



Plan d'activités 2019

Table des matières

Introduction	2
Plan stratégique 2019-2021 et mesures de rendement	3
Faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler	3
Améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement.....	3
Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients.....	4
Fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes	5
Priorités en 2019.....	6
Modernisation des services de base.....	6
Retour au travail et rétablissement	7
Services aux employeurs.....	9
Services de santé et sécurité.....	10
Pleins feux	11
Plan 2019-2021 en matière de ressources humaines	11
Société ontarienne de gestion des placements.....	11
Plan de mise en œuvre	12
Plan financier trisannuel.....	13
Gestion du risque d'entreprise	14
Importants risques d'entreprise	15
Sommaire de l'évaluation et de la prévision des risques.....	16
Annexe	18
Mandat.....	18
Programme	18
Gouvernance organisationnelle	19
Structure organisationnelle.....	20
Analyse environnementale	20
Plan de communication	25

Introduction

L'année 2018 a constitué un tournant important pour la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB). Après avoir atteint un sommet de 14,2 G\$ en 2011, notre passif non provisionné (PNP) a été éliminé avec près de dix ans d'avance sur l'échéance prévue par la loi.

Forts de cette position de sécurité financière, nous pouvons franchir les étapes suivantes en vue d'améliorer les résultats et l'expérience des gens que nous aidons.

Le *Plan d'activités 2019* est un plan d'un an ayant une perspective pluriannuelle qui vise à décrire les initiatives que nous entreprendrons en vue d'atteindre les objectifs énoncés dans notre *Plan stratégique 2019-2021* :

1. faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler;
2. améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement;
3. satisfaire les besoins et les attentes de nos clients;
4. fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

Ensemble, notre plan d'activités et notre plan stratégique satisfont aux exigences de la *Directive concernant les organismes et les nominations* du gouvernement de l'Ontario ainsi qu'à celles du *Protocole d'entente conclu entre le ministre du Travail et la présidente du conseil de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail*.

Tout ce travail est fondé sur notre faculté à contribuer à l'économie et à la santé sociale de l'Ontario dans leur ensemble. Nous appelons cela notre 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. De plus, nous devons fournir nos services de manière à répondre aux besoins et aux attentes des personnes avec qui nous servons et travaillons.

Plan stratégique 2019-2021 et mesures de rendement



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.

Paramètre	Niveau de base	Cible
Taux de lésion avec interruption de travail	0,92 (annexe 1, fin d'année 2017)	



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 psychologique et financier. 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.

Paramètre	Niveau de base	Cible
Retour au travail à 100 % des gains d'avant la lésion dans un délai de 12 mois	89,9 % (annexe 1, cumul annuel T2 2018)	





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 leurs entreprises 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.

Paramètre	Niveau de base	Cible
Satisfaction globale envers la WSIB	Personnes blessées ou malades	72 % (T2 2018) 
	Employeurs	78 % (T2 2018) 



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 et sa famille peuvent 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.

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.

Paramètre	Niveau de base	Cible
Ratio de suffisance	>100 %	

Priorités en 2019

Voici les objectifs et les initiatives qui sont prioritaires en 2019 pour faciliter notre transformation organisationnelle pluriannuelle à mesure que nous faisons évoluer nos programmes, notre technologie et notre personnel, tout en continuant 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.

HARMONISATION
STRATÉGIQUE

Domaines prioritaires en 2019



Modernisation des services de base

Apporter des changements fondamentaux aux processus et à la technologie pour les personnes blessées, les employeurs et les fournisseurs de soins de santé de manière à accroître l'excellence du service et la responsabilité financière.

OBJECTIFS :

Optimiser les canaux de prestation des services pour répondre aux différents besoins en matière de relation avec la clientèle dans le cadre des services de gestion des cas, de retour au travail et de santé, et offrir un service sans obstacle aux employeurs et aux personnes blessées.

