

Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs
| Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

T3 2019

MISE À JOUR

TRIMESTRIELLE



Mot du la présidente



La mise à jour trimestrielle au T3 fournit des précisions sur notre rendement à l'égard de nos engagements pour faire progresser la culture de sécurité et fournir des services et des résultats de qualité, alors que nous créons une dynamique vers la mise en œuvre de ces priorités, que nous célébrons nos réussites et que nous examinons les domaines où il y a lieu de nous améliorer et de réorienter nos efforts.

Nous menons constamment une réflexion constructive sur notre travail et sur nos progrès vers la concrétisation de nos priorités stratégiques. Aussi, nous misons sur les façons de poursuivre et d'amplifier nos réalisations concrètes. Nous révisons nos objectifs selon les commentaires reçus et les données recueillies. Les résultats du sondage visant la sensibilisation du public nous ont été retournés ce trimestre-ci. Nous les avons analysés et y avons trouvé de précieux renseignements sur la façon dont les intervenants perçoivent la CSTIT, la culture de la sécurité, le Système de

responsabilité interne et la santé et la sécurité au travail. Ces résultats viennent alimenter des plans élaborés à l'appui des deux priorités stratégiques, en plus d'aider à établir une base de référence (59 %) pour l'indicateur de rendement clé 3 – Accroissement de la sensibilisation du public à l'égard du SRI.

L'engagement demeure le point d'ancrage de la concrétisation de nos priorités stratégiques. Ce trimestre, nous avons travaillé avec plusieurs employeurs importants pour promouvoir les programmes de retour au travail (RAT). Nous avons également noué des partenariats avec des organismes locaux pour soutenir la création d'un programme de SST et promouvoir la sécurité des jeunes travailleurs et mettre de l'avant des ressources. Nous avons été à l'œuvre dans l'ensemble des unités, des divisions et des bureaux pour améliorer la compréhension du processus de RAT, soutenir le RAT et encourager la sécurisation culturelle.

La sensibilisation et l'adaptation aux questions et tendances émergentes en santé et sécurité au travail sont prioritaires à la CSTIT, qui, ce trimestre-ci, a continué d'axer ses efforts sur le soutien aux personnes victimes de blessures psychologiques, notamment le harcèlement, l'intimidation et la violence. Le personnel de la CSTIT, à la fois à Yellowknife et à Iqaluit, a suivi une formation sur les premiers soins en santé mentale, ce qui lui permet de mieux soutenir les intervenants.

Nous avons réussi à mettre au point, ce trimestre-ci, une stratégie de RAT qui nous guidera jusqu'à la fin de notre planification stratégique pour favoriser le retour sécuritaire au travail en temps opportun. Consciente qu'une relation travailleur-employeur forte est un incontournable du RAT, la CSTIT continue de se concentrer sur les moyens de favoriser le maintien et le développement de cette relation.

Même s'il reste un trimestre avant la fin de l'exercice 2019, nous progressons toujours vers la concrétisation de nos priorités stratégiques, et j'en suis heureuse. N'hésitez pas à communiquer avec moi à feedback@wsc.nt.ca pour me faire part de toute question ou observation que susciterait la lecture de ce document.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Debbie Molloy'.

Debbie Molloy
Présidente-directrice général

Indicateurs clés de performance 2019



Priorité stratégique 1: Faire progresser la culture de sécurité

Indicateur clé de performance	Mesure	T1	T2	T3	T4	CA	Cible	Évaluation
1. Fréquence des pertes de temps	+/- 0,05 pt par rapport à la moyenne de l'année précédente	2,52	1,81	1,93		2,08	1,99	
2. Employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail	% de la hausse pendant les années 2 à 5	53,8%	53,8%	53,8%		53,8%	45%	
3. Hausse de la sensibilisation du public à l'égard du SRI	% de la hausse pendant les années 2 à 5	s/o	s/o	s/0		s/o	Base de référence 2019	



