

# 2021 CORPORATE PLAN

2018–2022 Strategic Plan



# Table of Contents

- Introduction.....2**
- About the WSCC.....3**
- 2018–2022 STRATEGIC PLAN.....5**
- Strategic Priorities 2018–2022 and Objectives 2021 .....6**
  - Advancing the Safety Culture..... 6
  - Delivering Quality Services and Outcomes ..... 7
- 2021 CORPORATE PLAN .....8**
- Strategic Priority 1: Advancing the Safety Culture..... 11**
  - 1.1** Improve awareness of and advance occupational health and safety (OHS) concepts and programs ..... 12
  - 1.2** Increase OHS education in communities..... 13
- Strategic Priority 2: Delivering Quality Services and Outcomes ..... 15**
  - 2.1** Continue implementation of the e-Business strategy..... 16
  - 2.2** Increase safe and timely return to work (RTW) ..... 17
  - 2.3** Improve cultural safety in our day-to-day work and in our services for stakeholders ..... 19
  - 2.4** Maintain financial stewardship of the Workers’ Protection Fund ..... 20
  - 2.5** Improve integrity of and access to data ..... 21
  - 2.6** Enhance communication ..... 21
- Key Performance Indicators ..... 22**
- 2021 Operations and Capital Budgets..... 23**

---

Our priorities, objectives, and actions, as always, focus on the safety and care of our stakeholders.

# Introduction

## Joint Message from the Chairperson and President

It is a pleasure to present the Workers' Safety and Compensation Commission's (WSCC) 2021 Corporate Plan, laying out our goals and activities during the fourth year of our five-year strategic cycle. This guiding document demonstrates our commitment to our two strategic priorities; *Advancing the Safety Culture* and *Delivering Quality Services and Outcomes*.

The WSCC's mission is to *promote workplace health and safety while providing no fault insurance to employers and care for injured workers*. To this end, we closely measure our progress, reporting quarterly and annually to ensure we are accountable for our commitments. We take care to ensure that we adapt our plans as necessary, based on what we continually learn and on the changing external context in which we operate. Aligning with our value of transparency, we have highlighted changes in this document and have ensured that our progress towards our Objectives benefits from any shifts in direction. Changes were made to streamline activities, address emerging issues, and better serve our stakeholders. We made adjustments through careful consideration of our progress, our strategic direction, and the lessons learned in the past three years, and are noted where appropriate throughout this document. We've also introduced an Accountability measure within each Objective to showcase the division that will be leading the work, and Targets and Measurements for each Initiative to show how we will be evaluating success.

The unknowns arising out of the COVID-19 pandemic greatly affected everyone in the territories in 2020, including us. Due to this, some of the work originally planned for 2020 is reflected in 2021 for implementation. Although we cannot know the full scope of impact that the pandemic will continue to play in the future, we are confident that the work laid out here is achievable. An unintended benefit of the pandemic has been the increased interest in workplace safety, and has allowed us to make unplanned advances in both our Strategic Priorities. Employers and workers are turning to the



David Tucker and Debbie Molloy

WSCC for support, and we continue to make progress in *Advancing the Safety Culture* and *Delivering Quality Service and Outcomes*.

As we move into 2021, we are focussed on continuing to refine our activities, to build on our successes, and to ultimately continue working towards our vision to eliminate workplace diseases and injuries. We invite you to review our Corporate Plan.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'David Tucker'.

David Tucker  
Chairperson

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

Debbie Molloy  
President & CEO

# About the WSCC

The WSCC is an independent statutory agency responsible for administering the *Workers' Compensation Acts*, *Safety Acts*, *Explosives Use Acts* and the *Mine Health and Safety Acts* of the Northwest Territories and Nunavut. The Governments of the Northwest Territories and Nunavut appoint a Governance Council to oversee the operations of the WSCC.

The WSCC provides services to approximately 40,000 workers and 4,000 employers across both jurisdictions, processing over 3,000 claims and conducting over 1,000 inspections a year to keep workplaces safe.

## our vision

Eliminate workplace diseases and injuries.

## our mission

We promote workplace health and safety while providing no fault insurance to employers and care for injured workers.

## our values

**Respect** - We demonstrate care, compassion and honesty.

**Engagement** - We ensure meaningful participation and collaboration.

**Integrity** - We honour our commitments and act fairly.

**Openness** - We are accessible, clear and transparent.

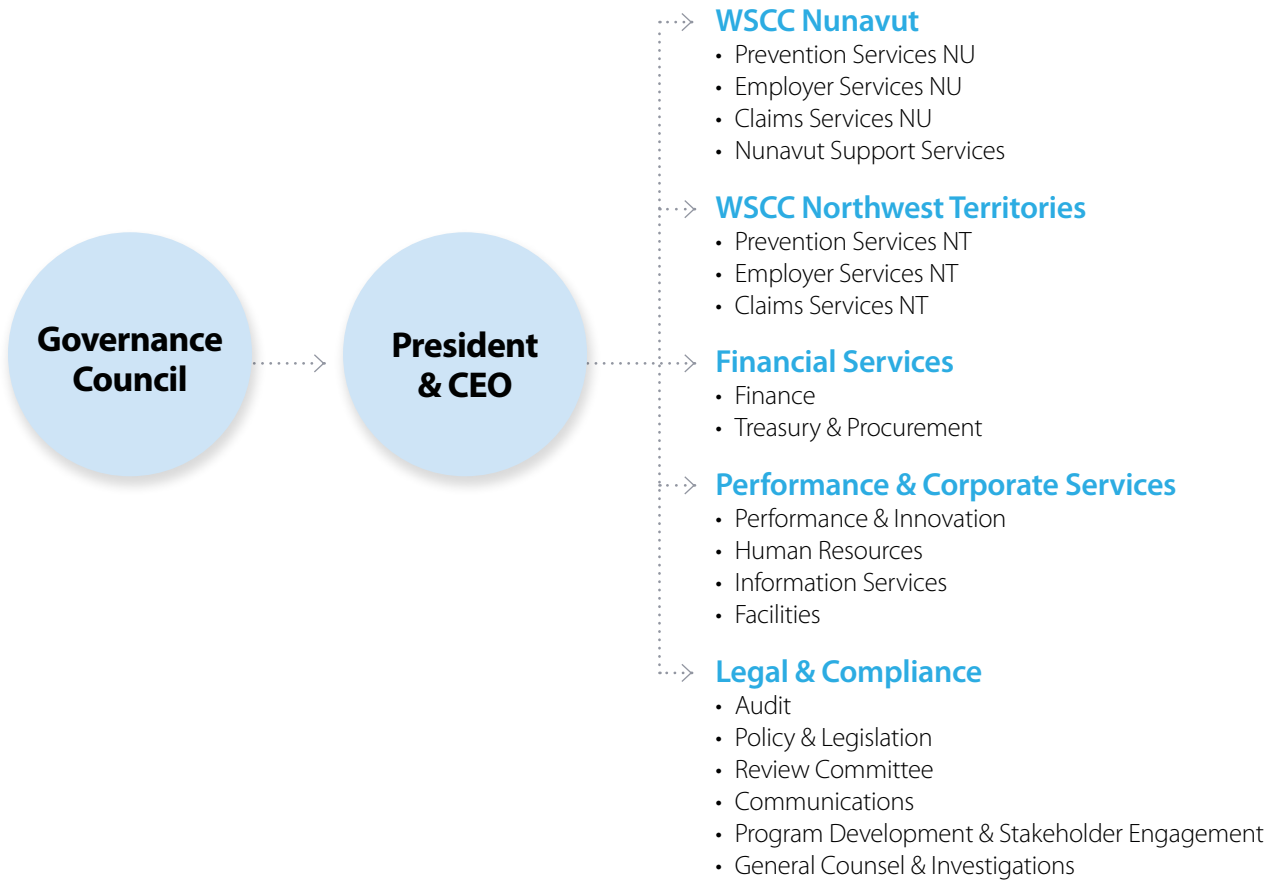
**Cultural Safety** - We recognize, gain knowledge of, and respect cultural dignity.

**Excellence** - We are efficient and service focused.

**Stewardship** - We sustain the Workers' Protection Fund through accountability and fiscal responsibility.

## WSCC Organizational Structure

The Governance Council of the WSCC delegates responsibility for the accountability of the organization’s performance against established strategic objectives to the President and Chief Executive Officer.



WSCC’s Senior Management Team is a group of executive leaders representing divisions across the organization who work together to guide the organization strategically and operationally.

The team is comprised of: *President & CEO*

*Vice-President*  
Performance and Corporate Services

*Vice-President*  
Financial Services

*Vice-President*  
Legal and Compliance

*Vice-President*  
WSCC Nunavut

*Vice-President*  
WSCC Northwest Territories

*Senior Advisor/Chief Governance Officer*

# 2018 - 2022 STRATEGIC PLAN



# Strategic Priorities 2018–2022 and Objectives 2021



## Strategic Priority 1 Advancing the Safety Culture

At the WSCC, advancing the safety culture is our first Strategic Priority and at the core of our vision to *eliminate workplace diseases and injuries*.


