

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

T2 2019

MISE À JOUR

TRIMESTRIELLE



Mot du la présidente



En cette fin de deuxième trimestre (T2) coïncidant avec le milieu de l'exercice 2019, je suis heureuse de présenter cette mise à jour qui met en lumière les progrès de la CSTIT à l'égard de deux priorités, *faire progresser la culture de sécurité* et *fournir des services et des résultats de qualité*. Nous avons œuvré à un certain nombre d'initiatives au T2 pour bien nous positionner afin de poursuivre sur notre lancée jusqu'à la fin de l'exercice, et, surtout, de nous rapprocher de notre vision : éliminer les maladies et les blessures professionnelles.

L'arrivée de l'été a annoncé le début de la saison de construction dans le Nord. Grâce à de nouvelles méthodes de collecte de données, les inspecteurs de SST ont pu communiquer avec les employeurs des secteurs à risque élevé avant le début des travaux. Cette initiative nous a permis d'outiller et de renseigner les employeurs sur les façons de maintenir des lieux de travail sécuritaires. Outre cette initiative, la CSTIT a

animé divers ateliers durant la Semaine de la santé et de la sécurité au travail, en plus de procéder au lancement discret du Cours de sécurité pour les jeunes travailleurs, toujours en aspirant à *faire progresser la culture de sécurité*.

Chaque année la CSTIT tient un concours de sauvetage minier aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Le sauvetage minier est un volet essentiel dans tout programme de sécurité minière. Cette compétition teste l'aptitude des participants à intervenir dans les situations d'urgence à la fois dans les milieux souterrains et à ciel ouvert, et elle fournit aux équipes une plateforme pour évaluer l'efficacité de leurs programmes de formation en sauvetage minier. Le 1er juin, nous avons tenu la 62e édition du concours de sauvetage minier avec six équipes participantes. La CSTIT a saisi cette occasion pour élargir la portée de la sensibilisation à la sécurité en 2019, notamment par des séances d'information fictives (avec des simulations), des essais environnementaux, des travaux sur le terrain et, pour les enfants, l'aménagement d'un mini-parcours à obstacles de sauvetage minier. Nous félicitons les gagnants et remercions de leur participation toutes les personnes concernées.

Du côté de la priorité stratégique consistant à *fournir des services et des résultats de qualité*, la CSTIT s'est engagée à accroître les retours au travail (RAT) en temps opportun et de manière sécuritaire. Nous avons réalisé des progrès au T2 en élaborant une stratégie de RAT et en intervenant auprès des employeurs de grandes entreprises pour les accompagner dans la gestion des demandes d'indemnisation et l'élaboration de leurs programmes de RAT. Le personnel chargé des réclamations des deux administrations a participé à une formation interne. En disposant de connaissances plus approfondies et de ressources améliorées, le personnel peut offrir un meilleur service aux personnes en processus de RAT.

Comme le souligne notre plan stratégique quinquennal, la CSTIT intègre l'amélioration de la sécurisation culturelle à ses activités quotidiennes et à ses services aux intervenants, car il s'agit là d'un objectif stratégique et d'une valeur organisationnelle. Un comité consultatif sur la sécurisation culturelle a été mis sur pied au T2. Son mandat? Encourager l'engagement du personnel à l'égard de la sécurisation culturelle et l'humilité culturelle au moyen d'activités et d'occasions d'apprentissage. Mentionnons plus particulièrement à cet égard la participation d'une centaine de membres du personnel à une formation sur la compétence culturelle autochtone au T2. Cette formation a suscité des impressions favorables à l'échelle organisationnelle.

Tandis que nous tournons les yeux vers le deuxième semestre de l'exercice, nous continuons d'œuvrer dans le sens de nos objectifs stratégiques, tout cela dans l'intérêt de nos intervenants. Je vous invite à lire attentivement le présent document et à me faire part de tout commentaire à feedback@wscc.nt.ca.

