

Mot du président



Je suis heureux de présenter la dernière mise à jour trimestrielle de 2017, qui marque la fin du plan stratégique 2015 à 2017. Un regard rétroactif vers nos réalisations des trois dernières années me remplit de fierté quant à ce qu'a réussi à accomplir la CSTIT et à la poursuite incessante de nos priorités stratégiques.

Au cours des trois derniers mois couverts par ce plan, la CSTIT a fait *avancer la culture de sécurité* en donnant des présentations et en participant à des salons professionnels ainsi qu'à des tables rondes. En gardant la sécurité bien présente à l'esprit grâce à des activités comme celles-là, la CSTIT parvient à mobiliser les intervenants face à des enjeux nouveaux et émergents. Comme toujours, le système de responsabilité interne a été un point de mire, mettant en relief notre responsabilité partagée en matière de sécurité au travail. Ce

trimestre-ci, notre équipe des communications a lancé de nouvelles méthodes favorisant la participation des intervenants, entre autres un partenariat avec une station de radio à Yellowknife pour interviewer des résidents au sujet du sens que revêt le message *Ça en vaut la peine!* Nous nous réjouissons de renforcer notre présence sur les médias sociaux, de nouer des relations avec les intervenants au moyen d'une plateforme pratique pour faire circuler l'information sur la sécurité et d'offrir le meilleur service possible.

Au T4, nous avons entrepris des activités de sensibilisation auprès d'employeurs concernant le retour au travail de travailleurs blessés. En misant sur la communication bidirectionnelle et l'échange de l'information avec les intervenants, nous avons pu faire mieux comprendre les options à cet égard aux travailleurs et aux employeurs, en plus d'apporter notre soutien et des conseils. Notre deuxième priorité stratégique, *fournir des services et des résultats de qualité aux travailleurs et aux employeurs*, reste au premier plan de la mission de la CSTIT.

À l'interne, nos Services d'information ont procédé à des mises à niveau du système et à d'autres améliorations pour que notre organisme soit prêt à mettre en œuvre des projets décrits dans notre plan stratégique 2018 à 2022. De plus, nous avons examiné le programme Excellence continue de la CSTIT, en place depuis près de cinq ans, pour poursuivre sur la lancée de notre amélioration constant et de notre engagement à valoriser l'*excellence* dans la prochaine phase.

Bien que certains projets à plus long terme soient reportés à notre prochain cycle stratégique, la période 2015 à 2017 a été témoin de nombreux succès et d'une forte croissance organisationnelle. Je suis convaincu de notre capacité à concrétiser les objectifs ambitieux ainsi que les initiatives et mesures dont fera état notre prochain plan stratégique, et j'ai hâte de faire le point auprès de vous, chers intervenants. N'hésitez pas à communiquer avec moi pour me faire part de tout commentaire à feedback@wsc.nt.ca.

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

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	2,24	1,99	2,15	2,04	2,09
	2. Fréquence sans perte de temps ¹	Demandes sans perte de temps pour 100 travailleurs	5,53	5,01	4,90	5,34	4,59	4,92
	3. Inspections ciblées ²	Pourcentage total d'inspections ciblées	80 %	87,3%	84,3%	86,1%	88,4%	86,4%
	4. Employeurs Safe Advantage qui risquent une pénalité	Pourcentage d'employeurs Safe Advantage qui ont reçu une pénalité	17 %	S. O.	S.O.	15%	S.O.	15%
	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.	91%	S.O.	91%
 <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	16,8 jours	16,4 jours	16,0 jours	14,9 jours	16,0 jours
	7. Durée jusqu'au premier paiement d'indemnisation	Pourcentage des paiements versés sous 20 jours	90 %	92,7%	87,3%	95,3%	96,7%	93,3%
	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.	82%	S.O.	82%
	9. Satisfaction de la clientèle du commerce électronique (suivi à compter de 2016)	Pourcentage de personnes très satisfaites et satisfaites	Employeurs : 80 % Travailleurs : 80 %	81%	70%	88%	93%	82%
	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.	S.O. S.O.	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.	S.O. S.O.	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%	S.O.	S.O.	110%
	13. Taux de créances irrécouvrables (mesure annuelle) ⁴	Créances irrécouvrables en pourcentage des recettes provenant des cotisations	0,3 %	S. O.	0,26%	S.O.	S.O.	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 quatrième trimestre de 2017

