

Mot du président



Alors que s'achève le premier trimestre de 2017, je suis ravi de rendre compte de l'état d'avancement de nos priorités stratégiques : *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.* Par ailleurs, ce rapport vise non seulement à vous informer de nos réalisations au cours du deuxième trimestre de 2017, mais aussi à faire le point sur nos indicateurs de rendement clés.

La CSTIT ne ménage aucun effort pour rendre accessibles l'information ainsi que ses services et ressources de façon efficace. Ce trimestre-ci été marqué par le lancement d'une application en santé et sécurité au travail qui fournit un soutien et des conseils aux travailleurs et aux employeurs à partir d'une plateforme pratique. Il y est possible de lancer une recherche par sujet, catégorie de danger ou industrie, et d'accéder rapidement à des lois, règlements, codes de pratique et autres ressources. Une prochaine phase est prévue : le déploiement d'une « appli » pour téléphones intelligents qui pourra être téléchargée gratuitement en vue d'une utilisation sans connexion Internet.

Le renforcement des communications avec nos intervenants est demeuré prioritaire tout au long du trimestre. Nous avons continué de fournir plus d'options au moyen de notre gamme de services en ligne, *WSCC Connect*, et avons fait des essais pour repérer les lacunes et veiller à bien répondre aux besoins des intervenants. En raison du recours croissant aux plateformes des médias sociaux aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, le personnel de la CSTIT s'est aussi activé à communiquer davantage au moyen de Facebook et de Twitter.

Dans la foulée de ces engagements, nous faisons avancer la culture de sécurité, l'une de nos priorités stratégiques. Au cœur de cette culture figurent une forte confiance à l'égard du système de responsabilité interne et la volonté de le promouvoir. Nous avons la conviction que chaque personne dans un milieu de travail – travailleurs, superviseurs et employeurs – joue un rôle dans la création et le maintien d'un environnement sain et sécuritaire.

Une telle culture va au-delà du milieu de travail, et la CSTIT encouragera toujours les intervenants à souligner l'importance de la sécurité en participant à notre campagne *Ça en vaut la peine!* Il faut prendre le temps d'en parler et d'ainsi contribuer à la réalisation de tâches en toute sécurité. Pour en savoir davantage, jetez un coup d'œil sur notre site Web et sur nos réseaux des médias sociaux.

Comme toujours, si vous avez des commentaires ou des suggestions, n'hésitez pas à m'en faire part par courriel à feedback@wsc.nt.ca.

A handwritten signature in blue ink that reads "Dave Grundy". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Dave Grundy
Président-directeur général

Principaux indicateurs de rendement 2017

Priorités stratégiques	Principaux indicateurs de rendement	Mesure	Cible	T1	T2	T3	T4	CA
 <p>Faire progresser la culture de sécurité</p>	1. Fréquence de perte de temps ¹	Demandes avec perte de temps pour 100 travailleurs	1,99	2,17	1,87			2,02
	2. Fréquence sans perte de temps ¹	Demandes sans perte de temps pour 100 travailleurs	5,53	5,05	5,15			5,09
	3. Inspections ciblées ²	Pourcentage total d'inspections ciblées	80 %	87,3 %	84,3%			85,9%
	4. Employeurs Safe Advantage qui risquent une pénalité	Pourcentage d'employeurs Safe Advantage qui ont reçu une pénalité	17 %	S. O.	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.			S.O.
 <p>Fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs</p>	6. Durée de la perte de temps ⁴	Jours	15,5 jours	16,0 jours	15,8 jours			15,9 jours
	7. Durée jusqu'au premier paiement d'indemnisation	Pourcentage des paiements versés sous 20 jours	90 %	92,2%	90,3%			91,3 %
	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.			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%	78%			81%
	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%	S.O. S.O.			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%	S.O. S.O.			49% 73%
 <p>Soutenir le Fonds de protection des travailleurs</p>	12. Niveau de capitalisation (mesure annuelle) ⁴	Actif en pourcentage du passif	105 % - 135 %	S. O.	110%			110%
	13. Taux de créances irrécouvrables (mesure annuelle) ⁴	Créances irrécouvrables en pourcentage des recettes provenant des cotisations	0,3 %	S. O.	0,26%			0,26%