### What is Safety Culture?

**Safety culture** is a set of shared values and beliefs regarding workplace safety and health, and forms part of an organization's overall culture. It influences how workplace safety is prioritized, and will guide workers, employers, and the general public in maintaining safety as the ultimate priority for everyone. Safety culture is usually reflected through workplaces, but can also be reflected in education, government, and other institutions acting collectively to establish a set of shared values and beliefs in the community.

### Objectives

- Improve awareness of and advance occupational health and safety (OHS) concepts and programs.
- Increase OHS education in communities.





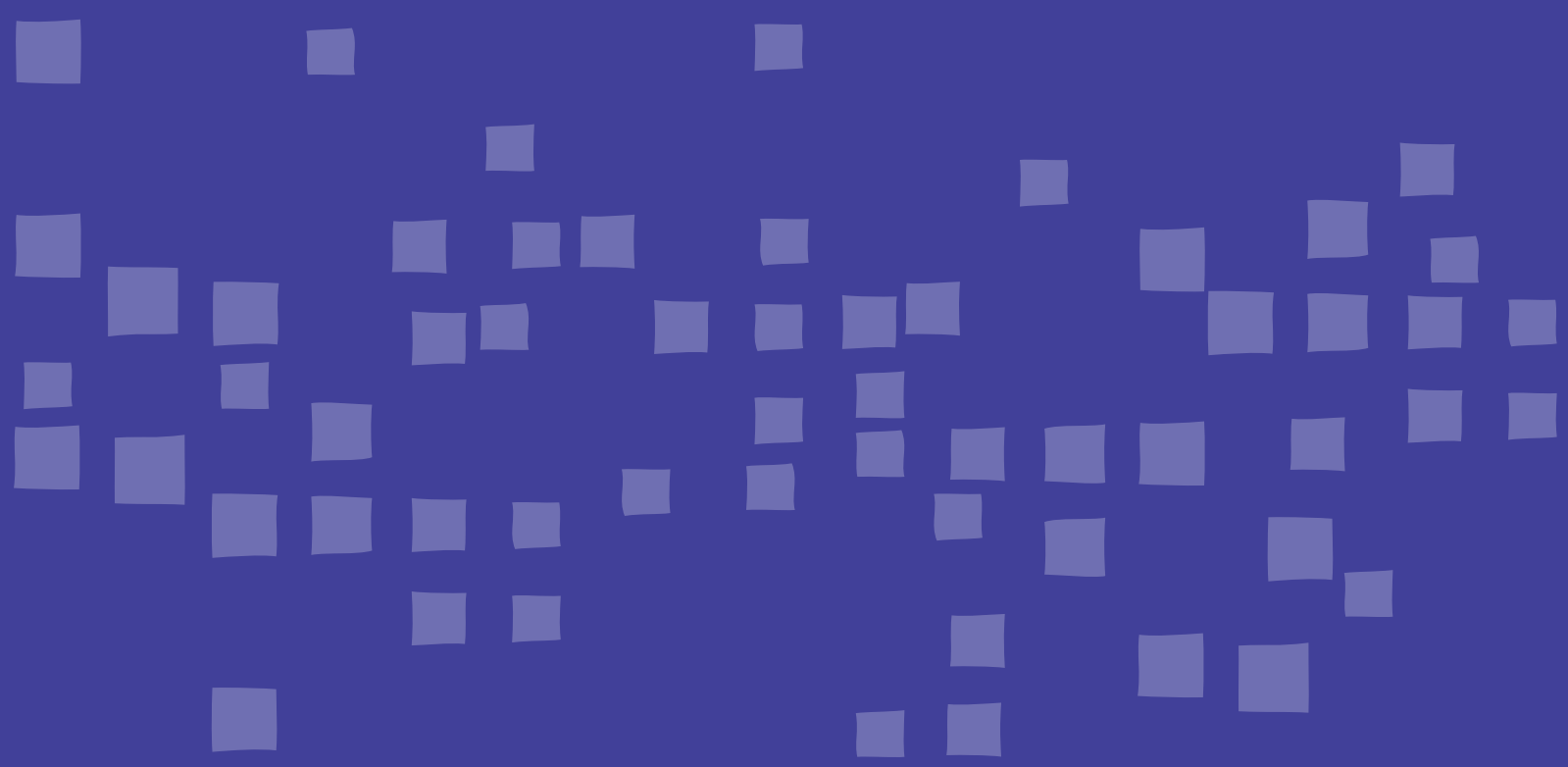
## Strategic Priority 2 Delivering Quality Services and Outcomes

The second Strategic Priority of the WSCC is *delivering quality services and outcomes* for our stakeholders. This includes making service and care timely, accessible, understandable, and culturally safe. In order to ensure the effective and meaningful delivery of services and outcomes, our objectives focus both internally and externally. WSCC staff deliver services in line with the values identified in this Strategic Plan: Respect, Engagement, Integrity, Openness, Cultural Safety, Excellence, and Stewardship. By integrating these values into our daily business, we commit to providing quality, effective, and efficient service to our stakeholders.

### Objectives

- Continue implementation of the e-Business strategy.
- Increase safe and timely return to work (RTW).
- Improve cultural safety in our day-to-day work and in our services for stakeholders.
- Maintain financial stewardship of the Workers' Protection Fund.
- Improve integrity of and access to data.
- Enhance communication.

# 2021 CORPORATE PLAN



# 2021 Corporate Plan

The WSCC produces annual Corporate Plans to guide its activities over the next year, working towards the Objectives and Actions laid out in the 2018-2022 Strategic Plan. The 2021 Corporate Plan was prepared pursuant to subsection 91(1) of the Government of Nunavut's *Financial Administration Act*, and the Government of the Northwest Territories' *Planning and Accountability Framework* as required by section 21 of the *Financial Administration Act*.

This plan outlines the WSCC's priorities for the next 12 months, the path forward, and the organization's 2021 Operations and Capital Budgets.

2021 is the fourth year of the current strategic cycle, continuing work toward our strategic priorities of **Advancing the Safety Culture** and **Delivering Quality Services and Outcomes**. Based on the achievements and lessons of the past three years, the WSCC has developed the next steps in the five-year cycle, re-affirming the direction and adjusting as necessary for organizational progress, the external context, and the needs of our stakeholders.

Revisions were made to the overall strategic Objectives, Actions, and Key Performance Indicators to better focus the WSCC in 2021.

New this year is the introduction of Accountability and Target measures. Each Objective has a Division or a Team that holds Accountability for the work associated with it. This provides transparency and ensures responsibility for the progress of each Objective. The Target measure helps provide an understanding of the scope and plan for each Initiative and Action. This ensures there is a clear vision for the year and an understanding of the shared goal.



## Specific changes were made in the following sections

---

### Advancing the Safety Culture

*Objective 1.1* was rephrased to highlight safety concepts above and beyond the Internal Responsibility System (IRS). IRS and an OHS program are both key pieces of a successful safety culture.

*Objective 1.2* was reworded to remove the vulnerable worker focus. The overall intent of the Objective remains on improving the safety education in Northern communities, and the Actions now focus on young workers and on a new Action focussed on developing a strategy to support OHS education in Northern communities.

*Objective 1.3 (Analyze and address emerging issues and trends)* was absorbed as an Action within *Objective 1.1*.

---

### Delivering Quality Services and Outcomes

*Action 2.1.1* was edited to remove the reference to other jurisdictions as benchmarks as that is built into the e-Business strategy.

*Action 2.1.2* replaced 'human resources planning', which was completed in 2020, with a new focus on cyber security.

*Action 2.4.1* was rephrased from *Undertake a systematic review of our financial drivers* to *Evaluate our financial drivers* as our systematic review is complete.

---

### Key Performance Indicators

*KPI #3 – Increased public awareness of the Internal Responsibility System* was removed as it was determined that the general public is not our audience at this stage and that the IRS as a concept was difficult to measure.

A new KPI was added in the **Advancing the Safety Culture** Priority, focussing on young workers. This demographic has been a focus for the duration of our strategic cycle and tracking this will allow us to accurately measure our progress.

*KPI #3 – Young worker time loss injuries* was added to track the number of serious injuries involving time loss. Using historical information, we've established a baseline and a target. Knowing that this demographic has yearly shifts as workers age out in the next age group, we are focussed on maintaining a goal target.

*KPI #8* – The methodology used to calculate *Return to Work* was researched and revised and a new target was set. This new KPI calculation is also retroactively being applied to the 2020 year.

