant l'année ont donné de « bons » résultats ou des résultats « mitigés ».

Figure 3



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis illustre le fait que ces services se concentrent sur les questions d'admissibilité à toutes les instances d'appel. Comme dans le rapport de l'an dernier, l'admissibilité est le principal souci des employeurs représentés par le BCE, ce qui représente 52 % des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis pour 22 % des employeurs (une légère diminution par rapport à l'an dernier). Les cas de retour au travail (20 %) et de gestion des demandes d'indemnité (5 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement (comme l'année dernière).

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 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. Parfaire nos connaissances et notre expérience relatives au cadre de tarification de la WSIB demeure un objectif important de la formation que nous offrons pour soutenir nos clients dans la transition vers ce nouveau programme. Avec le passage à l'apprentissage par vidéo et aux documents de cas numériques, la formation permet également de se familiariser avec le nouveau programme, et sera axée sur la pratique et les possibilités de partager les enseignements tirés afin de travailler de manière efficace avec des documents numériques pendant les processus d'audience. Pour apprendre des autres, les membres du personnel du BCE autorisés par le Barreau de l'Ontario ont assisté à une séance offerte par l'Association du Barreau de l'Ontario (ABO) intitulée « conseils pratiques pour maîtriser les audiences à distance ».

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 est nécessairement consacrée à la croissance et à 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 d'information, 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. Le BCE communique des mises à jour, des conseils pratiques et des renseignements aux employeurs de l'Ontario, à ses clients et aux intervenants au sujet de ses domaines de spécialité par l'intermédiaire de webinaires, de son site Web, employeradviser.ca, des médias sociaux avec son compte Twitter, @askoeaFR, et de bulletins électroniques.

La stratégie d'information de l'organisme vise à faire connaître le régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et à accroître sa compréhension parmi les employeurs, et à les sensibiliser aux services que leur offre le BCE. À cette fin, le BCE affiche des outils et des renseignements utiles sur son site Web, contribue au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, depuis quelques années, offre des webinaires directement aux intervenants en leur permettant de s'inscrire sur son site Web.

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 pour les questions d'indemnisation des accidents du travail. Faire connaître davantage nos services gratuits, professionnels et

confidentiels dans l'ensemble des secteurs d'activité et rappeler leur existence à notre clientèle demeure le principal défi du BCE en matière de rayonnement et de marketing. L'organisme suit donc la proportion de clients du BCE qui ont fait appel à nouveau à ses services pour obtenir de l'aide et d'employeurs qui ont utilisé les services de l'organisme pour la première fois. En 2021-2022, 42 % des interactions avec les clients étaient avec un nouvel utilisateur des services du BCE, ce qui représente une augmentation par rapport à 37 % l'an dernier.

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

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, assure aux employeurs un accès direct, en temps opportun, aux renseignements dont ils 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 directement à partir du site Web. Cette année, le site Web a été mis à jour afin de tenir compte des changements découlant de la mise en œuvre du cadre de tarification et des modifications apportées à la politique relative à la COVID-19 et à la politique de retour au travail. D'autres mises à jour sont effectuées en fonction de l'évolution du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail, ce qui permet de tenir les employeurs de l'Ontario au courant et de leur communiquer des renseignements utiles et à jour.

Webinaires – en direct et enregistrés

En 2021-2022, le BCE s'est concentré sur les webinaires, en direct et enregistrés, pour réaliser son mandat d'information.

Au cours de l'exercice, l'organisme a mis à jour les sujets de ses 11 webinaires et a retiré son webinaire sur la COVID-19 en faisant référence au contenu dans le cadre d'autres sujets, le cas échéant. Nos webinaires portent sur des sujets tels que la

manière de remplir un formulaire 7, le retour au travail, le processus d'appel de la WSIB et le stress psychologique. Les 11 webinaires ont été offerts dans le cadre d'une série qui s'est étendue sur deux mois; les sujets les plus populaires ont été répétés, de sorte que 17 webinaires ont été offerts aux employeurs. Ceux-ci pouvaient choisir de visionner la série complète ou de se plonger dans des sujets d'intérêt. La série de webinaires du BCE continue de bien cadrer avec le passage aux réunions virtuelles qu'a nécessité la pandémie de COVID-19. Cette approche a été accueillie positivement, 4 941 personnes ayant assisté aux webinaires.

Des 4 941 participants, 915 ont rempli un sondage en ligne post-webinaire (taux de réponse de 18,5 %). À la question « La séance d'information vous a-t-elle permis de comprendre le sujet? », 86,2 % des participants ont indiqué une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, 5 représentant « complètement ».

En outre, à la question « Globalement, comment évalueriez-vous la séance d'information? », 85,4 % des participants qui ont rempli le sondage ont indiqué une note de 4 ou 5, 5 représentant la note la plus élevée.

Les webinaires mis à jour seront enregistrés et versés au site Web du BCE au cours de la première moitié de l'exercice 2022-2023. Les webinaires se sont avérés un outil efficace et populaire pour remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de transmettre des renseignements pertinents directement aux employeurs à l'endroit qui leur convient et avec un engagement de temps minime. C'est aussi un excellent moyen pour le BCE de diffuser en temps opportun aux employeurs concernés des renseignements sur les enjeux à venir, tels que les modifications aux politiques ou procédures. Les visiteurs du site Web du BCE peuvent regarder tous les webinaires éducatifs du BCE et accéder à un mécanisme permettant de poser des questions et de demander des renseignements supplémentaires tout en regardant un webinaire.