Accélérer le traitement des factures ainsi que le paiement des soins de santé et des médicaments, faciliter les transactions en ligne pour les inscriptions, la prise de rendez-vous et les orientations, et offrir des options de libre-service pour la tenue des dossiers et le processus d'enquête.

INITIATIVES :

- améliorer l'expérience de la clientèle grâce à des canaux technologiques;
- mettre en œuvre la stratégie en matière d'infrastructures pour permettre d'axer les services sur le client;
- poursuivre la modernisation des processus d'affaires transactionnels grâce à la technologie en vue d'améliorer les options et de simplifier les interactions avec la WSIB.



Retour au travail et rétablissement

Apporter des changements au personnel et au modèle opérationnel relativement au cycle de vie des demandes et aux activités quotidiennes. Mettre l'accent sur l'amélioration des résultats en matière de retour au travail et de rétablissement.



OBJECTIFS :

Répondre aux besoins des clients en leur offrant des services spécialisés et en leur fournissant des renseignements clairs pour inspirer leur confiance.

Cerner les risques et trier les dossiers pour les confier aux ressources et aux spécialistes appropriés afin de fournir un niveau adéquat d'effort et de service.

Rendre rapidement et équitablement des décisions de qualité fondées sur les exigences relatives à chaque cas, régies par la loi, reposant sur des politiques claires et appuyées par des processus optimisés et transparents.

Tirer profit des fournisseurs de services internes et externes pour faciliter l'accès aux meilleurs soins et aux meilleures ressources aux fins du rétablissement, pour améliorer la qualité de vie et pour permettre un retour au travail sécuritaire et viable.

Améliorer la vie des travailleurs blessés ou malades grâce aux spécialistes hautement qualifiés et aux professionnels agréés, dont les responsabilités sont harmonisées pour obtenir les meilleurs résultats possible en matière de retour au travail et de rétablissement ainsi que pour améliorer la qualité de vie.

Collaborer avec les fournisseurs de soins de santé, les fournisseurs communautaires, les experts en retour au travail, le monde de la recherche, le gouvernement et d'autres intervenants pour tirer profit des preuves scientifiques et des meilleures pratiques afin de devenir le meilleur organisme en matière de retour au travail.

INITIATIVES :

- procéder à des contrôles de la qualité et à des améliorations continues tout au long du cycle de vie des demandes;
- tirer profit de l'analytique avancée pour guider la répartition, l'approche à l'égard du cas et l'aide décisionnelle automatisée (cela comprend l'utilisation de l'intelligence artificielle);
- donner accès aux meilleurs soins et améliorer le processus décisionnel lié aux soins de santé en
 - améliorant la collaboration clinique en matière de rétablissement et de retour au travail;
 - élaborant une plateforme provinciale intégrée en matière de retour au travail et de santé;

- intégrant les professionnels du retour au travail aux programmes de services spécialisés et aux services de santé professionnelle;
- veillant à ce que les décisions soient fondées sur les meilleures pratiques et la science actuelle.



Services aux employeurs

Mettre l'accent sur l'amélioration de l'excellence du service en rationalisant le modèle de service aux employeurs et en modernisant le cadre de tarification.

OBJECTIFS :

Permettre aux employeurs de comprendre et de gérer facilement leurs obligations envers la WSIB.

Intensifier l'accent sur les services personnalisés qui procurent une valeur accrue aux employeurs.

Réduire le fardeau des employeurs pour leur permettre de consacrer plus de temps à leurs entreprises et moins de temps à la gestion de leurs obligations envers la WSIB.

Améliorer le modèle de prestation de services aux employeurs.

Passer à une structure d'établissement des taux visant à imputer des primes plus équitables aux employeurs et à équilibrer la réactivité des taux en fonction du risque de l'employeur.