---

### Removal of Previous Actions

Previous *Action 2.3.1 – Continue development of cultural awareness and cultural sensitivity within the WSCC* was removed as it is now operational.

Previous *Action 2.4.3 – Advance the Continuous Excellence program* was removed as the program is operational and support is built into our strategy.

Previous *Action 2.5.2 – Continue implementation of data integrity strategy to improve stakeholder data* was removed as it is complete.

Previous *Action 2.6.1 – Improve public awareness of the WSCC* was removed as it was determined that awareness is high and does not require strategic advancement at this stage.

# Strategic Priority 1: Advancing the Safety Culture

## Strategic Objectives and Actions for 2021



### 1.1 Improve awareness of and advance occupational health and safety (OHS) concepts and programs

1.1.1 Continue implementation of tactics in support of the OHS development

1.1.2 Analyze and address emerging issues and trends in workplace safety

### 1.2 Increase OHS education in communities

1.2.1 Continue deployment of the strategy for OHS education for young workers

1.2.2 Develop and deploy a strategy focused on supporting OHS education in Northern communities



# 1.1 Improve awareness of and advance occupational health and safety (OHS) concepts and programs

Accountability: **Senior Management Team**



## 1.1.1 Continue implementation of tactics in support of OHS development

INITIATIVE	TARGET
Engage with employers and provide materials to advance OHS program development	→ • Publish 1 Code of Practice per quarter • Interact with 35% of employers
Collaborate with partners to support nationally established trends in workplace safety	→ • Support awareness of 1 trend per quarter through our communication channels
Develop legislation proposal to combine the <i>Safety Act</i> and <i>Mine Health and Safety Act</i>	→ • Proposal complete
Implement recommendations to improve the safety incentive program	→ • Establish baselines measurements for program



## 1.1.2 Analyze and address emerging issues and trends in workplace safety

INITIATIVE	TARGET
Develop recommendations and initiate implementation of enhanced injury prevention program delivered by Prevention Services	→ • Recommendations implemented
Complete an analysis of Prevention activities and claims trends quarterly to ensure real-time planning and appropriate actions	→ • 1 trend actioned appropriately per quarter

## 1.2 Increase OHS education in communities

Accountability: **Legal & Compliance**



### 1.2.1 Continue deployment of the strategy for OHS education for young workers

#### INITIATIVE

#### TARGET

**Roll out the Young Worker Certificate Course to employers as a best practice requirement for hiring young workers**

→ • Rollout program to 40 employers

**Develop a youth ambassador program to promote young worker safety and education**

→ • Complete and approve proposal

**Roll out the Young Worker Certificate Course to young workers in the Northwest Territories and Nunavut**

→ • 300 young workers pass the course

**Collaborate with the Northern Safety Association to enhance employers' utilization of the Young Worker Certificate Course as part of hiring young workers**

→ • Establish quarterly meetings to review education delivery

**The Young Worker Certificate Course** teaches young workers about their legislated workplace rights and responsibilities and enhances their understanding of how to work safely. The course is offered online and will be available to youth across the Northwest Territories and Nunavut and is available in English, French, and Inuktitut.

## 1.2.2 Develop and deploy a strategy focused on supporting OHS education in Northern communities



### INITIATIVE

### TARGET

**Collaborate with the Northern Safety Association and other organizations to deliver education**



• Meet with one organization per quarter

**Build collaboration with local community organizations to support OHS education**



• Engage with 1 community per quarter to support OHS education



WSCC is committed to ensuring that there is accessible OHS education to Northerners across our jurisdiction, and not just in the territorial capitals of Iqaluit and Yellowknife.



# Strategic Priority 2: **Delivering Quality Services and Outcomes**

## Strategic Objectives and Actions for 2021



### **2.1 Continue implementation of the e-Business strategy**

**2.1.1** Continue the development and enhancement of e-Business initiatives

**2.1.2** Ensure internal readiness for e-Business with systems infrastructure and cyber security

### **2.2 Increase safe and timely return to work (RTW)**

**2.2.1** Improve safe and timely return to work through early intervention

**2.2.2** Increase percentage of employers participating in return to work programs

### **2.3 Improve cultural safety in our day-to-day work and in our services for stakeholders**

**2.3.1** Develop a strategy that builds cultural competency, to move the WSCC towards practicing cultural safety

### **2.4 Maintain financial stewardship of the Workers' Protection Fund**

**2.4.1** Evaluate our financial drivers

**2.4.2** Conduct a review of the WSCC lifetime pensions program

### **2.5 Improve integrity of and access to data**

**2.5.1** Support internal data management decision-making through business intelligence tools

### **2.6 Enhance communication**

**2.6.1** Improve written stakeholder communication

## 2.1 Continue implementation of the e-Business strategy

Accountability: **Performance and Corporate Services**

### 2.1.1 Continue the development and enhancement of e-Business initiatives



#### INITIATIVE

#### TARGET

**Develop additional services for general employer account management**

→ • 90% accurate and current contact information for employers registered on *WSCC Connect*

**Enhance user experience of *WSCC Connect* through stylistic changes**

→ • 80% stakeholder satisfaction

**Develop online access for Employer monthly statements**

→ • Provide monthly statements online for 100% of employers

### 2.1.2 Ensure internal readiness for e-Business with systems infrastructure and cyber security



#### INITIATIVE

#### TARGET

**Enhance system and network architecture to minimize e-Business downtime and ensure system security**

→ • *WSCC Connect* service uptime of 99.9%

*WSCC Connect*, our e-Business portal, launched in 2015 and currently provides employers the opportunity to complete over 12 different services in both English and French.



**Service uptime:** when services are available and operational.

## 2.2 Increase safe and timely return to work (RTW)

Accountability: **Claims Services NT & NU**



### 2.2.1 Improve safe and timely return to work (RTW) through early intervention

INITIATIVE	TARGET
Enhance WSCC processes, resources, and services to improve early intervention	→ • Establish a tracking system for measuring medical clearance for injuries as compared to Disability Duration Guidelines
Develop resources to support employers & WSCC in promoting early intervention	→ • Develop 8 resources in 2021



### Disability Duration Guidelines

The generally expected maximum length of time from accident to when a worker can return to their work.

**Early Intervention:** acting quickly by focusing on the injured worker's situation to help return them to work as soon as possible. Workers, employers, medical professionals, and the WSCC work collectively as a team to communicate and review the situation and make recommendations for a safe, successful, and positive return to work.

## 2.2.2 Increase percentage of employers participating in return to work programs



### INITIATIVE

### TARGET

**Provide and promote resources, education, and support for increasing employers' application of RTW programs**

→ • Support 1 Large Employer sector per quarter

**Collaborate with employers to promote return to work programs**

→ • Collaborate with 90 small employers

**Continue development of the legislative proposal to support RTW**

→ • On track per project timelines

➤ **Large Employer sector focus** in 2021 includes Government, Construction, Mining, and Hamlets/Senior Administrative Officers.



**Return to Work Program** is a proactive, formal plan that helps injured workers return to suitable work as soon as medically possible. It outlines the steps that workers, supervisors, and others within the organization need to take if an injury occurs.

# 2.3 Improve cultural safety in our day-to-day work and in our services for stakeholders

Accountability: **Senior Management Team**



## 2.3.1 Develop a strategy that builds cultural competency, to move the WSCC towards practicing cultural safety

INITIATIVE	TARGET
<p><b>Provide comprehensive, mandatory and ongoing cultural safety training for WSCC employees and embed cultural safety and humility into WSCC’s processes, policies, resources, initiatives, and services</b></p>	<p>→ • Review a minimum of 3 business unit functions to ensure appropriate cultural awareness and sensitivity in our services</p>
<p><b>Pursue opportunities to build cultural competency with stakeholders</b></p>	<p>→ • Engage with 3 external organizations or agencies</p>
<p><b>Establish baseline information that measures stakeholder experience</b></p>	<p>→ • Develop baseline measures related to number of complaints/compliments regarding cultural safety</p>



**Cultural safety** is a concept that originated in the health care industry, when it was clear that the provision of services was frequently undertaken in a cross-cultural manner. It was determined that the effective provision of care to someone of a different culture requires services to be delivered according to the cultural values and norms of the recipient, and requires a process of self-reflection to understand personal and systemic biases that detract from effective delivery of care.

## 2.4 Maintain financial stewardship of the Workers' Protection Fund

Accountability: **Senior Management Team**



### 2.4.1 Evaluate our financial drivers

INITIATIVE	TARGET
Review and analyze the factors impacting claims costs	→ • Evaluate findings and devise action plan
Analyze and update the employer classification review procedure to ensure accountability and fiscal responsibility	→ • Edits to procedure are approved and implemented



### 2.4.2 Conduct a review of the WSCC lifetime pensions program

INITIATIVE	TARGET
Initiate process for legislative amendments	→ • Completion within 1 - 3 years
Draft policy amendments	→ • Completion within 1 - 3 years
Prepare for required operational changes	→ • Completion within 1 - 3 years

**Lifetime Pensions Project** We are creating a modern and sustainable approach to compensation that reflects the impact a permanent medical impairment can have on your long-term ability to earn a living and support your family.



