

COMMISSION DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET DE L'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS  
| TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT

# T4 2018 MISE À JOUR TRIMESTRIELLE



# Mot du président



La fin du quatrième trimestre de 2018 marque aussi la fin de la première année de notre cycle stratégique 2018 à 2022. Après avoir établi un plan ambitieux pour l'année, je suis heureux de faire le point sur ce qu'a accompli la CSTIT au cours des 12 derniers mois, à mesure que nous avançons vers l'atteinte de nos priorités stratégiques Faire progresser la culture de sécurité et Fournir des services et résultats de qualité.

L'un des principaux objectifs de la première année de notre plan stratégique quinquennal consistait à parvenir à une meilleure compréhension des besoins de nos intervenants. Nous avons donc entrepris la collecte de données de référence sur les programmes de santé et de sécurité au travail dans les grandes et petites entreprises, les attitudes face à la sécurité en milieu de travail et la culture de sécurité, les programmes de retour au travail et la sensibilisation du public à l'égard de la CSTIT. Notre organisme s'étant engagé à prendre des décisions axées sur les données, le fait que nous entamions notre plan quinquennal en ayant à notre disposition des données de référence solides nous permet d'établir des cibles,

de surveiller étroitement les progrès et de traiter les questions et tendances de manière proactive.

À la CSTIT, la sécurité constitue toujours notre grande priorité, et aider tant les travailleurs que les employeurs à en faire eux aussi leur priorité a été au cœur de nos efforts en 2018. Au cours de la dernière année, nous avons réalisé des progrès en ce qui a trait, notamment, à la fourniture de ressources nécessaires aux jeunes travailleurs pour qu'ils comprennent leurs droits et leurs responsabilités en matière de sécurité; cela comprend réussir à atteindre les bons destinataires par les moyens appropriés. En sélectionnant des organismes partenaires et en collaborant avec eux, nous sommes parvenus à accroître notre rayonnement et à offrir des possibilités d'apprentissage intéressantes et interactives. Plus particulièrement, la CSTIT a travaillé de concert avec Compétences Canada et les gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut afin de mettre au point et d'offrir diverses activités éducatives, l'accent ayant été mis sur un cours en ligne à l'intention des jeunes travailleurs.

En 2018, la CSTIT a avancé à bon train sur le plan de l'amélioration de la communication relative aux services aux intervenants. Ainsi, nos efforts ont visé à faire en sorte non seulement que les communications standards soient claires, cohérentes et reçues en temps opportun, mais aussi que les moyens de communication soient appropriés et que l'on comprenne bien le public cible. Cela signifie également comprendre les dimensions culturelles de la communication et les intégrer aux activités de communication, et s'assurer que les normes culturelles du bénéficiaire soient prises en considération dans les communications et la prestation des soins. Faire progresser la CSTIT dans la pratique de la sécurisation culturelle est un objectif à long terme pour notre organisme, et l'année 2018 a été marquée par l'élaboration d'un plan de mesure du savoir-faire culturel au sein de l'organisme, le recensement des possibilités de formation et l'instauration de séances d'apprentissage à l'échelle locale à l'intention des effectifs.

Quand je pense à ce que nous réserve 2019, j'ai la conviction que la CSTIT est bien placée pour poursuivre son chemin sur la voie de la réussite. L'adhésion du personnel aux priorités stratégiques est élevée, et je suis enchanté des progrès que nous avons réalisés au cours de l'année passée. En ce qui concerne l'avenir, notre Plan général 2019 définit les prochaines étapes à franchir vers les objectifs, les mesures et les initiatives qui servent les intérêts de nos intervenants et rapprochent la CSTIT de sa vision consistant à éliminer les maladies et les blessures professionnelles. Je vous invite à lire la présente mise à jour et à réfléchir à tout ce que nous avons accompli en 2018. Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de cette mise à jour ou de tout aspect de notre travail, n'hésitez pas à m'écrire à [feedback@wscnt.ca](mailto:feedback@wscnt.ca).