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	1,85			2,49	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%	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/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%			75,3%	75%	
5. Délai avant le premier versement	% de premiers versements d'indemnité versés dans un délai de 10 jours	92,4%	87,4%			92,4%	90%	
6. Délai des décisions d'admissibilité	% de décisions rendues dans un délai de 15 jours	81,2%	78,3%			81,2%	70%	
7. Retour au travail	% de retour au travail des travailleurs blessés dans un délai de 6 mois	63,9%	70,9%			63,9%	75%	
8. Satisfaction des utilisateurs de services en ligne	% de répondants satisfaits	77%	91%			77%	80%	
9. Niveau de capitalisation <i>(chiffre définitif de 2018 disponible au T2)</i>	% du niveau de capitalisation	102%	102%			102%	110%–140%	
10. Budget de fonctionnement	Dans les % des dépenses annuelles prévues	-19,5%	0,26%			-9,59%	+/-5%	
11. Coûts des réclamations	Dans les % des coûts annuels prévus	-10,1%	8,62%			-0,72%	+/-10%	
12. Rendement des investissements	% de rendement	7,02%	2,79%			10,01%	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

Au T2, la CSTIT a tenu des réunions inaugurant la saison de construction à Hay River, à Yellowknife et à Iqaluit dont la thématique était axée sur la notification lors de travaux à haut risque. Les avis permettent d'informer les inspecteurs en SST des activités comportant des risques de blessure ou d'incident élevés. On a compté 23 employeurs parmi au moins 35 participants à ces réunions.

La Semaine de la santé et de la sécurité au travail a eu lieu du 6 au 10 mai 2019. Les inspecteurs en SST de la CSTIT ont rencontré 41 employeurs dans diverses communautés des deux territoires, leur fournissant des directives et des ressources sur l'organisation de causeries sur la boîte à outils (quarts d'heure de sécurité). Les gouvernements des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) et du Nunavut avaient prévu des causeries sur la boîte à outils à des moments distincts durant la semaine du 24 au 28 juin en raison de la demande élevée. Dans l'ensemble, plus de 590 travailleurs ont pris part à cette initiative.

Les engagements auprès des employeurs se poursuivent alors que les Services de prévention glanent des renseignements à partir du volet de SST du questionnaire du RAMS afin de cerner les lacunes dans les programmes de SST destinés aux employeurs.

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

Au T2, la CSTIT a tenté de repérer d'autres organismes mettant en œuvre des programmes destinés aux travailleurs étrangers, et d'entrer en contact avec eux. Grâce à ces collaborations, la CSTIT a fourni de l'information et des ressources éducatives sur les droits des travailleurs et le signalement d'incidents pour combler des lacunes en matière d'éducation et de sensibilisation à la sécurité.

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

L'introduction du Cours de sécurité pour les jeunes travailleurs va bon train avec un lancement discret auprès d'organismes comme le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, qui l'intègre à son programme de promotion et d'apprentissage des métiers. Un soutien est offert aux organismes pour ce cours actuellement offert en anglais et en français – le contenu en inuktitut et en inuinnaqtun est en développement. Le personnel a progressé dans l'établissement d'échéanciers en vue du déploiement complet du cours, collaborant avec les ministères de l'Éducation des deux territoires pour définir les voies d'accès au programme les plus efficaces pour les enseignants.

Des activités de sensibilisation ciblées ont été menées et des ressources ont été affectées auprès des employeurs au T2 afin de les inciter à offrir le cours comme une ressource supplémentaire pour les jeunes travailleurs dans leur milieu de travail.

Le personnel a commencé à travailler à l'élaboration d'un plan d'évaluation exhaustif des programmes pour veiller à l'atteinte du principal objectif du cours de sécurité pour les jeunes travailleurs, soit l'inculcation d'une culture de sécurité dès un jeune âge.

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

Au T2 se sont poursuivis les progrès dans l'élaboration de mécanismes de rapport pour les activités à haut risque, par l'intégration, à notre liste des services dirigés, des données du nouveau formulaire sur le signalement d'un travail très dangereux. L'information permet aux inspecteurs de la SST de saisir du premier coup d'œil un travail très dangereux, qu'il peut classer par type, par communauté et par employeur. Repérer d'avance le travail très dangereux permet aux inspecteurs de la SST de prendre part aux réunions de lancement avec les employeurs avant le début des travaux, ce qui nous permet d'offrir des ressources et des renseignements, et d'aider à maintenir des lieux de travail sécuritaires.

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 le harcèlement, l'intimidation et la violence, sont demeurées une priorité au T2, si l'on se fie aux tendances relevées dans les demandes d'indemnisation. À cet égard, la CSTIT a fait de grands pas dans la mise en œuvre de son plan d'action sur les blessures psychologiques. Elle a fourni de la formation sur les premiers soins en santé mentale au personnel des Services des réclamations et des Services de prévention de Yellowknife et d'Iqaluit. D'autres perspectives d'apprentissage ont été mises en évidence en collaboration avec les Ressources humaines de manière à enrichir les connaissances du personnel sur les questions de santé et de sécurité psychologiques. Nous continuons de veiller à offrir aux travailleurs un accès rapide aux ressources psychologiques.