## 2.5 Improve integrity of and access to data

Accountability: **Performance and Corporate Services**

### 2.5.1 Support internal data management decision-making through business intelligence tools



#### INITIATIVE

#### TARGET

**Continue roll-out of business intelligence strategy through development of dashboards as prioritized**

→ • Adherence to development schedule

## 2.6 Enhance communication

Accountability: **Legal & Compliance**

### 2.6.1 Improve written stakeholder communication



#### INITIATIVE

#### TARGET

**Analyze and update letters and templates for Prevention and Employer Services' communications materials**

→ • Project complete. Appropriate satisfaction measures to be determined through the project planning

**Complete an evaluation on the updated standardized written communications to claimants**

→ • Complete evaluation and determine level of stakeholder satisfaction

# Key Performance Indicators

Key Performance Indicator	Metric	2021 Target
<b>ADVANCING THE SAFETY CULTURE</b>		
1. Time loss frequency	# of time loss claims per 100 workers	1.99
2. Employers with an Occupational Health & Safety Program	% of employers with an OHS program	55%
3. Young Worker time loss injuries	% of total injuries that are time loss	24%
<b>DELIVERING QUALITY SERVICES AND OUTCOMES</b>		
4. Short-term time loss duration	% of cases with duration less than 10 days	75%
5. Time to first payment	% of first compensation payments issued within 20 days	90%
6. Time to entitlement decision	% of decisions made within 15 days	70%
7. Return to work	% of injured workers RTW within 6 months	90%
8. e-Business user satisfaction	% of satisfied respondents	80%
9. Funded position <i>(Policy 10.05 – Funding Strategy)</i>	% of funded position	> 105%
10. Operating budget	Within % of annual budgeted expenses	5%
11. Claims costs	Within % of annual budgeted claims costs	10%
12. Return on investment	% of investment return	5.85%

**Key Performance Indicators (KPIs)** are measurable values used to evaluate progress towards our Strategic Priorities and to monitor operational effectiveness in our services. Targets are set annually, with a vision towards the future state of the organization. KPIs measure the overall movement of the organization, based on a combination of strategic priorities and our day-to-day services that we deliver to stakeholders.



# 2021 Operations and Capital Budgets

## 2021 Operating Budget

For the year ending December 31 Summary by Division	2019 Actual	2020 Budget	2020 Projection	2021 Budget Requests	2021 Budget Increase (Decrease)	2021 Budget Change
	\$	\$	\$	\$	\$	%
President's Office	1,408,774	1,571,078	1,139,407	1,216,127	(354,951)	(22.59%)
Corporate Services	11,719,207	13,110,796	12,037,227	13,960,338	849,542	6.48%
Executive Services	2,193,237	2,458,849	2,210,831	2,866,131	407,282	16.56%
Financial Services	2,477,257	2,216,245	2,286,648	2,478,112	261,865	11.82%
Legal Services	283,555	484,110	409,541	447,041	(37,069)	(7.66%)
Nunavut Operations	1,466,829	1,636,646	1,627,650	1,568,782	(67,864)	(4.15%)
Stakeholder Services	10,338,481	11,219,150	9,370,931	10,995,871	(223,279)	(1.99%)
Prevention Services	3,657,829	4,260,470	2,963,102	4,463,350	202,880	4.76%
Claims/Medical/Pension Services	4,693,152	4,956,035	4,515,543	5,027,495	71,460	1.44%
Other Stakeholder Services	1,987,500	2,002,645	1,892,286	1,505,026	(497,619)	(24.85%)
<b>Subtotal - President Accountability</b>	<b>29,887,340</b>	<b>32,696,874</b>	<b>29,082,235</b>	<b>33,532,402</b>	<b>835,526</b>	<b>2.56%</b>
Headquarters	1,273,016	1,615,000	1,620,000	1,269,242	(345,758)	(21.41%)
<b>Subtotal</b>	<b>31,160,356</b>	<b>34,311,874</b>	<b>30,702,235</b>	<b>34,801,644</b>	<b>489,768</b>	<b>1.43%</b>
Governance Council	264,485	448,610	378,607	440,660	(7,950)	(1.77%)
Appeals Tribunal	346,022	490,667	370,667	499,758	9,091	1.85%
Worker Advisor	308,137	333,491	273,491	331,593	(1,898)	(0.57%)
Partnerships	410,000	775,000	775,000	765,000	(10,000)	(1.29%)
<b>Total</b>	<b>32,489,000</b>	<b>36,359,642</b>	<b>32,500,000</b>	<b>36,838,655</b>	<b>479,011</b>	<b>1.32%</b>

## 2020 Projected Statement of Operations

Including 2021 Operations Budget

For the year ending December 31 (in thousands of dollars)	2019 Actual	2020 Budget	2020 Projection	2021 Budget
	\$	\$	\$	\$
<b>REVENUE AND EXPENSES</b>				
<b>REVENUE</b>				
Assessments	68,926	75,000	72,750	78,000
Less: Refunds	8	(960)	-	-
Investments (see below)	49,909	23,000	8,000	23,000
Other	35	-	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>118,878</b>	<b>97,040</b>	<b>80,750</b>	<b>101,000</b>
<b>EXPENSES</b>				
Claims	74,322	58,350	54,551	66,640
Add: Claims management expense	13,558	14,579	15,458	15,829
<b>Subtotal</b>	<b>87,880</b>	<b>72,929</b>	<b>70,009</b>	<b>82,469</b>
Administration and general expenses	32,489	36,360	32,500	36,838
Less: Allocation to claims	(13,558)	(14,579)	(15,458)	(15,829)
<b>Subtotal</b>	<b>18,931</b>	<b>21,781</b>	<b>17,042</b>	<b>21,009</b>
<b>Total</b>	<b>106,811</b>	<b>94,710</b>	<b>87,051</b>	<b>103,478</b>
Income (loss) before other comprehensive income (loss)	12,067	2,330	(6,301)	(2,478)
Other comprehensive income (loss)	(478)	-	-	-
<b>Total comprehensive income (loss)</b>	<b>11,589</b>	<b>2,330</b>	<b>(6,301)</b>	<b>(2,478)</b>
<b>INVESTMENTS</b>				
Interest	2,173	-	-	-
Dividends	6,399	-	-	-
Gains	42,380	-	-	-
Investment Fees	(1,043)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>49,909</b>	<b>23,000</b>	<b>8,000</b>	<b>23,000</b>

## 2020 Capital Budget Summary

Including 2021 Capital Approved Budget

Capital Classification	Requested 2019 Carry- forward	2020 Budget	Funds to be spent in 2020	Funding to be retired in 2020	Funding not required (overspent) in 2020	Requested 2021 Carry- forward	2021 Budget
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Computer equipment	-	104,000	14,000	-	-	(90,000)	45,000
Furnishings	85,000	50,000	90,000	-	45,000	-	77,000
Equipment - non-computer	43,050	-	14,540	-	-	(28,510)	-
Software	892,739	390,000	246,191	-	(24,000)	(1,060,548)	270,000
Building - owned	20,000	150,000	-	-	-	(170,000)	150,000
e-Business	-	276,000	22,842	-	-	(253,158)	75,000
<b>Total</b>	<b>1,040,789</b>	<b>970,000</b>	<b>387,573</b>	<b>-</b>	<b>21,000</b>	<b>(1,602,216)</b>	<b>617,000</b>



# PLAN GÉNÉRAL 2021

Plan stratégique 2018-2022

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

***Yellowknife***

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

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

***Iqaluit***

Édifice Qamutiq, 2<sup>e</sup> étage  
630, voie Queen Elizabeth II  
C. P. 669  
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

Téléphone : 867-979-8500  
Sans frais : 1-877-404-4407  
Télécopieur : 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 SIGNALEMENT DES INCIDENTS OUVERTE EN TOUT TEMPS**

1-800-661-0792

[wscn.nt.ca/fr](http://wscn.nt.ca/fr)  
[wscn.nu.ca/fr](http://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](http://wscn.nt.ca) 1.800.661.0792