Priorité stratégique 2: Fournir des services et des résultats de qualité

Indicateur clé de performance	Mesure	T1	T2	T3	T4	CA	Cible	Évaluation
4. Perte de temps à court terme	% de cas dont la durée était de moins de 10 jours	75,3%	73,9%	62,9%		71,7	75%	
5. Délai avant le premier versement	% de premiers versements d'indemnité versés dans un délai de 10 jours	92,4%	87,4%	82,4%		88,3%	90%	
6. Délai des décisions d'admissibilité	% de décisions rendues dans un délai de 15 jours	80,5%	76,5%	75,4%		77,5%	70%	
7. Retour au travail	% de retour au travail des travailleurs blessés dans un délai de 6 mois	63,9%	70,9%	61,6%		65,8%	75%	
8. Satisfaction des utilisateurs de services en ligne	% de répondants satisfaits	77%	91%	75%		79%	80%	
9. Niveau de capitalisation <small>(chiffre définitif de 2018 disponible au T2)</small>	% du niveau de capitalisation	-	-	115%		115%	110%-140%	
10. Budget de fonctionnement	Dans les % des dépenses annuelles prévues	-16,7%	-1,83%	-4,47%		-7,54%	+/-5%	
11. Coûts des réclamations	Dans les % des coûts annuels prévus	-1,63%	19,92%	11,82%		10,03%	+/-10%	
12. Rendement des investissements	% de rendement	7,22%	2,94%	1,52%		11,68%	5,85%	



Rendement atteignant ou dépassant la cible



Rendement légèrement inférieur à la cible



Rendement hors cible



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 1:

Faire progresser la culture de sécurité

1.1 Accroître le nombre d'employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail (SST)

1.1.1 Déployer une stratégie visant à accroître la santé et la sécurité au travail (SST) dans le milieu de travail

L'engagement des intervenants reste au cœur de cette stratégie. Iqaluit a été l'hôte d'une rencontre dans le secteur de la construction. Plusieurs personnes y ont assisté. Le personnel des Services de prévention a assisté à la compétition de sauvetage minier de l'Ouest, et des inspections ont été menées dans 24 collectivités aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, y compris dans toutes les mines. Les administrateurs gouvernementaux locaux des Territoires du Nord-Ouest (LGANT) ont tenu leur assemblée annuelle, où la représentation de la CSTIT était soutenue, non seulement par une participation au programme, mais aussi par l'animation d'un stand d'information. Des foires commerciales régionales au Nunavut, plus précisément à Rankin Inlet et à Iqaluit, ont donné à la CSTIT une occasion de poursuivre la promotion du Programme de certification en sécurité pour les jeunes travailleurs.

L'attention particulière accordée aux nouveaux employeurs et à ceux réactivés apporte des possibilités en matière de dotation. Les initiatives de sensibilisation à la SST continuent de cibler les employeurs qui ont besoin de soutien pour se doter d'un programme, et la CSTIT propose à l'intention de ceux-ci des activités de suivi et d'encadrement.

1.2 Accroître le nombre d'activités éducatives en santé et sécurité au travail (SST) dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables

1.2.1 Établir une base de référence pour les activités éducatives en santé et sécurité au travail (SST) à l'intention des travailleurs vulnérables dans les collectivités

Les travailleurs étrangers ont été les employés visés en premier lieu par cette initiative. La CSTIT centre désormais les efforts sur les nouveaux employés et les jeunes travailleurs, car nos statistiques relatives aux réclamations indiquent que ce groupe est exposé à un risque accru.

1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie éducative relative à la santé et à la sécurité au travail (SST)

Une stratégie est en cours d'élaboration. Elle prévoit la production de nouveaux outils, la mise à jour des documents actuels, la promotion des activités de sensibilisation et l'établissement de partenariats. Les principaux destinataires comprennent les employeurs, les enseignants et les jeunes travailleurs eux-mêmes.