Un groupe de travail a préparé une trousse sur le harcèlement en milieu de travail afin d'aider les employeurs, ainsi que des outils supplémentaires pour les Services des réclamations et les Services de prévention. La prochaine étape du groupe de travail consistera en la préparation d'une mesure pour évaluer les retombées de la trousse d'outils.

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

Au T2, la CSTIT a terminé l'évaluation des données recueillies grâce au rapport annuel sur la masse salariale (RAMS) de 2019. Les critères des Services dirigés ont été élargis pour inclure les données des questionnaires du RAMS de 2018 et de 2019, et les procédures connexes ont été actualisées. Les renseignements recueillis par ce réseau aident la CSTIT à identifier les employeurs qui ont besoin d'une attention plus soutenue en SST, en plus de renforcer notre position pour réagir plus efficacement aux tendances nouvelles dans les milieux de travail à risque.

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)

Un sondage visant à connaître l'opinion publique à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la CSTIT a été mené au T1. Un échantillon représentatif, compilé au hasard, de 515 résidents des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut a été obtenu au moyen d'interviews téléphoniques.

Le rapport final en découlant, reçu au T2, constituera le point de départ pour établir des valeurs de référence ainsi que des cibles. De façon plus particulière, ce rapport éclairera un éventuel plan de communication pour pallier des lacunes en matière de sensibilisation et faire en sorte que les bons messages soient transmis au moyen des meilleurs outils pour atteindre nos publics cibles.

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

Le travail nécessaire pour développer et mettre en œuvre une stratégie organisationnelle relative au SRI commencera dès que seront connus les résultats du sondage sur le SRI et la CSTIT. En plus d'aider à cerner les lacunes, ces renseignements serviront à élargir la portée des services de la CSTIT, des ressources disponibles et des programmes offerts pour favoriser et améliorer la compréhension du SRI, tout en faisant davantage connaître la CSTIT.



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

En vue d'accroître et d'améliorer les initiatives axées sur les services en ligne, les Services d'information, en collaboration avec le comité directeur des services en ligne, a continué de travailler au projet qui permettrait de remplir en ligne le Rapport d'incident de l'employeur et de déclarer des blessures. À cette fin, nous avons établi des exigences détaillées pour les composantes de déploiement et de conception. Par la suite, le projet sera subdivisé en deux phases distinctes afin de faciliter l'élaboration et la mise à l'essai de cette fonctionnalité, ainsi que l'évaluation de sa vulnérabilité, avant sa mise en œuvre.

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 bien avancé dans une série de projets lancés pour garantir l'état de préparation interne aux services en ligne. Au T2, ils ont préparé une feuille de route technologique et une analyse du réseau et du serveur de la CSTIT. Ils ont en outre amorcé une évaluation de la vulnérabilité des services électroniques. Ces projets ont pour objet d'améliorer la sécurité, le rendement et l'accessibilité de nos services en ligne.

Le document sur l'état de préparation à la transformation des services de la CSTIT, préparé conjointement par les Services d'information et les Ressources humaines, est maintenant disponible. Les divisions peuvent le consulter avant de mettre en place à la CSTIT de nouveaux processus ou de nouvelles technologies. De plus, des séances d'information sont offertes pour leur apporter un appui.

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 est consciente du fait que l'un des facteurs essentiels dans les résultats du retour au travail est d'intervenir de façon précoce. Au T2, le spécialiste du retour au travail (RAT) a offert une formation maison au personnel des Réclamations des deux administrations sur les stratégies en la matière. Il a également fourni de la documentation pour aider les intervenants à l'interne. Des séances de suivi sont prévues jusqu'à la fin de l'année.

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

Le personnel de la CSTIT est arrivé à la conclusion que la préparation d'une stratégie de retour au travail (RAT) s'imposait pour relever le pourcentage d'employeurs participant à de tels programmes. Aussi a-t-il, au cours du T2, poursuivi les travaux d'élaboration de cette stratégie. La stratégie a subi des changements structurels afin de faciliter la circulation de l'information, et il sera possible de l'examiner au cours du T3.

En plus de l'élaboration de la stratégie, la CSTIT a mené une campagne de sensibilisation auprès des grands employeurs qui ont mentionné avoir un programme de RAT dans leur rapport annuel sur la masse salariale. Le spécialiste du retour au travail continue d'établir des relations avec ces employeurs et de leur fournir des ressources et du soutien pour l'élaboration de leurs propres programmes de RAT. Cinq rencontres ont eu lieu auprès d'employeurs ciblés pour les aider dans leur gestion courante des demandes d'indemnisation.