Les webinaires en direct sont planifiés et annoncés à l'aide de bulletins électroniques et du compte Twitter du BCE, @askoeaFR. Ces webinaires portent sur des questions importantes et opportunes qui touchent les employeurs, par exemple les modifications

apportées au processus d'établissement des taux de prime de la WSIB et l'approche de cette dernière à l'égard de la COVID-19. L'organisme poursuivra ses efforts pour accroître l'incidence de ses activités de sensibilisation et de diffusion d'information afin que le plus grand nombre possible d'employeurs de l'Ontario s'adressent à lui pour répondre à leurs besoins relatifs au régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et en matière de représailles aux termes de la LSST.

En raison de la pandémie de COVID-19, le BCE n'a pas offert de présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs au cours de l'exercice.

Bulletins électroniques

Les bulletins électroniques du BCE sont maintenant envoyés à environ 240 000 employeurs. La base de données électronique contient les courriels des employeurs qui se sont inscrits pour obtenir des services électroniques, obtenus auprès de la WSIB, et ceux des clients du BCE et des participants aux présentations ou webinaires. Les employeurs qui utilisent le site Web du BCE peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

Twitter

L'organisme utilise Twitter et publie des gazouillis contenant des renseignements pratiques en français et en anglais, qui portent sur des sujets tels que les modifications apportées aux politiques de la WSIB, des rappels concernant les obligations des employeurs en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et des dates importantes à venir.

Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné environ 2 800 abonnés, soit 2 584 de langue anglaise et 161 de langue française. Il affiche plusieurs fois par semaine des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la WSIB et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés du site Web du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la WSIB diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour

la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs ainsi que des particuliers.

Pour l'avenir, le BCE explore des façons d'améliorer son contenu et son engagement dans les médias numériques et sociaux, et examine et évalue d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'accroître sa visibilité.

L'utilisation de la technologie permet au BCE de maximiser ses ressources afin de joindre de façon rentable et efficace les employeurs de l'Ontario, de communiquer de l'information au sujet des responsabilités en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et de faire connaître la manière dont l'organisme peut offrir une aide.

Associations d'intervenants

L'équipe de gestion du BCE participe activement à des réunions et des événements d'organisations d'intervenants, y compris l'Ontario Business Coalition, l'Ontario Mining Association, Manufacturiers et Exportateurs du Canada et l'Electrical Contractors Association of Ontario.

Module sur le 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 Excellence en santé et sécurité, qui remplace le programme de santé et sécurité des petites entreprises, ainsi que les programmes Sécurité avant tout et Groupes de sécurité. Le programme Excellence est un programme unique en matière de santé et de sécurité qui encourage l'amélioration continue. Ce programme fournit aux entreprises l'occasion d'investir dans la santé et la sécurité de leur lieu de travail, ce qui pourrait aboutir à une réduction du taux de prime et à l'obtention de rabais et d'une reconnaissance. À cause de l'élimination des programmes susmentionnés et de l'annulation des séances d'information connexes, le BCE a perdu d'importantes occasions de diffuser de l'information et de faire de la sensibilisation.

En 2020-2021, le BCE a élaboré une nouvelle séance d'information sur le retour au travail avec des outils pour les employeurs qui répondaient aux exigences éducatives du programme Excellence. Le BCE a communiqué avec les cadres supérieurs responsables du programme Excellence en santé et sécurité afin d'être reconnu comme un expert du retour au travail. La séance d'information sur le retour au travail du BCE et les outils destinés aux employeurs ont reçu une approbation officielle du programme Excellence de la WSIB.

Le BCE a collaboré avec la WSIB pour communiquer la disponibilité du programme de retour au travail au personnel de la WSIB, aux fournisseurs de programmes et aux partenaires du régime. Le BCE a commercialisé une série de séances d'information sur le retour au travail du programme Excellence qui ont été présentées exclusivement aux employeurs inscrits à ce programme par l'intermédiaire de la WSIB et des fournisseurs de programmes à la fin de 2020-2021 et en 2021-2022. En 2021-2022, ces six séances d'information exclusives ont attiré 270 participants.

À compter de janvier 2022, la WSIB a commercialisé les séances d'information sur le retour au travail du BCE prévues au calendrier auprès des employeurs inscrits au programme Excellence. Au moment de l'inscription des employeurs aux séances d'information du BCE, on leur demandait de s'identifier en tant qu'employeurs inscrits au programme Excellence.

Parmi les 753 participants qui se sont inscrits aux trois séances d'information sur le retour au travail qui ont eu lieu en 2022, 216 se sont identifiés en tant qu'employeurs inscrits au programme Excellence (28,7 %).

Un dialogue et une coopération continus entre le BCE et le programme Excellence de la WSIB permettront d'examiner si les informations et les données du BCE peuvent ou non contribuer davantage à une expérience positive des employeurs relativement au programme Excellence.