Dave Grundy  
Président-directeur  
général

# Indicateurs clés de performance 2018



## 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	2,36	2,11	1,92	2,07	2,11	1,99	
2. Employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail	% de la hausse pendant les années 2 à 5	s/o	s/o	s/o	s/o	n/a	Base de référence 2018	
3. Activités éducatives en SST dans les collectivités pour les travailleurs vulnérables	% de la hausse pendant les années 2 à 5	s/o	s/o	s/o	s/o	n/a	Base de référence 2018	
4. Baisse du nombre moyen d'ordres par inspection	Moyenne pondérée du % de baisse	2,22	2,80	3,34	3,24	2,87	3,0	
5. 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	s/o	s/o	Base de référence 2018	

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



Indicateur clé de performance	Mesure	T1	T2	T3	T4	CA	Cible	Évaluation
6. Perte de temps à court terme	% de cas dont la durée était de moins de 10 jours	70,8%	71,6%	69,6%	67,2%	70,2%	75%	
7. Délai avant le premier versement	% de premiers versements d'indemnité versés dans un délai de 20 jours	91,2%	94,4%	83,9%	86,2%	88,6%	90%	
8. Délai des décisions d'admissibilité	% de décisions rendues dans un délai de 15 jours	73,0%	77,6%	73,9%	69,3%	73,4%	70%	
9. Retour au travail	% de retour au travail des travailleurs blessés dans un délai de 6 mois	70,3%	65,4%	62,1%	59,6%	64,9%	75%	
10. Satisfaction des utilisateurs de services en ligne	% de répondants satisfaits	84,0%	77,0%	88,0%	78,0%	82,0%	80%	
11. Niveau de capitalisation (2017)	% du niveau de capitalisation	110%	110%	110%	110%	110%	110%-140%	
12. Budget de fonctionnement	Dans les % des dépenses annuelles prévues	-5,5%	-12,1%	-10,6%	-16,9%	-11,8%	+/-5%	
13. Coûts des réclamations	Dans les % des coûts des réclamations annuels prévus	-8,0%	16,5%	9,9%	-1,8%	4,1%	+/-10%	
14. Rendement des investissements	% de rendement	0,34%	2,28%	0,28%	-3,02%	-0,20%	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 Établir des mesures de référence pour les programmes de santé et de sécurité au travail (SST) ainsi que les visites de grandes et de petites entreprises

À la fin de 2018, les Services de prévention avaient établi avec succès des mesures de référence pour les programmes de santé et de sécurité au travail (SST) ainsi que les visites de grandes et de petites entreprises. Pour ce faire, les Services de prévention ont évalué les services dirigés afin d'encadrer la définition de visite de paramètres précis et de déterminer les points d'engagement avec les intervenants. Après cela, ils ont élaboré des mécanismes de suivi interne pour ces points d'engagements qui ont été testés et validés auprès de plusieurs unités de la CSTIT. En étroite collaboration avec l'équipe de Politique et analyse des données, les Services de prévention ont fait en sorte de garantir l'uniformité et l'accessibilité de la méthode associée à la collecte et au suivi des points d'engagements au profit du personnel concerné.

À la fin du T4, dans la poursuite de son objectif visant à déterminer les grandes et petites entreprises nécessitant des programmes de SST dans le cadre de la base de référence, la CSTIT avait recueilli et analysé les données initiales, se servant de cette information pour mener des démarches ciblées auprès des employeurs, petits et grands. Bien que cette information ait été utile pour fixer un nombre cible d'employeurs, globalement, devant être dotés d'un programme de SST en 2019, des données supplémentaires seront recueillies pour s'assurer que les employeurs reçoivent les renseignements correspondant à leurs besoins en SST.

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

Dans le but de déployer une stratégie visant à accroître la SST dans le milieu de travail, la CSTIT a réalisé, en 2018, une analyse des lacunes afin de cerner les domaines d'intérêt prioritaires pour répondre aux besoins des employeurs. En comprenant mieux les besoins de ces derniers et en repérant les domaines où des améliorations s'imposent, la CSTIT peut établir des priorités et cibler ses démarches auprès des employeurs afin de favoriser l'augmentation des programmes de SST dans le milieu de travail. Conscients que les employeurs, petits et grands, ont des besoins différents, les Services de prévention se sont servis de données recueillies au début de 2018 pour établir un plan d'action assorti d'une stratégie d'engagement des employeurs. Cette stratégie comprenait l'élaboration de ressources pour appuyer les employeurs. On a également entrepris de communiquer avec ceux-ci sur une base régulière afin de valider les initiatives de rayonnement et d'y apporter des changements au besoin. À terme, la CSTIT poursuivra le déploiement de la stratégie en y apportant les correctifs nécessaires à mesure que de nouvelles données deviendront disponibles et au fil de l'évolution des besoins en SST des 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 début de 2018, la CSTIT a décidé que les activités éducatives en SST dans les collectivités seraient axées d'abord et avant tout sur les jeunes travailleurs. La première étape pour accroître les activités éducatives à l'intention des jeunes travailleurs consistait à établir une base de référence des activités existantes et à déterminer le nombre de jeunes travailleurs participant à ces activités dans les collectivités. En procédant à une étude du matériel pédagogique en SST existant, y compris à un examen sommaire des ressources disponibles au niveau intergouvernemental, la CSTIT a pu analyser le tout et recommander des activités et ressources supplémentaires pour étoffer l'offre d'activités éducatives destinées à ce groupe démographique.