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	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.	Des progrès ont été réalisés avec l'élaboration d'un système de « fiches de renseignements » pour le suivi et la gestion des requêtes de données ad hoc traitées par les analystes de données. Une fois implanté, ce nouveau système permettra de mieux gérer ce type de requêtes, y compris la déclaration des intentions d'utilisation finale, les exigences en matière de format et l'officialisation des échéanciers. De plus, il permettra de saisir et d'analyser les données relatives aux requêtes de données, contribuant ainsi à la mise en œuvre des mesures du Plan général de 2018. Un prototype de tableau de bord des données a en outre été établi en collaboration avec les Services des réclamations; une étude de faisabilité a été réalisée en vue de son développement en 2018.	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)	Dans le cadre des activités de sensibilisation de la CSTIT auprès des groupes à haut risque, les Services de prévention ont participé à un certain nombre de présentations, de foires commerciales, de salons professionnels et de tables rondes, dont plusieurs s'adressaient aux administrateurs locaux et aux maires. La légalisation de la marijuana et ses répercussions sur la sécurité au travail, l'élaboration de programmes de sécurité, le programme Safe Advantage de la CSTIT et le système de responsabilité interne faisaient partie des sujets de discussion.	Services aux intervenants
	Élaborer des initiatives de santé et de sécurité en milieu de travail pour les jeunes travailleurs ainsi que ceux qui débutent	Les jeunes et les nouveaux travailleurs ont participé à l'événement En marche de Compétences TNO, à Yellowknife. En partenariat avec une entreprise locale, la CSTIT a offert aux élèves une formation pratique sur l'évaluation des dangers. Ces derniers ont mis en pratique	Services aux intervenants

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
		<p>ces compétences sous la supervision et le mentorat d'agents de sécurité de la CSTIT.</p> <p>Les possibilités de partenariat pour encourager les apprentis aux Territoires du Nord-Ouest ont été étudiées; d'ailleurs les apprentis ont reçu des troussees contenant de l'information sur la CSTIT.</p> <p>L'expert en santé et sécurité au travail de la CSTIT a classé par ordre de priorité les activités (recherche, analyse, etc.) en vue du cycle stratégique amorcé en 2018.</p>	
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	Les versions Web et mobile de l'application sur la santé et la sécurité au travail (SST) ont connu un franc succès. Au T4, les consultations avec les intervenants interagissant avec l'équipe des Services de prévention ont encouragé l'utilisation de cette application.	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	<p>À présent, les Service des communications utilisent régulièrement la plateforme HootSuite de gestion des médias sociaux. La possibilité de programmer à l'avance les publications de la CSTIT (même durant les heures de fermeture) a grandement amélioré la présence sur les médias sociaux, augmentant la visibilité auprès des intervenants. Les Communications élargissent les possibilités d'utilisation de HootSuite, comptant bien se servir de ces outils analytiques pour mesurer l'influence sur les médias sociaux.</p> <p>Pour la première fois, les Service des communications ont créé un événement vidéo en direct sur Facebook. En partenariat avec Cabin Radio de Yellowknife, ils ont organisé un événement-surprise gratuit à Yellowknife. Les animateurs dynamiques de Cabin Radio se sont relayés pour sensibiliser le public à la sécurité par l'entremise de brèves entrevues, rappelant pourquoi la sécurité <i>en vaut la peine</i> pendant le temps des Fêtes. Cette rencontre a été diffusée entièrement en direct sur Facebook. Grâce à cet</p>	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
		<p>événement couronné de succès, mettant à profit le réseau de Cabin Radio, la CSTIT a augmenté sa présence sur les médias sociaux.</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 éléments graphiques, qui présentent de façon attrayante nos statistiques mensuelles aux intervenants, continuent d'être populaires sur les médias sociaux. L'intérêt et l'engagement des intervenants demeurent constants. Au T4, un changement mineur a été apporté au ton de la publication. Au lieu de mettre en garde le lecteur contre les conséquences négatives, l'on adopte une approche proactive, plus positive : le lecteur se voit donner les moyens d'agir pour maintenir sa sécurité.</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>Au T4, les Communications ont mené diverses activités de sensibilisation sur les médias sociaux; la publication la plus notoire du trimestre dressait le portrait d'un jeune de Yellowknife engagé dans la cause du recyclage. L'affirmation de la présence sur les médias sociaux a confirmé l'orientation stratégique du service à l'aube d'un nouveau cycle stratégique pour la CSTIT.</p> <p>Les Communications ont mobilisé les intervenants sur les plateformes de médias sociaux à l'occasion d'un certain nombre de foires commerciales, salons professionnels et autres événements au cours du trimestre, renforçant ainsi la présence de la CSTIT sur les médias sociaux.</p> <p>La dernière année du Plan stratégique 2015-2017 a vu la portée de la CSTIT sur les médias sociaux s'accroître grandement grâce aux activités de sensibilisation ciblées et à l'utilisation par les intervenants communautaires de canaux de communication pratiques et accessibles.</p>	<p>Services à la haute direction</p>

