



Plan stratégique 2019-2021



Message de la présidente du conseil et du président-directeur général

Chaque jour, les gens travaillent en toute sécurité dans les bureaux, les chantiers de construction, les usines, les entrepôts et les fermes de l'Ontario. Mais si un incident survient au travail, nous sommes là pour aider.

À la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), nous fournissons aux gens l'aide dont ils ont besoin chaque jour, en nous appuyant toujours sur un plan. Nous avons le plaisir de vous présenter notre *Plan stratégique 2019-2021*. Celui-ci arrive alors que nous avons éliminé notre passif non provisionné (PNP) avec près d'une décennie d'avance sur l'échéance prévue par la loi. Nous avons atteint le meilleur niveau de viabilité financière de presque toute notre histoire, ce qui a exigé de la détermination et de la discipline ainsi que l'engagement indéfectible de tous nos partenaires. Grâce à cet accomplissement, nous pouvons assurer davantage la disponibilité des prestations pour les personnes qui subissent une lésion ou contractent une maladie au travail, aujourd'hui et dans l'avenir.

Au cours des trois prochaines années et au-delà de celles-ci, nous mettrons à profit notre essor pour créer une forte valeur publique.

Nous voulons faciliter les rapports avec notre organisme, ce qui signifie que nos services doivent être rapides, accessibles, équitables et transparents. Notre but est de rendre les lieux de travail de l'Ontario plus sains et plus sécuritaires et de contribuer au meilleur résultat possible pour les personnes ayant une lésion ou une maladie en raison de leur travail. Nous sommes déterminés à atteindre ces objectifs tout en maintenant notre discipline budgétaire.

Ce plan constitue la prochaine étape vers un avenir prometteur. Notre attention demeure sur les gens que nous servons ainsi que sur un avenir où chaque lieu de travail sera sain et sécuritaire et où chaque retour au travail se fera rapidement et en toute sécurité.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



M^{me} Elizabeth Witmer
Présidente du conseil



M. Thomas Teahen
Président-directeur général

Là pour vous aider



Nous sommes là pour vous aider. Lorsqu'une lésion ou une maladie survient au travail, nous réagissons rapidement pour fournir des prestations pour perte de salaire, une protection médicale et de l'aide en vue d'un retour au travail. Nous offrons une protection à plus de cinq millions de personnes dans plus de 300 000 lieux de travail de l'Ontario. Nous favorisons également la santé et la sécurité en milieu de travail dans le but d'un jour éliminer toute lésion ou maladie professionnelle.

Vision

Notre vision consiste à faire de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler ainsi qu'à établir la norme des résultats en matière de rétablissement, de retour au travail, de soins de santé liés au travail et de décision d'indemnisation.

Valeurs

Faire preuve de **compassion**

Travailler avec **intégrité**

Être toujours **utiles**

Gagner la **confiance** des gens

Valeur publique

Nous créons de la valeur publique pour la population ontarienne **en réduisant les perturbations et les ravages causés par les lésions et les maladies professionnelles**, tout en faisant de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler.

Mandat | En tant qu'organisme fiduciaire indépendant, notre mandat consiste à promouvoir la santé et la sécurité au travail, à faciliter le retour au travail, le rétablissement et la réintégration au marché du travail pour les personnes touchées par une lésion ou une maladie professionnelle, ou encore leur conjointe ou conjoint, et à fournir une indemnisation et d'autres prestations d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

Concrétiser notre vision

Depuis sa fondation, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) a axé tous ses efforts sur la réduction des perturbations et des ravages causés par les lésions et les maladies professionnelles, tout en aidant les entreprises à être proactives à cet égard. Notre travail n'est pas terminé. Les emplois et les lieux de travail ne cessent d'évoluer. Notre compréhension des lésions et des maladies professionnelles s'approfondit, particulièrement en ce qui concerne les lésions attribuables au stress.

Ce pas de plus vers l'avant, décrit dans les pages suivantes, donne le ton pour les trois prochaines années, c'est-à-dire pour les transformations que nous ferons, grandes ou petites, en vue d'assurer la disponibilité du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario pour les gens qui en ont besoin.



Pour y arriver, nous avons deux aspirations visionnaires à long terme pour orienter notre travail dans le cadre de ce plan et des plans futurs :

Nous ferons de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler.

Nous établirons la norme des résultats en matière de rétablissement, de retour au travail, de soins de santé liés au travail et de décision d'indemnisation.

Ce plan stratégique s'appuie sur notre essor et nous met sur une voie claire pour créer des changements durables maintenant et à l'avenir alors que nous entreprenons notre cheminement vers la concrétisation de notre vision.