Parallèlement, en vue d'atteindre son objectif d'établir une base de référence pour les activités éducatives en SST, la CSTIT a évalué la possibilité de collaborer avec des organisations à caractère éducatif qui servent les jeunes, avant qu'ils ne se joignent à la population active ou au début de leur carrière. Ainsi, elle a entrepris des démarches auprès d'organismes des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, et réussi à mettre sur pied diverses activités éducatives, parmi lesquelles des exposés devant des jeunes et des enseignants à l'occasion de conférences, la participation à la Compétition territoriale de Compétences Canada aux Territoires du Nord-Ouest et des programmes présentés à la compétition annuelle de sauvetage minier. Entre autres activités de rayonnement, la CSTIT a également communiqué avec le ministère de l'Éducation des deux territoires afin de cerner les possibilités de contribuer au programme d'études secondaires.

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

En 2018, l'un des principaux domaines d'intérêt pour la CSTIT a été le développement et la mise en œuvre d'une stratégie éducative relative à la SST. Après avoir défini les populations cibles, à savoir les jeunes travailleurs, les travailleurs étrangers, les nouveaux employés et les travailleurs qui effectuent un retour au travail, les Services de prévention ont établi des échéanciers et des objectifs pour la mise en œuvre de programmes éducatifs en SST sur toute la durée du plan stratégique quinquennal.

En vue d'établir les meilleures options qui soient pour la prestation des activités éducatives, les Services de prévention ont mené des recherches, élaboré des ressources, évalué des possibilités de collaboration, organisé des groupes de discussion et recueilli les commentaires des intervenants pour s'assurer de bien comprendre les besoins de ces derniers. Les données rassemblées grâce à ces activités ont éclairé la voie à suivre vers l'élaboration et la prestation d'activités éducatives destinées aux groupes ciblés. Des possibilités de collaboration avec Compétences Canada, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et le gouvernement du Nunavut ont été explorées, notamment pour la prestation d'un cours en ligne à l'intention des jeunes travailleurs et la distribution de ressources pédagogiques destinées à appuyer les jeunes travailleurs avant ou peu après leur entrée sur le marché du travail.

En 2019, la CSTIT s'efforcera de mettre en œuvre les activités élaborées au cours de l'année précédente. Elle entreprendra également des recherches sur la meilleure manière de diriger les services à l'intention des travailleurs étrangers, autre groupe ciblé au début du plan stratégique.

## **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**

L'une des priorités de la CSTIT est d'aider les employeurs à devenir et à demeurer conformes aux mesures législatives régissant la sécurité du travail. En 2018, après avoir mis à jour avec succès les critères associés aux services dirigés de la CSTIT à l'intention des employeurs, afin d'y inclure les activités à haut risque, le groupe de travail de la CSTIT chargé des activités à haut risque s'est tourné vers la réduction des blessures psychologiques. En élaborant un plan de projet plus tôt durant l'année, le groupe a établi des priorités et identifié les travailleurs à haut risque qui avaient besoin d'un soutien supplémentaire ou unique pour atténuer le risque de blessure psychologique au travail. C'est en 2018 également qu'on a défini les besoins en données et les méthodes de collecte, en tirant parti des sources d'information et des mécanismes de collecte existants. Par ailleurs, les critères relatifs à la collecte ont été affinés, et les Services de prévention ont continué de collaborer avec l'équipe de Politique et analyse des données et les Services d'information afin de cerner les possibilités de collecte de données de haute intégrité offrant le plus de précision, de fiabilité et de cohérence. Puisque la portée des efforts visant à atténuer les risques psychologiques est vaste, la CSTIT a décidé d'incorporer le travail entrepris à ce chapitre à ses activités prévues en 2019, efforts qui l'amèneront, notamment, à élaborer des outils pour aider le personnel à reconnaître et à traiter les risques psychologiques. En 2019 également, le travail d'élaboration de mécanismes de déclaration liés aux activités à haut risque se poursuivra, pour s'assurer que la CSTIT reste un organisme dynamique, capable de répondre à l'évolution des besoins des intervenants.

