

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

PLAN GÉNÉRAL 2020

Plan stratégique 2018 à 2022

WSCC Workers' Safety & Compensation Commission | Commission de la sécurité au travail
et de l'indemnisation des travailleurs

wscn.nt.ca 1.800.661.0792

wscn.nu.ca 1.877.404.4407

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Yellowknife

Tour Centre Square, 5^e étage
5022, 49^e Rue
C. P. 8888
Yellowknife (T.N.-O.) X1A 2R3

Téléphone : 1-867-920-3888
Sans frais : 1-800-661-0792
Télécopieur : 1-867-873-4596
Télécopieur sans frais : 1-866-277-3677

Iqaluit

Édifice Qamutiq, 2^e étage
630, chemin Queen Elizabeth II
C. P. 669
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

Téléphone : 1-867-979-8500
Sans frais : 1-877-404-4407
Télécopieur : 1-867-979-8501
Télécopieur sans frais : 1-866-979-8501

Inuvik

Édifice Blackstone
87, chemin Kingmingya
C. P. 1188
Inuvik (T.N.-O.) X0E 0T0

Téléphone : 1-867-678-2311
Télécopieur : 1-867-678-2302

LIGNE DE SIGNALLEMENT DES INCIDENTS OUVERTE EN TOUT TEMPS

1-800-661-0792

wscn.nt.ca/fr
wscn.nu.ca/fr

WSCCNTNU 
@WSCCNTNU 



Workers' Safety
& Compensation Commission

Commission de la sécurité au travail
et de l'indemnisation des travailleurs

wscn.nt.ca 1.800.661.0792

wscn.nu.ca 1.877.404.4407

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	2
À propos de la CSTIT	3
PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022.....	5
Vision, mission et valeurs.....	6
Le rôle du plan stratégique.....	8
Le processus	9
Objectifs et priorités stratégiques pour 2018 à 2022.....	10
Faire progresser la culture de sécurité.....	12
Fournir des services et des résultats de qualité.....	14
PLAN GÉNÉRAL 2020	16
Priorité stratégique 1 : Faire progresser la culture de sécurité.....	19
1.1 Améliorer la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité au travail (SST).....	19
1.2 Accroître le nombre d'activités éducatives en santé et sécurité au travail (SST) dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables.....	20
1.3 Analyser et traiter les questions et les tendances émergentes en matière de sécurité en milieu de travail.....	21
Priorité stratégique 2 : Fournir des services et des résultats de qualité	22
2.1 Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de services en ligne.....	22
2.2 Accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire	24
2.3 Améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants.....	25
2.4 Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs.....	26
2.5 Améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci	28
2.6 Améliorer la communication	29
Indicateurs de rendement clés.....	30
Budgets de fonctionnement et d'immobilisations 2020	31

Comme toujours, nos priorités, objectifs et mesures mettent l'accent sur la sécurité et les soins pour nos intervenants.

Introduction

Message conjoint du président du conseil et de la présidente-directrice générale

Nous sommes heureux de présenter le plan général 2020 de la Commission de la sécurité et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT), alors que nous en sommes à mi-parcours dans notre cycle stratégique de cinq ans. Ce document directeur témoigne de notre engagement en faveur de deux de nos priorités stratégiques, *faire progresser la culture de sécurité* et *fournir des services et des résultats de qualité*.

La CSTIT offre des services essentiels à plus de 4 000 employeurs et 40 000 travailleurs aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Nous faisons la promotion de la sécurité, fournissons des ressources et du soutien aux employeurs et veillons à l'administration de soins aux travailleurs blessés. Ces responsabilités, nous ne les prenons pas à la légère, et nous avons soigneusement défini notre mission, notre vision et nos valeurs dans l'intérêt de nos intervenants. Chaque année, nous menons une réflexion sur nos progrès, évaluons les données et précisons les prochaines étapes à franchir vers nos objectifs.

La mission de la CSTIT consiste à *promouvoir la santé et la sécurité dans le milieu de travail tout en fournissant une assurance sans égard à la responsabilité aux employeurs et des soins aux travailleurs blessés*. À cette fin, nous mesurons soigneusement nos progrès et déposons des rapports trimestriels et annuels de manière à pouvoir rendre compte de nos engagements. Nous prenons grand soin d'adapter au besoin nos plans d'après notre apprentissage continu et l'évolution du contexte externe dans lequel nous fonctionnons. Conformément à la valeur que nous attribuons à la transparence, tous ces changements sont répertoriés au présent document et nous avons veillé à ce que nos progrès dans le sens de nos objectifs tirent parti de tout changement d'orientation.

Le fait d'être à mi-parcours dans la mise en œuvre de notre plan nous donne l'occasion de réévaluer les objectifs et mesures que nous avons énoncés, de faire le point sur ce qui a été accompli au cours des deux premières années, ainsi que d'apporter les corrections nécessaires pour que nous continuions de réaliser des progrès par rapport à nos priorités stratégiques et parvenions à concrétiser celles-ci. En nous inspirant de nos réussites en 2018 et en 2019, nous avons modifié le plan de manière à rationaliser les activités, à répondre aux nouveaux enjeux et à mieux servir nos intervenants. Nous avons pris les mesures correctives qui s'imposaient après avoir soigneusement examiné nos progrès, notre orientation stratégique et les leçons apprises ces deux dernières années; ces mesures, le cas échéant, sont signalées tout au long du présent document.



David Tucker et Debbie Molloy

Nous sommes heureux de constater que nos progrès concernant les objectifs que nous avons établis vont bon train dans chaque domaine. D'après notre examen et notre analyse de l'information qui a guidé l'établissement de nos mesures de référence, l'année 2019 a été axée sur l'élaboration et la mise en œuvre de diverses stratégies visant à nous aider à avancer vers l'atteinte de nos cibles pour la durée restante du plan. Ces stratégies nous ont permis de progresser dans un certain nombre de domaines, comme la santé et la sécurité au travail (SST), les activités éducatives, le retour au travail, les services en ligne et la gestion financière et un certain nombre d'autres aspects pour lesquels vous pouvez constater les progrès chaque année dans notre rapport annuel. En 2020, la CSTIT reste très engagée en faveur de la « sécurisation culturelle ». Ce nouveau concept pour notre organisme a un sens profond et apporte de la valeur à nos services aux intervenants.

Nous commençons l'année 2020 avec un nouvel enthousiasme à l'égard de notre vision, *éliminer les maladies et les blessures professionnelles*, et toujours désireux de mettre en avant nos priorités stratégiques, en droite ligne avec nos valeurs organisationnelles. Nous vous invitons à prendre connaissance de ce document et réitérons notre intention de vous offrir des mises à jour trimestrielles et annuelles sur nos progrès et notre rendement.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'DT'.

David Tucker
président du conseil

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'DM'.

Debbie Molloy
présidente-directrice générale

À propos de la CSTIT

La CSTIT est un organisme indépendant créé en vertu d'une loi et responsable de l'application de la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs*, de la *Loi sur la sécurité*, de la *Loi sur l'usage des explosifs* et de la *Loi sur la santé et la sécurité dans les mines des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut*. Les gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut nomment un conseil de gouvernance qui supervise le fonctionnement de la CSTIT, laquelle comprend six divisions. Elles sont : bureau du président de la Commission, Services aux intervenants, Services intégrés, Services à la haute direction, Services financiers et Opérations au Nunavut.

La CSTIT fournit des services à environ 40 000 travailleurs et 4 000 employeurs dans les deux territoires, traitant plus de 3 000 réclamations et réalisant plus de 1 000 inspections par année pour maintenir les milieux de travail sécuritaires.

Comme tous les systèmes d'indemnisation des travailleurs au Canada, les services de la CSTIT sont fournis conformément aux principes Meredith. Ceux-ci constituent un compromis historique selon lequel les employeurs financent le système d'indemnisation et partagent la responsabilité des travailleurs blessés; en retour, les travailleurs blessés reçoivent des indemnités pendant leur rétablissement et renoncent à leur droit de poursuivre leur employeur.



Les principes Meredith

1. Indemnisation automatique

Les travailleurs ont droit à des prestations, quelle que soit la façon dont la blessure est survenue. Le travailleur et l'employeur renoncent au droit de poursuivre en justice et il n'y a pas de dispute à propos de la responsabilité d'une blessure.

2. Sécurité des prestations

Un fonds est créé pour garantir la présence de l'argent nécessaire au paiement des prestations.

3. Responsabilité collective

Les employeurs partagent la responsabilité de l'assurance contre les blessures en milieu de travail. Le coût total du système d'indemnisation est partagé par tous les employeurs, et tous les employeurs cotisent à un fonds commun. La responsabilité financière devient leur responsabilité collective.

4. Administration indépendante

Les organismes qui administrent l'assurance indemnisation des travailleurs sont distincts du gouvernement.