Troisième partie – Clientèle du BCE

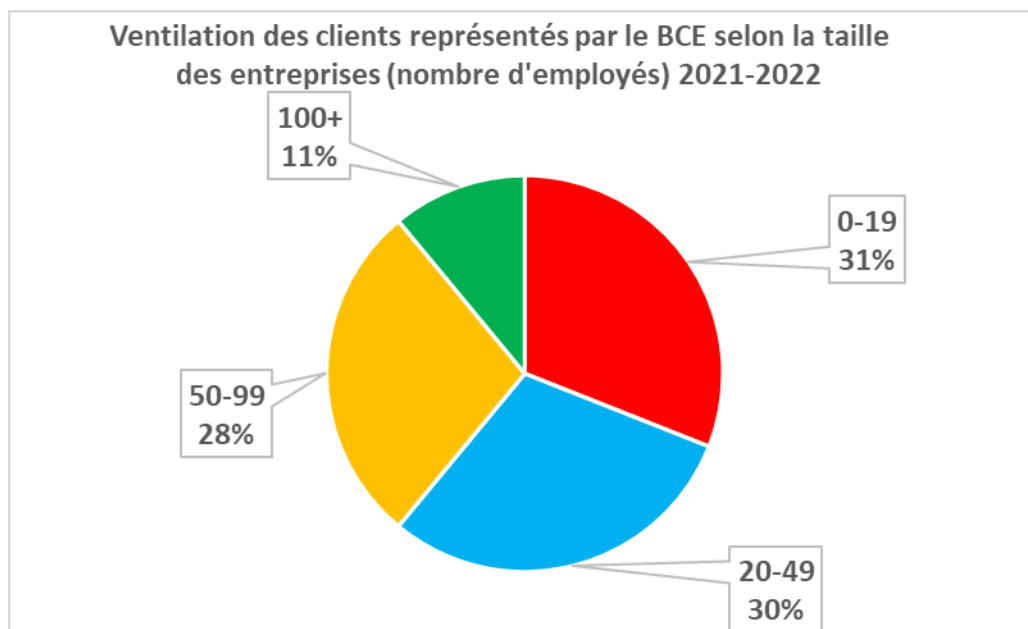
Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Durant l'exercice 2021-2022, 14 % des clients représentés par le BCE comptaient plus de 100 employés, ce qui représente une légère diminution par rapport à l'année précédente.

Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les employeurs qui s'adressent à l'InfoCentre du BCE pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. De plus, on admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs est bénéfique pour l'ensemble du régime. Ainsi, au cours de l'exercice 2021-2022, 20 % des conseils ont été fournis à des employeurs comptant plus de 100 employés, ce qui représente une légère diminution comparativement à l'an dernier.

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs à tous les employeurs ontariens qui communiqueront avec lui.

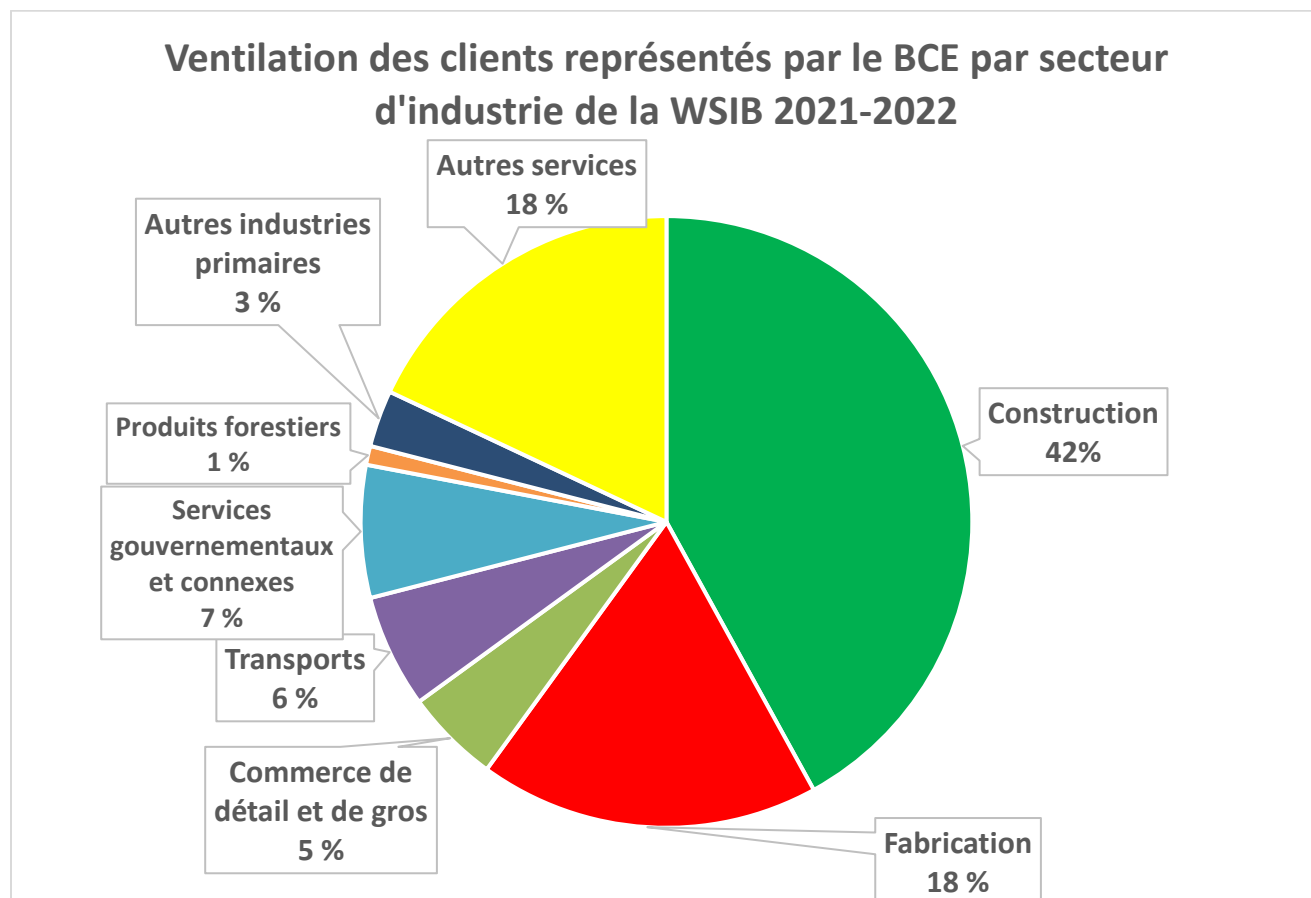
La figure 5 présente la ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés) pour 2021-2022.