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	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	Le spécialiste du retour au travail (RAT) de la CSTIT a entrepris des activités de sensibilisation ciblées auprès des employeurs en fonction du pourcentage de demandes d'indemnisation et de la durée des réclamations par employeur. Au T4, le spécialiste a organisé plusieurs conférences de cas à l'intention des employeurs, qui les ont bien accueillies. Ces conférences ont facilité les communications bilatérales entre les intervenants et les fournisseurs de services de la CSTIT.	Services aux intervenants
Revoir la législation applicable à la CSTIT	Effectuer des recherches et élaborer le plan détaillé de révision des politiques	La rédaction des révisions est en grande partie terminée avec la division des affaires législatives du ministère de la Justice des Territoires du Nord-Ouest; le processus de proposition législative suivra au Nunavut. Les unités internes de la CSTIT ont été consultées pour le projet de révision; le projet de loi est en voie d'être soumis à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest en 2018. Un plan de travail a été élaboré pour l'examen, en 2018, de toutes les lois appliquées par la CSTIT.	Bureau du président
Accroître l'accès aux services de la CSTIT	Formuler une recommandation en ce qui a trait à la sanction par contravention des infractions en matière de SST	L'examen des révisions du Règlement sur la santé et la sécurité au travail a été amorcé au T4 et une consultation est prévue sur le sujet en 2018. Une version révisée du projet de sanction par contravention est en cours de rédaction. Elle sera soumise au conseil de gouvernance de la CSTIT au cours du premier trimestre de 2018.	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	Le projet en est maintenant à l'étape de la surveillance continue et de l'évaluation.	Bureau du président
	Lancer la phase 2 du plan de	Avec la campagne <i>Ça en vaut la peine!</i> , les Services des	Services à la haute

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
Mettre en œuvre la stratégie des services en ligne	communication externe des services, en mettant l'accent sur certains services	<p>communications ont continué de voir une hausse de l'engouement pour le concours au T4, les gagnants pour les mois d'octobre, de novembre et de décembre ayant été annoncés. Cet intérêt accru est lié au nouvel élan de la campagne <i>Ça en vaut la peine!</i> noté par les Communications. Les Communications évalueront la faisabilité et la longévité de ce concours au premier trimestre de 2018, ainsi que les partenariats potentiels engendrés par l'événement coorganisé avec Cabin Radio.</p> <p>Au T4, les Service des communications ont commencé à planifier la prochaine phase de la campagne <i>Ça en vaut la peine!</i>, prévue au premier trimestre de 2018 dans le cadre du nouveau plan stratégique. La collaboration avec d'autres unités de la CSTIT se poursuit afin que les approbations soient accordées pour aller de l'avant.</p>	direction
	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	Le projet de services en ligne sur le nettoyage des données dupliquées est devenu pleinement opérationnel au T4; aussi, la consolidation de toutes les données dupliquées est prévue pour le T1 de 2018. Des réunions, prévues au T1 de 2018, feront le point sur l'évaluation des composantes basées sur la localisation du projet des données dupliquées; la planification de la prochaine phase du projet a été amorcée au T4.	Services aux intervenants
	Effectuer des essais pour vérifier si l'infrastructure des services en ligne résiste aux vulnérabilités en matière de sécurité	L'implantation et la mise en service d'un pare-feu d'applications Web ont été effectuées au T4. Ce mécanisme de sécurité surveille, filtre et bloque le trafic malveillant vers le portail de services en ligne de la CSTIT. Ce pare-feu combiné avec les étapes que nous franchissons vers l'application des normes de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement (PCI-DSS; Payment Card Industry Data Security Standard) renforcent les mesures de sécurité de l'information de la CSTIT.	Services généraux