INITIATIVES :

- moderniser la structure d'établissement des taux en mettant en œuvre le cadre de tarification;
- renseigner les employeurs sur leurs primes, leurs résultats en matière de santé et de sécurité et leurs capacités comparativement à celles de leurs pairs;
- améliorer le modèle de prestation de services aux employeurs en ce qui a trait à ce qui suit :
 - solutions multicanaux et stratégie d'expérience client pour les employeurs;
 - campagnes proactives de sensibilisation pour améliorer la déclaration des primes;
 - segmentation de la clientèle pour fournir les services différenciés nécessaires à divers profils de clients;
 - augmenter les options de paiement.



Services de santé et sécurité

Concevoir et fournir des services intégrés axés sur le client qui encouragent les employeurs à créer des lieux de travail plus sains et sécuritaires en Ontario en accroissant leur implication et en améliorant leurs compétences en matière de santé et de sécurité au travail.

OBJECTIFS :

Renforcer l'intégration, la responsabilisation et l'efficacité au sein du système de santé et de sécurité au travail.

Élaborer des programmes de santé et sécurité axés sur la clientèle qui visent à favoriser le mieux-être au travail.

Promouvoir la santé et la sécurité en participant en 2020 au Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail, un forum mondial qui vise à faire avancer la protection de la santé des travailleurs.

INITIATIVES :

- élaborer un programme d'excellence en santé et sécurité pour améliorer les résultats en matière de prévention et la prestation de services;
- accueillir le Congrès mondial sur la sécurité et la santé au travail de 2020.

Pleins feux

Plan 2019-2021 en matière de ressources humaines

Les gens et les entreprises de l'Ontario comptent sur la WSIB pour faire de la province un endroit plus sécuritaire où travailler et pour les aider quand les choses tournent mal. Les employés de la WSIB s'acquittent de cette responsabilité en servant la population ontarienne dans 14 établissements à travers la province. En 2018, notre personnel compte 3 920 personnes actives et dévouées, dont 67 % sont des femmes et 73 % sont syndiquées, et quatre générations différentes le composent. À la WSIB, nos employés sont notre plus grande richesse et sont au cœur de toutes nos activités. Nous faisons face à un avenir conditionné par les changements technologiques, les paramètres démographiques et la transformation continue de la nature du travail. Nos employés doivent être en mesure de faire face au changement et être habilités à créer de la valeur publique tandis que nous améliorons nos résultats en matière de rétablissement et de retour au travail et faisons de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler.

Voici sur quoi notre *Plan 2019-2021 en matière de ressources humaines* met l'accent :

- un personnel prêt pour l'avenir : les compétences et les capacités de nos employés cadrent avec nos objectifs stratégiques organisationnels;
- des employés impliqués : nos employés se sentent valorisés et ont de véritables occasions de reconnaissance, de contribution et de croissance. Notre lieu de travail est inclusif, respectueux et sain;
- des dirigeants efficaces : nos dirigeants ont les compétences nécessaires pour produire des résultats dans un environnement changeant. Nos dirigeants communiquent efficacement et passionnément.

Société ontarienne de gestion des placements

Maintenant que nous avons atteint un niveau de financement de 100 %, la combinaison des fonds excédentaires découlant de nos actifs d'investissement pour les trois caisses gérées (caisse d'assurance, Caisse pour perte de revenu de retraite et caisse de retraite) et de l'attribution de la mise en œuvre de la stratégie de placement de la WSIB à la Société ontarienne de gestion des placements (la « SOGP ») exige l'évolution des priorités de placement et de la gestion des risques.

En raison de cette évolution, l'organisme met maintenant l'accent sur les priorités suivantes :

- l'élaboration d'un plan stratégique d'investissement de deuxième génération (PSI 2.0) pour examiner les risques dans un monde transformé caractérisé par un financement excédentaire et l'incertitude des marchés;
- la création d'une solide fonction de gestion des relations avec les fournisseurs et d'un rapport sur le rendement de la SOGP pour un certain nombre d'indicateurs de rendement clés allant au-delà du rendement des placements pour inclure la gouvernance, la gestion

des risques, les processus et les systèmes ainsi que les connaissances et les compétences du personnel.

