

T1 2017

MISE À JOUR TRIMESTRIELLE



$\Delta^{ab}b_a\Delta^{cd}c_d \nabla^e(a^b)\sigma^b$
 $\nabla^eL \quad a^c c^d b^d L \sigma^b \quad \nabla^e b^d \nabla^e \sigma^b$

wsc.ca 1.877.404.4407

Mot du président



L'année 2017 marque notre entrée dans la dernière année du plan stratégique triennal de la CSTIT. Nous constatons de grandes avancées dans la réalisation de nos priorités stratégiques, sur la bonne voie en cette troisième année – *faire progresser la culture de sécurité; fournir des services et des résultats de qualité aux employeurs et aux travailleurs; soutenir le Fonds de protection des travailleurs*. Tout au long du trimestre, nous avons commencé à réfléchir à la direction que prendra notre prochain plan stratégique. Le présent rapport vise à rendre compte de nos réalisations au cours du premier trimestre de 2017, et à fournir une mise à jour sur nos principaux indicateurs de rendement.

Les résultats de notre sondage triennal auprès des intervenants nous ont été transmis au début de 2017. Ce sondage permet de mesurer le degré de familiarisation avec la CSTIT et ses services, d'évaluer la satisfaction des intervenants et de mieux saisir les attitudes à l'égard de la sécurité en milieu de travail et de la prévention des blessures. Le fait de mener des sondages similaires tous les trois ans nous aide à examiner notre rendement sous l'angle des intervenants, à cerner nos points forts et réussites, et à reconnaître les aspects à améliorer. Je me réjouis de pouvoir transmettre des chiffres impressionnants en ce qui a trait au rendement de la CSTIT : dans l'ensemble, 96 % des employeurs et 85 % des travailleurs sont satisfaits de leur plus récente expérience auprès de nous.

De plus, 98 % des employeurs croient à l'importance de la sécurité au travail dans la réussite d'une entreprise, et nous sommes résolus à appuyer les intervenants sur ce plan. L'une de nos principales réalisations à ce jour en 2017 a été l'élaboration d'une application Web, bientôt compatible avec les téléphones intelligents, en santé et sécurité au travail. Cet outil offrira un accès facile et rapide aux lois sur la sécurité des deux territoires, aux codes de pratique et à d'autres ressources. Il nous tarde de lancer la version Web dès le prochain trimestre, puis l'appli pour téléphones intelligents.

La CSTIT est toujours à la recherche de nouvelles façons de mobiliser les intervenants. Le T1 a vu notre rayonnement sur les médias sociaux prendre de l'ampleur, tout comme notre présence dans diverses communautés disséminées partout aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, en plus de l'intégration de services supplémentaires à notre plateforme de services en ligne. Il est de notre devoir constant de veiller à la promotion de la sécurité au travail et à la prestation de soins aux travailleurs, et de rendre les ressources accessibles et faciles à comprendre.

Ce rapport a pour objet de vous aider, en tant qu'intervenants, à rester en contact avec la CSTIT. Si vous avez des commentaires ou des suggestions pour l'améliorer, n'hésitez pas à m'en faire part par courriel à feedback@wscc.nt.ca.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Dave Grundy". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dave Grundy
Président-directeur général