Concrétiser notre vision et apporter de la valeur à l'Ontario

Nous sommes un fier organisme public. Le présent plan stratégique s'appuie sur plus de 100 ans d'aide au rétablissement et au retour au travail après une lésion ou une maladie professionnelle. En tant qu'organisme gouvernemental responsable devant toute la population ontarienne, nous avons l'obligation et la responsabilité de montrer et de mesurer la valeur publique que nous apportons au cours de notre cheminement vers la réalisation de notre vision.

Nous apprécions la valeur publique en fonction de la mesure dans laquelle nous contribuons à l'économie et à la santé sociale de l'Ontario dans leur ensemble.

Le concept de valeur publique est de plus en plus utilisé mondialement par des organismes comme le nôtre. Il s'agit d'une loupe puissante sous laquelle nous examinons notre travail et les contributions que la WSIB peut faire en Ontario. Nous sommes ravis d'être l'un des premiers organismes du secteur public au Canada à utiliser la valeur publique dans notre processus décisionnel ainsi qu'à mesurer notre succès et à en rendre compte

Comment créons-nous de la valeur publique?

Nous créons de la valeur publique pour la population ontarienne en réduisant les perturbations et les ravages causés par les lésions et les maladies professionnelles, tout en faisant de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler. Nous devons fournir nos services de manière à répondre aux besoins et aux attentes des personnes que nous servons ou avec lesquelles nous travaillons.

Nous nous poserons continuellement les questions suivantes :



- 1 | Faisons-nous de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler?**
- 2 | Faisons-nous preuve de compassion lorsque nous améliorons les résultats en matière de rétablissement et de retour au travail des personnes ayant des lésions ou des maladies professionnelles?**
- 3 | Répondons-nous aux besoins et aux attentes de nos clients à l'égard du service?**
- 4 | Offrons-nous des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes?**

Pour répondre à ces questions, nous commencerons à faire publiquement rapport de nos progrès dans nos projets au cours des trois prochaines années, en communiquant des mesures montrant la valeur publique que nous avons créée.

Nous savons que nous ne pouvons pas créer de la valeur publique sans avoir les personnes, les technologies et les processus adéquats.

Créer de la valeur publique de 2019 à 2021

Voici comment, au cours des trois prochaines années, nous réduirons les perturbations et les ravages causés par les lésions et les maladies professionnelles, et ferons de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler.



Faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler

L'Ontario doit être l'un des endroits les plus sécuritaires et les plus sains où travailler.

Les employeurs veulent protéger leurs employés et empêcher qu'une lésion ou une maladie se produise au travail. La prévention n'est pas nécessairement coûteuse, mais l'inaction peut l'être. Toutes les lésions ou maladies ont un coût et des conséquences néfastes sur les gens, les entreprises et l'ensemble de la collectivité. C'est pourquoi nous offrons des programmes et des services facultatifs qui aident les employeurs à bâtir un lieu de travail sain et sécuritaire pour s'acquitter de leurs responsabilités et de leurs obligations en matière de retour au travail.

Voici ce que nous ferons au cours des trois prochaines années :

- nous renforcerons l'intégration, la responsabilisation et l'efficacité du système de santé et de sécurité au travail;
- nous élaborerons des programmes de santé et sécurité axés sur les gens et visant à encourager les lieux de travail sains;
- nous accroîtrons la sensibilisation aux droits, aux obligations et aux meilleures pratiques pour permettre la planification proactive des mesures de santé et de sécurité.



Améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement

Les gens méritent d'accéder rapidement aux meilleurs services de santé et de réadaptation et de retourner au travail sécuritairement et durablement.

La recherche montre clairement que retourner au travail aussitôt qu'il est sécuritaire de le faire est essentiel aux bien-être financier et psychologique. Il faut aussi que le retour au travail soit sain et viable pour garantir le bien-être à long terme. L'objectif est non seulement de permettre aux gens de retourner au travail, mais aussi de les aider à rester au travail.

Voici ce que nous ferons au cours des trois prochaines années :

- nous fournirons des services de retour au travail personnalisés aux personnes qui ont besoin du plus de soutien;
- nous améliorerons l'accès aux soins et la qualité de ces derniers pour les personnes malades et celles atteintes de lésions corporelles ou attribuables au stress;
- nous améliorerons durablement les résultats en matière d'emploi.



Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients

Nos clients doivent obtenir les services nécessaires et attendus en déployant un minimum d'effort.