Ces indicateurs permettront de mettre l'accent sur l'évaluation et la gestion de la SOGP en ce qui a trait aux résultats à l'égard des avantages prévus de ce qui suit :

- amélioration du rendement net des placements ajusté au risque;
- amélioration de la gestion des risques;
- élargissement de l'accès aux placements.

Plan de mise en œuvre

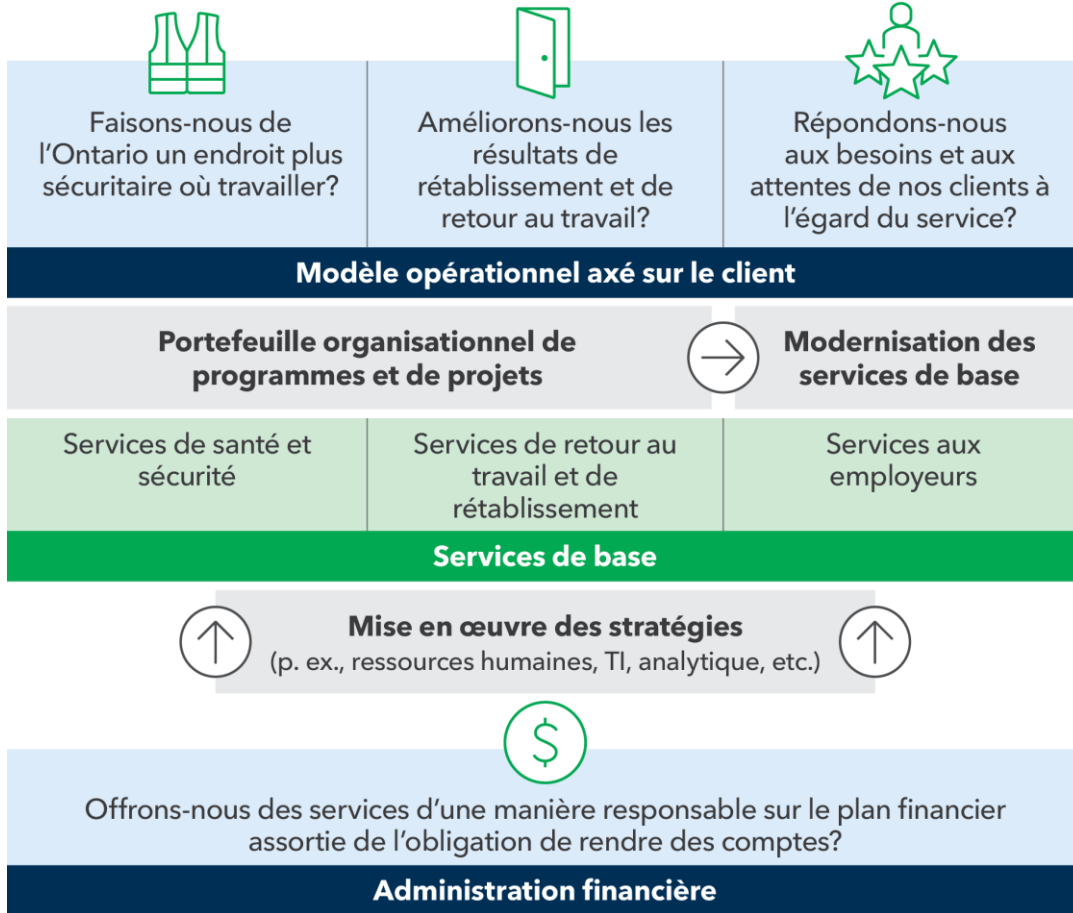
Le respect de nos priorités exige une planification prudente et une surveillance rigoureuse. Pour appuyer la réalisation du *Plan stratégique 2019-2021*, nous avons élaboré un plan stratégique de mise en œuvre dans lequel nous reconnaissons la priorité de nos services de base, étant donné qu'ils apportent un soutien direct aux employeurs de l'Ontario et aux personnes blessées ou malades. Les stratégies liées à ces services de base sont alignées sur nos domaines prioritaires et désignent les objectifs, les initiatives et les paramètres que nous surveillons afin de nous assurer de faire des progrès continus en vue de devenir un organisme d'indemnisation des travailleuses et travailleurs moderne, prédominant et axé sur le service. Le soutien apporté à ces services de base est un catalyseur fondamental, ce qui est essentiel pour atteindre nos objectifs stratégiques.