Figure 5



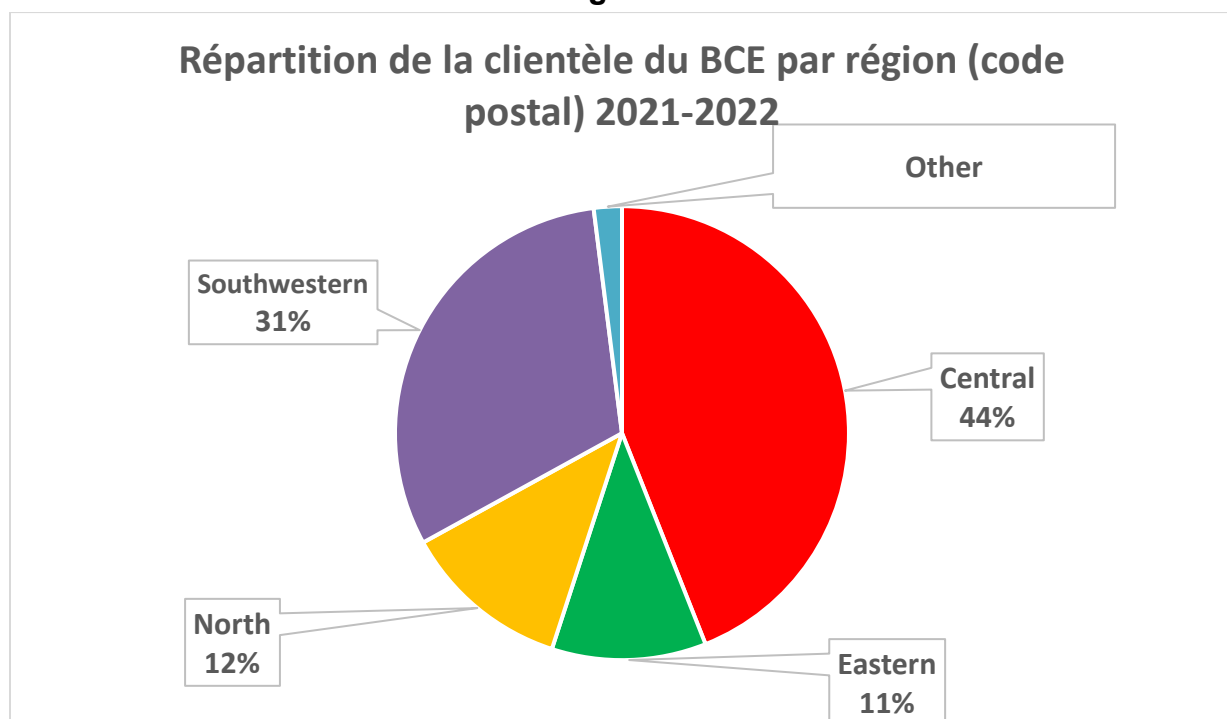
L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la WSIB. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'industrie. Le secteur de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 42 %, une augmentation par rapport à 36 % l'an dernier, ce qui illustre l'effet important des politiques de la WSIB sur ce secteur. Les autres secteurs reflètent la répartition globale des entreprises des employeurs de l'Ontario.

Figure 6



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2021-2022. 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 de l'organisme sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Satisfaction de la clientèle

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

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

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 100 % des employeurs interrogés dans le cadre de sondages se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE; 94 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs. Ces deux résultats continuent d'être supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont reconnaissants du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme.

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

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

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.

En plus des renseignements et conseils fournis dans la section du site Web du BCE qui est consacrée 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 2021-2022 :

- Il a reçu et traité 2 demandes d'information générale par téléphone.
- Il a donné suite à 28 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 3 représentations (cas).

Ces représentations ont été réglées et retirées; ces résultats sont conformes à l'approche de la CRTO à l'égard du règlement des cas, qui consiste à proposer d'abord des services de médiation. Les règlements varient de la simple remise d'une lettre d'emploi au versement d'un montant (généralement peu élevé). Dans la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur 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 répartition des cas dans la province était la suivante : Nord 6 %, Sud-Ouest 26 %, Est 9 % et Centre 59 %.

La demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est intermittente et variable. Dans toute représentation, il faut porter attention au facteur temps en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour donner suite aux plaintes.

Cinquième partie – Témoignages de la clientèle

Nous sommes heureux de publier des observations formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel. Vous trouverez ci-dessous leur traduction en français :

Un grand merci pour la mise à jour, et surtout pour l'excellent service fourni tout au long du traitement de ce dossier. (Original en français)

M.D.

Hawkesbury

Merci, XXXX, pour votre soutien tout au long de ce processus. Votre professionnalisme et votre expertise sont grandement appréciés.

K.B.

Hamilton (Ontario)

Merci encore de vous être occupés de ce cas; j'apprécie vraiment le travail sans relâche que vous y avez consacré. J'ai trouvé vos services de présentation remarquables. Cette perte ne se répercute en rien sur vous; comme vous le saviez et me l'avez dit dès le départ, les choses pouvaient aller dans les deux sens.

J.C.

LaSalle (Ontario)

Je vous remercie de votre contribution et de votre temps à cet égard. Votre expertise est très utile.

P.D.

Listowel (Ontario)

Vous êtes vraiment talentueux; je communiquerai avec vous à l'avenir en cas de besoin.

Prenez soin de vous, et merci encore.

R.B.

London (Ontario)

BRAVO!

Formidable! Merci pour toute votre aide.

N.R.