Principaux indicateurs de rendement 2017

Priorités stratégiques	Principaux indicateurs de rendement	Mesure	Cible	T1	T2	T3	T4	CA
 Faire progresser la culture de sécurité	1. Fréquence de perte de temps ¹	Demandes avec perte de temps pour 100 travailleurs	1,99	2,23				2,23
	2. Fréquence sans perte de temps ¹	Demandes sans perte de temps pour 100 travailleurs	5,53	5,29				5,29
	3. Inspections ciblées ²	Pourcentage total d'inspections ciblées	80 %	66,7 %				66,7 %
	4. Employeurs Safe Advantage qui risquent une pénalité	Pourcentage d'employeurs Safe Advantage qui ont reçu une pénalité	17 %	S. O.				S. O.
	5. Employeurs qui réussissent la partie « Prévention » du questionnaire des pratiques de gestion Safe Advantage ³	Pourcentage d'employeurs qui réussissent la partie « Prévention »	88 %	S. O.				S.O.
 Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs	6. Durée de la perte de temps ⁴	Jours	15,5 jours	15,7 jours				15,7 jours
	7. Durée jusqu'au premier paiement d'indemnisation	Pourcentage des paiements versés sous 20 jours	90 %	92,2%				92,2 %
	8. Employeurs qui réussissent la partie « Retour au travail » du questionnaire des pratiques de gestion Safe Advantage ¹	Pourcentage d'employeurs qui réussissent la partie « Retour au travail »	89 %	S. O.				S. O.
	9. Satisfaction de la clientèle du commerce électronique (suivi à compter de 2016)	Pourcentage de personnes très satisfaites et satisfaites	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %	84%				84%
	10. Satisfaction des intervenants à l'égard des services généraux de la CSTIT (Enquête auprès des intervenants disponible en 2016 uniquement)	Pourcentage de personnes très satisfaites et satisfaites	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %	96% 85%				96% 85%
	11. Avis des intervenants selon lequel la CSTIT doit améliorer la communication relative à ses services (Enquête auprès des intervenants disponible en 2016 uniquement)	Pourcentage des intervenants qui sont tout à fait d'accord ou d'accord	Employeurs : 30 % Travailleurs : 40 %	49% 73%				49% 73%
 Soutenir le Fonds de protection des travailleurs	12. Niveau de capitalisation (mesure annuelle) ⁴	Actif en pourcentage du passif	105 % - 135 %	S. O.				S. O.
	13. Taux de créances irrécouvrables (mesure annuelle) ⁴	Créances irrécouvrables en pourcentage des recettes provenant des cotisations	0,3 %	S. O.				S. O.

¹ Les fréquences des accidents par trimestre peuvent varier au fil du temps pour refléter la progression des demandes d'indemnisation depuis la dernière période de déclaration.

² La définition d'inspections « ciblées », fournie par les Services aux intervenants, a été élargie au T3 2015 afin d'inclure le motif de telles inspections.

³ Y compris les certifications CDR.

⁴ L'objectif lié à la durée de la perte de temps a été fixé à partir de la moyenne mensuelle obtenue en matière d'incapacité totale temporaire.

Mise à jour du plan général au premier trimestre de 2017

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Faire progresser la culture de sécurité			
Adopter une approche proactive vis-à-vis de la prévention des accidents du travail au moyen de services ciblés	La mise en œuvre du plan de réaménagement en matière de veille stratégique, conformément aux directives conjointes de la section des politiques et rapports généraux et des Services d'information, a débuté en 2016.	L'initiative des tableaux de bord de données vise à améliorer la capacité de production de rapports à la CSTIT. Les tableaux de bord de données sont conçus pour visualiser des données au moyen d'Excel Powertools (Power Pivot, Power View et Power Query). Notre organisme ne détient actuellement pas d'expertise relativement à ces outils. Au T1, une formation a été approuvée pour les analystes de données afin qu'ils acquièrent les compétences nécessaires à l'utilisation de ces outils à l'interne. La formation devrait avoir lieu au T3.	Services à la haute direction
	Lancer la campagne de 2017 auprès de la population à haut risque (groupe cible déterminé vers la fin de 2016)	Cette campagne sera axée sur la santé psychologique, et les employeurs ou postes considérés comme étant à risque élevé sont inclus dans le cadre des inspections dirigées.	Services aux intervenants
	Élaborer des initiatives de santé et de sécurité en milieu de travail pour les jeunes travailleurs ainsi que ceux qui débutent	Le poste d'expert en formation en santé et sécurité au travail devrait être pourvu au T2 de 2017, et un plan de travail sera alors élaboré, pour 2017, de façon à inclure un programme de promotion de « jeunes travailleurs prêts à travailler ». Ce programme comprendrait un volet d'apprentissage électronique, conçu en partenariat avec le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.	Services aux intervenants