Le plan stratégique de mise en œuvre contribue à notre feuille de route organisationnelle intégrée pluriannuelle qui guide le séquençage et la priorisation à l'égard de l'ensemble de notre portefeuille de projets. Cela donne le ton pour que la WSIB future mette l'accent sur ce qui suit :

- faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler;
- améliorer les résultats de rétablissement et de retour au travail;
- satisfaire les besoins et les attentes de nos clients à l'égard du service;
- fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

Notre vision

Faire de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler et établir la norme pour ce qui est des résultats en matière de rétablissement, de retour au travail, de soins de santé liés au travail et de décisions d'indemnisation.



Plan financier trisannuel

(en millions de dollars)

	Prévisions 2018	Budget 2019	Budget 2020	Budget 2021
Produits				
Primes nettes	4 811	3 523	3 134	3 224
Revenu de placement net	1 308	1 602	1 706	1 755
Total des produits	6 119	5 125	4 840	4 979
Charges				
Coûts d'indemnisation				
Paiements d'indemnisation	2 477	2 641	2 672	2 768
Charges administratives liées aux demandes de prestations	482	462	483	491
Variations dans l'évaluation actuarielle de la dette au titre de l'indemnisation future	(151)	636	410	314
	2 808	3 739	3 565	3 573
Cotisations à la Caisse pour perte de revenu de retraite	58	66	68	71
Charges administratives et autres charges	480	491	514	523
Obligations sanctionnées par la loi et engagements de financement	271	267	267	267
Total des charges	3 617	4 563	4 414	4 434
Excédent des produits sur les charges	2 502	562	426	545
Total des autres éléments du résultat global	205	52	54	57
Total du résultat global	2 707	614	480	602
Total du résultat global attribuable aux :				
Intervenants de la WSIB	2 559	439	297	412
Participations ne donnant pas le contrôle	148	175	183	190
	2 707	614	480	602
Total des charges administratives	933	933	977	994
Rendement net des placements	4,75 %	4,75 %	4,75 %	4,75 %
Actif net (passif non provisionné) selon le ratio de suffisance	1 930	2 666	3 318	4 115
Ratio de suffisance	106,0 %	108,1 %	109,9 %	112,2 %