Les efforts au T3 étaient centrés sur le déploiement d'un soutien aux jeunes travailleurs. Le Programme de certification en sécurité pour les jeunes travailleurs offert en ligne fait l'objet d'un pré-lancement aux Territoires du Nord-Ouest, et le contenu conçu pour le Nunavut est en cours d'élaboration. La CSTIT a continué d'offrir des activités éducatives de concert avec des partenaires ciblés, Compétences Canada-TNO, Compétences Canada-Nunavut, le programme d'apprentissage destiné aux Ténos du GTNO et le programme de sensibilisation aux métiers du Collège Aurora. La participation aux salons et foires ce trimestre-ci était centrée sur le soutien à la sécurité des jeunes travailleurs et la promotion de nos programmes et documents.

Un protocole d'entente a été conclu avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) des Territoires du Nord-Ouest. Un autre à l'état d'ébauche le sera avec le ministère de l'Éducation du Nunavut.

Une recherche est actuellement menée en vue de la mise en œuvre d'un programme d'ambassadeurs en 2020. Celui-ci comporterait un volet pour la recherche de partenaires et l'édification de liens.

1.3 Améliorer les critères des inspections dirigées afin d'accroître la conformité aux règlements en vigueur

1.3.1 Améliorer le ciblage des employeurs à haut risque en incluant la gravité, la fréquence et la classification des blessures dans les inspections dirigées

Les progrès dans l'élaboration de mécanismes de déclaration se sont poursuivis ce trimestre-ci, avec la création d'un groupe de travail affecté aux dangers associés à un risque élevé. Un déploiement en 2020 est visé.

On continue de favoriser l'engagement des employeurs et les interactions avec chacun. Une analyse des tendances a été effectuée pour dégager les orientations les plus référencées pour mieux cibler les inspections. Les inspections ont évolué : de la formulation de directives générales sur la non-conformité, elles tentent, dans la mesure du possible, d'orienter les employeurs vers l'obtention d'une aide directe relativement à des règlements bien précis. La CSTIT continue d'évaluer les dix orientations les plus citées chaque trimestre en vue de décider du développement futur des outils, de la promotion des ressources et des possibilités de formation du personnel.

La mise au point d'une mesure de suivi à appliquer au T4 permettra de suivre les points de communication des intervenants et, ainsi, d'améliorer les communications entre la CSTIT et les employeurs.

1.4 Analyser et traiter les questions et les tendances émergentes en matière de sécurité en milieu de travail

1.4.1 Mettre en œuvre une stratégie pour traiter des tendances dans les réclamations de santé et sécurité au travail (SST)

Les blessures psychologiques, notamment celles causées par le harcèlement, l'intimidation et la violence, restent un dossier prioritaire de la CSTIT en 2019.

Les efforts de formation du personnel à l'interne se sont poursuivis, et la plupart des employés de la CSTIT sont bien formés pour fournir des soins de premier niveau. Ce trimestre-ci a vu des employés à Yellowknife et à Iqaluit terminer le deuxième cycle de la formation sur les premiers soins en santé mentale.

La mise en œuvre de cette stratégie se poursuivra au prochain trimestre ainsi qu'en 2020.

1.4.2 Intégrer les enjeux et tendances de l'heure en matière de sécurité au travail aux Services dirigés

La CSTIT continue d'utiliser l'information recueillie à partir de bases de données internes et du système dans lequel sont versés les rapports annuels sur la masse salariale (RAMS) pour repérer plus facilement les enjeux et les tendances. Les renseignements ainsi recueillis aident la CSTIT à identifier les employeurs qui ont besoin d'une attention plus soutenue, en plus d'assurer un meilleur suivi des tendances émergentes. La CSTIT se montre ainsi plus proactive que réactive dans son travail.

L'examen annuel des critères utilisés aux Services dirigés est prévu au T4.

1.5 Améliorer la sensibilisation du public au sujet du système de responsabilité interne (SRI)

1.5.1 Établir une base de référence sur la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI)

L'analyse des données recueillies grâce au sondage visant la sensibilisation du public est terminée. La base de référence sur la sensibilisation du public au SRI est établie à 59 %.

Le sondage visant la sensibilisation du public a aussi fourni des données qui éclaireront l'élaboration d'un plan de communication pour faire connaître davantage le SRI.