[wscn.nu.ca](http://wscn.nu.ca) 1.877.404.4407

# Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
<b>À propos de la CSTIT .....</b>	<b>3</b>
<b>PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022 .....</b>	<b>5</b>
<b>Priorités stratégiques pour 2018 à 2021 et objectifs pour 2021 .....</b>	<b>6</b>
Faire progresser la culture de sécurité.....	6
Fournir des services et des résultats de qualité.....	7
<b>PLAN GÉNÉRAL 2021 .....</b>	<b>8</b>
<b>Priorité stratégique 1 : Faire progresser la culture de sécurité .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1</b> 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) .....	12
<b>1.2</b> Accroître les activités éducatives en matière de SST dans les collectivités.....	13
<b>Priorité stratégique 2 : Fournir des services et des résultats de qualité .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b> Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de services en ligne.....	16
<b>2.2</b> Accroître les retours au travail en temps opportun et de manière sécuritaire.....	17
<b>2.3</b> Améliorer la sécurisation culturelle dans les activités quotidiennes et dans nos services aux intervenants .....	19
<b>2.4</b> Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs .....	20
<b>2.5</b> Améliorer l'intégrité des données et l'accès à celles-ci.....	21
<b>2.6</b> Améliorer la communication.....	21
<b>Indicateurs de rendement clés.....</b>	<b>22</b>
<b>Budgets de fonctionnement et d'immobilisations 2021 .....</b>	<b>23</b>

---

**Nos priorités, objectifs et mesures, comme toujours, 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 2021 de la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT), dans lequel nous énonçons nos buts et nos activités au cours de la quatrième année de notre cycle stratégique quinquennal. 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 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 nos progrès avec minutie 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. La transparence nous tient à cœur, et c'est pourquoi nous mettons en relief ces changements dans le présent document. Nous veillons à ce que nos progrès dans la concrétisation de nos objectifs tirent parti de tout changement d'orientation. Des modifications ont été apportées pour rationaliser les activités, répondre à de nouveaux enjeux et mieux servir nos intervenants. Nous avons pris les moyens correctifs qui s'imposaient après avoir soigneusement examiné nos progrès, notre orientation stratégique et les leçons apprises ces trois dernières années; ces moyens, le cas échéant, sont indiqués tout au long du présent document. Nous avons également ajouté, pour chacun des objectifs, une mention de la responsabilité attribuée à la division qui dirigera les mesures, en plus de définir des cibles propres à chacune des initiatives pour évaluer notre réussite.

Les impondérables de la pandémie de la COVID-19 ont grandement affecté la population aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ainsi que, par ricochet, notre organisation en 2020. Pour cette raison, une partie du travail planifié pour l'année dernière arrivera à terme



David Tucker et Debbie Molloy

en 2021. Si nous ne pouvons pas jauger de l'ampleur des séquelles que cette pandémie laissera dans son sillage, nous pouvons affirmer que le travail présenté dans ce document est réalisable. La pandémie aura toutefois eu l'avantage inespéré de raviver l'intérêt pour la sécurité au travail. Nous en avons profité pour faire des percées inattendues en répondant à nos deux priorités stratégiques. Les employeurs de même que les travailleurs et les travailleuses se tournent vers la CSTIT pour obtenir du soutien, et nous poursuivons notre démarche pour *faire progresser la culture de sécurité et fournir des services et résultats de qualité*.

À l'aube de 2021, nous aspirons à perfectionner nos activités, à amplifier notre réussite et à réaliser notre vision : éliminer les maladies et les blessures professionnelles. Nous vous invitons à consulter notre plan général pour en savoir davantage.

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 des *Lois sur l'indemnisation des travailleurs*, des *Lois sur la sécurité*, des *Lois sur l'usage des explosifs* et des *Lois 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 d'administration (Conseil de gouvernance) qui supervise le fonctionnement de la CSTIT.

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.

## 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.

**L'engagement** - Nous œuvrons de concert 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.

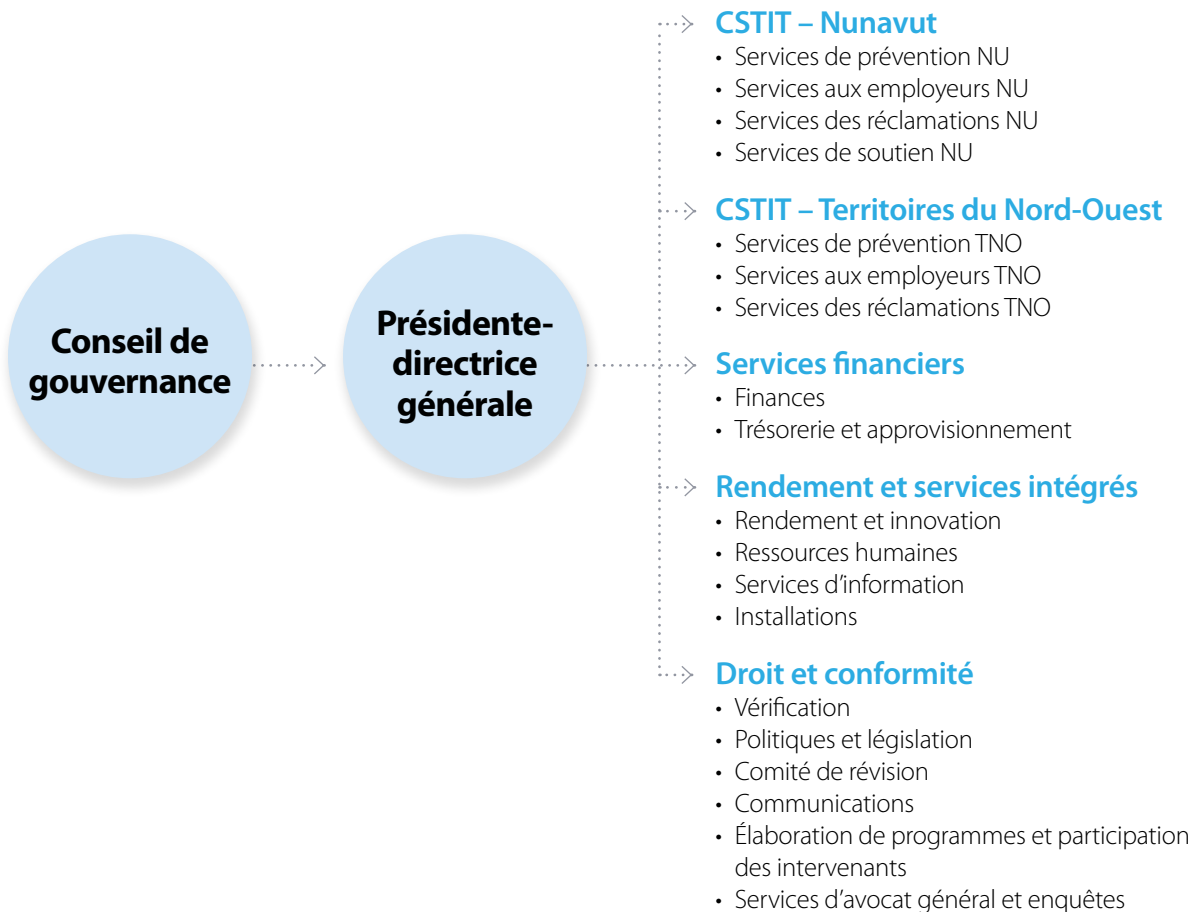
**La sécurisation culturelle** - Nous reconnaissons et respectons la dignité culturelle et enrichissons nos connaissances à cet égard.

**L'excellence** - Nous sommes efficaces et accordons la priorité à la prestation de services de qualité.

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

## 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.



L'équipe de la haute direction regroupe des chefs représentant des divisions actives à l'échelle organisationnelle qui unissent leurs efforts pour guider la CSTIT sur les plans stratégique et opérationnel.

Font partie de cette équipe : *La présidente-directrice générale*

*Vice-présidence*

Rendement et services intégrés

*Vice-présidence*

Services financiers

*Vice-présidence*

Droit et conformité

*Vice-présidence*

CSTIT – Nunavut

*Vice-présidence*

CSTIT – Territoires du Nord-Ouest

*Agente de gouvernance en chef et  
conseillère principale*

# PLAN STRATÉGIQUE 2018 - 2022



# Priorités stratégiques pour 2018 à 2022 et objectifs pour 2021



## **Priorité stratégique 1** Faire progresser la culture de sécurité

À la CSTIT, faire progresser la culture de sécurité constitue notre grande priorité stratégique, au cœur de notre vision – éliminer les maladies et les blessures professionnelles.

### **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. Elle fait partie de l'approche culturelle 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 se manifester dans les établissements d'enseignement, les milieux gouvernementaux et d'autres institutions qui agissent collectivement pour établir un ensemble de valeurs et de croyances communes dans les collectivités.

### **Objectifs**

Améliorer la sensibilisation du public à l'égard des concepts de santé et de sécurité au travail (SST) et promouvoir les programmes connexes

Accroître les activités éducatives en SST dans les collectivités



## Priorité stratégique 2 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 la prestation de services et de soins rapides, accessibles, compréhensibles et sécuritaires sur le plan culturel. Pour nous assurer d'être efficaces et d'atteindre nos objectifs sur ce plan, nous veillons à prioriser à la fois nos opérations internes et externes. Le personnel de la CSTIT fournit des services conformes aux valeurs mentionnées dans le présent plan stratégique : respect, engagement, intégrité, transparence, sécurisation culturelle, excellence et intendance. En intégrant ces valeurs à nos activités quotidiennes, nous offrons aux intervenants des services de qualité qui sont efficaces et rentables.