### 1.3.2 Réaliser un examen législatif de toutes les lois et de tous les règlements que la CSTIT est chargée de régir

La CSTIT s'est engagée en 2018 à procéder à l'examen interne des lois applicables et des règlements connexes, et à prendre les mesures nécessaires pour que les changements qui s'imposent soient apportés. Toute suggestion de changement est soumise à un processus de consultation afin de saisir pleinement les répercussions, les avantages et les risques que cela représente pour les intervenants, et de veiller à l'atteinte des meilleurs résultats, en collaboration. Les recommandations sont ensuite formulées en vue de leur examen par le conseil de gouvernance de la CSTIT, et c'est l'approbation par celui-ci qui détermine l'adoption de prochaines mesures législatives.

À la fin de 2018, la CSTIT avait fait des progrès dans l'exécution de la Loi sur l'indemnisation des travailleurs du Nunavut, et un projet de loi visant à modifier celle-ci était soumis à l'examen de comités permanents aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Au cours de l'année, la CSTIT a centré son attention sur des dispositions législatives concernant les facultés affaiblies et l'aptitude au travail, les qualifications requises pour les inspecteurs des mines, le Règlement sur la santé et la sécurité au travail et la refonte proposée de la Loi sur la santé et la sécurité dans les mines et de la Loi sur la sécurité. Au fil des progrès dans ces secteurs, la CSTIT a déterminé que l'attention constamment apportée aux lois et règlements constitue une composante opérationnelle du travail entrepris par son personnel, et que ces efforts ne sont pas d'une nature stratégique.

L'unité des Services juridiques passe en revue les lois dans le cadre de son plan de travail annuel, et elle prend des mesures législatives appropriées au besoin. Aussi ces initiatives dites « stratégiques » ont-elles été délaissées en 2019 pour être intégrées aux calendriers opérationnels annuels. Cependant, si, dans les années à venir, une loi en particulier ou un règlement exige un examen stratégique plus exhaustif, il sera possible de l'ajouter aux plans généraux annuels afin de garantir l'harmonisation avec les priorités stratégiques de la CSTIT, de même qu'avec sa vision, sa mission et ses valeurs.

## 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)

Il est fondamental de comprendre et de traiter les questions et tendances émergentes en matière de sécurité en milieu de travail pour fournir les meilleurs soins possibles aux intervenants et s'assurer que la CSTIT continue d'adapter ses services de prévention en fonction de l'évolution de l'environnement dans lequel nous vivons et travaillons. En 2018, la CSTIT a déterminé que les volets psychologiques de la SST constitueraient dorénavant un domaine d'intérêt prioritaire. Dans ce contexte, elle a fait des recherches sur les cadres et les programmes relatifs aux indicateurs majeurs existants et émergents, et évalué ceux-ci, puis elle a conçu et mis en œuvre une stratégie pour traiter les blessures psychologiques.

À la fin de l'année, la CSTIT avait collaboré avec un conseiller psychologique et l'Association des commissions des accidents du travail du Canada afin de déceler et de traiter les tendances courantes en matière de bien-être mental. Le personnel a eu droit à des séances d'éducation, et on a entamé l'élaboration d'une procédure opérationnelle concernant la gestion des demandes d'indemnisation relatives à des troubles psychologiques. Des séances de formation sur les premiers soins en santé mentale et les traumatismes vicariants ont également été offertes au personnel.

La création d'une stratégie pour traiter les blessures psychologiques a commencé en 2018, avec l'établissement d'indicateurs appropriés et de points de repère autour desquels structurer le cadre. L'exercice a été fructueux, et le personnel de soutien aux Réclamations a repéré les demandes d'indemnisation pour des blessures physiques risquant de se voir greffer des blessures psychologiques au dossier pendant la durée de son traitement. Il a été déterminé tout au long de ce processus qu'un groupe de travail sur les dangers élevés aiderait à dégager et à concevoir des outils à l'intention des travailleurs, des employeurs et du milieu médical lorsque se posent des enjeux liés à un risque psychologique plus élevé. À la fin de l'année, un plan d'action officiel pour réduire les blessures psychologiques avait été créé et approuvé. Sa mise en œuvre se fera dans le cadre du plan général 2019.