1.5.2 Élaborer et exécuter une stratégie organisationnelle pour le système de responsabilité interne (SRI)

Les données recueillies grâce au sondage visant la sensibilisation du public sont en train d'être examinées. Elles éclaireront la stratégie relative à la SRI et permettront de cerner les domaines où il y a lieu d'adapter les activités actuelles de la CSTIT, en plus de dégager des moyens efficaces de transférer les connaissances relatives à l'IRS à l'œuvre. La CSTIT passe actuellement en revue les immobilisations liées à ses programmes, à ses services et à ses documents actuels – une initiative qui se poursuivra au T4.

Comme le SRI fait partie intégrante du programme de SST, les efforts déployés dans le cadre de cette initiative sont aussi appuyés par l'objectif 1.1.1 – Déployer une stratégie visant à accroître la SST dans le milieu de travail.



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 2:

Fournir des services et des résultats de qualité

2.1 Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de services en ligne

2.1.1 Poursuivre l'élaboration et l'amélioration d'initiatives de services en ligne, utilisant les autres provinces et territoires comme modèles pour les services et les coûts

Le travail se poursuit pour faire du dépôt du Rapport de l'employeur sur un incident un service en ligne. Ce service devrait être offert en ligne au T1 de 2020. Pour faciliter l'élaboration, le projet prévoit le déploiement de deux éléments : le Rapport de l'employeur sur un incident et le Rapport de l'employeur sur une blessure. L'élaboration de la première phase (incident) est terminée, et celle de la seconde (blessure) se poursuivra au T4.

Des améliorations devaient être apportées au service en ligne Rapport annuel sur la masse salariale. Elles l'ont été ce trimestre-ci.

2.1.2 Assurer la préparation en interne à l'égard des services en ligne grâce à une infrastructure des systèmes et à la planification des ressources humaines

Les Services d'information ont mené à bien ce projet plus tôt que prévu. L'analyse de la feuille de route technologique et celle du réseau et du serveur ont débouché sur des recommandations, lesquelles guideront la CSTIT à cet égard en 2020.

L'évaluation de la vulnérabilité des services en ligne est terminée; aucun élément essentiel nécessitant des mesures correctives n'a été relevé. Des ajustements mineurs sont prévus dans le cadre d'une mise à niveau future.

Le document produit pour fournir un cadre de préparation à la transformation des activités, qui précise comment les unités peuvent se préparer aux modifications au système dans leur secteur en raison de l'introduction de nouvelles technologies, est approuvé. Il est disponible à l'interne.

2.2 Accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire

2.2.1 Améliorer les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire grâce à l'intervention en amont

La CSTIT continue de s'activer à l'interne à sensibiliser le personnel, à enrichir les connaissances et à renforcer le soutien offert pour promouvoir plus efficacement le retour au travail (RAT), pour qu'on milite en sa faveur. Le spécialiste en matière de retour au travail a offert des séances de formation de suivi au personnel des Réclamations et à celui de la Prévention dans les deux administrations territoriales. La stratégie de RAT a été achevée et approuvée au T3. Elle fournira un cadre qui guidera la CSTIT pour la période restante du plan stratégique en cours.

2.2.2 Accroître le pourcentage d'employeurs participant aux programmes de retour au travail

L'approbation de la stratégie de RAT ce trimestre-ci fournit de solides assises aux efforts déployés pour accroître la participation des employeurs et favoriser un retour au travail rapide et sécuritaire.

La sensibilisation des employeurs reste au cœur de cette initiative stratégique, et le spécialiste en matière de RAT continue d'animer des réunions auxquelles assistent d'importants employeurs. L'objectif est de leur fournir des ressources et de les aider à se doter d'un programme favorisant le RAT.

Une version révisée du Guide de l'employeur sur le retour au travail et une nouvelle fiche d'information sur le RAT à la suite de blessures psychologiques ont été produites. La production et la promotion de telles ressources se poursuivront au T4. La recherche a commencé ce trimestre-ci en vue de l'ajout de dispositions sur le retour au travail dans la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs*.