### 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

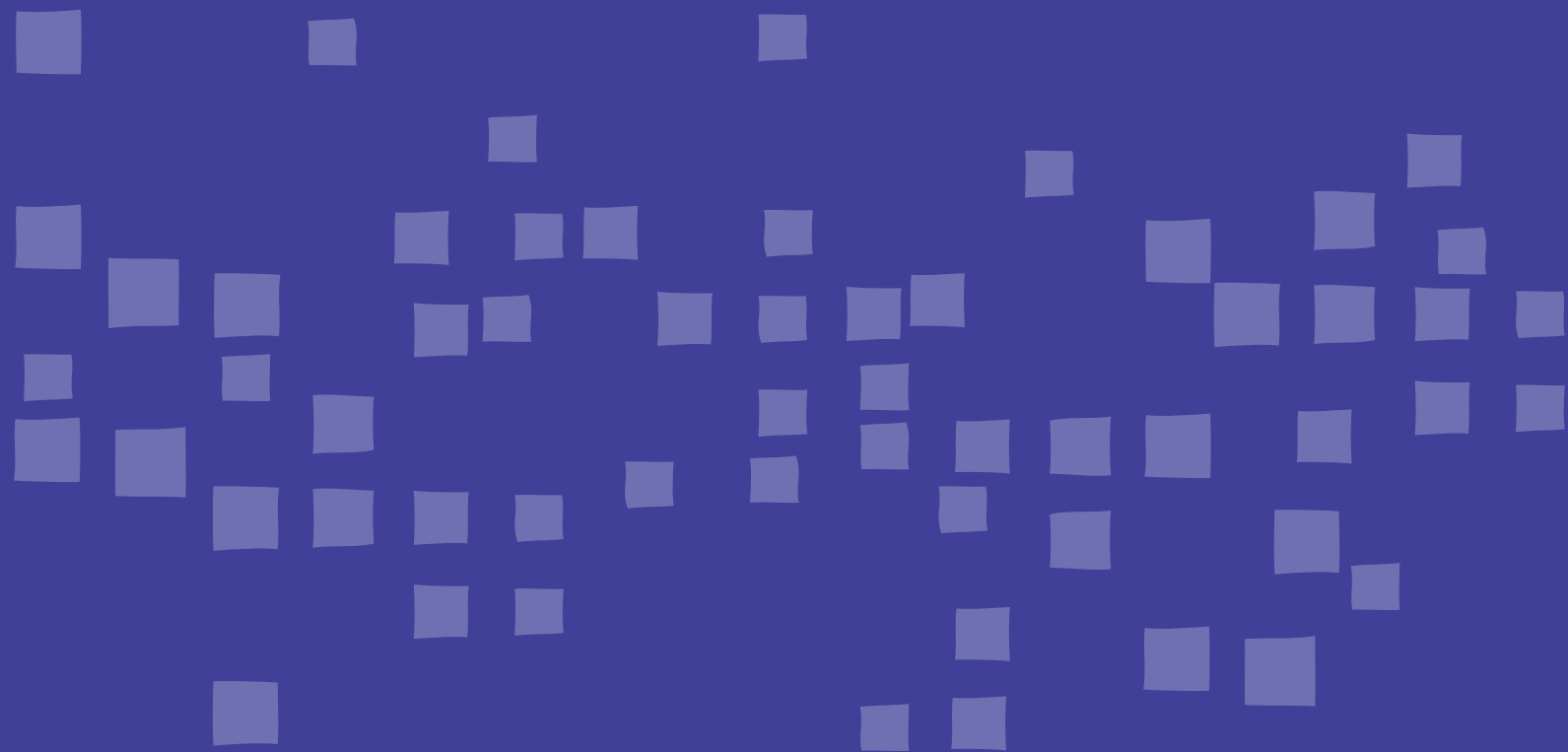
Améliorer la sécurisation culturelle dans nos activités quotidiennes et nos services

Assurer la gestion financière du Fonds de protection des travailleurs

Rehausser l'intégrité des données et l'accès à celles-ci

Renforcer la communication

# PLAN GÉNÉRAL 2021



# Plan général 2021

La CSTIT prépare des plans généraux annuels pour orienter ses activités au cours d'un prochain exercice, contribuant ainsi à l'avancement des mesures et des objectifs énoncés dans le plan stratégique 2018-2022. Le plan général 2021 a été préparé conformément au paragraphe 91(1) de la *Loi sur la gestion des finances publiques* du gouvernement du Nunavut et au Cadre de planification et de responsabilisation 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 2021.

2021 correspond à la quatrième année du cycle stratégique actuel, en droite ligne avec 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 trois 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 aux objectifs stratégiques généraux, aux mesures et aux indicateurs de rendement clés afin de mieux orienter la CSTIT en 2021.

L'introduction d'une mention de la responsabilité et de cibles connexes est une nouveauté cette année. Chaque objectif comporte une division ou une équipe qui est responsable du travail qui lui est attribué. Cette approche permet d'assurer la transparence et de garantir une responsabilisation face à la réalisation de chaque objectif. La cible est fixée pour aider à comprendre la portée et le plan inhérent de chaque initiative ou mesure prise. En plus d'obtenir une vision claire pour l'année, l'on arrivera ainsi à une meilleure compréhension de l'objectif commun.



## Énoncés plus particulièrement touchés par les modifications apportées

---

### Faire progresser la culture de la sécurité

L'objectif 1.1 été reformulé pour mettre en évidence les concepts de sécurités au-delà du système de responsabilité interne (SRI). Un SRI et un programme de SST sont deux grands piliers d'une culture de la sécurité fructueuse.

L'objectif 1.2 a été reformulé pour ne plus mettre l'accent sur les travailleurs vulnérables. L'intention générale de cet objectif reste une meilleure éducation en matière de sécurité dans les communautés du Nord; les mesures se concentrent désormais sur les jeunes travailleurs, et il s'y ajoute une mesure visant l'élaboration d'une stratégie de soutien à l'éducation en matière de SST dans les communautés du Nord.

L'objectif 1.3 (*Analyser et traiter les questions et tendances émergentes*) est devenu une mesure rattachée à l'objectif 1.1.

---

### Fournir des services et des résultats de qualité

La mesure 2.1.1 a été modifiée pour retirer le renvoi à d'autres administrations comme points de référence, étant intégrée à la stratégie de services en ligne.

La mesure 2.1.2 a remplacé la « planification des ressources humaines », un volet achevé en 2020, par un nouvel accent mis sur la cybersécurité.

La mesure 2.4.1 a été reformulée, passant de *Entreprendre un examen systématique de nos facteurs financiers* à *Évaluer nos facteurs financiers*, car notre examen systématique est terminé.

---

### Indicateurs de rendement clés

L'IRC n° 3 – *Sensibilisation accrue du public au système de responsabilité interne* a été supprimé, car il a été déterminé que le grand public n'est pas notre destinataire à ce stade-ci et que le concept d'IRC à cet égard était difficile à mesurer.

Un nouvel IRC, axé sur les jeunes travailleurs, a été ajouté dans la priorité **Faire progresser la culture de la sécurité**. Ce groupe démographique a été au centre de nos préoccupations pendant toute la durée de notre cycle stratégique, et un suivi sur ce plan nous permettra de mesurer avec précision nos progrès.

L'IRC n° 3 – *Blessures avec interruption de travail chez les jeunes* a été ajouté pour suivre le nombre de blessures graves entraînant une perte de temps de travail. À l'aide de données historiques, nous avons établi une valeur de référence et une cible. Sachant que ce groupe démographique change chaque année au fur et à mesure que les travailleurs vieillissent et accèdent à une prochaine tranche d'âge, nous nous concentrons sur le maintien d'un objectif.

IRC n° 8 – La méthodologie utilisée pour calculer le *Retour au travail* a fait l'objet de recherches et de révisions, et un nouvel objectif a été fixé. Ce nouveau calcul de l'IRC est également appliqué rétroactivement à l'année 2020.

---

### Retrait de mesures antérieures

L'ancienne mesure 2.3.1 – *Approfondir la sensibilisation culturelle et la sensibilité culturelle au sein de la CSTIT* a été supprimée, étant désormais bien appliquée.

L'ancienne mesure 2.4.3 – *Faire avancer le programme Excellence continue* a été supprimée, car ce programme est opérationnel et le soutien s'y rapportant est intégré à notre stratégie.

L'ancienne 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* a été supprimée, car elle est appliquée.