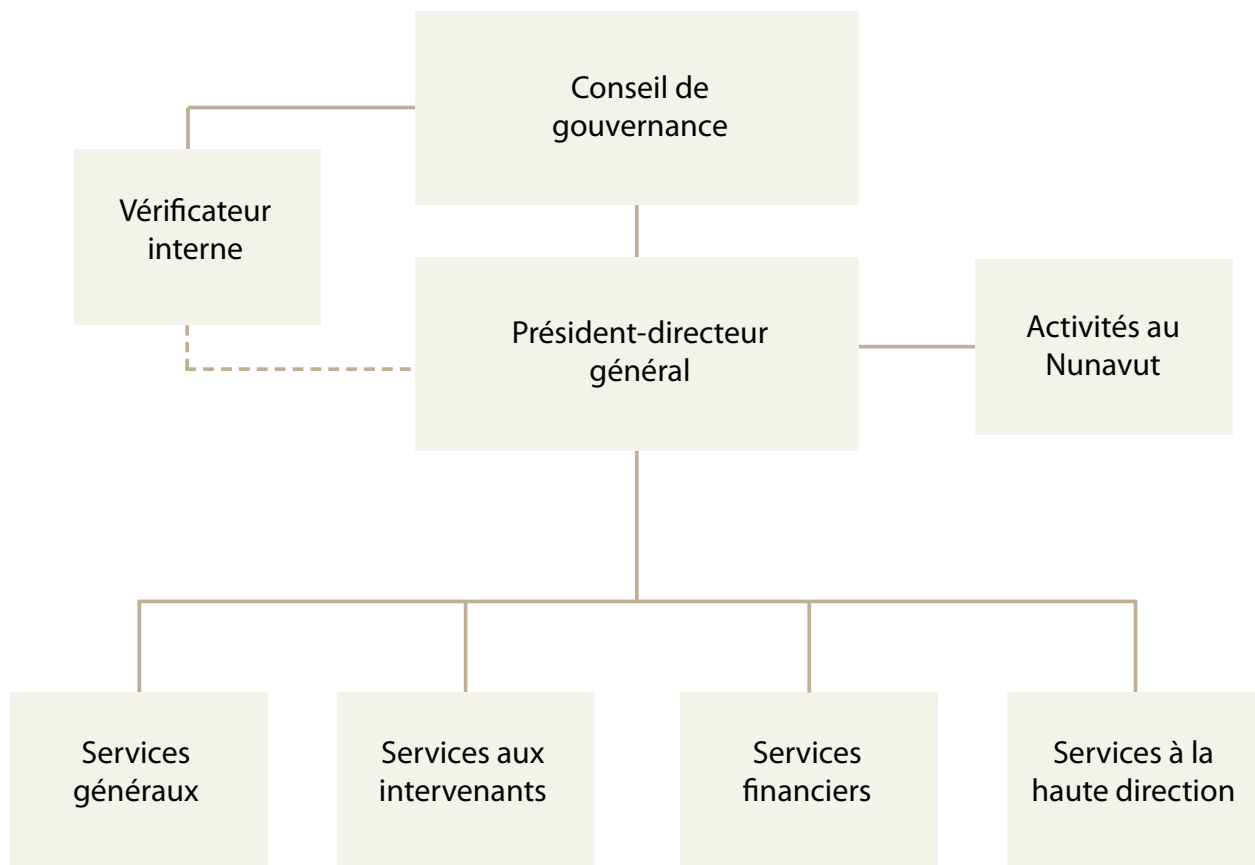
5. Compétence exclusive

Seules les commissions des accidents du travail peuvent offrir l'assurance. Les demandes d'indemnisation sont adressées uniquement à la commission d'indemnisation. C'est elle qui a le dernier mot pour toutes les réclamations.

Structure organisationnelle de la CSTIT

Le conseil de gouvernance de la CSTIT délègue au président-directeur général la responsabilité de la reddition de comptes en matière de rendement organisationnel par rapport aux objectifs stratégiques établis.

La CSTIT des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut est structurée comme suit :



Ces divisions comprennent les services suivants :

Services intégrés : Services d'information; Ressources humaines; Installations

Services aux intervenants : Services des réclamations; Gestion de cas et pensions; Services médicaux; Services aux employeurs; Services de prévention

Services financiers : Finances; Trésorerie et approvisionnement

Services à la haute direction : Politiques, rapports généraux et analyse des données; Comité de révision; Communications

Bureau de la présidente : Présidente-directrice générale; Services juridiques; Vérification interne et enquêtes

Activités au Nunavut

PLAN STRATÉGIQUE

2018 à 2022

A decorative pattern of small, semi-transparent squares in various shades of green, scattered across the lower half of the page.

Notre vision

Éliminer les maladies et les blessures professionnelles.

Notre mission

Nous faisons la promotion de la santé et de la sécurité au travail tout en offrant un régime d'assurance sans égard à la responsabilité aux employeurs ainsi que des soins aux travailleurs blessés.

Nos valeurs

Le respect – Nous faisons preuve d'attention, de compassion et d'honnêteté.

La mobilisation – Nous œuvrons avec les autres pour assurer une participation et une collaboration concrètes.

L'intégrité – Nous respectons nos engagements et agissons équitablement.

L'ouverture – Nous sommes accessibles et optons pour la clarté et la transparence.

La sécurisation culturelle – Nous reconnaissons et respectons la dignité culturelle et enrichissons nos connaissances à cet égard.

L'excellence – Nous sommes efficaces et accordons la priorité au service.

L'intendance – Nous soutenons le Fonds de protection des travailleurs par la reddition de comptes et la responsabilité financière.

En quoi consistent la vision, la mission et les valeurs d'un organisme?

Vision : Un portrait clair, concis et convaincant de la définition du succès pour l'organisme.
La vision doit motiver et inspirer.

Mission : Une brève explication sur la raison d'être de l'organisme, ce qu'il offre et à qui il l'offre.

Valeurs : Les expressions des croyances fondamentales qui guident les comportements des membres du personnel dans leur façon d'agir entre eux et avec les intervenants.

Nos valeurs

Le Conseil de gouvernance de la CSTIT s'est réuni tôt en 2017 pour entreprendre une évaluation et un réexamen de la vision, de la mission et des valeurs. Avec le soutien de l'équipe de haute direction, le Conseil de gouvernance a ajouté deux valeurs aux cinq valeurs existantes. Alors que la CSTIT demeure engagée à l'égard des valeurs de respect, d'engagement, d'intégrité, de transparence et d'excellence, elle s'engage aussi expressément à l'égard des valeurs additionnelles de *sécurisation culturelle* et de *gestion* pour le cycle stratégique de 2018 à 2022.

La sécurisation culturelle – qu'est-ce que c'est?

La sécurisation culturelle est un concept émergent de la prestation de services de soins de santé dans un contexte interculturel où il a été déterminé qu'afin d'offrir des soins de qualité, les services doivent être fournis en fonction des valeurs et des normes culturelles de son bénéficiaire. La sécurisation culturelle constitue une évolution des approches précédentes à l'égard des relations interculturelles en transférant l'autorité de définir la qualité du service fourni au client en fonction de ses normes ethniques, culturelles et individuelles. Pour assurer la sécurisation culturelle, le processus d'humilité culturelle favorise l'autoréflexion afin de comprendre les préjugés personnels et systémiques, reconnaissant humblement l'apprentissage requis pour comprendre l'expérience de l'autre. La CSTIT a déterminé que la prestation de services culturellement sécuritaire est une valeur organisationnelle et s'est engagée à cet égard dans le cadre d'une orientation stratégique de cinq ans de l'organisme afin de fournir le plus haut niveau de service possible à nos différents intervenants, particulièrement les intervenants autochtones que nous servons.

Gestion

La CSTIT a déterminé que la reddition de comptes et la responsabilité financière sont des composantes essentielles à l'atteinte des priorités stratégiques qui consistent à ***faire progresser la culture de sécurité*** et à ***fournir des services et des résultats de qualité***. Dans le plan stratégique 2015 à 2017, ***soutenir le Fonds de protection des travailleurs*** était l'une des trois priorités stratégiques, et celle-ci comportait des objectifs, des mesures et des initiatives connexes au cours du cycle triennal. Le Conseil de gouvernance a déterminé que, puisque la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs est d'importance primordiale pour la CSTIT, cette priorité constitue un engagement clair en vertu de nos valeurs organisationnelles. L'objectif consistant à assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs demeure une composante du présent plan stratégique et est une composante de la priorité stratégique qui consiste à ***fournir des services et des résultats de qualité***.

Le rôle du plan stratégique

Le plan stratégique agit comme un plan d'action qui oriente la direction d'un organisme, cernant les priorités, les objectifs et une voie claire à suivre pour faire avancer ces buts. Il fournit à un organisme l'occasion d'évaluer son mandat, d'assurer l'harmonisation de la mission, de la vision et des valeurs, et d'évaluer sa position actuelle dans un contexte changeant. Pour la CSTIT, un organisme fournissant des services essentiels aux employeurs et aux travailleurs dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, le processus de planification stratégique fournit une occasion d'adaptation continue et d'amélioration dans l'intérêt de nos intervenants.