2.3 Améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants

2.3.1 Évaluer et promouvoir la sensibilisation culturelle et la sensibilité culturelle dans notre organisme

Au T3, le comité consultatif chargé de la sécurisation culturelle de la CSTIT a fourni des conseils et des recommandations pour accroître la sensibilisation à cet égard. Ce trimestre-ci, le personnel a plus particulièrement été informé du contenu de l'appel à l'action no 57 de la Commission de vérité et réconciliation (CVR), qui demande une formation de sensibilisation à l'intention des fonctionnaires sur l'histoire des pensionnats autochtones, la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, les traités et les droits ancestraux, le droit autochtone de même que les relations entre l'État et les Autochtones. Chaque membre du personnel a reçu un exemplaire du livret de la CVR à des fins de référence.

En plus de la formation en compétence culturelle autochtone constamment offerte, une revue de courts-métrages a eu lieu aux bureaux de Yellowknife et d'Iqaluit, à des fins de sensibilisation. De plus, la Journée du chandail orange a été soulignée, encourageant tout le personnel à porter de l'orange et à entendre deux personnes survivantes des pensionnats autochtones raconter ce qu'elles ont vécu. Depuis août 2019, de l'information à l'appui de la sécurisation culturelle est publiée tous les mois dans *The Tailgater* pour que cette valeur figure toujours en tête de liste.

2.4 Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs

2.4.1 Entreprendre un examen systématique de nos facteurs financiers

La CSTIT reconsidère continuellement et méthodiquement les leviers financiers. Une analyse des coûts a été entreprise ce trimestre, en particulier dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail lors de la phase d'établissement des taux pour 2020, en calculant le fardeau administratif appliqué au coût des réclamations.

Les Services financiers ont mis sur pied un groupe de travail interne qui commencera, en 2020, à réfléchir à une méthode du budget à base zéro. Le travail va bon train pour faire en sorte qu'une mise à jour trimestrielle sur le niveau de capitalisation de notre organisme soit faite, et qu'un suivi soit fourni en ce qui a trait à l'IRC 9 au cours de ce trimestre.

La formulation de recommandations en vue de l'application de la Norme internationale d'information financière (IFRS) 17, qui vise à normaliser la comptabilité des assurances et à améliorer la comparabilité et la transparence à cet égard. La CSTIT a participé à une enquête nationale, menée par la Commission des accidents du travail du Manitoba, afin de recueillir des avis et des recommandations de chaque commission provinciale ou territoriale en ce qui a trait à l'application de l'IFRS 17. Les résultats de cette enquête seront analysés par les dirigeants principaux des finances lors de la réunion de l'ACATC cet automne.

2.4.2 Effectuer un examen de notre programme de pensions à vie

L'échéancier de ce projet a été mis à jour et approuvé ce trimestre-ci. La propriété de ce projet sera transférée au T4.

2.4.3 Faire avancer le programme Excellence continue

Après avoir suivi une formation au T2, tous les meneurs de l'Excellence continue (EC) ont obtenu la certification « Ceinture verte ».

L'équipe de l'EC s'est rassemblée à la fin du mois de septembre pour discuter de l'appui constant du programme. Deux éléments ont été jugés prioritaires par les meneurs : leur formation et leur perfectionnement (p. ex. au moyen d'un ordinateur) pour garder leurs compétences à jour; l'évolution de la culture organisationnelle, en vue d'une amélioration continue à la CSTIT et de la sensibilisation et l'appui à l'utilisation au quotidien d'outils et d'idées s'inscrivant dans la philosophie Lean (gestion allégée). Les dirigeants ont eux-mêmes déterminé leurs pôles d'intérêt et travaillent à présent en équipe pour déterminer le plan d'action optimal pour l'avancement de ces deux éléments.

L'organisation utilise continuellement les outils et les principes de la philosophie Lean. Les Services des communications suivent une nouvelle approche adoptée au T3 : les rencontres quotidiennes, en guise de rassemblement tactique. Les Services des réclamations ont recouru au programme EC pour une activité de schématisation des processus afin de déterminer à quel moment les lettres aux demandeurs sont envoyées, et ce, pour atteindre l'objectif 2.6.2 – *Améliorer la communication relative aux services aux intervenants.*

2.5 Améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci

2.5.1 Mettre à jour la Classification nationale des professions (CNP), la Classification type des industries (CTI) et les taux de classification pour les employeurs en vertu des normes actuelles

Les plans de mise en œuvre ont été élaborés à la fois pour les codes de la Classification nationale des professions (CNP) et ceux de la Classification type des industries (CTI). Les Services aux employeurs travaillent à la conversion manuelle des codes CTI, qui devrait être terminée au T4.