L'ancienne mesure 2.6.1 – *Mieux faire connaître la CSTIT auprès du public* a été supprimée, car il a été déterminé que la sensibilisation est élevée et qu'une avancée stratégique ne s'impose pas à ce stade-ci.



# Priorité stratégique 1 : Faire progresser la culture de sécurité

## Objectifs et mesures stratégiques pour 2021



### 1.1 Améliorer la sensibilisation du public à l'égard des concepts de santé et de sécurité au travail (SST) et promouvoir les programmes connexes

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

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

### 1.2 Accroître les activités éducatives en SST dans les collectivités

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

1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie axée sur l'éducation à la SST dans les collectivités du Nord

**40 000**

travailleurs,



**3 000** réclamations,

**4 000** employeurs,

plus de **1 000** inspections



# 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)

Responsabilité : **Équipe de la haute direction**



## 1.1.1 Poursuivre la mise en œuvre de stratégies à l'appui de la SST

INITIATIVE

CIBLE

**Tisser des liens avec les employeurs et fournir des ressources en vue du développement de programmes de SST**

- • Publier un code de pratique par trimestre
- Interagir avec 35 % des employeurs

**Collaborer avec des partenaires pour soutenir les tendances établies à l'échelle nationale en matière de sécurité au travail**

- • Appuyer les efforts pour faire connaître une tendance par trimestre au moyen de nos canaux de communication

**Préparer une proposition législative afin de combiner la *Loi sur la sécurité* et la *Loi sur la santé et la sécurité dans les mines***

- • Parvenir à une proposition complète

**Mettre en œuvre les recommandations visant à améliorer le programme d'incitation à la sécurité**

- • Établir des mesures de référence pour ce programme

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

INITIATIVE

CIBLE

**Élaborer des recommandations et lancer la mise en œuvre, par les Services de prévention, d'un programme amélioré de prévention des blessures**

- • Appliquer les recommandations

**Effectuer une analyse trimestrielle des activités de prévention et des tendances en matière de réclamations pour assurer une planification en temps réel et des mesures appropriées**

- • Parvenir à une tendance par trimestre qui ferait l'objet de mesures appropriées



## 1.2 Accroître les activités éducatives en matière de SST dans les collectivités

Responsabilité : **Droit et conformité**



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

INITIATIVE

CIBLE

**Faire valoir le cours de certification pour jeunes travailleurs comme une pratique exemplaire dans les exigences relatives à l'embauche de jeunes**

→ • Procéder à un déploiement auprès de 40 employeurs

**Élaborer un programme d'ambassadeurs pour promouvoir la sécurité et l'éducation des jeunes travailleurs**

→ • Approuver et appliquer la proposition

**Faire connaître le cours de certification pour jeunes travailleurs auprès des jeunes aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut**

→ • Veiller à la réussite du cours par 300 jeunes travailleurs

**Collaborer avec la Northern Safety Association pour améliorer l'utilisation du cours de certification pour jeunes travailleurs dans l'embauche de travailleurs débutants**

→ • Organiser des réunions trimestrielles pour examiner l'offre éducative

### Le cours de certification pour jeunes travailleurs

enseigne aux jeunes travailleurs leurs droits et responsabilités en milieu de travail, et leur permet de mieux comprendre comment travailler en toute sécurité. Il est offert en ligne aux jeunes des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, et ce, en anglais, en français et en inuktitut.

## 1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre une stratégie axée sur l'éducation à la SST dans les collectivités du Nord



### INITIATIVE

### CIBLE

**Collaborer avec la Northern Safety Association et d'autres organismes pour éduquer le public**



• Rencontrer un organisme par trimestre dans cet objectif

**Renforcer la coopération avec des organismes communautaires locaux pour soutenir l'éducation en matière de SST**



• Entrer en contact avec une communauté par trimestre pour soutenir l'éducation à la SST



La CSTIT s'engage à faire en sorte que les habitants du Nord aient accès à des services éducatifs en matière de SST partout, et pas seulement dans les capitales territoriales d'Iqaluit et de Yellowknife.

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

## Objectifs et mesures stratégiques pour 2021



### 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
- 2.1.2 Assurer la préparation en interne à l'égard des services en ligne grâce à une infrastructure des systèmes et en misant sur la cybersécurité

### 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 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 Évaluer nos facteurs financiers
- 2.4.2 Effectuer un examen du programme de pensions à vie de la CSTIT

### 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

### 2.6 Améliorer la communication

- 2.6.1 Accroître la communication écrite à l'attention des intervenants

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

Responsabilité : **Rendement et services intégrés**

### 2.1.1 Poursuivre l'élaboration et l'amélioration d'initiatives de services en ligne



#### INITIATIVE

#### CIBLE

Élaborer des services supplémentaires pour la gestion générale des comptes des employeurs

→ • 90 % des coordonnées exactes et à jour des employeurs inscrits sur le portail *WSCC Connect*

Bonifier l'expérience des utilisateurs de *WSCC Connect* grâce à des changements stylistiques

→ • Taux de satisfaction des intervenants s'élevant à 80 %

Donner aux employeurs un accès en ligne à leurs relevés mensuels

→ • Fournir des relevés mensuels en ligne pour 100 % des employeurs

### 2.1.2 Assurer la préparation en interne à l'égard des services en ligne grâce à une infrastructure des systèmes et en misant sur la cybersécurité



#### INITIATIVE

#### CIBLE

Améliorer le système en soi et l'architecture réseau pour minimiser l'interruption des services en ligne et assurer la sécurité des systèmes

→ • Temps d'accès à *WSCC Connect* de 99,9 %

*WSCC Connect*, notre portail des services en ligne lancé en 2015, offre actuellement aux employeurs la possibilité d'accéder à plus de 12 services différents en anglais et en français.

**Temps d'accès aux services :** Période au cours de laquelle les services sont disponibles et opérationnels.



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

Responsabilité : **Services des réclamations – TNO et NU**

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



#### INITIATIVE

#### CIBLE

**Améliorer les processus, les ressources et les services de la CSTIT afin de favoriser une intervention précoce**

→ • Mettre en place un système de suivi pour mesurer les autorisations médicales relatives à des blessures par rapport aux lignes directrices sur la durée de l'incapacité

**Développer des ressources pour soutenir les employeurs et la CSTIT dans la promotion d'une intervention précoce**

→ • Création de huit ressources en 2021



### Lignes directrices sur la durée de l'incapacité

La période maximale généralement prévue entre l'accident et le moment où un travailleur peut reprendre son travail.

**Intervention précoce :** Fait d'agir rapidement en se concentrant sur la situation du travailleur blessé pour l'aider à reprendre le travail le plus rapidement possible. Les travailleurs, les employeurs, les professionnels de la santé et la CSTIT œuvrent en équipe pour analyser et faire connaître cette situation, et formuler des recommandations afin de favoriser un retour au travail sécuritaire, réussi et positif.

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



### INITIATIVE

### CIBLE

Fournir et promouvoir les ressources, les services éducatifs et le soutien offerts pour appuyer la mise en œuvre des programmes de RAT par les employeurs



• Soutenir un membre du groupe de grands employeurs par trimestre

Collaborer avec les employeurs pour promouvoir les programmes de RAT



• Coopérer avec 90 petits employeurs

Poursuivre l'élaboration de la proposition législative visant à soutenir le RAT



• En bonne voie pour les échéances de projet

➤ Le **groupe des grands employeurs** en 2021 comprend les administrations publiques, le secteur de la construction, l'industrie des mines ainsi que la direction des hameaux et les agents administratifs principaux.



Un **programme de retour au travail** (RAT) est un plan proactif et formalisé qui aide les travailleurs blessés ou malades à retrouver un travail convenable sur le plan médical le plus tôt possible. Il décrit les mesures que les travailleurs, les superviseurs et les autres membres d'une entreprise ou d'un organisme doivent prendre en cas de blessure.



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

Responsabilité : **Équipe de la haute direction**

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



#### INITIATIVE

#### CIBLE

**Fournir une formation complète, obligatoire et continue en matière de sécurisation culturelle aux employés de la CSTIT, et intégrer les notions de sécurité et d'humilité sur le plan culturel aux processus, politiques, ressources, initiatives et services de la CSTIT**

- 
- Revoir au moins trois fonctions des unités opérationnelles pour assurer une sensibilisation adéquate aux caractéristiques culturelles dans nos services

**Saisir les occasions de développer des compétences culturelles de concert avec les intervenants**

- 
- Entrer en contact avec trois organismes externes

**Établir une base informative afin de mesurer l'expérience des intervenants**

- 
- Élaborer des mesures de référence en ce qui a trait au nombre de plaintes ou de compliments concernant la sécurisation culturelle



**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'auto-réflexion afin de comprendre les préjugés personnels et systémiques nuisant à une prestation de soins efficace.