Ce document fournit un cadre de planification organisationnelle sur une période de cinq ans et est élaboré conjointement par le Conseil de gouvernance et l'équipe de haute direction. Le plan stratégique fournit des priorités et des objectifs sur plusieurs années pour la CSTIT, mais offre la souplesse requise pour procéder à un examen et à une réflexion annuellement afin de nous assurer que les priorités sont toujours pertinentes par rapport aux besoins et aux enjeux émergents. L'élaboration et la mise en œuvre d'*indicateurs clés de performance* pour mesurer les progrès en vue de l'atteinte de ces objectifs sont des composantes

essentielles d'évaluation de la réussite du plan stratégique, et nous prenons soin d'établir des cibles concrètes et mesurables pour nos objectifs. Nous faisons également rapport de nos progrès trimestriellement et annuellement à nos intervenants.

Combiné aux plans généraux annuels, le plan stratégique énonce l'engagement de la CSTIT envers les intervenants, fournit un aperçu interne plus détaillé des plans de travail des divisions et relie les activités de l'organisme à sa vision : *éliminer les maladies professionnelles et les blessures dans le milieu de travail.*

Nous prenons soin d'établir des cibles concrètes et mesurables pour nos objectifs et faisons rapport de nos progrès trimestriellement et annuellement à nos intervenants.

Pour la CSTIT, un organisme fournissant des services essentiels aux employeurs et aux travailleurs dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, le processus de planification stratégique fournit une occasion d'adaptation continue et d'amélioration dans l'intérêt de nos intervenants.

Le processus

De novembre 2016 à mai 2017, le Conseil de gouvernance, l'équipe de haute direction et le personnel de la CSTIT ont reçu du soutien externe pour entreprendre une évaluation approfondie et critique des activités organisationnelles. Ce processus était essentiel pour déterminer les forces et les possibilités de l'organisme, les lacunes et les chevauchements, les tendances émergentes dans le domaine de la santé et la sécurité au travail et les secteurs potentiels d'amélioration dans l'intérêt des intervenants.

S'appuyant sur les progrès accomplis en vertu du plan stratégique 2015 à 2017, on a entrepris plusieurs exercices, notamment la cartographie de la chaîne de valeur, l'engagement des intervenants, la consultation du personnel, les examens sommaires des autres provinces et territoires et une évaluation approfondie de l'environnement externe dans le cadre du processus de planification. Tout au long de ce processus, nous avons pu cerner les domaines d'intérêt prioritaires en nous fondant sur les commentaires de nos intervenants, les priorités des autres commissions des accidents du travail au Canada et le contexte changeant des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Par exemple, les services accrus offerts au moyen de notre plateforme de services en ligne nous aident à rendre la CSTIT plus accessible pour nos intervenants des collectivités éloignées. Alors que la connectivité Internet s'accroît dans le Nord, nous nous engageons à mettre autant de services en ligne que possible afin que les travailleurs et les employeurs puissent accéder rapidement et facilement aux ressources qui relèvent de notre compétence.

Au moyen de la facilitation active, le Conseil de gouvernance et l'équipe de haute direction ont examiné et mis à jour la vision, la mission et les valeurs de la CSTIT, ont déterminé les priorités stratégiques de l'organisme, conformément à la vision, la mission et les valeurs, et ont établi les objectifs de l'organisme pour les cinq prochaines années. Au cours

des années précédentes, la CSTIT a eu recours à un cycle stratégique triennal pour régulièrement examiner, évaluer et mettre à jour la position et la direction de l'organisme. Toutefois, au commencement de 2018, elle adoptera un cycle quinquennal pour se concentrer sur des objectifs et des mesures à plus long terme. Cette transition permet la prise de décisions axées sur les données découlant de nos indicateurs clés de performance et de nos outils de mesures trimestriels, nous assurant un délai suffisant pour la mise en œuvre, l'examen et l'ajustement des objectifs énoncés dans le plan en vue de leur réussite à long terme. Le cycle quinquennal est particulièrement important pour nos objectifs qui comptent plusieurs étapes de mise en œuvre. Nous nous engageons à nous assurer que toutes les activités planifiées en vue de l'atteinte de nos priorités stratégiques sont exécutées de manière efficace, ce qui requiert l'établissement de bases de référence et d'un plan complet bien documenté pour aller de l'avant vers l'atteinte de nos objectifs.

Tournée vers l'avenir, la CSTIT est dotée de deux objectifs axés sur le fonctionnement interne : **améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants**, qui est expliquée en détail dans le présent plan stratégique, et **investir dans notre organisme**, qui fera l'objet d'un suivi et sera mesuré en interne. En tant qu'organisme de service, il est impératif que le personnel qui fournit les services à nos intervenants reçoive une formation appropriée et le soutien requis pour offrir les meilleurs services et résultats possibles. Dans le cadre du présent plan stratégique et de ses objectifs axés sur le fonctionnement interne, la CSTIT s'engage à soutenir ses employés à utiliser leurs compétences, leur dévouement et leur énergie en vue de l'atteinte des objectifs indiqués dans le présent plan et à fournir des services de manière culturellement sécuritaire.

Objectifs et priorités stratégiques pour 2018 à 2022



Priorité stratégique 1 Faire progresser la culture de sécurité

Objectifs

- Améliorer la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité au travail (SST)
- Accroître le nombre d'activités éducatives en SST dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables
- Analyser et traiter les questions et tendances émergentes en matière de sécurité en milieu de travail



Priorité stratégique 2

Fournir des services et résultats de qualité

Objectifs

- Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de services en ligne.
- Accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire.
- Améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants.
- Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs.
- Améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci.
- Améliorer la communication.

Faire progresser la culture de sécurité

À la CSTIT, faire progresser la culture de sécurité constitue notre première priorité stratégique et est au cœur de notre vision qui consiste à **éliminer les maladies professionnelles et les accidents en milieu de travail**.

Dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, l'économie fondée sur les ressources implique une main-d'œuvre diversifiée dans les domaines de la construction, de l'exploitation minière, du camionnage et de l'exploration. Ces industries comprennent souvent des travailleurs temporaires et saisonniers, ce qui fait que le maintien d'une culture de sécurité est impératif pour les employeurs. Comme les activités fondées sur les ressources sont des facteurs économiques clés et qu'elles emploient une part importante de la main-d'œuvre dans le Nord, la CSTIT a maintenu la priorité stratégique qui consiste à **faire progresser la culture de sécurité** du cycle stratégique précédent. Toutefois, la culture de sécurité n'est pas limitée à un domaine de travail particulier; il s'agit d'une attitude générale à l'égard de la sécurité qui va au-delà du lieu de travail et jusqu'à la façon dont nous accordons la priorité à la sécurité dans nos activités quotidiennes. À la CSTIT, la sécurité est notre affaire et la culture de sécurité est essentielle à notre réussite collective. À cette fin, nous avons établi des objectifs et des mesures pour 2020, indiqués dans les pages suivantes, et nous nous sommes engagés à leur égard.

Qu'est-ce que la culture de sécurité?

La **culture de sécurité** est un ensemble de valeurs et de croyances communes concernant la santé et la sécurité en milieu de travail et fait partie de la culture générale d'un organisme. Elle influence la façon dont la priorité est accordée à la sécurité en milieu de travail et oriente les travailleurs, les employeurs et le grand public pour faire de la sécurité la plus grande priorité pour tous. La culture de sécurité se reflète habituellement dans les milieux de travail, mais peut aussi être reflétée dans les établissements d'enseignement, les milieux gouvernementaux et d'autres établissements qui agissent collectivement pour établir un ensemble de valeurs et de croyances communes dans la collectivité.



97 %

des travailleurs dans nos territoires s'entendent pour dire que la sécurité est la responsabilité de tous.

Sondage visant la sensibilisation du public de 2019



Faire progresser la culture de sécurité

Objectifs et mesures stratégiques pour 2020



1.1 Améliorer la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité au travail (SST)

1.1.1 Poursuivre la mise en œuvre de stratégies à l'appui du SRI

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 Continuer le déploiement de la stratégie de SST auprès des jeunes travailleurs.

1.3 Analyser et traiter les questions et les tendances émergentes en matière de santé et sécurité au travail (SST)

1.3.1 Tenir compte des tendances dans le traitement des réclamations liées à la SST

1.3.2 Intégrer des activités stratégiques tenant compte des tendances en matière de SST aux Services dirigé

Le système de responsabilité interne (SRI) est fondé sur le principe selon lequel chaque personne est responsable de la santé et de la sécurité en milieu de travail.

Fournir des services et résultats de qualité

La deuxième priorité stratégique de la CSTIT consiste à **fournir des services et résultats de qualité** à nos intervenants, ce qui comprend les services et les soins rapides, accessibles, compréhensibles et culturellement sécuritaires. Pour s'assurer que les services et les résultats sont efficaces et fructueux, la CSTIT a établi un ensemble d'objectifs qui mettent l'accent sur le fonctionnement interne et externe. Le personnel de la CSTIT fournit des services conformes aux valeurs indiquées dans le présent plan stratégique : respect, engagement, intégrité, transparence, sécurisation culturelle, excellence et gestion. En intégrant ces valeurs dans nos activités quotidiennes, nous nous engageons à fournir des services efficaces, efficaces et de la plus haute qualité à nos intervenants.