Windsor (Ontario)

Merci pour cela, et pour votre souplesse et votre réalisme à l'égard de cette question au cours des dernières années... ce fut long, mais vous avez rendu tout cela tolérable. Vous avez le don de rassurer lorsque la plupart des gens sont terrifiés et se sentent complètement coincés. Vous êtes vraiment dans le bon domaine; s'il vous plait, ne partez pas! J'espère presque ne plus vous parler, mais si le besoin se présente, je sais que je pourrai prendre une profonde respiration car vous serez de notre côté. Merci, merci...

C.C.

Napanee

... nous pouvons certainement attester de la valeur que le BCE offre aux employés.

B.H.

Brockville (Ontario)

Je tiens à vous remercier pour toute votre aide en ce qui concerne ces problèmes.

Il est très difficile de se repérer dans le système de la WSIB pour les propriétaires de petites entreprises, et votre aide est grandement appréciée. Vous m'avez guéri de nombreuses nuits d'insomnie.

Merci!

F.B.

Casselman (Ontario)

Tout est convenu et réglé. Merci pour vos merveilleux services.

M.T.G.

Winchester (Ontario)

Je tiens à vous remercier pour tout ce que vous avez fait pour nous...

Vous êtes les meilleurs.

J.D.

Ottawa (Ontario)

Le BCE reçoit régulièrement des lettres de remerciement après ses présentations à des groupes d'employeurs ou d'intervenants, et il est fier de contribuer 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.

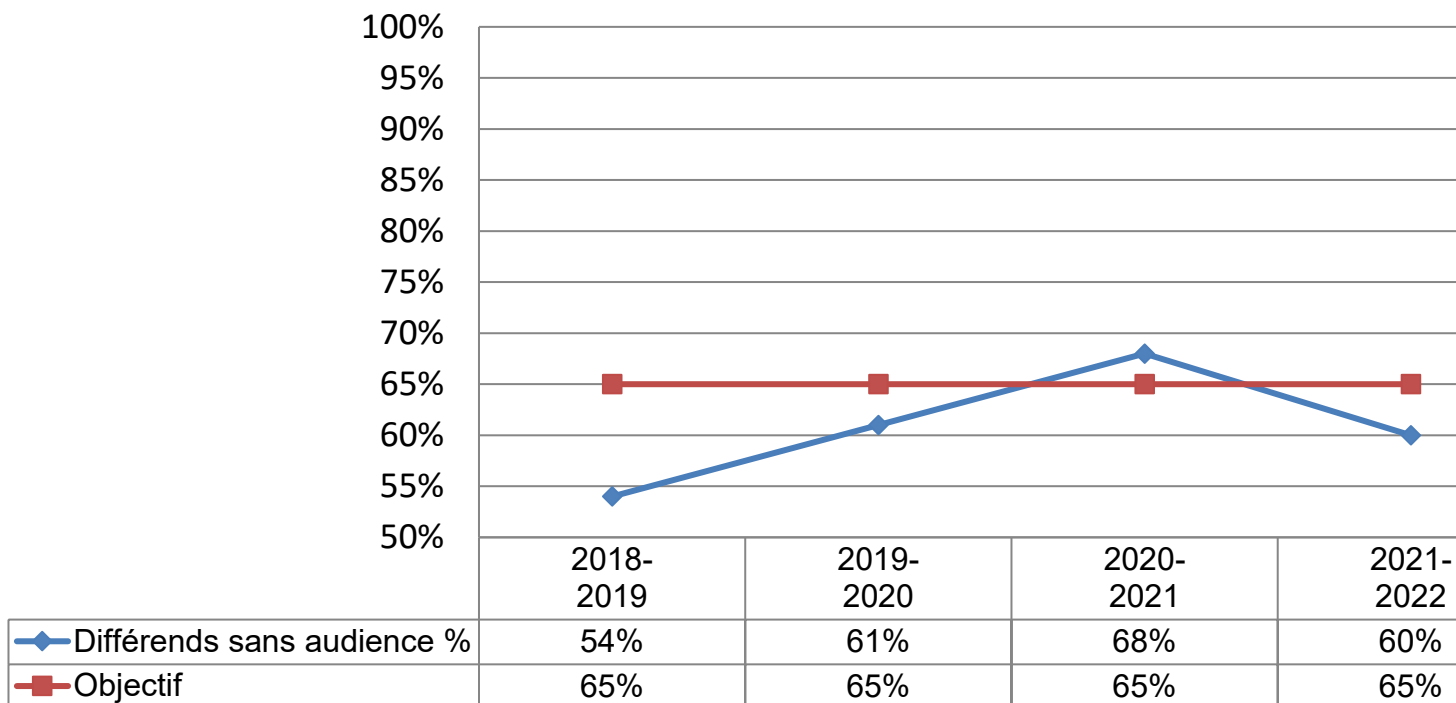
Annexe A : Mesures du rendement du BCE 2021-2022

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation

A1

Mesure du rendement en 2021-2022 Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



Annexe A: Mesures du rendement du BCE 2021-2022

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.

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 WSIB 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.