Nous avons commencé au T2 le travail d'élaboration d'un guide de l'employeur sur le RAT et d'une fiche d'orientation sur le RAT à l'égard des blessures psychologiques, de façon à contribuer à l'amélioration des services à l'intention des intervenants. Le guide devrait être publié au T4.

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 cours du T2, la CSTIT a créé un comité consultatif sur la sécurisation culturelle, composé d'employés de l'ensemble de l'organisme. Ce comité rassemble des compétences et expériences diversifiées, et son mandat est d'encourager l'engagement du personnel à l'égard de la sécurisation culturelle de même que l'humilité culturelle au moyen d'activités et d'occasions d'apprentissage. Après la rédaction et l'approbation du mandat du comité, nous avons tenu une rencontre initiale de lancement afin de l'examiner et de fournir de l'information sur le contexte et les prochaines étapes en matière de sécurité culturelle à la CSTIT.

Le personnel de la CSTIT a rencontré un représentant de l'équipe responsable de la sécurisation culturelle du GTNO afin de discuter des perspectives de collaboration, tant dans la formation à l'intention du personnel que dans le partage d'activités et l'échange de connaissances culturelles. Cette collaboration se poursuivra dorénavant.

Au début du T2, le personnel de la CSTIT à Yellowknife a suivi une formation sur les compétences interculturelles avec les Autochtones par l'intermédiaire du groupe de réconciliation avec les Autochtones. Au total, 100 employés se sont prévalus de cette perspective d'apprentissage, et nous avons reçu une réaction favorable en ce qui a trait au contenu du programme et à l'animation. Le personnel du bureau d'Iqaluit assure la coordination avec les fournisseurs locaux afin de recevoir la même formation au Nunavut.

Nous avons étudié d'autres options de renforcement des capacités et le programme de formation en sensibilisation aux cultures autochtones du GTNO a perçu comme une priorité pour le personnel de la CSTIT. On poursuivra les efforts pour rendre cette formation la plus accessible possible au personnel –une cible de formation de 50 % des effectifs dans ce programme d'ici la fin de l'exercice a été fixée.

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 a poursuivi l'examen systématique de ses facteurs financiers au cours du T2 en terminant une analyse préliminaire qui établit les coûts généraux et administratifs par catégories selon les critères suivants : coûts fixes, variables, discrétionnaires et non discrétionnaires. De cette façon, les paramètres utilisés pour l'affectation des coûts administratifs seront précis et actuels, et ils seront utiles à la planification de l'exercice de budget base zéro en 2020.

En plus d'examiner nos facteurs financiers, au T2, les Services aux employeurs ont ajouté des ressources à l'équipe d'audit pour veiller à ce que la CSTIT respecte le critère fixé pour la sélection des employeurs à des fins de vérifications annuelles. Le programme d'audit de la CSTIT vise plus de 60 % de la masse salariale cotisable sur une période triennale afin de protéger l'intégrité du Fonds de protection des travailleurs.

Pour favoriser l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pour la Norme internationale d'information financière (IFRS) 17, le contrôleur général a assisté à des séances de travail en juin avec des homologues d'autres commissions des accidents du travail de partout au Canada. Les groupes ont exploré des pistes d'interprétation des nouvelles normes de reddition des comptes, et ils en feront un compte rendu auprès de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada à l'automne.

2.4.2 Effectuer un examen de notre programme de pensions à vie

L'examen des pensions à vie auquel se livre la CSTIT se poursuit, alors que l'équipe de la haute direction évalue l'état du projet et détermine les étapes suivantes. Une analyse des éléments du projet et la rédaction d'un document de discussion ont été entreprises.

2.4.3 Faire avancer le programme Excellence continue

Au T2, l'administrateur du programme Excellence continue (EC) a assuré la coordination avec les entrepreneurs externes afin de personnaliser et de finaliser la formation. L'objectif est de rendre celle-ci accessible au personnel de la CSTIT. Un atelier de deux jours sur la gestion du changement a été proposé aux gestionnaires de la CSTIT ainsi qu'aux responsables de l'initiative EC afin de faciliter l'introduction des activités visant à améliorer les processus et à promouvoir une culture de l'amélioration continue à l'échelle organisationnelle. Un deuxième atelier sera offert plus tard au cours de l'exercice.