## 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)

Accroître la sensibilisation du public à l'égard du système de responsabilité interne (SRI) est une priorité constante de la CSTIT, en plus d'être au cœur des efforts déployés pour faire progresser la culture de sécurité. Le SRI s'appuie sur le principe que tous doivent veiller à la sécurité au travail, et c'est d'ailleurs la philosophie sous-jacente de la législation en matière de santé et de sécurité au Canada. En 2018, la CSTIT a observé ce qui se faisait dans d'autres administrations au chapitre de la sensibilisation publique et de la promotion du SRI, a évalué les outils de données disponibles pour évaluer la sensibilisation du public et amorcé le travail en vue d'une enquête qui permettrait de mesurer le degré de connaissance du SRI et de la CSTIT dans la population aux T.N.-O. et au Nunavut. Une demande de propositions (DP) a été lancée au T4, et le soumissionnaire retenu doit mener à bien ce travail au début de 2019. L'information tirée de l'enquête fournira des données de référence ainsi qu'une direction claire pour la prochaine phase de cette initiative, qui prévoit une évaluation et une amélioration des programmes, services et documents de la CSTIT pour faire connaître le SRI et en accroître la compréhension.





## PRIORITÉ STRATÉGIQUE 2 :

# Fournir des services et des résultats de qualité

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

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

Le déploiement de la stratégie des services en ligne de la CSTIT est un projet pluriannuel qui repose sur diverses initiatives pour améliorer la prestation de services aux intervenants. Offrir aux intervenants davantage d'options en ligne, peaufiner les services existants et veiller à ce que toutes les communications en ligne soient sécuritaires sont des priorités pour la CSTIT. À la fin du T4, les Services d'information de la CSTIT avaient bien progressé dans la mise en œuvre de la stratégie des services en ligne, notamment du côté de l'initiative de notification de projets relatifs à l'amiante et du service en ligne « Résumé des coûts d'indemnisation ».

Le travail s'est poursuivi tout au long du quatrième trimestre en ce qui a trait au service « Rapport de l'employeur sur un incident », qui doit être finalisé en 2019, ainsi qu'à la production électronique des factures des fournisseurs de services médicaux. Il y a eu un remaniement des priorités tout au long de l'année. Au terme de cette réflexion, l'élaboration d'un service en ligne permettant aux employeurs de souscrire une couverture personnelle facultative a été jugée d'une moindre priorité, suivant l'avis du comité directeur de l'intégrité des données. En 2019, la CSTIT s'est engagée à poursuivre ses progrès pour la mise en œuvre de la stratégie des services en ligne, veillant à la surveillance constante de la satisfaction des utilisateurs, tous les trimestres et chaque année.

### 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

En plus d'améliorer les services en ligne pour les intervenants externes, la CSTIT n'a ménagé aucun effort pour s'assurer que les systèmes internes répondent aux besoins de changements en matière d'infrastructure et de ressources humaines sur le plan technologique. Le système de la CSTIT ainsi que l'infrastructure de réseau ont fait l'objet d'un renforcement et d'une amélioration constante pour minimiser l'interruption des services en ligne et assurer la sécurité du système global. Au cours de 2018, ce travail s'est traduit par des projets d'infrastructure comme le projet de regroupement des bases de données sur le serveur SQL, la consolidation de serveurs d'applications IIS et la mise en place d'un pare-feu pour les applications Web. Ces projets restent considérés comme étant prioritaires en 2019.

## 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

À la fin du T4, la CSTIT a soumis à l'approbation la dernière version d'une stratégie d'engagement et d'éducation à l'intention des fournisseurs de soins de santé. L'objectif est de renforcer les liens avec ces fournisseurs par de meilleures communications et de favoriser une collaboration constante, au bénéfice des travailleurs blessés. Tout au long de l'année, les Services médicaux de la CSTIT ont entrepris diverses activités pour soutenir des stratégies d'intervention précoce visant à faciliter les options de retour au travail pour les travailleurs et les employeurs. Le conseiller médical en chef de la CSTIT a tenu des séances avec des fournisseurs de soins de santé, et les centres de santé nordiques ont aussi reçu de l'information pour appuyer l'apprentissage, familiariser le personnel avec les processus de la CSTIT et s'assurer que la communication est ouverte et constante.

Outre ces efforts, les Services médicaux ont étroitement collaboré avec le spécialiste du retour au travail à la CSTIT pour offrir une formation au personnel désireux de mieux comprendre les options de retour au travail offertes à la fois aux travailleurs et aux employeurs. Les demandes d'indemnisation se caractérisant par des obstacles particuliers à l'emploi ont été traitées avec l'aide d'un groupe de travail interne sur l'assurance de la qualité. Grâce à lui, le personnel parvient à offrir le plus haut niveau possible de service dans la gestion des cas. Ce groupe de travail a évalué les demandes d'indemnisation des points de vue de la durée et du coût, relevant les lacunes à combler en matière de formation du personnel. Il a aussi veillé à proposer des occasions d'apprentissage de façon constante. La mise en place de stratégies d'intervention précoce se poursuivra en 2019 en vue d'accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire.