Poursuivant sur la lancée du plan stratégique 2015 à 2017, nous avons déterminé six objectifs stratégiques pour respecter la priorité qui consiste à **fournir des services et des résultats de qualité**. Ces objectifs relient nos réalisations antérieures à notre direction pour l'avenir, traitant des priorités établies dans le processus de planification stratégique au bénéfice de nos intervenants.



Le personnel de la CSTIT fournit des services conformes aux valeurs indiquées dans le présent plan stratégique : respect, engagement, intégrité, transparence, sécurisation culturelle, excellence et gestion.

Fournir des services et résultats de qualité

Objectifs et mesures stratégiques pour 2020



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
- 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.

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

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

- 2.3.1 Approfondir la sensibilisation culturelle et la sensibilité culturelle au sein de la CSTIT
- 2.3.2 Élaborer une stratégie de renforcement du savoir-faire culturel pour permettre à la CSTIT de pratiquer la sécurisation culturelle

2.4 Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs

- 2.4.1 Entreprendre un examen systématique de nos facteurs financiers
- 2.4.2 Effectuer un examen du programme de pensions à vie de la CSTIT
- 2.4.3 Faire avancer le programme Excellence continue

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

- 2.5.1 Soutenir la prise de décisions interne en matière de gestion de données au moyen d'outils d'informatique décisionnelle
- 2.5.2 Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie pour assurer l'intégrité des données afin d'améliorer les données des intervenants

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
- 2.6.2 Améliorer la communication relative aux services aux intervenants

PLAN GÉNÉRAL 2020



Plan général 2020

La CSTIT prépare des plans généraux annuels pour orienter ses activités au cours de la prochaine année, faisant progresser les objectifs et les mesures énoncés dans le plan stratégique 2018-2022. Le plan général 2020 a été préparé conformément au paragraphe 91(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques* du Nunavut et au Cadre de planification et de responsabilisation (*Planning and Accountability Framework*) du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, conformément à l'article 21 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Ce plan énonce les priorités de la CSTIT pour les 12 prochains mois, la voie à suivre et les budgets de fonctionnement et d'immobilisations pour 2020.

2020 marque la troisième année du cycle stratégique actuel, poursuivant les efforts déployés pour réaliser deux de nos priorités stratégiques, **faire progresser la culture de sécurité** et **fournir des services et des résultats de qualité**. Se fondant sur les réalisations et les leçons des deux dernières années, la CSTIT a établi les prochaines étapes à franchir dans le cycle quinquennal, confirmant la direction fixée et prévoyant un ajustement en fonction des avancées organisationnelles, du contexte externe et des besoins de nos intervenants.

Des modifications ont été apportées à un certain nombre d'objectifs stratégiques et de mesures prévues pour **faire progresser la culture de sécurité**. Les anciens objectifs 1.1 – *Accroître le nombre d'employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail (SST)* et 1.5 – *Améliorer la sensibilisation du public au sujet du système de responsabilité interne (SRI)* sont maintenant fusionnés en un nouvel objectif 1.1 – *Améliorer la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité au travail (SST)*. La combinaison de ces deux objectifs découle des réalisations et progrès marqués en ce qui a trait à diverses mesures visant à *accroître le nombre d'employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail (SST)* durant les deux premières années du cycle stratégique. La CSTIT continue de soutenir les employeurs des deux territoires dans l'élaboration de programmes de SST, ceux-ci comptant parmi les nombreux moyens d'opérationnaliser

le Système de responsabilité interne. Les indicateurs de rendement clés 2 et 3 permettent de s'assurer que les progrès se poursuivent au chapitre des objectifs combinés.

Les mesures prévues à l'appui de l'objectif 1.2 – *Accroître les activités éducatives en SST dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables* ont été revues afin d'appuyer le plan de travail élaboré par les Services de prévention pour répondre aux besoins de divers groupes dans la foulée d'une approche échelonnée pluriannuelle. Reconnaisant que l'expression *travailleurs vulnérables* couvre divers groupes, la CSTIT s'est dotée de *mesures* distinctes en fonction des *initiatives* lancées pour favoriser une progression dans chaque groupe démographique. Le fait de se doter de mesures distinctes rationalise la reddition des comptes et permet de s'assurer que les initiatives sont suffisamment diversifiées, tout en faisant en sorte que la CSTIT reste imputable à l'égard des progrès dans les différents groupes cibles.

On a retiré l'objectif 1.3 – *Améliorer les critères des inspections dirigées afin d'accroître la conformité aux règlements en vigueur*. En 2019, deux des trois mesures de nature législative s'inscrivant dans cet objectif ont été retirées, étant jugées appliquées. La mesure restante, 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* n'était associée qu'à une initiative en 2019, et celle-ci a été menée à bien. Dorénavant, les initiatives à l'appui de la mesure 1.3.2 – *Intégrer des activités stratégiques tenant compte des tendances en matière de SST aux Services dirigés* seront axées sur des activités touchant les milieux de travail à haut risque, ce qui évitera les chevauchements entre deux objectifs.

Seules des modifications mineures ont été apportées à **Fournir des services et des résultats de qualité**. La modification la plus importante influe sur l'objectif 2.5 – *Améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci*, où l'ancienne mesure 2.5.1 – 2.5.1 *Mettre à jour la Classification nationale des professions (CNP), la Classification type des industries (CTI), et établir les taux de classification pour les employeurs en vertu des normes actuelles* est intégrée à une nouvelle initiative à l'appui de la mesure 2.5.2 – *Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie pour assurer l'intégrité des données afin d'améliorer les données des intervenants*. Tous ces changements combinés aux divers objectifs et mesures en 2020 mettent en relief l'achèvement de certains projets, et

ils favorisent une harmonisation des activités pour renforcer les capacités, accroître les ressources affectées aux projets et atteindre de meilleurs résultats finaux pour les intervenants. La CSTIT a déployé des efforts d'atténuation pour faciliter la reddition des comptes et rester sur notre lancée dans tous les secteurs touchés par des changements, y compris la production de rapports trimestriels et la surveillance des progrès au moyen d'indicateurs de rendement clés.

Dans la présente section, les plans de 2020 sont présentés avec des indicateurs de rendement clés qui permettent de surveiller et d'évaluer les progrès par rapport à ces objectifs.

Les indicateurs clés de performance – que sont-ils?

Les indicateurs clés de performance (ICP) sont des valeurs mesurables servant à évaluer les progrès de la CSTIT en vue de l'atteinte des cibles déterminées dans le cadre de son plan stratégique et à évaluer l'efficacité fonctionnelle de nos services standards. La CSTIT établit annuellement des cibles qui visent l'avenir de l'organisme.

Les ICP efficaces sont SMART : spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis. La CSTIT établit des ICP qui mesurent l'évolution générale de l'organisme, en se fondant sur une combinaison de nos priorités stratégiques et des services quotidiens que nous fournissons.

La CSTIT présente des rapports trimestriels et annuels sur les ICP.



Priorité stratégique 1 : Faire progresser la culture de sécurité

1.1 Améliorer la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) et de la mise en œuvre de programmes de santé et de sécurité au travail (SST)

1.1.1 Poursuivre la mise en œuvre de stratégies à l'appui du SRI



- Fournir des outils, du matériel pédagogique et des documents aux employeurs pour aider à pallier les lacunes dans les connaissances relatives au SRI en fonction des commentaires obtenus grâce au sondage visant la sensibilisation du public
- Collaborer avec la Northern Safety Association et d'autres organismes pour promouvoir le SRI et éduquer le public à son sujet
- Formuler et mettre en œuvre des recommandations en marge de l'évaluation du programme Safe Advantage

Le système de responsabilité interne (SRI) est fondé sur le principe selon lequel chaque personne est responsable de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Il s'agit d'un élément essentiel à la culture de sécurité, ce qui constitue un ensemble de valeurs et de croyances communes qui influencent la façon dont on accorde la priorité à la sécurité dans le milieu de travail et dans la société en général. Les valeurs qui sous-tendent la culture de sécurité comprennent les attentes en matière de santé et de sécurité en milieu de travail, la reconnaissance du fait que les travailleurs constituent la ressource la plus précieuse de l'organisme, et la valorisation de la santé et de la sécurité en plus de la productivité, la qualité et la rémunération. Un autre facteur contribuant à la culture de sécurité est la croyance que les blessures en milieu de travail et les maladies professionnelles peuvent être prévenues, que les supérieurs et chefs d'équipe favorisent l'amélioration et que chacun doit contribuer à l'essor de milieux de travail sains et sécuritaires.