La conversion des codes CNP est terminée. Les exigences techniques sont analysées. Elles devraient être finalisées au T4.

2.5.2 Élaborer une stratégie relative à l'intégrité des données qui traite des codes du Programme national de statistiques sur les accidents de travail (PNSAT)

Au cours du trimestre précédent, on a procédé au déploiement d'un outil de validation des données pour le codage du Programme national de statistiques sur les accidents du travail (PNSAT), et d'autres améliorations à apporter ont été cernées. Au T3, ces améliorations ont été apportées pour assurer une fonctionnalité adéquate. Leur diffusion est prévue pour le T4.

2.5.3 Soutenir la prise de décisions interne en matière de gestion de données au moyen d'outils d'informatique décisionnelle

Le développement du portail du tableau de bord des données est presque terminé. Les essais d'acceptation par l'utilisateur (EAU) ont été achevés ce trimestre; l'outil est donc prêt pour un pré-lancement.

Les analystes de données ont relevé des indicateurs hautement prioritaires (le nombre de réclamations enregistrées et acceptées, la charge de travail du personnel, etc.) à migrer vers les tableaux de bord en vue d'un affichage.

Les analystes de données suivront au T4 une formation supplémentaire en langage DAX, le langage de base des applications d'informatique décisionnelle.

2.5.4 Élaborer une stratégie relative à l'intégrité des données afin d'améliorer les données des intervenants

Le nettoyage des données dupliquées concernant les intervenants est terminé, et un programme de maintien et de formation est en place.

Le comité directeur responsable de l'intégrité des données continue de tenir des réunions mensuelles, et l'emplacement des données a été dégagé comme la prochaine priorité en 2020.

2.6 Améliorer la communication

2.6.1 Améliorer la sensibilisation du public à l'égard de la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs

Les données recueillies dans le cadre du sondage visant la sensibilisation du public ont été analysées et présentées ce trimestre-ci. Les résultats relatifs aux préférences en matière d'information guideront la création d'un plan de communication, lequel devrait être terminé au T4.

2.6.2 Améliorer la communication relative aux services aux intervenants

Les efforts visant à améliorer les communications écrites à l'attention des intervenants restent centrés sur l'expérience des requérants. Au T3, les Services des réclamations et les Services des communications se sont réunis pour se livrer à un exercice de schématisation des processus, sous la tutelle du programme EC. Un diagramme de processus initial, un diagramme à couloirs et un diagramme SIPOC (fournisseurs-entrées-processus-sorties-clients) ont été créés. Ils permettent de représenter les différentes unités impliquées et de suivre la publication des lettres des intervenants. L'objectif est de suivre le parcours d'une personne qui présente une demande d'indemnisation, de mieux connaître son comportement et de communiquer plus efficacement avec elle. La schématisation des processus se poursuivra au T4. L'année 2020 devrait voir l'instauration d'une meilleure communication écrite auprès des requérants.

Nous continuons d'évaluer le savoir-faire culturel et de le considérer dans nos documents et procédures de communication. Les Services des communications ont lancé une demande de propositions pour une nouvelle agence attitrée et ont tenu compte des compétences culturelles dans le processus d'évaluation et d'attribution du contrat. Un poste d'agent(e) des communications a été créé au bureau d'Iqaluit. Ce poste exige la connaissance de la langue inuite et des valeurs socioculturelles des Inuits. Il promeut une plus grande sécurisation culturelle et tient davantage compte des divers publics et des voies de communication au Nunavut.

Un système de suivi amélioré, disponible dans les langues officielles, a fait son apparition au T3. Il permettra à la CSTIT de mieux évaluer l'aptitude à fournir des services de première ligne dans la langue choisie par les intervenants.