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

Les employeurs jouent un rôle clé en facilitant le retour au travail réussi et leur participation accrue aux programmes à ce chapitre contribue à l'atteinte de résultats positifs pour les travailleurs comme pour les employeurs. Tout au long de 2018, le spécialiste du retour au travail de la CSTIT a collaboré avec l'équipe affectée à la santé et à la sécurité au travail pour comprendre les besoins des petits et des grands employeurs. La CSTIT est en voie de confirmer les données de référence au début de 2019. Celles-ci serviront à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies pour accroître la participation aux programmes de retour au travail.

La collaboration avec chaque employeur a permis de mieux comprendre les difficultés et les possibilités associées au retour au travail de travailleurs blessés, et le personnel interne s'est servi de l'information recueillie pour préparer des plans adaptés à divers cas. Au T4, le spécialiste du retour au travail a coordonné un atelier à l'intention des professionnels des ressources humaines dans les industries minières des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut. Cet atelier visait à communiquer et faire comprendre les processus de retour au travail, et à obtenir des rétroactions quant à leurs expériences et difficultés à ce chapitre. Des activités de rayonnement auprès de divers groupes au sein du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ont aussi été réalisées, et celles-ci se poursuivront en 2019.

## **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 au sein de la CSTIT**

En 2018, la CSTIT s'est expressément engagée à améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans les services aux intervenants. Cette notion repose sur le respect du fait que la prestation efficace de soins à une personne de culture différente nécessite que les services soient fournis conformément aux valeurs et aux normes du bénéficiaire, ce qui exige un processus de réflexion afin de comprendre les préjugés personnels et systémiques. De tels préjugés nuisent à une prestation de soins efficace. La CSTIT a commencé à travailler à la notion de sécurisation culturelle en élaborant un plan de mesure de la compétence culturelle à l'interne. La première étape de celui-ci était de familiariser le personnel à la « sécurité culturelle » comme concept et à souligner l'importance de fournir des services adaptés à celui-ci aux intervenants.

Des possibilités de formation et de partenariat, ainsi que les ressources internes, ont été évaluées pour voir si elles étaient adaptées aux besoins de la CSTIT, et des séances d'apprentissage sur les valeurs communautaires des Autochtones du Nord ainsi que sur les méthodes de guérison et les médicaments autochtones traditionnels ont été tenues à l'intention du personnel. Les données de référence à l'appui d'une formation sur la sensibilisation aux cultures et la compétence culturelle ont été recueillies et évaluées, et des cibles ont été fixées pour 2019 à cet égard. Le personnel a répondu avec enthousiasme aux activités d'apprentissage officielles et informelles, et a réservé un bel accueil aux concepts énoncés pour favoriser la sécurisation culturelle à la CSTIT.

## 2.4 Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs

### 2.4.1 Entreprendre un examen systématique de nos facteurs financiers

Une compréhension approfondie des facteurs financiers de la CSTIT est essentielle à la saine gestion financière du Fonds de protection des travailleurs. En 2018, les Services financiers de la CSTIT ont relevé les facteurs financiers, les ont classés par ordre de priorité et ont passé en revue les principales caractéristiques des coûts, en plus d'analyser les dépenses. Un document de discussion a ensuite été préparé, intégrant ces éléments d'information en vue de leur examen par la haute direction. La prochaine étape consistera à évaluer les méthodes de répartition des coûts dans divers secteurs, dans la foulée des plans de 2019.

Les Services financiers ont aussi progressé dans l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pour les normes internationales d'information financière (IFRS) 17. Le personnel de la CSTIT a pris part à l'engagement, à l'échelle nationale, à harmoniser l'application de ces normes entre commissions des accidents du travail, et à établir les prochaines étapes à franchir, notamment sur le plan de la formation. À la fin du T4, il a été constaté que l'application des normes IFRS 17 serait sans doute retardée, jusqu'en 2022, par le Conseil des normes comptables internationales. Il n'en demeure pas moins que la CSTIT continuera de sonder les exigences et les répercussions de la mise en œuvre prévue.