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Élaborer et mettre en œuvre un cadre pédagogique et formatif pour les employeurs	Concevoir une application semblable à celle du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) pour aider les employeurs à accéder aux prescriptions de lois et de règlements	L'élaboration des sujets à inclure dans l'application Web sur la santé et la sécurité au travail a été menée à bien au T1. L'application Web sera lancée en ligne le 8 mai 2017. Elle contiendra 21 sujets et ressources, et elle sera entièrement traduite en français. Elle pourra être utilisée dès le T2 de 2017.	Services aux intervenants
Favoriser la connaissance des incidents et l'échange de renseignements	Appuyer la préparation d'une stratégie axée sur les médias sociaux pour accroître les occasions de participation ainsi que leur signification, passer en revue les réalisations connues à ce jour et examiner les pratiques exemplaires de l'industrie pour repérer des moyens de stimuler la participation	Bien que la plus vaste part du travail relatif à la stratégie ait été formulée et menée à bien au T2 de 2017, les Communications ne cessent de sonder des moyens d'accroître la participation sur les médias sociaux. Au T1, le lancement de notre concours de gobelets de café à dérouler, qui s'inscrit dans la campagne « Ça en vaut la peine », visait plus particulièrement l'atteinte de populations n'habitant pas dans les grands centres ainsi que le déclenchement de discussions sur les médias sociaux. Une autre stratégie utilisée pour accroître le rayonnement sur les médias sociaux a été l'établissement de liens avec des événements et activités qui importent pour diverses communautés pour ensuite assurer la rétroaction vers la CSTIT. Par exemple, nous avons invité des gens à s'arrêter à notre stand au Symposium minier du Nunavut en utilisant le mot-clic de l'événement. Par ailleurs, l'établissement de liens avec Skills Nunavut/Compétences Nunavut dans les médias sociaux nous a donné de nouvelles occasions de faire connaître notre concours de vidéos annuel pour les jeunes.	Services à la haute direction
	Élargir la mise en œuvre du plan pour fournir aux employeurs des statistiques, à la fois personnalisées et correspondant à l'industrie entière	Les Communications continuent de travailler avec la section des politiques et rapports généraux pour fournir des statistiques mensuelles sur les médias sociaux. Au cours du T1, un plan a été lancé pour parfaire la présentation de nos statistiques de façon à inclure des éléments infographiques. Cette initiative se poursuit.	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
	Procéder à la mise en œuvre intégrale de la stratégie des médias sociaux dans la planification constante de projets aux Communications	Les médias sociaux continuent de jouer un rôle important et croissant dans nos efforts de communication. La mise en œuvre intégrale se fera après le déploiement de la stratégie, prévue au T2 de 2017.	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs			
Favoriser un retour rapide et sécuritaire au travail	Évaluer l'efficacité du programme de retour au travail (plan de communication et outils) afin de favoriser un processus sécuritaire et rapide	La production du module Retour au travail dans le CAAPS permettra un meilleur suivi pour le personnel des Réclamations. Le personnel a passé en revue le programme de retour au travail Safe Advantage, conçu pour les employeurs, dans le cadre de sa préparation aux vérifications. Le poste d'expert en la matière a été pourvu à la fin du T1 de 2017.	Services aux intervenants
Revoir la législation applicable à la CSTIT	Effectuer des recherches et élaborer le plan détaillé de révision des politiques	La première proposition législative relative à la Loi sur l'indemnisation des travailleurs est actuellement examinée par les assemblées législatives des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Il est prévu de travailler à la prochaine phase de ce projet jusqu'au T4 de 2017.	Bureau du président
	Formuler une recommandation en ce qui a trait à la sanction par contravention des infractions en matière de SST	Le bureau du président a mené une analyse des résultats des consultations, puis formulé une recommandation au conseil de gouvernance.	Services aux intervenants/Bureau du président
Accroître l'accès aux services de la CSTIT	Poursuivre l'actualisation et la mise en œuvre du plan d'amélioration des services, et examiner les résultats à ce jour	La mobilisation des intervenants se poursuit alors qu'est élaboré un plan d'amélioration des services pour s'assurer que les résultats de celui-ci répondent efficacement aux besoins. Des plans d'évaluation et de surveillance continue sont en place.	Bureau du président
	Lancer la phase 2 du plan de communication externe des services, en mettant l'accent sur certains services	Au T1, les Communications ont lancé le volet des gobelets à café à dérouler de la campagne <i>Ça en vaut la peine!</i> L'impression de messages sur la sécurité au travail sur ces gobelets n'a pas été coûteuse. De tels messages peuvent ainsi être transmis hors des grands centres et aider nos destinataires à faire comprendre l'importance de la sécurité en milieu de travail. Au T1, le plan a été redéfini pour	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Mettre en œuvre la stratégie des services en ligne		prolonger la durée de l'initiative jusqu'à une année. Les faits saillants comprennent un réacheminement éventuel de worth-it.ca vers une page réservée sur le site Web de la CSTIT. Il sera ainsi possible de s'assurer que les visiteurs du site sont en contact avec d'autres outils, ressources et renseignements offerts par la CSTIT. <i>Ça en vaut la peine!</i> a aussi constitué le principal message livré à notre stand lors du Symposium minier du Nunavut. Au cours du trimestre, les Communications ont finalisé l'initiative visant la conception d'autocollants pour miroirs au T2. Cette initiative permet de susciter davantage de commentaires et de discussions dans les communautés, et de sensibiliser à la sécurité.	
	Concevoir un guichet pour la production de rapports à l'intention des employeurs en regroupant les procédés prévus pour signaler les blessures professionnelles et les situations dangereuses	Une séance consacrée au signalement de blessures a été organisée dans la foulée de l'initiative sur l'excellence continue pour évaluer les formulaires, rédiger et réviser un formulaire conjoint, et entreprendre des consultations auprès des intervenants. Le formulaire unifié Rapport de l'employeur sur un incident qui peut être rempli en ligne sera diffusé le 15 mai 2017.	Services aux intervenants
	Repérer et éliminer les fichiers d'intervenants en double pour améliorer la qualité et l'accessibilité des fichiers au bénéfice des employeurs et des travailleurs	À la fin du T1, l'équipe de projet avait nettoyé 53 000 fichiers, procédant par ordre alphabétique. Le développement de l'application qui soutiendra l'intégrité des données débute le 17 mai 2017 et devrait se terminer d'ici le T3 de 2017.	Services aux intervenants
	Effectuer des essais pour vérifier si l'infrastructure des services en ligne résiste aux vulnérabilités en matière de sécurité	Une évaluation des services en ligne de la CSTIT a été réalisée au T1 par un expert externe en adaptation en milieu de travail (AMT). Quelques préoccupations en matière de sécurité ont été soulevées. Nos entrepreneurs externes responsables du développement des services en ligne ont répondu à ces préoccupations. Un rapport final sur les problèmes en suspens devrait être produit d'ici le jeudi 10 mai 2017.	Services généraux