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 deuxième trimestre de 2017

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	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 de la gamme Excel Powertools (Power Pivot, Power View et Power Query). Notre organisme ne détient actuellement pas l'expertise nécessaire pour bien utiliser ces outils. Au T2, la formation sur l'utilisation de la gamme Powertools a été jugée essentielle, puis inscrite au programme du T3. De plus, un exercice de planification a été mené en vue d'intégrer les tableaux de bord de données au prochain plan stratégique quinquennal.	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)	<p>Les premières étapes de ce projet mené au T2 visaient à s'assurer que le personnel de la CSTIT avait les connaissances qu'il fallait, entre autres en ce qui a trait aux problèmes de santé psychologique, afin de bien répondre aux besoins des intervenants.</p> <p>Les Services des réclamations et les Services de prévention travaillent en collaboration pour composer avec l'afflux de plaintes et de demandes liées à des cas de harcèlement.</p> <p>Des « causeries sécurité » ont été organisées dans 23 lieux de travail aux T.N.-O. et dans 11 autres au Nunavut durant la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail (SNASST). Huit sujets étaient proposés, et les employeurs avaient la possibilité de choisir celui jugé pertinent dans le contexte de leur milieu de travail. Les risques élevés, l'ergonomie, les compétences et les milieux</p>	Services aux intervenants

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
		<p>de travail respectueux comptaient parmi les sujets les plus couramment choisis.</p> <p>Le programme de SST pour les petites entreprises continue de rayonner grâce à des consultations et à des ateliers tenus aux T.N.-O.</p>	
	<p>Élaborer des initiatives de santé et de sécurité en milieu de travail pour les jeunes travailleurs ainsi que ceux qui débutent</p>	<p>Le poste d'expert en formation en santé et sécurité au travail a été pourvu au T2. Depuis son entrée au service de la CSTIT, l'expert en formation a assisté à des concours de compétences dans les territoires et ailleurs au Canada afin de promouvoir la sécurité en milieu de travail dans le Nord.</p> <p>Il a rencontré des représentants du ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) pour dégager des domaines communs de collaboration. Il a été décidé qu'un cours complet sur la sécurité au travail ne conviendrait pas dans le contexte des programmes scolaires, mais que certains éléments pourraient compléter le contenu existant et être adoptés à la fois par les enseignants et les élèves.</p> <p>Un examen du matériel pédagogique actuel de la CSTIT est en cours, ce qui permettra de relever les priorités en matière de SST en 2018.</p>	<p>Services aux intervenants</p>
<p>Élaborer et mettre en œuvre un cadre pédagogique et formatif pour les employeurs</p>	<p>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</p>	<p>L'application Web est maintenant en fonction et disponible au moyen de liens sur les sites Web de la CSTIT et du CCHST. Le lancement de l'application mobile a été reporté à la fin de 2017 pour des raisons techniques, mais il a été prévu d'en faire la promotion dès le T3.</p>	<p>Services aux intervenants</p>
<p>Favoriser la connaissance des incidents et l'échange de renseignements</p>	<p>Appuyer la préparation d'une stratégie axée sur les médias sociaux pour accroître les occasions de participation</p>	<p>Une version provisoire de la stratégie d'intégration aux médias sociaux, à des fins d'évaluation, a été produite au T2. Parmi les points saillants mentionnés : l'élaboration de</p>	<p>Services à la haute direction</p>

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
	<p>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</p>	<p>nouvelles mesures pour mieux évaluer les forces et les faiblesses des médias sociaux; l'offre d'une meilleure formation sur les outils d'analyse et les plateformes; l'intégration du logiciel de gestion des médias sociaux HootSuite; le déploiement d'éléments infographiques.</p> <p>Les Communications ont encore une fois relayé en direct, sur Twitter, des extraits de la Compétition de sauvetage minier 2017, ce qui s'est traduit par une forte mobilisation, notamment des commentaires, des partages et des mentions. On a assisté à un important déploiement relationnel au moyen des réseaux des médias sociaux durant la SNASST.</p> <p>Au T2, la CSTIT a mis à profit avec succès les médias sociaux pour pourvoir un poste à Iqaluit, après avoir fait des médias sociaux une méthode à utiliser pour atteindre un plus vaste bassin de candidats.</p>	
	<p>Élargir la mise en œuvre du plan pour fournir aux employeurs des statistiques, à la fois personnalisées et correspondant à l'industrie entière</p>	<p>Les Communications et la section des politiques et rapports généraux ont continué de fournir des statistiques mensuelles à l'externe par l'intermédiaire des réseaux des médias sociaux. Au T2, les Communications ont conçu de nouveaux gabarits infographiques pour mieux afficher les données statistiques et stimuler la participation et l'intérêt des intervenants. Ces nouveaux éléments infographiques seront lancés au T3.</p>	<p>Services à la haute direction</p>
	<p>Procéder à la mise en œuvre intégrale de la stratégie des médias sociaux dans la planification constante de projets aux Communications</p>	<p>Le recours aux médias sociaux constitue désormais un outil opérationnel standard en communications pour le transfert de messages aux intervenants, à la fois dans les grands centres et hors ceux-ci. Un plan d'utilisation des médias sociaux a été élaboré au T2. Il sera finalisé et mis en œuvre au T3. Une attention accrue sera accordée à l'utilisation d'analyses et de données pour favoriser des échanges</p>	<p>Services à la haute direction</p>

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
		fructueux.	