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

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 s'est engagée à analyser le programme des pensions à vie. En 2018, la CSTIT a proposé de faire une présentation à ce sujet auprès du Comité permanent du développement économique et de l'environnement du GTNO. Les prochaines étapes de l'examen dépendront de l'issue de cette proposition, de même que de la capacité interne d'obtenir l'appui des intervenants, qui est requis, et de déterminer la voie à suivre.

### 2.4.3 Faire avancer le programme Excellence continue

La CSTIT a pris l'engagement explicite de faire avancer le programme Excellence continue (EC) dans le cadre du plan stratégique 2018-2022. En 2018, la CSTIT avait lancé un remaniement entier de ce programme avec l'aide d'un entrepreneur externe. Ce remaniement comprenait l'intégration des recommandations formulées lors de l'examen du programme EC en 2017. Il fallait mettre à profit les forces et les possibilités du programme précédent pour améliorer l'efficacité globale de la nouvelle version et engager le personnel dans le processus de perfectionnement.

Parallèlement au remaniement du programme, la CSTIT a procédé au recrutement actif d'une équipe de responsables de l'initiative EC à l'échelle organisationnelle. Ces ambassadeurs du programme ont reçu une formation spécialisée en fonction de leurs compétences et domaines d'intérêt, et leur participation à l'exercice global de redéfinition a été sollicitée. Le cadre du programme finalisé a été examiné et approuvé par la haute direction au T4. La prochaine étape en 2019 consistera en un déploiement à l'échelle organisationnelle, qui s'appuiera sur des activités de formation pour tout le personnel.

## 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

À la fin du T4, la CSTIT avait fait des progrès considérables dans la mise à jour de la classification type des professions pour les demandeurs ainsi que dans celle de la classification type des industries pour les employeurs, afin d'en assurer la conformité aux normes actuelles. Un examen et une évaluation ont été effectués dans l'ensemble de la CSTIT concernant l'utilisation actuelle des classifications des professions et des industries. Il en est ressorti de précieuses données sur les répercussions en aval de toute conversion des codes. La CSTIT est aussi entrée en contact avec des organismes pairs pour comprendre les leçons à tirer des conversions de codes et intégrer des pratiques exemplaires.

Deux documents de décision traitant de l'état futur des normes de classification à la CSTIT ont été préparés et approuvés par le groupe de travail sur l'intégrité des données. Les conclusions ont été transmises à la haute direction. Des groupes de travail intersectoriels seront mis sur pied pour guider les prochaines étapes du projet, vérifier les échéanciers et réfléchir aux effets des modifications aux normes de classification ou à la conversion des réclamations et des dossiers antécédents.

### 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)

Les codes du Programme national de statistiques sur les accidents de travail (PNSAT) facilitent le suivi des détails des incidents pour les réclamations acceptées par les commissions des accidents de travail au Canada, en ayant recours à des définitions et à des normes reconnues à l'échelle nationale. Pour assurer l'obtention de données du PNSAT exactes et uniformes, la CSTIT a amorcé en 2018 l'élaboration d'un plan de formation et d'assurance de la qualité. L'objectif est d'uniformiser les codes utilisés. Alors que l'équipe de Politique et analyse des données avançait dans ce projet, elle est arrivée à la conclusion que la portée d'un éventuel outil de vérification des erreurs du PNSAT pouvait être élargie pour fournir une valeur ajoutée au personnel de la CSTIT. Le projet a donc vu sa portée élargie et cela se poursuivra en 2019, car le travail technique requis continuera aux Services d'information pour exploiter cette occasion et en optimiser le plus possible le résultat.

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

Prendre des décisions axées sur les données est une priorité à la CSTIT, et les besoins diversifiés à cet égard ont mené à l'élaboration d'une stratégie axée sur l'informatique décisionnelle. Une telle stratégie exigeait une recherche et une analyse approfondies des outils et des programmes existants dans d'autres administrations, pour nous assurer qu'elle correspondait vraiment aux besoins de la CSTIT. La stratégie finalisée a été présentée à la haute direction au T4, et des rencontres ont été tenues pour assurer l'harmonisation avec les principales unités opérationnelles. Elle sera améliorée en fonction des commentaires obtenus à son égard, alors que la CSTIT passera à l'étape du renforcement des capacités en matière de veille stratégique.