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
	Introduire des services en ligne permettant de demander des autorisations et la production de rapports prévus par la loi, et de gérer les activités des employeurs à cet égard	Le déploiement en direct du service de dépôt de rapports sur la masse salariale a débuté au T1 à la CSTIT. Les Services d'information, avec l'aide d'experts-conseils externes, ont ensuite centré les efforts sur l'offre d'un soutien post-déploiement aux Services aux employeurs ainsi qu'aux intervenants externes. Un nouveau formulaire de déclaration a été conçu dans la foulée d'un événement EC tenu en 2016.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui du Rapport de blessure du travailleur	À compter du T1, les Services d'information ont collaboré avec des entrepreneurs et des entreprises pertinentes afin d'explicitier les connaissances, d'analyser, de réviser et d'approuver les exigences relatives au prochain grand déploiement de services en ligne de WSCC Connect : <i>Build 2</i> . Ce déploiement couvre les services en ligne suivants : (1) notification électronique de projet relatif à l'amiante; (2) gestion électronique de compte d'employeur; (3) souscription électronique de couverture personnelle facultative; (4) traitement anticipé (rémunération). Un nouveau formulaire de déclaration a été conçu dans la foulée d'un événement EC tenu en 2016.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui du Rapport de l'employeur sur une blessure survenue au travail	Les Services d'information de la CSTIT ont apporté leur appui au comité directeur des services en ligne en vue de déterminer la portée (c.-à-d. gestion de compte d'employeur, traitement anticipé et diverses tâches d'entretien et modifications visant des améliorations) ainsi que l'échéancier de mise en œuvre de <i>Build 2</i> (recherche de concepts à la fin mars et diffusion à la mi-août). Un nouveau formulaire de déclaration a été conçu dans la foulée d'un événement EC tenu en 2016.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne pour résumer les coûts d'indemnisation à l'intention des employeurs	Les Services d'information ont apporté leur appui à cette initiative en mettant à profit leur expertise pour l'établissement des priorités concernant les défauts et les améliorations requises pour le module Réclamations du CAAPS, le processus opérationnel interne et le nettoyage	Service aux intervenants et Services intégrés