Le programme de formation Ceinture verte Lean Six Sigma (gestion allégée) a été finalisé au T2 et mis en œuvre auprès du personnel en juin. Cette désignation a considérablement accru la capacité organisationnelle dans l'application des concepts Lean Six Sigma, à l'appui du programme EC de la CSTIT. Une formation en gestion allégée a aussi été offerte aux responsables de l'initiative EC et aux membres de l'équipe de la haute direction de la CSTIT, pour assurer une compréhension uniforme des processus et l'exploitation des possibilités d'amélioration.

La participation du personnel au programme EC a continué au T2, et l'équipe des responsables de l'initiative a introduit un autre mécanisme d'amélioration. Les membres de cette équipe ont travaillé avec un expert-conseil de l'approche Six Sigma après le déploiement de la formation Ceinture verte pour dégager les prochaines étapes qu'il convient de suivre.

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

Au T2, le groupe de travail a terminé la préparation de chartes de projet, et l'élaboration de plans de mise en œuvre à la fois pour les codes de la CNP et de la CTI va bon train. La conversion des codes de la CNP a commencé et se poursuit, alors que celle des codes de la CTI est terminée.

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)

Un outil de validation des données pour le codage du PNSAT a été versé dans le logiciel de gestion des demandes d'indemnisation de la CSTIT. Une évaluation effectuée après le déploiement a permis de cerner des éléments à améliorer pour assurer la fonctionnalité de cet outil.

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

Les Services d'information, l'équipe de Politique et analyse des données et un entrepreneur externe ont préparé un énoncé des travaux concernant le lancement de la stratégie de l'informatique décisionnelle. C'est au T2 qu'a commencé l'élaboration d'une solution et de l'infrastructure d'appui à intégrer aux systèmes actuels de la CSTIT. L'équipe de Politique et analyse des données a entamé une évaluation des rapports actuels d'informatique décisionnelle afin d'établir la priorité pour la création des futurs tableaux de données et, au besoin, le déclassement des rapports.

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

Le comité directeur responsable de l'intégrité des données a contribué à l'amélioration des données des intervenants en établissant les priorités des projets à cet égard pour les exercices 2019 et 2020. Le nettoyage des données des intervenants requérants était terminé au T2, et une application fonctionnelle est en place pour repérer les chevauchements dans les systèmes de la CSTIT.

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

Un sondage visant à connaître l'opinion publique à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de sa promotion ainsi qu'à obtenir une rétroaction sur le rendement de la CSTIT a été mené au T1. Un échantillon représentatif, compilé au hasard, de 515 résidents des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut a été obtenu au moyen d'interviews téléphoniques.

Les données ont été recueillies entre le 25 mars et le 29 avril 2019 en anglais, en français ou en inuktitut, selon la préférence linguistique des répondants. Le rapport final en découlant, reçu au T2, constituera le point de départ pour établir des valeurs de référence ainsi que des cibles. De façon plus particulière, ce rapport éclairera un éventuel plan de communication pour pallier des lacunes en matière de sensibilisation et faire en sorte que les bons messages soient transmis au moyen des meilleurs outils pour atteindre nos publics cibles.

2.6.2 Améliorer la communication relative aux services aux intervenants

Parvenir à mieux communiquer en première ligne avec nos intervenants est une priorité constante de la CSTIT. Au T1, le personnel avait jugé prioritaire la correspondance liée aux travailleurs blessés. Au T2, les Communications et les Services des réclamations ont amorcé un examen et une évaluation internes des besoins en réunissant tous les documents pertinents à ce jour. D'autres entrevues sont prévues avec des experts en la matière et le personnel de première ligne afin de cartographier le processus actuel et les cheminements des utilisateurs, et de dégager les points où ça ne va pas. L'équipe des Communications a terminé une analyse interadministrations auprès des autres commissions qui ont récemment lancé des initiatives analogues sur l'expérience client afin de recueillir de l'information sur les approches actuelles, les outils et les leçons retenues.

Dans la prise en compte du savoir-faire culturel dans les documents de communication, la CSTIT a examiné les solutions externes d'examen et de consultation par l'intermédiaire du comité consultatif sur la sécurisation culturelle. Notre organisme reconnaît la nécessité d'harmoniser étroitement cette action avec les initiatives à cet égard. Il aura recours aux ressources et aux résultats des recherches découlant de l'initiative de la sécurisation culturelle afin de les intégrer à l'amélioration des communications avec les intervenants.