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	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	<p>Au T2, les Services aux intervenants ont commencé à préparer un guide d'atténuation des facteurs nuisant au retour au travail (RAT) pour aider le personnel des Réclamations à repérer et à surmonter d'éventuels obstacles au RAT.</p> <p>Le personnel a tenu des réunions avec des employeurs à Yellowknife, à Iqaluit et à Hay River afin de fournir un soutien et de l'information après l'obtention de résultats liés au programme SafeAdvantage.</p> <p>Un examen des outils a été effectué pour aider le personnel des Réclamations dans le traitement des demandes visant un RAT en présence de problèmes psychologiques, et soutenir l'élaboration de solutions adaptées dans ces cas.</p>	Services aux intervenants
Revoir la législation applicable à la CSTIT	Effectuer des recherches et élaborer le plan détaillé de révision des politiques	Le GTNO et le gouvernement du Nunavut ont reçu des propositions législatives plus tôt cette année, mais n'ont toujours pas fourni leurs commentaires à la CSTIT à leur propos. Par l'entremise des ministres responsables de la CSTIT dans les deux territoires, le bureau du président demeure en étroit contact avec les administrations territoriales.	Bureau du président
	Formuler une recommandation en ce qui a trait à la sanction par contravention des infractions en matière de SST	Au T2, les Services juridiques ont commencé à réviser le Règlement sur la santé et la sécurité au travail. La CSTIT a évalué les options relatives à la sanction par contravention et cerné les modifications requises au Règlement pour faciliter leur application.	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	Le projet en est maintenant à l'étape de la surveillance continue et de l'évaluation.	Bureau du président

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
	jour		
	Lancer la phase 2 du plan de communication externe des services, en mettant l'accent sur certains services	Les Communications ont continué, au T2, de mettre à profit la campagne <i>Ça en vaut la peine</i> , attirant l'attention sur elle lors de salons professionnels tenus tout au long du trimestre ainsi qu'en toile de fond d'un concours sur les médias sociaux pendant la SNASST. Les plans visant l'envoi postal d'autocollants pour les miroirs sont en cours, et leur distribution devrait commencer au T3. La promotion des gobelets de café à dérouler s'est poursuivie, et des commentaires nous ont incités à revoir légèrement les messages. À partir du T3, la campagne <i>Ça en vaut la peine</i> sera utilisée comme outil de sensibilisation à la diversité des services offerts par la CSTIT. Les Communications ont également fourni des mises à jour mensuelles au personnel au moyen du bulletin interne de la CSTIT et de réunions de suivi trimestrielles.	Services à la haute direction
	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	Un formulaire unifié Rapport de l'employeur sur un incident qui peut être rempli en ligne est affiché sur notre site Web. Les employeurs ont commencé à profiter de ce service. Un guichet est maintenant opérationnel.	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	Au T2, les Services aux intervenants ont continué de collaborer avec les Services d'information à la préparation d'un formulaire pour faciliter l'examen exact et rapide de dossiers personnels. Ce formulaire sera prêt en vue d'une mise à l'essai et d'un lancement au T3. Les Services d'information demeurent en étroite contact avec les Services aux intervenants. Ils font des mises à jour bimensuelles sur l'état des projets, en plus de se consacrer à l'élaboration d'une charte de projet et à la création d'un	Services aux intervenants