Engagements pour 2021-2022

Pour 2021-2022, 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

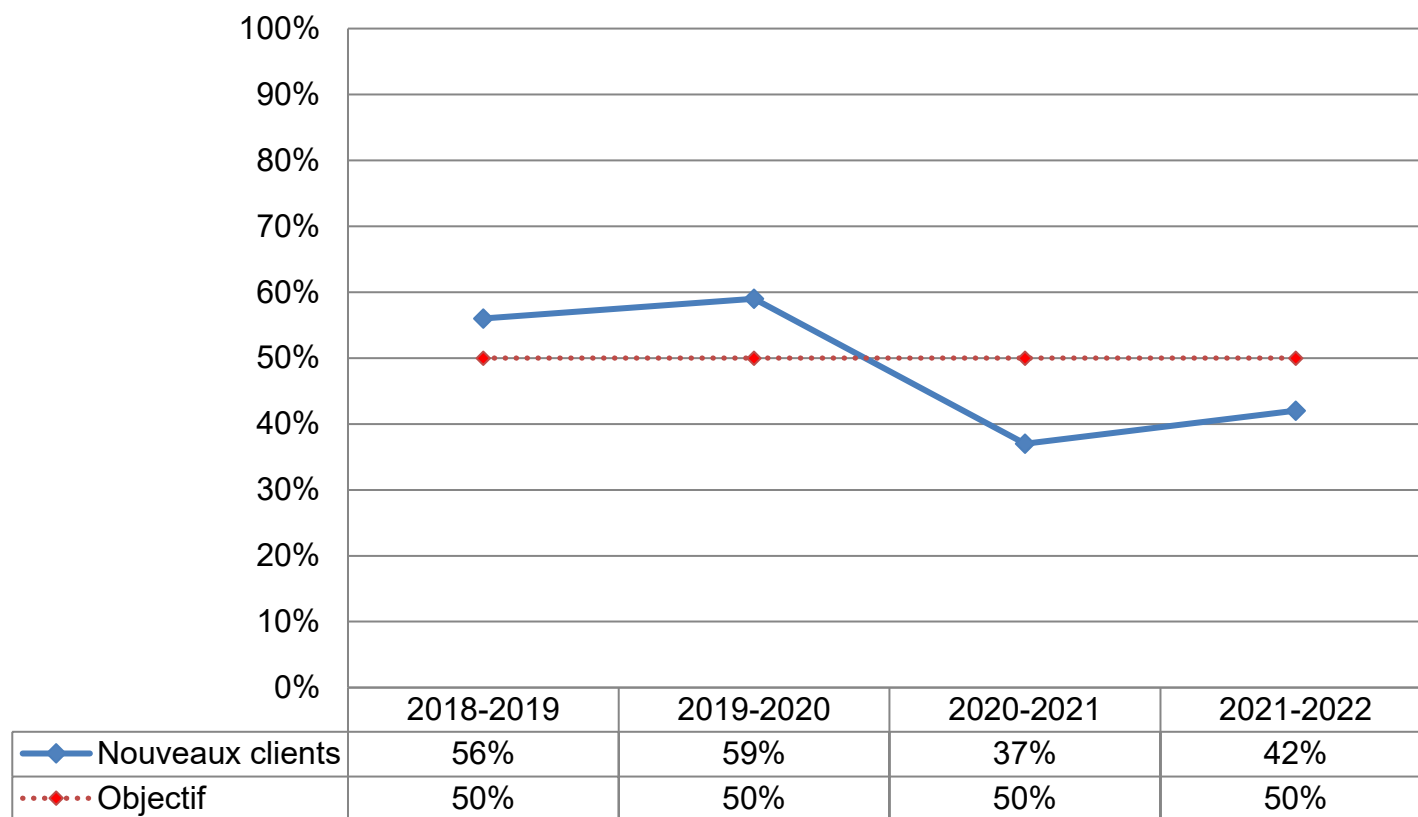
Annexe A: Mesures du rendement du BCE 2021-2022

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation

A2

Mesure du rendement en 2021-2022 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice

Pourcentage de nouveaux clients servis



Annexe A: Mesures du rendement du BCE 2021-2022

Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. 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.

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 s'efforce également de sensibiliser les employeurs à leurs droits et leurs 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.

Engagements pour 2021-2022

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2021-2022. 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

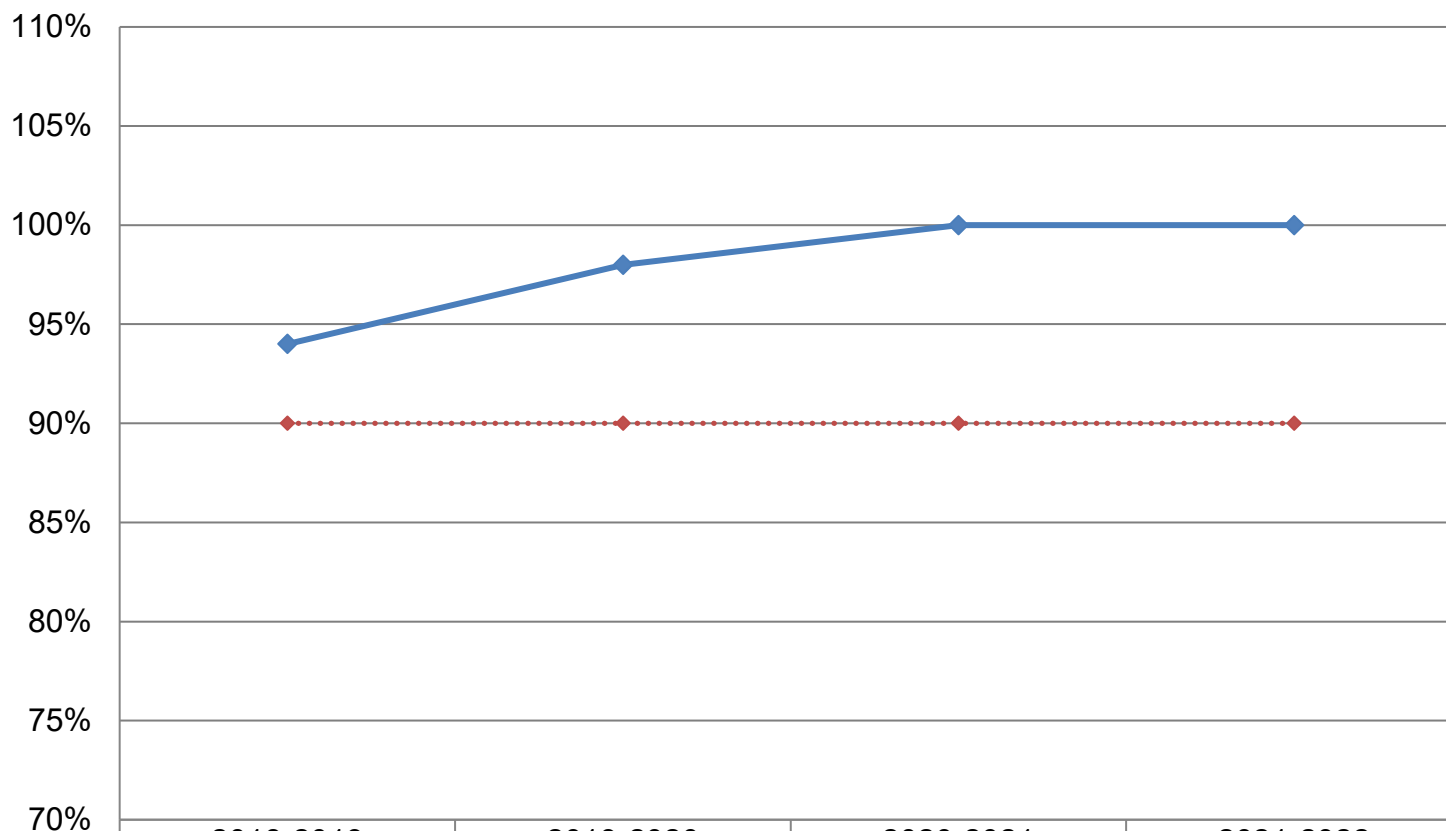
Annexe A: Mesures du rendement du BCE 2021-2022