Tout au long de 2018, la CSTIT a planifié et lancé un projet pilote visant l'utilisation d'un tableau de bord pour fournir des données en temps réel au personnel de la CSTIT aux Réclamations. Ce tableau de bord a été introduit au T2 à des fins d'essai. Les commentaires obtenus se sont traduits par des améliorations. Un deuxième projet pilote a été planifié et lancé par la suite aux Services aux employeurs. Il a également intégré les commentaires visant à l'améliorer, et il en a résulté un outil fort utile pour visualiser, analyser et suivre les données. En raison de la portée à long terme des besoins en données de la CSTIT, ces projets continueront de renforcer les capacités et d'appuyer les décisions en 2019.

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

La stratégie relative à l'intégrité des données de la CSTIT vise à assurer l'obtention de données exactes, complètes et cohérentes sur les intervenants. À la fin de 2018, la CSTIT avait accordé la priorité à des données particulières pour en vérifier l'exactitude et l'assurance de la qualité, et la plus grande partie de son analyse avait été réalisée. Des lignes directrices et des procédures ont été élaborées pour appuyer la conformité à un objectif d'intégrité élevé en matière de données. En outre, pour assurer l'harmonisation avec d'autres homologues canadiens, des employés de la CSTIT ont suivi un cours sur la classification dans le cadre du Programme national de statistiques sur les accidents du travail (PNSAT).

L'élaboration et le déploiement d'une stratégie axée sur l'intégrité des données s'inscrivent dans un projet pluriannuel, car les besoins en données de la CSTIT évoluent constamment. Au cours de 2018, la CSTIT a mis sur pied un comité directeur responsable de l'intégrité des données pour se pencher sur les diverses exigences relatives aux données dans différentes unités opérationnelles et veiller à l'alignement sur les objectifs stratégiques intersectoriels. Ce comité se réunit aux deux semaines pour faire le point, formuler des recommandations et revoir les priorités. Il poursuivra ses activités en 2019.

## 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

À la fin du T4, la CSTIT avait défini avec succès ses priorités en matière de sensibilisation du public dans ses différentes unités sectorielles, et évalué l'alignement des activités de communication sur ses objectifs stratégiques. Pour mieux faire connaître la CSTIT et ses services, il a été déterminé au cours de l'année qu'il fallait établir des normes de référence en matière de sensibilisation du public, ce qui nécessitait la conception d'un sondage et sa circulation à l'externe. Ce sondage fournirait une occasion d'obtenir des données sur la notoriété publique de la CSTIT, en plus de mesurer les attitudes générales à l'égard de la sécurité en milieu de travail, de la prévention des blessures et de la compréhension du système de responsabilité interne (SRI).

Le principe directeur en ce qui a trait au SRI est le suivant : tous les intervenants en milieu de travail ont un rôle à jouer dans la promotion et le maintien de pratiques de travail sécuritaires, la réduction des blessures et des dangers, et la sécurité des travailleurs. Les intervenants en milieu de travail comprennent les employeurs et les propriétaires-exploitants, les gestionnaires et les superviseurs, les travailleurs ainsi que les membres du comité mixte de santé et de sécurité au travail (CMSST). Un contrat a été octroyé pour la conception et la distribution d'un sondage au début de 2019. Les prochaines étapes seront déterminées après l'analyse des données de référence obtenues alors, en 2019. Celles-ci contribueront à l'élaboration d'une stratégie de communication et à l'obtention de mesures clés pour promouvoir le rôle de la CSTIT.

### 2.6.2 Améliorer la communication relative aux services aux intervenants

Améliorer la communication relative aux services aux intervenants signifie s'assurer que ceux-ci reçoivent l'information en temps opportun et dans un langage clair et facile à comprendre. En 2018, le personnel de la CSTIT a suivi une formation interne pour apprendre à réviser les documents et les procédures de communication, et fournir son avis pour en améliorer le contenu en fonction de son expertise et de son expérience auprès des intervenants. La documentation normalisée qui est utilisée dans les communications a commencé à être passée en revue pour la rendre plus claire et cohérente, et en extraire le jargon. Ce processus se poursuivra en 2019 en raison du volume important de correspondance que produit la CSTIT.

La CSTIT veillera à l'avenir à recueillir davantage de commentaires à l'interne pour améliorer le contenu, en plus de tenir compte de la rétroaction d'intervenants externes s'il y a lieu. Les normes de service contribuent à l'amélioration des communications relatives aux services des intervenants. Au T4, la CSTIT s'est dotée de règles efficaces et a exprimé clairement ses attentes à son personnel en ce qui concerne les communications avec les intervenants. D'après les avis obtenus, les communications étaient meilleures à la fin de 2018, et diverses méthodes continueront d'être utilisées pour recueillir des commentaires et suivre les progrès.