En 2019, la CSTIT a établi des données de référence pour déterminer le niveau de sensibilisation actuel au SRI dans les deux territoires, en plus d'élaborer une stratégie organisationnelle ciblée et de soutenir les employeurs dans la mise en œuvre de programmes de SST. Forte de ses réalisations, la CSTIT est allée de l'avant dans l'établissement d'un nouvel objectif en 2020 : **améliorer la sensibilisation du public à l'égard du SRI et de la mise en œuvre de programmes de SST.**

Les commentaires obtenus grâce au sondage visant la sensibilisation du public de 2019 guideront la CSTIT dans l'affectation de ressources aux employeurs pour remédier aux lacunes subsistantes en ce qui a trait à la sensibilisation au SRI, favorisant ainsi la progression de notre stratégie connexe. La CSTIT tirera également parti de partenariats avec des organismes spécialisés dans le domaine de la sécurité pour promouvoir la distribution de matériel pédagogique sur le SRI. Nous avons l'intention, en 2020, de passer en revue notre programme d'incitation à la sécurité pour les employeurs, *Safe Advantage*, et de formuler et d'appliquer des recommandations pour en assurer l'efficacité et l'atteinte de son but ultime, améliorer la SST et réduire les blessures en milieu de travail.

La CSTIT demeure résolue à aider tous les employeurs des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut à accorder la priorité à la sécurité, à veiller à ce que soient en place, à l'intention des travailleurs et des employeurs, des programmes solides leur permettant de collaborer et ainsi d'assumer leur responsabilité commune en matière de sécurité et de maintenir les principes du SRI. Les progrès en vue de l'atteinte de cet objectif seront mesurés par l'indicateur de rendement clé 2 – *Augmentation du nombre d'employeurs dotés d'un programme de SST* et l'indicateur de rendement clé 3 – *Accroissement de la sensibilisation du public à l'égard du SRI.*

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 Continuer le déploiement de la stratégie de SST auprès des jeunes travailleurs



- Faire valoir la certification du cours sur la sécurité des jeunes travailleurs auprès des employeurs comme une pratique exemplaire dans les exigences relatives à l'embauche de jeunes
- Faire connaître la certification du cours sur la sécurité des jeunes travailleurs auprès des jeunes aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut
- Collaborer avec la Northern Safety Association pour améliorer l'utilisation du Programme de certification en sécurité pour les jeunes travailleurs dans l'embauche de jeunes travailleurs

La CSTIT croit que tous devraient savoir comment travailler en toute sécurité et avoir accès aux ressources en SST. En 2018, la CSTIT s'est engagée à **accroître les activités éducatives en SST dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables** de façon à saisir quels sont les divers besoins des travailleurs et des employeurs et à offrir si nécessaire un soutien supplémentaire en SST. Les travailleurs vulnérables constituent des groupes d'intervenants uniques dont les besoins ne sont peut-être pas satisfaits à l'aide du matériel didactique actuel sur la SST.

En 2019, la CSTIT s'est servi des données de référence concernant les jeunes travailleurs recueillies au cours de l'année précédente pour mettre sur pied des activités éducatives à l'intention de ces derniers. Le cours interactif en ligne intitulé « Programme de certification en sécurité pour les jeunes travailleurs » a été élaboré dans le cadre de notre stratégie relative aux activités éducatives en SST, afin de renseigner les jeunes travailleurs sur leurs droits et leurs responsabilités en vertu de la loi, et de les aider à mieux comprendre comment travailler en toute sécurité.

Cette année, en collaboration avec la Northern Safety Association (NSA), la CSTIT s'est engagée à rendre le Programme de certification en sécurité pour les jeunes travailleurs accessible aux employeurs et aux jeunes travailleurs partout aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Grâce à la formation de partenariats, à la sensibilisation et à la promotion, les employeurs seront encouragés à se servir du programme de certification dans le cadre du processus de recrutement de jeunes travailleurs.

Progressivement, au cours des cinq années du plan stratégique, la CSTIT dressera un tableau exhaustif des besoins divers des intervenants aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, en élaborant et mettant en œuvre des programmes qui aident efficacement les intervenants, et en veillant à ce que ceux-ci aient les outils et les ressources nécessaires pour travailler en toute sécurité. Puisque les groupes d'intervenants ciblés sont divers, les progrès seront mesurés par des mises à jour trimestrielles et annuelles.

Les travailleurs âgés de moins de 25 ans sont considérés comme de jeunes travailleurs, et ils courent un risque plus élevé de se blesser et de subir un incident. Établir une solide culture de sécurité dès la première journée de travail est l'un des meilleurs moyens de prévenir les incidents survenant au travail.

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

1.3.1 Tenir compte des tendances dans le traitement des réclamations liées à la SST



- Au moyen d'activités de sensibilisation destinées aux intervenants, offrir des outils éducatifs sur la sécurité psychologique et soutenir les efforts déployés pour fournir des milieux de travail sécuritaires
- Établir des relations de travail fondées sur la collaboration pour réduire les blessures psychologiques dans les milieux de travail à risque élevé
- Procéder à une analyse des tendances nouvelles et émergentes en matière de SST, et déterminer les mesures appropriées à prendre en collaboration avec la NSA

1.3.2 Intégrer des activités stratégiques tenant compte des tendances en matière de SST aux Services dirigés

- Élargir les activités de sensibilisation des Services dirigés, et mobiliser les employeurs pour combler les lacunes dans leurs programmes de SST
- Sonder les options offertes pour améliorer le Système de responsabilité interne auprès des entrepreneurs présents sur plusieurs chantiers

La CSTIT sait que les milieux de travail ne sont pas statiques, mais en perpétuel changement; ils évoluent, marqués par les tendances nouvelles et des précédents juridiques partout au Canada et de par le monde. La CSTIT est d'avis que les blessures psychologiques constituent un problème important en matière d'indemnisation des travailleurs, et elle mène des recherches et analyses intensives sur les programmes et cadres qui existent pour traiter les problèmes de santé mentale. En 2019, nous avons élaboré un cadre et une stratégie pour traiter les blessures psychologiques, sensibiliser les intervenants à leur égard et apporter un appui interne au personnel pour dépister d'entrée de jeu les besoins psychologiques découlant de blessures. Dans le contexte de ses efforts continus pour traiter les blessures psychologiques, la CSTIT tournera son attention vers l'extérieur en 2020 et offrira des activités éducatives sur la sécurité psychologique aux intervenants. Elle travaillera également à l'établissement de relations de collaboration avec les employeurs dans les milieux de travail à haut risque, dans le but de réduire les blessures psychologiques.

La CSTIT maintient son engagement pour **analyser et traiter les questions et les tendances émergentes en matière de sécurité en milieu de travail**, et elle intégrera les conclusions en découlant à l'approche guidant l'unité de prévention aux

Services dirigés. Les inspections dirigées font en sorte que les employeurs dans les industries à haut risque reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour satisfaire aux exigences de la législation en matière de sécurité, et que tous les intervenants demeurent en sécurité dans le milieu de travail.

Dans le cadre de l'analyse des tendances émergentes, des entrepreneurs menant leurs activités sur plusieurs chantiers se sont vu offrir l'occasion, en 2019, d'améliorer l'uniformité des SRI entre ces divers emplacements. En 2020, les activités de sensibilisation des services dirigés seront élargies pour inclure également les lacunes des employeurs en matière de programmes de SST. La CSTIT procédera à des examens trimestriels des données et continuera d'accorder la priorité à ses plans d'action et à les modifier en conséquence, à mesure que nous progresserons vers l'intégration des risques et des tendances cernés en milieu de travail au sein des services dirigés. Cela nous permettra de prendre des mesures proactives pour offrir des services de qualité aux intervenants et de veiller à ce que les activités très dangereuses fassent l'objet d'un soutien approprié. Les progrès vers cet objectif global seront mesurés et publiés de façon qualitative dans les mises à jour trimestrielles et annuelles.

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

- Mettre en place un outil d'envoi de factures électroniques pour les fournisseurs de services médicaux
- Introduire des services supplémentaires pour la gestion générale du compte d'employeur

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

- Améliorer le système en soi et l'architecture réseau pour minimiser l'interruption des services en ligne et assurer la sécurité des systèmes
- Terminer la mise en œuvre du cadre de préparation à la transformation des activités



91 % des utilisateurs ont répondu être satisfaits des services en ligne fournis par la CSTIT

Rapport de gestion trimestriel, 2^e trimestre de 2019



L'accès accru à Internet et à des connexions plus fiables a facilité l'utilisation des services en ligne pour les intervenants de la CSTIT aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

La CSTIT continue d'avancer en 2020 dans ses efforts pour **poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de services en ligne**. L'accès accru à Internet et à des connexions plus fiables a facilité l'utilisation des services en ligne pour les intervenants de la CSTIT aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, et la CSTIT est résolue à mettre à profit les canaux en ligne pour fournir des services de façon efficace et efficiente. Tout au long de l'année 2019, les Services d'information de la CSTIT ont veillé à ce que l'infrastructure en ligne soit stable, sécuritaire, bien intégrée et munie de ce qu'il faut pour continuer de s'étendre. Il a fallu pour cela mener à bien divers projets et diverses évaluations de façon à s'assurer de l'interopérabilité des systèmes, à dégager les lacunes ou les améliorations requises et à continuer d'ajouter d'autres services en ligne.

En 2020, la CSTIT a relevé un certain nombre de priorités concernant la stratégie des services en ligne, en se fondant sur les commentaires des intervenants. Nous achèverons la mise en place d'un outil d'envoi de factures électroniques pour les fournisseurs de services médicaux et la mise en œuvre de services supplémentaires de gestion des comptes pour les employeurs. La réalisation de ces deux projets nécessitera des examens sommaires des autres provinces et territoires, un examen des exigences et une analyse opérationnelle avant que l'on puisse entamer les phases d'élaboration, de mise en œuvre, d'essai, de formation et de communication.