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation

A3

Mesure du rendement en 2021-2022 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %

Pourcentage de clients satisfaits



—◆— Clients satisfaits
◆..... Objectif

2018-2019

2019-2020

2020-2021

2021-2022

94%

98%

100%

100%

90%

90%

90%

90%

Annexe A: Mesures du rendement du BCE 2021-2022

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.

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 des services reçus.

En plus des normes de la Fonction publique de l'Ontario (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, qui visent à offrir le meilleur service possible à ses 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.

Publication proposée

À usage interne

☒ Mesure existante

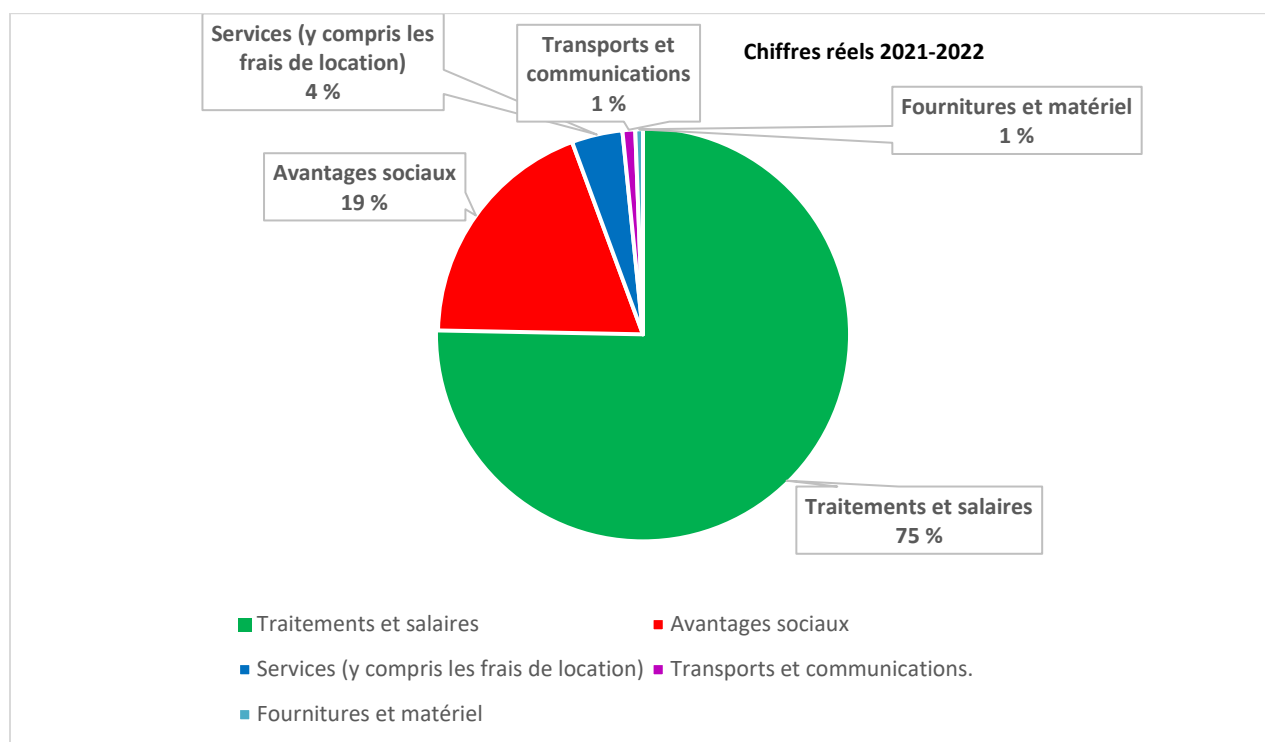
☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2021-2022