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Poursuivre et élargir la mise en œuvre de l'initiative Excellence continue		des données relatives aux intervenants. L'intention est d'assurer l'intégrité des données liées aux demandes d'indemnisation ainsi que leur conformité aux règles de la CSTIT avant leur soumission aux services des réclamations en ligne.	
	Concevoir des outils en ligne à l'appui des examens et des certificats de sécurité	Le projet a été annulé après l'analyse par secteur d'activité ainsi que l'examen du comité directeur des services en ligne.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Évaluer et maintenir une équipe de responsables internes EC et introduire de nouveaux responsables EC, si nécessaire	Les responsables de l'initiative Excellence continue (EC) sont les experts internes de la CSTIT en ce qui a trait aux processus de gestion allégée et à leur évaluation. Six responsables de l'initiative EC sont actuellement actifs à la CSTIT, soit un de moins qu'au trimestre précédent. Le nombre de responsables affectés à cette initiative sur une base constante sera déterminé lors de l'évaluation du programme au T3.	Services à la haute direction
	Continuer d'organiser à l'échelle locale des événements EC et d'évaluer les processus à plus petite échelle pour les améliorer, si nécessaire	L'initiative EC en est à sa quatrième année, et une évaluation est prévue au T3 de 2017. Cette évaluation permettra d'établir l'état d'avancement du programme, y compris ses forces et les possibilités offertes, les besoins en organisationnels et les exigences en ressources pour une gestion allégée. Aucun événement EC officiel ne sera mené en 2017, mais le vice-président, Services à la haute direction, pourrait demander que soient réalisées des évaluations à plus petite échelle.	Services à la haute direction
	Poursuivre l'expansion organisationnelle de l'approche EC (programmes à déterminer à partir de l'évaluation des besoins menée en 2016)	Une formation sur le leadership favorisant l'excellence continue (EC) a été offerte en janvier. Les gestionnaires qui y ont participé ont pu mettre à jour leurs connaissances au sujet des concepts Lean (gestion allégée) en plus de se familiariser avec des outils pour intégrer ces concepts à leurs activités quotidiennes au sein de leurs équipes.	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T1	Division responsable
Soutenir le Fonds de protection des travailleurs			
Assurer une bonne gestion du Fonds de protection des travailleurs	En attendant l'approbation du conseil de gouvernance, lancer un premier exercice de consultation des intervenants en vue de l'élaboration d'une proposition législative qui sera considérée lors de l'examen du programme de pensions à vie (viagères) de la CSTIT.	Une proposition de système de pensions a été formulée en vue d'une présentation au conseil de gouvernance lors de sa réunion trimestrielle en juin.	Services à la haute direction/Bureau du président
	Examen annuel et mise à l'essai du plan de continuité des activités Application du plan pour atteindre et maintenir des niveaux élevés de compétence et de résilience, et veiller à une bonne préparation	Un examen du projet a eu lieu. Il a permis de dégager les éléments cruciaux, critiques et essentiels (24 à 48 h) à documenter d'ici la fin du T2. Les lacunes relatives à chaque activité ont été transmises aux unités opérationnelles afin que des solutions soient trouvées ou que des mesures soient prises.	Services généraux