Les Services d'information procéderont également à l'amélioration du système et de l'architecture réseau afin de réduire les périodes d'interruption de service pour les intervenants. La sécurité du système se situe au premier plan de la stratégie des services en ligne, car la CSTIT continue de renforcer la sécurité numérique et de se protéger contre les menaces. Au fil de l'évolution des modalités de fonctionnement de la CSTIT et de ses services aux intervenants, et tandis que d'autres services seront offerts en ligne, nous mènerons à bien le déploiement du cadre de préparation à la transformation des activités pour veiller à ce que la qualité des services demeure une priorité.

Afin que l'élaboration et la mise en œuvre continue de services en ligne additionnels répondent aux besoins des travailleurs et des employeurs, la CSTIT continuera de mesurer ces services en recueillant une cote de satisfaction et en faisant rapport sur ceux-ci tous les trimestres. La cible du taux de satisfaction des utilisateurs de 80 % a été établie pour 2018 à 2022, et l'indicateur de rendement clé 8 (**satisfaction des utilisateurs de services en ligne**) a été introduit pour mesurer ces progrès.

La CSTIT offre actuellement **12** services en ligne, dont la déclaration de la masse salariale annuelle, l'inscription d'une entreprise, l'obtention d'une lettre de conformité, la notification d'un projet relatif à l'amiante et le signalement d'un travail dangereux.



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 précoce

- Améliorer les compétences et les connaissances du personnel des Réclamations en ce qui a trait aux processus de retour au travail ainsi qu'aux ressources et aux mécanismes de soutien connexes
- Améliorer les compétences et les connaissances des inspecteurs en SST en ce qui a trait aux ressources offertes pour faciliter le retour au travail

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

- Concevoir et lancer une campagne de communication axée sur le retour au travail
- Élaborer une proposition législative pour appuyer le retour au travail
- Passer en revue et actualiser le code de pratique Retour au travail

La vision de la CSTIT est d'éliminer les maladies professionnelles et les accidents en milieu du travail, et elle continuera de travailler sans relâche pour atteindre cet objectif. Toutefois, lorsque des travailleurs se blessent ou tombent malades, le retour au travail en temps opportun et de manière sécuritaire est une priorité pour la CSTIT, et ce, au bénéfice du travailleur et de l'employeur. Nous sommes résolus à atteindre l'objectif fixé lors du cycle stratégique précédent pour **accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire**, en misant plus particulièrement sur l'intervention précoce et en incitant davantage d'employeurs à participer aux programmes de retour au travail (RAT).

Intervenir tôt est crucial pour obtenir de bons résultats en matière de RAT. En 2019, la CSTIT a mis en œuvre une stratégie visant à s'assurer que son personnel et les intervenants disposent de la formation et des ressources appropriées pour faciliter une intervention précoce. En tant que principale partie au processus de RAT, la CSTIT s'est engagée à favoriser l'amélioration des compétences et des connaissances du personnel des Réclamations et des inspecteurs en SST en ce qui a trait à ce processus par une formation à l'interne et la production de publications.

Les employeurs peuvent aussi jouer un rôle névralgique dans le processus de retour au travail, et le fait que davantage d'employeurs participent à des programmes de retour au travail contribue à ce que plus de travailleurs blessés retournent à leurs fonctions de façon sécuritaire et dans les meilleurs délais. Le personnel de la CSTIT a réalisé des progrès en 2019 dans ses efforts pour cerner des possibilités de collaboration entre divers partenaires afin de faciliter le RAT, et de fournir aux employeurs des ressources et des solutions innovatrices.

Au cours de l'année à venir, la CSTIT continuera de promouvoir les interventions en matière de RAT auprès des employeurs en lançant une campagne de communication, en préparant une proposition législative favorisant l'obtention de résultats et en actualisant le code de pratique sur le RAT. La CSTIT surveillera les progrès en vue de l'atteinte de cet objectif au moyen de l'indicateur de rendement clé 7 (**retour au travail**), qui mesure le pourcentage de travailleurs retournant au travail dans les six mois suivant une blessure.

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

2.3.1 Approfondir la sensibilisation culturelle et la sensibilité culturelle au sein de la CSTIT



- Inciter l'équipe consultative chargée de la sécurisation culturelle de la CSTIT à favoriser la sensibilisation interculturelle par la proposition d'activités d'apprentissage et d'événements
- Continuer d'offrir des activités d'apprentissage sur les compétences culturelles à l'intention du personnel de la CSTIT

2.3.2 Élaborer une stratégie de renforcement du savoir-faire culturel pour permettre à la CSTIT de pratiquer la sécurisation culturelle

- Poursuivre les possibilités de collaboration avec des partenaires pour renforcer la compétence culturelle
- Intégrer les éléments caractérisant la compétence culturelle aux examens des ressources internes

La sécurisation culturelle est un concept émergent de l'industrie des soins de santé, où il était clair que la prestation de services était souvent réalisée de manière interculturelle. Il a été déterminé que la prestation efficace de soins à une personne de culture différente nécessitait que les services soient fournis conformément aux valeurs et aux normes du bénéficiaire, et nécessitait un processus d'autoréflexion afin de comprendre les préjugés personnels et systémiques nuisant à une prestation de soins efficace.

À la suite du rapport publié par la Commission de vérité et de réconciliation du gouvernement du Canada, dans lequel on aborde l'héritage du colonialisme et des pensionnats indiens au Canada ayant causé un traumatisme historique profond et une perte de cohésion culturelle pour les peuples autochtones, la CSTIT a accordé la priorité à la sécurisation culturelle dans le cadre de son cycle stratégique 2018 à 2022. Aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, où les peuples autochtones comptent pour 52 % et 86 % de la population respectivement, la CSTIT reconnaît et respecte l'importance d'accorder des services à tous les intervenants de manière appropriée et sécuritaire sur le plan culturel. Ainsi, l'objectif consistant à **améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants** sera dorénavant intégré dans la direction stratégique de l'organisme.

Parvenir à ce que le personnel et les intervenants aient un environnement sécuritaire est un cheminement de longue haleine qui exige l'adoption de mesures progressives, prévues chaque année dans le plan. Après avoir mené à bien, à l'échelle de l'organisation, une analyse des forces, des faiblesses, des perspectives et des menaces en matière de savoir-faire culturel, la CSTIT a mobilisé des meneurs du domaine de la sécurisation culturelle dans les deux territoires, afin de leur demander conseil sur les applications pratiques des concepts de sécurisation et d'humilité culturelles dans les activités de la Commission. Un comité consultatif chargé de la sécurisation culturelle a été mis sur pied afin de soutenir l'opérationnalisation de la sécurisation culturelle à tous les niveaux de l'organisation.

En 2020, la CSTIT continuera de promouvoir la sensibilisation culturelle et la sensibilité aux faits culturels à l'interne en demandant à l'équipe consultative chargée de la sécurisation culturelle de repérer et de coordonner les possibilités et activités d'apprentissage d'intérêt pour le personnel de la CSTIT. La CSTIT élaborera également une stratégie visant à encourager l'organisation à pratiquer la sécurisation culturelle dans ses activités quotidiennes. Pour ce faire, elle tirera parti de possibilités de collaboration afin de forger des partenariats destinés à contribuer au renforcement du savoir-faire culturel à l'interne, et elle procédera à un examen des ressources internes pour veiller à ce qu'elles correspondent aux efforts de sécurisation culturelle.

2.4 Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs

2.4.1 Entreprendre un examen systématique de nos facteurs financiers

- Mettre en place un modèle de projection et de planification et familiariser la direction avec son utilisation
- Intégrer l'utilisation du modèle de projection et de planification aux pratiques de prise de décisions opérationnelles, au besoin
- Amorcer toutes les modifications nécessaires au système en place ou à la collecte de renseignements pour appuyer l'application de la Norme internationale d'information financière (IFRS) 17
- Repérer les modifications qui s'imposent aux politiques et les formuler pour réduire au minimum l'incidence de l'application de l'IFRS 17 sur l'établissement des taux ou les exigences relatives à la présentation des rapports



2.4.2 Effectuer un examen du programme de pensions à vie de la CSTIT

- Entamer une consultation externe, et évaluer et intégrer les commentaires en découlant au besoin
- Repérer les modifications qui s'imposent au système et aux procédés internes, ainsi que leurs répercussions sur les coûts de mise en œuvre et opérationnels
- Rédiger une proposition législative et les modifications essentielles aux politiques

2.4.3 Faire avancer le programme Excellence continue

- Poursuivre la mise en œuvre du programme Excellence continue (EC) à l'intention du personnel de la CSTIT
- Organiser des événements EC s'il y a lieu et veiller à les adapter aux besoins

Le Fonds de protection des travailleurs bénéficie de l'appui des évaluations des employeurs et du rendement de l'investissement. La gestion financière de ce fonds est l'une des responsabilités de la CSTIT, qui doit veiller à ce que les activités se poursuivent et à ce que les demandeurs reçoivent les paiements et les services requis à la suite d'une blessure professionnelle. Au cœur même de la capacité de parvenir à des services et à des résultats de qualité se trouve la nécessité d'**assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs**.