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

Compte	Estimation des dépenses	Approbations de la WSIB en cours d'exercice	Budget final	Chiffres réels de fin d'exercice	Écart	Écart en %
Traitements et salaires	2 753,6	-200,0	2 553,6	2 317,7	235,9	9,2 %
Avantages sociaux	734,2	-200,0	534,2	596,0	-61,8	-11,6 %
Autres charges directes de fonctionnement (ACDF)						
Transports et communications	148,7	-126,0	22,7	29,6	-6,9	-30,6 %
Services (y compris les frais de location)	302,0	-50,0	252,0	136,5	115,5	45,8 %
Fournitures et matériel	89,8	-50,0	39,8	18,3	21,5	54,0 %
ACDF totales	540,5	-226,0	314,5	184,4	130,1	41,4 %
Total général	4 028,3	-626,0	3 402,3	3 098,1	304,2	8,9 %

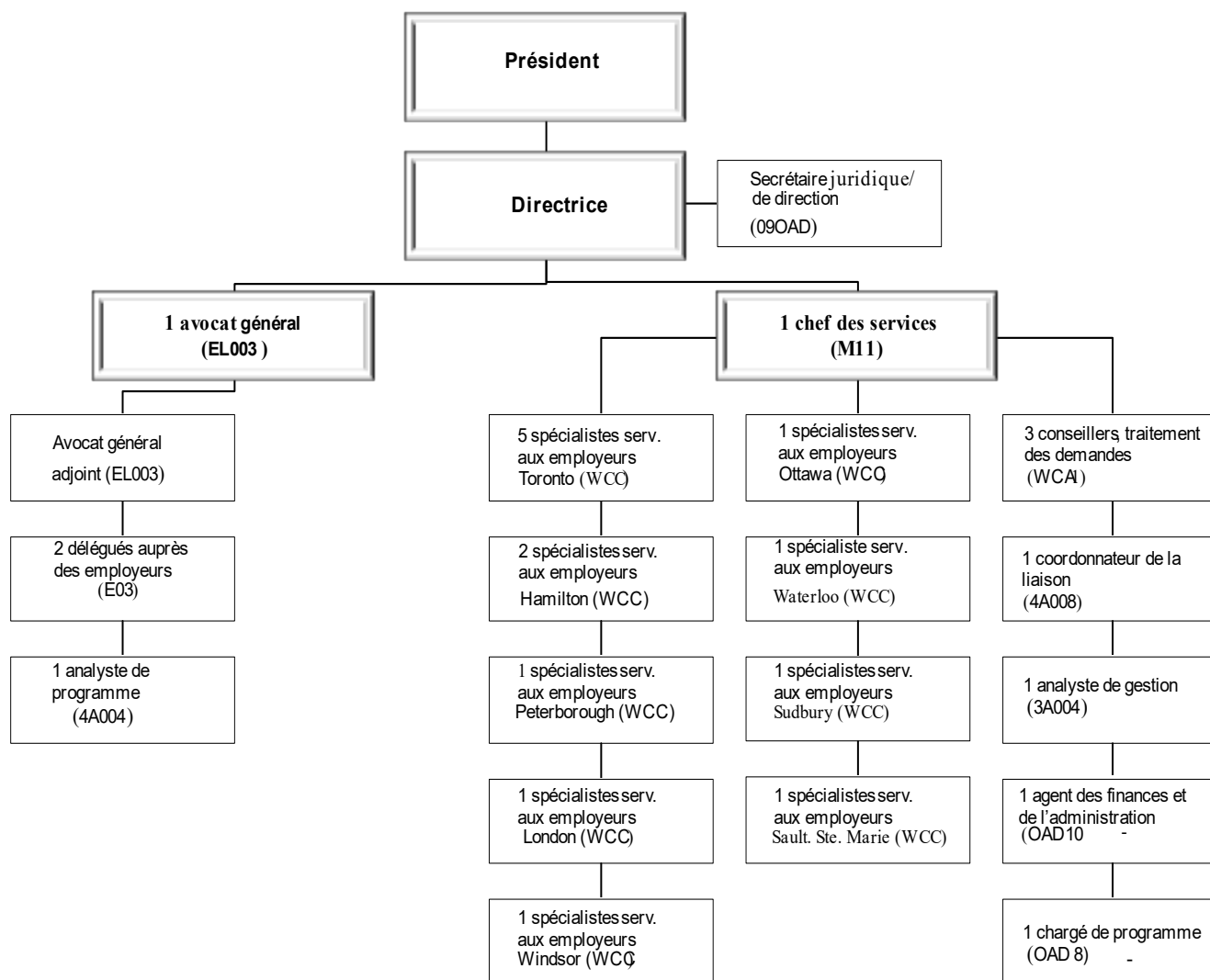
Figure 8



Annexe : Déclaration de la rémunération d'une personne nommée

Personne nommée	Rémunération annuelle totale	Taux de rémunération journalier
Dimitrios (Jim) Dimanis, président	5 175 \$	225 \$

Annexe C : Organigramme du BCE



Organigramme du BCE

Président

- Directrice

Directrice

- 1 avocat général (EL003)
- 1 chef des services (M11)
- 1 secrétaire juridique/de direction (09OAD)

Avocat général

- Avocat général adjoint (EL003)
- 2 délégués auprès des employeurs (E03)
- 1 analyste de programme (4A004)

Chef des services

- 5 spécialistes des services aux employeurs – Toronto (WCC)
- 2 spécialistes des services aux employeurs – Hamilton (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Peterborough (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – London (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Windsor (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Ottawa (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Waterloo (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Sudbury (WCC)
- 1 spécialiste des services aux employeurs – Sault. Ste. Marie (WCC)
- 3 conseillers, traitement des demandes (WCA1)
- 1 coordonnateur de la liaison (4A008)
- 1 analyste de gestion (3A004)
- 1 agent des finances et de l'administration (OAD-10)
- 1 chargé de programme (OAD-8)

Communiquez avec nous

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

Bureau des conseillers des employeurs @askoeaFR

ou

Adresse postale

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