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
Mettre en œuvre la stratégie des services en ligne		groupe de travail pour soutenir la prochaine phase de mise en œuvre.	
	Effectuer des essais pour vérifier si l'infrastructure des services en ligne résiste aux vulnérabilités en matière de sécurité	Le T2 a beaucoup été employé à une évaluation de l'état de préparation de nouveaux services en ligne; une évaluation de la vulnérabilité est prévue pour le T3. L'examen et le traitement des préoccupations restantes se sont déroulés avec succès au T2, sans incident.	Services généraux
	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	Lors d'une redéfinition des priorités relatives aux fonctions restantes des services en ligne au T2, la CSTIT a décidé de reporter l'introduction d'un service électronique de notification de projet relatif à l'amiante au T2 de 2018.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui du Rapport de blessure du travailleur	Lors d'une redéfinition des priorités relatives aux fonctions restantes des services en ligne au T2, la CSTIT a décidé de reporter l'introduction d'une version électronique du Rapport de blessure du travailleur. Ce service s'ajoutera à la liste des services en ligne. Sa mise en œuvre se fera conformément à la stratégie des services en ligne adoptée par la CSTIT.	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	Lors d'une redéfinition des priorités relatives aux fonctions restantes des services en ligne au T2, la CSTIT a décidé de reporter l'introduction d'une version électronique du Rapport de l'employeur sur une blessure survenue au travail. Ce service sera développé en 2018.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Introduction de services supplémentaires pour la gestion générale du compte d'employeur, l'administration de paiements établis à une date ultérieure et l'actualisation des fonctions EZ Pay.	Le T2 a été consacré à la recherche des exigences et aux premières étapes de développement d'un logiciel pour le service de paiement automatique, de nouvelles fonctions de gestion de compte et d'améliorations aux fonctions EZ Pay. Une sous-série de défauts restants de l'actuelle gamme de services <i>Connect</i> a aussi fait l'objet d'efforts de développement au T2. Le Q3 sera axé sur la mise à l'essai de la fonction d'acceptation par les utilisateurs et le lancement	Service aux intervenants et Services intégrés

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
Poursuivre et élargir la mise en œuvre de l'initiative Excellence continue		des services de paiement automatique, EZ Pay et de gestion de compte, outre la résolution de défauts restants.	
	Concevoir des outils en ligne pour résumer les coûts d'indemnisation à l'intention des employeurs	Lors d'une redéfinition des priorités relatives aux fonctions restantes des services en ligne au T2, la CSTIT a décidé de reporter le projet de résumé des coûts d'indemnisation pour les employeurs. Le développement de ce service est prévu en 2018.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui des examens et des certificats de sécurité	Bien que ce projet ne relève plus du domaine des services électroniques, les options possibles pour les examens et les certificats en matière de sécurité ont continué de faire l'objet d'efforts aux Services de prévention au T2. L'examen préparé pour le poste de superviseur minier est passé à l'étape de l'élaboration auprès du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) dans le contexte d'une initiative visant à administrer en ligne tous les examens que prévoient la Loi sur la santé et la sécurité dans les mines et son règlement d'ici le début de 2018.	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 production allégée et à leur évaluation. Six responsables de l'initiative EC sont actuellement actifs à la CSTIT, soit le même nombre 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 de faire le point sur l'état du programme, y compris ses forces et possibilités, ainsi que sur les besoins constants en ressources. L'initiative EC fait partie des priorités du prochain plan stratégique quinquennal de la CSTIT, et l'évaluation en cours aidera à la façonner pour	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
		l'avenir.	
	Poursuivre l'expansion organisationnelle de l'approche EC (programmes à déterminer à partir de l'évaluation des besoins menée en 2016)	Des efforts de planification et de budgétisation ont été faits au T2, et la CSTIT continue de recourir au processus prévu et aux directives reçues lors d'un précédent événement EC pour rationaliser les étapes. De plus, des améliorations continues ont été apportées au processus de façon à refléter les besoins actuels.	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	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.	La première version d'une « proposition d'un système de pensions » a été présentée au conseil de gouvernance (CG) au T2. Une deuxième version, qui intégrera la rétroaction du CG, sera terminée au T3 en vue d'une présentation à la réunion du CG de septembre.	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	Les procédures sont actuellement documentées par les unités opérationnelles de la CSTIT – date d'achèvement cible fixée au T3. Une fois compilées, les procédures seront présentées à l'équipe de la haute direction par l'équipe de gestion des risques d'entreprise à des fins d'approbation. La série qui en résultera contiendra des paramètres recommandés en ce qui a trait à la période maximale de tolérance lors d'un arrêt (MTO/Maximum Tolerable Outage), à la remise en service (RTO/Return To Operations) et à l'objectif de point de reprise (RPO/Recovery Point Objective). Elle inclura également le mandat de chacune	Services généraux

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T2	Division responsable
		des trois équipes identifiées dans le plan de continuité des activités (équipe responsable de la poursuite des activités, équipe responsable de la gestion de crise et équipe responsable de l'intervention en cas d'urgence) ainsi que la structure de gouvernance de ces équipes.	