En 2019, la CSTIT a analysé les principaux éléments moteurs financiers pour élaborer un modèle de projection et de planification. Celui-ci sera présenté à l'équipe de direction et intégré aux prises de décisions opérationnelles en 2020. Une

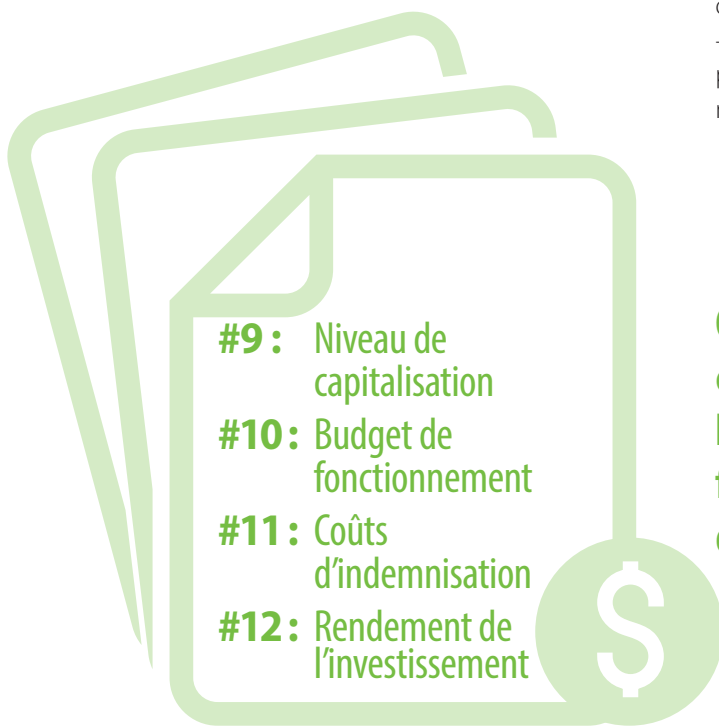
meilleure connaissance des facteurs influant sur les éléments moteurs financiers permet à la CSTIT de réagir en conséquence, de cerner des possibilités et d'agir pour économiser ou adapter des projets. La CSTIT évaluera également l'information existante ou les lacunes du système qui empêchent l'application de la Norme internationale d'information financière (IFRS) 17, en plus de repérer les modifications à nos politiques qui s'imposent et les formuler pour réduire au minimum l'incidence de l'application de l'IFRS 17 sur l'établissement des taux ou les exigences relatives à la présentation des rapports. L'adoption de l'IFRS 17 permettra d'aligner les rapports financiers de la CSTIT sur ceux d'autres commissions des accidents du travail au Canada.

L'indicateur de rendement clé 10 – Budget de fonctionnement et l'indicateur de rendement 11 – Coûts d'indemnisation permettront d'évaluer les progrès relatifs à cette mesure, et de veiller à ce que les facteurs financiers soient compris et reflétés dans le processus de budgétisation.

De manière à maintenir une correspondance au niveau des politiques et des lignes directrices dans l'ensemble des commissions des accidents du travail du Canada, la CSTIT procède actuellement à un examen de son programme des pensions à vie. En 2018, elle a travaillé à l'élaboration et au déploiement d'un plan de consultation des intervenants. La CSTIT considère prioritaire de veiller à ce que les intervenants disposent de l'information dont ils ont besoin pour offrir une rétroaction valable. Pour l'avenir, la CSTIT poursuivra des consultations à l'externe et rédigera des propositions législatives et des politiques, en attendant l'approbation du conseil de gouvernance. Dans les deux territoires, les processus législatifs peuvent influencer sur le calendrier associé à ces mesures, mais la CSTIT tentera de repérer les modifications qui s'imposent au système interne et aux processus, en plus d'évaluer les coûts opérationnels de l'intégration de telles modifications qui seraient nécessaires en raison des résultats du processus d'examen.

Le programme Excellence continue (EC) de la CSTIT participe à la responsabilité financière en relevant l'efficacité opérationnelle par de constantes améliorations de processus. Le programme EC permet de déceler les inefficacités et le gaspillage dans les processus de la Commission et rassemble les experts en la matière qui examinent, évaluent et trouvent des solutions innovatrices. En 2018, la CSTIT a entrepris un remaniement exhaustif et une mise à jour complète du programme Excellence continue (EC), notamment par un enrichissement des ressources, en offrant une formation supplémentaire au personnel au concept Lean Six Sigma, en créant un programme d'apprentissage Lean Six Sigma et en sélectionnant une nouvelle équipe de meneurs de l'Excellence continue à l'échelle organisationnelle. La mise en œuvre d'un programme de formation EC pour l'ensemble du personnel de la CSTIT ainsi que l'animation d'activités d'EC de façon permanente aideront au maintien de progrès sur ce plan en 2020.

L'intendance financière du Fonds de protection des travailleurs et les mesures liées à cet objectif font l'objet d'une évaluation sous l'angle de l'indicateur de rendement clé 9 – *Niveau de capitalisation* et de l'indicateur de rendement clé 12 – *Rendement de l'investissement*. Le niveau de capitalisation de la CSTIT, qui est établi en vertu d'un modèle de financement établi dans la politique 10.05 – Stratégie de financement, a une plage de 110 % à 135 % pour être considéré comme adéquatement financé et ne nécessiter aucune action.



Quatre indicateurs de rendement clés permettent de suivre l'objectif relatif à l'intendance financière du Fonds de protection des travailleurs :

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

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



- Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie relative à l'informatique décisionnelle, en continuant de cerner les besoins de la CSTIT en matière de données

2.5.2 Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie pour assurer l'intégrité des données afin d'améliorer les données des intervenants

- Mettre à jour la Classification nationale des professions (CNP) en fonction de meilleures normes pratiques de codage
- Préparer un plan de gestion du changement afin de gérer la mise en place de la nouvelle Classification type des industries (CTI)
- Définir la solution à suivre pour assurer l'uniformisation des données en ce qui a trait au camionnage dans plusieurs territoires et provinces

Les données permettent à la CSTIT de prendre des décisions éclairées pour améliorer la prestation des services d'après les domaines faisant ressortir les succès et les faiblesses en fonction des tendances et des anomalies dégagées. L'objectif consistant à **améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci** comprend plusieurs mesures connexes qui permettront à la CSTIT de mieux s'aligner par rapport aux autres commissions des accidents du travail, d'améliorer l'intégrité des données pour l'usage interne et de fournir des renseignements exacts aux fins de l'évaluation de la prestation de services.

En 2018, la CSTIT a utilisé la classification type des professions (CTP) pour établir une classification des professions des demandeurs et a entrepris une évaluation visant la transition dans la structure de la Classification nationale des professions (CNP). La CNP est un cadre national de normalisation des titres de professions, utilisé pour compiler, analyser et comparer l'information à l'échelle du pays. De la même façon, la CSTIT est en voie de décider de la meilleure façon de passer de la classification type des industries (CTI) aux codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN). En se fondant sur des résultats d'une évaluation de l'utilisation des codes à l'échelle de l'organisme, la Commission a préparé un plan de gestion du changement en 2019 afin de gérer la mise en place des nouveaux codes. En 2020, la CSTIT produira du matériel de formation et de communication afin de mettre à jour et d'intégrer les nouveaux codes, qui devraient être dorénavant répercutés dans la totalité des systèmes touchés. Dans le cadre de sa stratégie relative à l'intégrité des données, la CSTIT procédera également à un examen dans les provinces et territoires dans le but de comprendre comment les données

intergouvernementales sur le camionnage sont recueillies et stockées, afin d'éliminer les problèmes d'incohérence des données dans ce domaine.

Le fait de disposer de capacités de données à jour en temps réel grâce aux outils de l'informatique décisionnelle favorise à l'interne la prise de décisions de gestion informées. Après avoir renforcé ses capacités en matière d'outils d'informatique décisionnelle, la CSTIT a lancé avec succès un projet pilote de tableau de bord des données en 2018 pour les Services des réclamations. Compte tenu des résultats favorables de cet outil, la CSTIT a décidé d'étendre l'usage des tableaux de bord de données à d'autres services prioritaires et poursuivra ses efforts en ce sens en 2020, étant donné les besoins de données qu'elle continue de recenser dans l'ensemble de son organisation.