Nous savons qu'il n'a pas toujours été facile pour les gens et les entreprises d'interagir avec nous. Nous devons améliorer nos services et faciliter les rapports avec notre organisme. Cela signifie de rendre rapidement des décisions d'admissibilité justes, de faciliter l'accès aux soins de santé de grande qualité, de réduire le stress causé par une lésion, d'améliorer les résultats en matière de retour au travail, de donner aux employeurs plus de temps pour la gestion de leur entreprise et d'alléger le fardeau causé par une lésion, une maladie ou un décès catastrophiques.

Nous avons besoin d'un personnel compétent et talentueux pour fournir le genre de service pour lequel nous voulons être connus, soit un service efficace et plein d'empathie. Nous ferons tout pour que les meilleurs talents choisissent de travailler et de bâtir leur carrière à la WSIB.

En investissant dans la bonne technologie et en adaptant nos processus en fonction de celle-ci, nous pouvons fournir un meilleur service aux gens pour rendre leur expérience avec nous plus pratique et plus fructueuse, tout en nous préparant aux exigences de notre avenir numérique.

Voici ce que nous ferons au cours des trois prochaines années :

- nous créerons une expérience client accessible et personnalisée;
- nous fournirons des services plus pratiques et compassionnels en accélérant les paiements et la prise de décision en fonction des meilleures preuves disponibles;
- nous favoriserons l'implication et l'habilitation de notre personnel;
- nous renforcerons les compétences, la résilience et la santé mentale de nos employés;
- nous nous assurerons d'avoir de solides assises infotechnologiques pour améliorer la sécurité de nos clients et les services que nous leur offrons, et pour évaluer et atténuer les risques.



Fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes

Nous devons fournir nos services et améliorer le régime d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

Une lésion ou une maladie professionnelle peut être dévastatrice. Une personne peut éprouver de l'anxiété, de l'incertitude et de l'inquiétude au sujet de l'emploi futur, en plus des préoccupations concernant le rétablissement physique. Quant à

lui, l'employeur perd un employé productif, ce qui entraîne une perturbation de ses activités.

En tant qu'organisme fiduciaire indépendant du gouvernement, nous nous sommes engagés à atteindre nos objectifs organisationnels, lesquels consistent à améliorer les résultats pour les personnes que nous servons et à le faire d'une manière efficace. Cette responsabilité comprend le fait d'assurer une stabilité pour les entreprises même en cas d'instabilité économique future. Il est également important que nous soyons efficaces afin de pouvoir affecter nos ressources à ce qui compte le plus : aider les personnes atteintes de lésions ou de maladies liées au travail à se rétablir et à retourner au travail.

La technologie évolue plus rapidement que jamais auparavant, et nous ne pouvons pas nous permettre de prendre davantage de retard. Nous devons investir dans la bonne technologie pour nous adapter à un avenir numérique.

Voici ce que nous ferons au cours des trois prochaines années :

- nous maintiendrons un financement intégral tout en assurant la disponibilité des prestations et en stabilisant les taux de prime;
- nous continuerons d'utiliser nos ressources d'une manière responsable;
- nous assurerons la sécurité des renseignements que nous recueillons.

Comment nous mesurons la valeur publique de 2019 à 2021

Les paramètres et les méthodes que nous utilisons pour mesurer notre valeur publique sont susceptibles d'évoluer pendant toute la durée du présent plan stratégique. Nous nous sommes engagés à surveiller les paramètres, à en ajouter ou à les améliorer pour faire en sorte qu'ils continuent de mesurer si nous créons de la valeur. Nous pourrions aussi apporter des améliorations à ces paramètres afin de tenir compte des nouvelles données ou des changements dans la disponibilité des données.



PRIORITÉ

Faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler

L'Ontario doit être l'un des endroits les plus sécuritaires et les plus sains où travailler.

Paramètre	Niveau de base ¹	D'ici 2021
Indice de santé et de sécurité	1,6 %	↑
Taux de lésions graves et de mortalité	3,9	↓



PRIORITÉ

Améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement

Les gens méritent d'accéder rapidement aux meilleurs services de santé et de réadaptation et de retourner au travail sécuritairement et durablement.

Mesure	Niveau de base	D'ici 2021
Retour au travail à 100 % des gains d'avant la lésion ou la maladie dans les 12 mois	90,6 %	↑
Pourcentage (%) de personnes employées à l'issue d'un programme de retour au travail	88 %	↑
Durée des prestations pour perte de gains totale ou partielle	3 mois	12,8 %
	6 mois	8,0 %
	12 mois	5,3 %
	24 mois	2,9 %
	48 mois	2,0 %
	72 mois	2,0 %

¹ Le niveau de base est le résultat de l'exercice ou de fin d'exercice 2017, sauf indication contraire.