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

Responsabilité : **Équipe de la haute direction**

### 2.4.1 Évaluer nos facteurs financiers



#### INITIATIVE

#### CIBLE

**Examiner et analyser les facteurs ayant une incidence sur les coûts des réclamations**

→ • Évaluer les résultats et élaborer un plan d'action

**Analyser et mettre à jour la procédure de révision de la classification de l'employeur afin d'assurer la responsabilisation et le respect des obligations financières**

→ • Approuver et appliquer les modifications à la procédure

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



#### INITIATIVE

#### CIBLE

**Lancer le processus visant à apporter des modifications législatives**

→ • À achever dans un délai de 1 à 3 ans

**Apporter des modifications provisoires à des politiques**

→ • À achever dans un délai de 1 à 3 ans

**Se préparer aux changements opérationnels nécessaires**

→ • À achever dans un délai de 1 à 3 ans

## Projet d'examen des pensions à vie

Nous sommes en train de nous doter d'une approche moderne et durable de l'indemnisation qui reflète l'incidence que peut avoir une déficience médicale permanente sur la capacité à long terme de gagner sa vie et de subvenir aux besoins de sa famille.



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

Responsabilité : **Rendement et services intégrés**

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

INITIATIVE

CIBLE

Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie relative à l'informatique décisionnelle par l'élaboration de tableaux de bord, selon les priorités

→ • Respecter le calendrier établi



## 2.6 Améliorer la communication

Responsabilité : **Droit et conformité**

### 2.6.1 Accroître la communication écrite à l'attention des intervenants

INITIATIVE

CIBLE

Analyser et mettre à jour les lettres et les modèles de documents de communication des Services de prévention et des Services aux employeurs

→ • Projet terminé – Mesures de satisfaction appropriées à déterminer dans le cadre de la planification du projet

Évaluer l'approche normalisée adoptée dans les communications écrites aux requérants

→ • Acheter l'évaluation et déterminer le niveau de satisfaction des intervenants



# Indicateurs de rendement clés

Indicateur de rendement clé	Critère de mesure	Cible en 2021
<b>FAIRE PROGRESSER LA CULTURE DE SÉCURITÉ</b>		
1. Fréquence des demandes avec pertes de temps au travail	Nbre de demandes d'indemnisation avec interruption du travail pour 100 travailleurs	1,99
2. Employeurs dotés d'un programme de santé et de sécurité au travail	% d'employeurs ayant un programme de SST	55 %
3. Blessures avec interruption de travail chez les jeunes	% de blessures entraînant une perte de temps de travail	24 %
<b>FOURNIR DES SERVICES ET RÉSULTATS DE QUALITÉ</b>		
4. Perte de temps de travail 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 <i>(Politique 10.05, Stratégie de financement)</i>	% du niveau de capitalisation	> 105 %
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	% du rendement	5,85 %

Les **indicateurs de rendement clés (IRC)** sont des valeurs mesurables servant à évaluer les progrès faits pour réaliser nos priorités stratégiques et suivre l'efficacité opérationnelle de nos services. Les cibles, fixées annuellement, s'inscrivent dans une vision de l'avenir. Les IRC mesurent l'évolution générale à partir d'un ensemble de priorités stratégiques et de services quotidiens fournis aux intervenants.

# Budget de fonctionnement et d'immobilisations 2021

## Budget de fonctionnement 2021

Pour l'exercice se terminant le 31 décembre Résumé par division	Données réelles en 2019	Données prévues en 2020	Projection pour 2020	Données prévues en 2021	Hausse (baisse) de budget en 2021	Variation de budget en 2021
	\$	\$	\$	\$	\$	%
Bureau de la présidente	1 408 774	1 571 078	1 139 407	1 216 127	(354 951)	(22,59 %)
Services intégrés	11 719 207	13 110 796	12 037 227	13 960 338	849 542	6,48 %
Services à la haute direction	2 193 237	2 458 849	2 210 831	2 866 131	407 282	16,56 %
Services financiers	2 477 257	2 216 245	2 286 648	2 478 112	261 865	11,82 %
Services juridiques	283 555	484 110	409 541	447 041	(37 069)	(7,66 %)
Activités au Nunavut	1 466 829	1 636 646	1 627 650	1 568 782	(67 864)	(4,15 %)
Services aux intervenants	10 338 481	11 219 150	9 370 931	10 995 871	(223 279)	(1,99 %)
Services de prévention	3 657 829	4 260 470	2 963 102	4 463 350	202 880	4,76 %
Services des réclamations/médicaux/ de pensions	4 693 152	4 956 035	4 515 543	5 027 495	71 460	1,44 %
Autres services aux intervenants	1 987 500	2 002 645	1 892 286	1 505 026	(497 619)	(24,85 %)
<b>Total partiel – Responsabilité attribuée à la présidence</b>	<b>29 887 340</b>	<b>32 696 874</b>	<b>29 082 235</b>	<b>33 532 402</b>	<b>835 526</b>	<b>2,56 %</b>
Siège social	1 273 016	1 615 000	1 620 000	1 269 242	(345 758)	(21,41 %)
<b>Total partiel</b>	<b>31 160 356</b>	<b>34 311 874</b>	<b>30 702 235</b>	<b>34 801 644</b>	<b>489 768</b>	<b>1,43 %</b>
Conseil de gouvernance	264 485	448 610	378 607	440 660	(7 950)	(1,77 %)
Tribunal d'appel	346 022	490 667	370 667	499 758	9 091	1,85 %
Conseillère des travailleurs	308 137	333 491	273 491	331 593	(1 898)	(0,57 %)
Partenariats	410 000	775 000	775 000	765 000	(10 000)	(1,29 %)
<b>Total</b>	<b>32 489 000</b>	<b>36 359 642</b>	<b>32 500 000</b>	<b>36 838 655</b>	<b>479 011</b>	<b>1,32 %</b>

# État projeté des résultats de fonctionnement pour 2020

(y compris le budget de fonctionnement 2021)

Pour l'exercice qui termine le 31 décembre (en milliers de dollars)	Données réelles en 2019	Données prévues en 2020	Projection pour 2020	Données prévues en 2021
	\$	\$	\$	\$
<b>RECETTES ET DÉPENSES</b>				
<b>RECETTES</b>				
Cotisations	68 926	75 000	72 750	78 000
Moins : Remboursements	8	(960)	-	-
Placements (voir ci-dessous)	49 909	23 000	8 000	23 000
Autres	35	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>118 878</b>	<b>97 040</b>	<b>80 750</b>	<b>101 000</b>
<b>DÉPENSES</b>				
Réclamations	74 322	58 350	54 551	66 640
Plus : Frais de gestion des réclamations	13 558	14 579	15 458	15 829
<b>Total partiel</b>	<b>87 880</b>	<b>72 929</b>	<b>70 009</b>	<b>82 469</b>
Frais d'administration et frais généraux	32 489	36 360	32 500	36 838
Moins : Affectation aux réclamations	(13 558)	(14 579)	(15 458)	(15 829)
<b>Total partiel</b>	<b>18 931</b>	<b>21 781</b>	<b>17 042</b>	<b>21 009</b>
<b>Total</b>	<b>106 811</b>	<b>94 710</b>	<b>87 051</b>	<b>103 478</b>
Revenus (pertes) avant autres pertes du résultat global	12 067	2 330	(6 301)	(2 478)
Autres pertes du résultat global	(478)	-	-	-
<b>Total du résultat global (pertes)</b>	<b>11 589</b>	<b>2 330</b>	<b>(6 301)</b>	<b>(2 478)</b>
<b>PLACEMENTS</b>				
Intérêts	2 173	-	-	-
Dividendes	6 399	-	-	-
Gains	42 380	-	-	-
Frais de placement	(1 043)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>49 909</b>	<b>23 000</b>	<b>8 000</b>	<b>23 000</b>

## Sommaire du budget d'immobilisations de 2020

(y compris le budget d'immobilisations approuvé pour 2021)

Classement du capital	Données reportées de 2019	Données prévues en 2020	Fonds devant être utilisés en 2020	Fonds à retirer	Fonds non requis (dépassement) en 2020	Données reportées de 2020	Données prévues en 2021
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Matériel informatique	-	104 000	14 000	-	-	(90 000)	45 000
Ameublement	85 000	50 000	90 000	-	45 000	-	77 000
Équipement non informatique	43 050	-	14 540	-	-	(28 510)	-
Logiciels	892 739	390 000	246 191	-	(24 000)	(1 060 548)	270 000
Immeuble – propriété	20 000	150 000	-	-	-	(170 000)	150 000
Services en ligne	-	276 000	22 842	-	-	(253 158)	75 000
<b>Total</b>	<b>1 040 789</b>	<b>970 000</b>	<b>387 573</b>	<b>-</b>	<b>21 000</b>	<b>(1 602 216)</b>	<b>617 000</b>