L'intégrité des données est essentielle à la prestation de services de qualité aux intervenants et, en 2018, la CSTIT a créé un comité directeur de l'intégrité des données pour superviser les divers projets de collecte des données en cours dans l'ensemble de l'organisme. Ce comité fournit ses compétences et son soutien aux chefs de projets et aide à maintenir la cohérence des projets de données dans les différents services. Après l'achèvement de la stratégie sur l'intégrité des données, le comité directeur surveillera l'élaboration et la mise en œuvre continue des projets touchant la validation des données existantes, atténuant les risques de production de données en double et veillant à l'assurance de la qualité dans la collecte et le codage des données. Les progrès à l'égard de ces mesures seront évalués tous les trimestres dans le cadre des mises à jour 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

- Mettre en œuvre une stratégie ciblée sur les communications externes pour remédier aux lacunes relevées



2.6.2 Améliorer la communication relative aux services aux intervenants

- Opter pour une approche normalisée dans les communications écrites aux requérants
- Évaluer et analyser les documents de communication des Services de prévention et des Services aux employeurs

La CSTIT s'efforce de communiquer efficacement les messages sur notre mandat et nos services, et de bien interagir avec les intervenants. Après un sondage mettant en lumière le besoin d'une **communication améliorée**, elle s'est engagée à déployer plus d'efforts sur ce plan, tant auprès des travailleurs que des employeurs, et à sensibiliser davantage le public quant à sa mission. La première étape de ce processus a consisté à définir nos priorités en matière de sensibilisation du public au moyen de consultations internes et externes. Le Service des communications a pu, grâce à ces renseignements, appuyer l'élaboration d'outils de données et d'une base d'information concernant la sensibilisation du public. En 2019, nous avons analysé les données de base et élaboré un plan de communication pour combler les lacunes au niveau des connaissances et faire en sorte que nous utilisions les meilleurs outils pour joindre nos publics cibles. À l'avenir, nous mettrons sur pied des campagnes de communication externe ciblées afin de mieux faire connaître la CSTIT auprès du public.

La CSTIT croit que, dans les communications avec les intervenants, l'information doit être claire, opportune et transmise dans un langage qui est bien compris. En 2018, nous avons commencé un examen des documents et procédures types de communication des Services aux intervenants, sollicitant de la rétroaction sur leur clarté et leur efficacité. Une analyse et une mise à jour des documents prioritaires, qui a notamment nécessité des collaborations ciblées afin de mieux comprendre les préférences des intervenants, ont commencé en 2019. Cette analyse se poursuivra en 2020, mais elle sera axée sur les communications avec les requérants et les employeurs. Un aspect essentiel de cette étape est de veiller à ce que l'information soit bien comprise par les publics visés et que les moyens de communication soient pratiques et accessibles pour le destinataire.



La CSTIT est la deuxième source d'information la plus fréquemment citée, après les employeurs, pour se renseigner sur la sécurité.

Sondage visant la sensibilisation du public de 2019

Indicateurs de rendement clés

Indicateur de rendement clé	Critère de mesure	Cible en 2020
FAIRE PROGRESSER LA CULTURE DE SÉCURITÉ		
1. Fréquence des pertes de temps	+/- 0,05 pt par rapport à la moyenne de l'année précédente	1,99
2. Employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail	% du nombre total d'employeurs dotés d'un programme	55 %
3. Hausse de la sensibilisation du public à l'égard du SRI ¹	% de la hausse à la 5 ^e année ²	S.O.
FOURNIR DES SERVICES ET RÉSULTATS DE QUALITÉ		
4. Perte de temps à court terme	% de cas dont la durée était de moins de 10 jours	75 %
5. Délai avant le premier versement	% de premiers versements d'indemnité versés dans un délai de 20 jours	90 %
6. Délai des décisions d'admissibilité	% de décisions rendues dans un délai de 15 jours	70 %
7. Retour au travail	% de retour au travail des travailleurs blessés dans un délai de 6 mois	75 %
8. Satisfaction des utilisateurs de services en ligne	% de répondants satisfaits	80 %
9. Niveau de capitalisation	% du niveau de capitalisation	105 %-135 %
10. Budget de fonctionnement	Dans les % des dépenses annuelles prévues	5 %
11. Coûts d'indemnisation	Dans les % des coûts des réclamations annuels prévus	10 %
12. Rendement de l'investissement	% de rendement	5,85 %

¹ Base de référence établie à 59 % en 2019.

² Nouveau sondage visant la sensibilisation du public en 2021

Les ICP efficaces sont SMART : spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis. La CSTIT établit des ICP qui mesurent l'évolution générale de l'organisme en se fondant sur une combinaison de nos priorités stratégiques et des services quotidiens que nous fournissons.

Budget de fonctionnement et d'immobilisations 2020

Budget de fonctionnement 2020

Pour l'exercice se terminant le 31 décembre Résumé par division	Données réelles en 2018	Données prévues en 2019	Projection pour 2019	Demandes de budget pour 2020	Augmentation de budget pour 2020 (réduction)	Variation de budget pour 2020
	\$	\$	\$	\$	\$	%
Bureau de la présidente	2 181 794	2 859 718	2 793 942	2 846 844	(12 874)	-0,45 %
Services généraux	11 479 950	12 715 487	12 121 871	13 110 796	395 309	3,11 %
Services à la haute direction	1 222 394	1 116 478	1 125 423	1 183 083	66 605	5,97 %
Services financiers	2 280 635	2 159 357	2 216 285	2 216 245	56 888	2,63 %
Services juridiques	313 987	476 872	343 413	484 108	7 236	1,52 %
Activités au Nunavut	1 259 015	1 485 366	1 462 416	1 636 646	151 280	10,18 %
Services aux intervenants	9 861 715	10 902 432	10 426 695	11 219 150	316 718	2,91 %
Services de prévention	3 873 790	4 282 744	3 950 137	4 260 470	(22 274)	-0,52 %
Services de réclamations/médicaux/ de pensions	4 080 319	4 895 843	4 644 202	4 956 035	60 192	1,23 %
Autres services aux intervenants	1 907 606	1 723 845	1 832 356	2 002 645	278 800	16,17 %
Total partiel – Responsabilité du président	28 599 490	31 715 710	30 490 044	32 696 872	981 162	3,09 %
Siège social	1 766 237	1 749 000	1 743 718	1 615 000	(134 000)	-7,66 %
Total partiel	30 365 727	33 464 710	32 233 763	34 311 872	847 162	2,53 %
Conseil de gouvernance	293 316	453 610	357 760	473 610	20 000	4,41 %
Tribunal d'appel	372 692	492 892	427 349	490 677	(2 225)	-0,45 %
Conseiller des travailleurs	183 265	344 806	285 612	333 491	(11 315)	-3,28 %
Northern Safety Association	400 000	400 000	400 000	400 000	0	0,00 %
Programme de sécurité générale	0	350 000	0	350 000	0	0,00 %
Total	31 615 000	35 506 018	33 704 483	36 359 642	853 622	2,40 %

État projeté des résultats de fonctionnement pour 2019

(y compris le budget de fonctionnement 2020)

Pour l'exercice se terminant le 31 décembre (en milliers de dollars)	Données réelles pour 2018	Données prévues pour 2019	Projection pour 2019	Données prévues pour 2020
	\$	\$	\$	\$
RECETTES ET DÉPENSES				
RECETTES				
Cotisations	67 064	66 700	66 313	75 000
Moins : Remboursements	(875)	(960)	(960)	(960)
Placements (voir ci-dessous)	(1 728)	23 000	23 000	23 000
Autres	1 215	0	0	0
Total partiel	65 676	88 740	83 353	97 040
DÉPENSES				
Réclamations	77 463	54 052	58 240	58 350
Moins : Pension et expérience (gains) pertes	(14 523)	0	0	0
Plus : Frais de gestion des réclamations	13 188	13 001	14 434	14 579
Total partiel	76 128	67 053	72 674	72 929
Frais d'administration et frais généraux	31 615	35 506	33 843	36 360
Moins : Affectation aux réclamations	(13 188)	(13 001)	(14 434)	(14 579)
Total partiel	18 427	22 505	19 409	21 781
Total	94 555	89 558	92 083	94 710
Revenus (pertes) avant autres pertes du résultat global	(28 879)	(818)	(8 730)	2 330
Autres éléments du résultat global	(158)	0	0	0
Total du résultat global (pertes)	(29 037)	(818)	(8 730)	2 330
PLACEMENTS				
Intérêts	4 073	-	-	-
Dividendes	9 398	-	-	-
Bénéfices/(pertes)	(14 029)	-	-	-
Frais de placement	(1 170)	-	-	-
Total	(1 728)	23 000	23 000	23 000

Sommaire du budget d'immobilisations de 2019

(y compris le budget d'immobilisations approuvé pour 2020)

Classement du capital	Fonds demandés en 2018 reportés	Budget pour 2019	Fonds devant être utilisés en 2019	Fonds devant être retirés	Fonds non requis (dépassés) en 2019	Fonds demandés en 2020 reportés	Budgets approuvés pour 2020
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Matériel informatique	0	110 000	110 000	0	0	0	104 000
Ameublement	0	95 000	90 000	0	(40 000)	(45 000)	50 000
Équipement non informatique	79 050	0	52 000	0	0	(27 050)	0
Logiciels	343 687	112 000	17 760	0	0	(325 710)	666 000
Immeuble – propriété	0	20 000	0	0	0	(20 000)	150 000
Améliorations locatives	0	0	0	0	0	0	0
Services en ligne	485 620	247 470	283 090	0	0	(450 000)	0
Autres	0	0	0	0	0	0	30 000
Total	908 357	584 470	552 850	0	(40 000)	(867 760)	1 000 000