PRIORITÉ

Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients

Nos clients doivent obtenir les services nécessaires et attendus en déployant un minimum d'effort.

Mesure	Niveau de base	D'ici 2021
Satisfaction globale : <ul style="list-style-type: none">• personnes atteintes de lésions ou de maladies reliées au travail• entreprises	73 % 77 %	
Délai avant la première décision	93 %	
Délai avant le premier versement	35 %	
Délai avant l'orientation vers un programme de services spécialisés	41 %	
Options de libre-service	12	
Satisfaction à l'égard des options de libre-service	58 %	
Taux de réponse en direct	60 %	
Résolution au premier appel	60 %	



PRIORITÉ

Fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes

Nous devons fournir nos services et améliorer le régime d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

Mesure	Niveau de base	D'ici 2021
Ratio de suffisance	100 % ²	→
Taux de prime moyen	2,35 \$	↓

² Le niveau de base est une situation cible au lieu du résultat réel. À la fin de l'exercice 2017, le ratio de suffisance était de 95,8 %.

Comment nous mesurons la valeur publique | Glossaire

Faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler

Indice de santé et de sécurité Mesure unique indiquant chaque année le changement global en matière de santé et de sécurité dans les lieux de travail de l'Ontario.

Taux de lésions graves et de mortalité Nombre de lésions professionnelles graves et de décès par groupe de 10 000 personnes employées à temps plein (annexe 1).

Améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement

Retour au travail à 100 % des gains d'avant la lésion ou la maladie dans les 12 mois Pourcentage des personnes qui ont des demandes avec interruption de travail acceptées et qui sont retournées au travail sans perte de salaire dans les 12 mois suivant la date de la lésion (annexe 1).

Pourcentage (%) de personnes employées à l'issue d'un programme de retour au travail Pourcentage des personnes qui ont terminé un programme de retour au travail et qui sont retournées travailler chez leur employeur ou chez un nouvel employeur (annexe 1).

Durée des prestations pour perte de gains totale ou partielle Pourcentage cumulatif annuel des personnes atteintes de lésions ou de maladies professionnelles qui continuent de recevoir des prestations pour perte de gains totale ou partielle à un anniversaire particulier (annexe 1).

Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients

Satisfaction globale :

- **personnes atteintes de lésions ou de maladies liées au travail**
- **entreprises**

Mesures qui reposent sur une seule question posée dans notre sondage trimestriel sur la satisfaction de la clientèle. Pourcentages des personnes atteintes de lésions ou de maladies professionnelles et des entreprises inscrites qui se sont dites quelque peu satisfaites ou très satisfaites de leur expérience globale.

Délai avant la première décision Pourcentage des décisions d'admissibilité rendues dans les dix jours ouvrables suivant la date d'enregistrement de la demande.

Délai avant le premier versement Pourcentage des demandes pour lesquelles le délai entre la décision initiale relative à l'interruption de travail et le traitement du premier versement est inférieur ou égal à cinq jours ouvrables.

Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients

Délai avant l'orientation vers un programme de services spécialisés

Pourcentage des orientations faites vers un programme de services spécialisés dans les quatre mois suivant la date de la lésion ou de la maladie.

Options de libre-service

Nombre des nouveaux services numériques orientés clients lancés ou relancés annuellement.
(Veuillez noter que le niveau de base correspond au nombre total de services en décembre 2017.)

Satisfaction à l'égard des options

Mesure évaluée par les clients externes durant la période d'utilisation. Il s'agit de la satisfaction globale des utilisateurs de nos services numériques.

Taux de réponse en direct

Pourcentage des appels auxquels tout le personnel de première ligne a répondu durant les heures ouvrables.

Résolution au premier appel

Pourcentage des appels auxquels le personnel de première ligne de nos centres d'appel a répondu et qui ont fait l'objet d'une résolution au premier contact. Il s'agit d'un pourcentage calculé au moyen des taux de transfert.

Fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes

Ratio de suffisance

Mesure objective permettant de suivre nos progrès vers un financement viable. Le ratio de suffisance est calculé en divisant notre actif par notre passif calculé sur la base de la continuité d'exploitation (il s'agit d'une méthode comptable qui fait appel aux hypothèses à long terme),

Taux de prime moyen

Taux de prime moyen des employeurs publié avant le début de chaque année civile.



Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
Plan stratégique 2019-2021
0924B (09/18)