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	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	Au T4, les Services d'information se sont concentrés sur les améliorations à apporter aux rapports et aux tableaux de bord conçus antérieurement pour les Services aux employeurs. Ces tableaux de bord, ainsi que le flux de travail interne et le processus de notification, continueront d'améliorer la compatibilité entre les processus et les niveaux de service.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui du Rapport de blessure du travailleur	Avec l'appui des Services d'information, les Services aux intervenants ont introduit l'application de nettoyage des données en double au T4. Ce logiciel a été mis au point pour aider les Services des réclamations à détecter les données en double des intervenants et à télécharger les modifications dans l'application de gestion centrale des données de la CSTIT. Auparavant, l'élimination des données en double se faisait manuellement.	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	Au T2 de 2017, la CSTIT a redéfini les priorités relatives aux fonctionnalités des services en ligne à mettre de l'avant. Elle a donc reporté à une date ultérieure l'élaboration d'outils en ligne à l'appui du formulaire Rapport de l'employeur sur un incident. Le développement de ce service est prévu en 2018. Bien que l'avancement de ce projet ait été reporté, la CSTIT a apporté des améliorations à l'attribution des permis d'utilisation de moteur diesel et au signalement des processus de travail non sécuritaires, améliorant ainsi les services aux intervenants.	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	Au T4, la priorité de la CSTIT était la maintenance de l'application de services en ligne pour la gestion des comptes des employeurs, laquelle prévoyait la mise en œuvre de 15 améliorations et la résolution de quatre défauts. Ces changements ont amélioré les processus de soumission du rapport annuel sur la masse salariale (RAMS) et l'intégration entre les applications fondamentales de la CSTIT.	Service aux intervenants et Services intégrés

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
		<p>Pour mieux positionner la CSTIT face aux initiatives énoncées dans le Plan général 2018, les Services d'information ont amélioré l'application du RAMS afin de permettre la saisie des données pertinentes sur la santé et la sécurité au travail.</p> <p>Au T4, la CSTIT a dégagé les priorités des futures améliorations à apporter à la version en vue de son lancement au T1 de 2018.</p>	
	Concevoir des outils en ligne pour résumer les coûts d'indemnisation à l'intention des employeurs	En collaboration avec les Services aux employeurs et les Services financiers, les Services d'information ont apporté les modifications requises à la base de données du Compensation Assessment and Accident Prevention System (CAAPS), au logiciel Microsoft Great Plains et aux services en ligne en vue du T4 de 2018. Ces changements ont amélioré notre capacité d'intégrer le traitement du RAMS, l'évaluation et les relevés de masse salariale (RMS) de l'employeur. Ils ont facilité l'intégration optimale des applications centrales de la CSTIT.	Service aux intervenants et Services intégrés
	Concevoir des outils en ligne à l'appui des examens et des certificats de sécurité	Nous avons continué d'œuvrer au projet d'examen pour les superviseurs de mines de concert avec le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) pour assurer l'intégration à son système. Les ébauches des six modules ont été soumises au CCHST au T4, ainsi que les prochaines étapes cernées – la préparation de jeux-questionnaires internes et de questions pour le module et l'examen final.	Service aux intervenants et Services intégrés
Poursuivre et élargir la mise en œuvre de l'initiative Excellence continue	Évaluer et maintenir une équipe de responsables internes EC et introduire de nouveaux responsables EC, si nécessaire	L'évaluation du programme Excellence continue (EC) et la formulation de recommandations se sont poursuivies au T4. Un rapport final sera produit et présenté à la haute direction au T1 de 2018 à des fins d'analyse et pour décider de l'orientation future.	Services à la haute direction
	Continuer d'organiser à l'échelle locale	Les efforts déployés dans la foulée de cet objectif ont été	Services à la haute

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
	des événements EC et d'évaluer les processus à plus petite échelle pour les améliorer, si nécessaire	interrompus en 2017 afin de permettre l'évaluation du programme EC et la formulation de recommandations pour l'orientation future. Ce rapport a été produit au T4 de 2017 en vue d'une présentation à l'équipe de la haute direction au début du T1 de 2018.	direction
	Poursuivre l'expansion organisationnelle de l'approche EC (programmes à déterminer à partir de l'évaluation des besoins menée en 2016)	L'élaboration du programme EC au sein de notre organisme dépendra des prochaines étapes retenues par la haute direction pour le T1 de 2018. La CSTIT maintient une capacité organisationnelle pour ce programme, plus particulièrement dans le contexte d'événements de moindre envergure à l'appui des activités du groupe des politiques, de la planification et des rapports généraux ainsi que des leaders EC organisationnels.	Services à la haute direction

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	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 troisième version de la proposition d'un nouveau système de pensions a été approuvée par le conseil de gouvernance lors de sa réunion au T4. Cette approbation marque le passage à l'étape suivante dans la deuxième phase du plan de projet, avec un premier exercice de consultation des intervenants prévu en 2018.	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	Le plan de gestion de crise a été rédigé; il fait l'objet d'un examen au sein de la division des services généraux. La prochaine étape de ce processus consistera en un examen par l'équipe de gestion des risques d'entreprise et l'équipe de la haute direction.	Services généraux

Objectif	Activité ou projet	Mise à jour au T4	Division responsable
	préparation	Les unités opérationnelles ont bénéficié d'un appui dans la préparation des procédures tout au long du T4 en vue d'initiatives lancées en 2018 pour assurer la continuité des activités.	