Gestion du risque d'entreprise

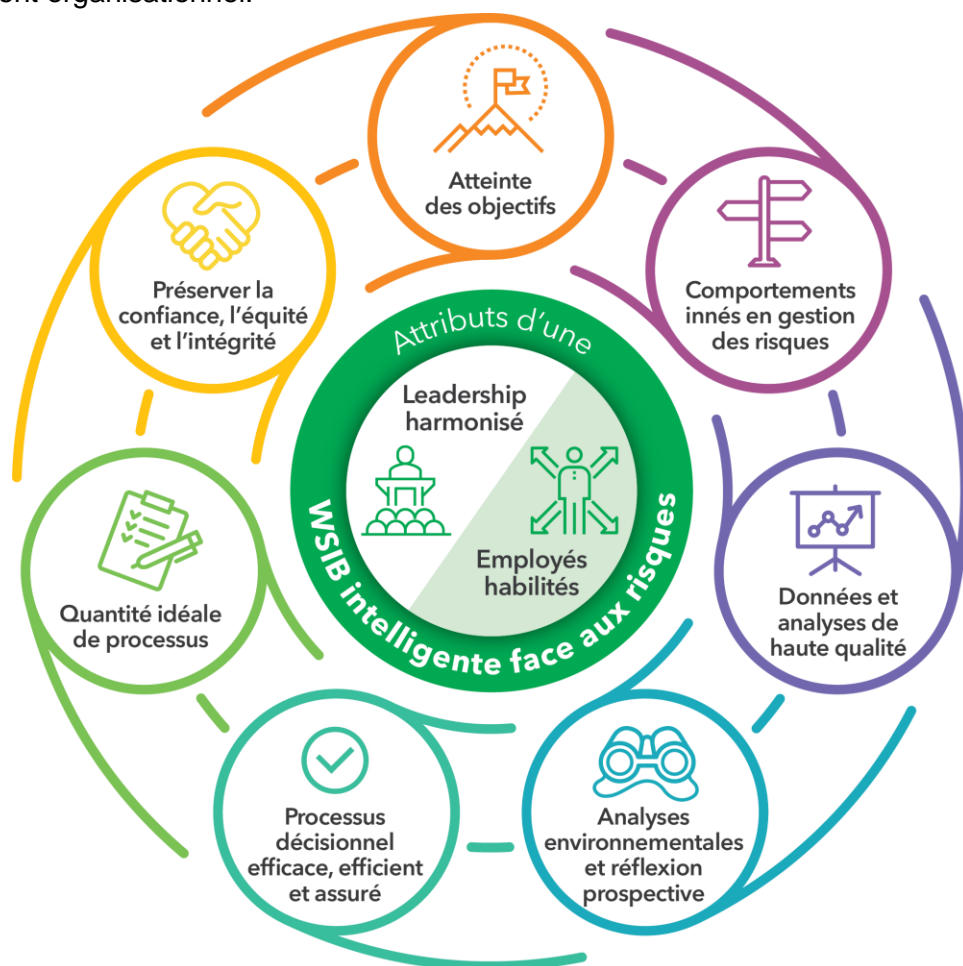
La fonction de gestion du risque d'entreprise (GRE) de la WSIB continue d'évoluer et d'être affinée, permettant à la WSIB de gérer efficacement les risques critiques à l'atteinte des objectifs

du plan d'activités et fournissant une assise de première importance pour assurer l'efficacité de la gouvernance organisationnelle. La fonction de GRE, qui s'aligne sur la *Politique de gestion du risque organisationnel* et le cadre de GRE, tient compte des analyses des risques opérationnels, et elle comprend des options décisionnelles stratégiques ainsi que d'importants projets qui étayent le plan d'activités.

Voici les principaux objectifs de la fonction de GRE en 2019 :

- incorporer le recensement et l'atténuation des risques à la planification des activités;
- mettre en œuvre le cadre de GRE en vue d'identifier et de surveiller les nouveaux risques d'entreprise, et communiquer régulièrement ces derniers au conseil d'administration;
- poursuivre l'extension du rôle de GRE relativement au fait de fournir des conseils et un soutien pour appuyer les projets et les initiatives, en plus d'instaurer une culture de gestion du risque organisationnel visant à favoriser, à tous les niveaux, un processus décisionnel éclairé par l'analyse du risque.

Grâce à un affinement continu, la WSIB instaure une culture du risque intelligente, selon laquelle les personnes à chaque niveau de l'organisme considèrent et gèrent le risque en tant qu'élément intrinsèque de leur emploi. Une telle culture permet une discussion ouverte sur les possibilités et les risques rencontrés dans le cadre des opérations, et elle améliore le processus décisionnel et le rendement organisationnel.



Importants risques d'entreprise

Par l'entremise de sa fonction de GRE, la WSIB surveille étroitement les risques d'entreprise pouvant compromettre l'atteinte des objectifs stratégiques et sollicite constamment la

participation des dirigeants pour évaluer les mesures d'atténuation ou de contrôle des risques, ou les rajuster. Le tableau ci-dessous résume l'évaluation actuelle de la WSIB à l'égard des importants risques d'entreprise.

Sommaire de l'évaluation et de la prévision des risques					
Important risque d'entreprise	Évaluation du risque	Efficacité de la réponse au risque	Prévision du risque		Risque cible 2018
			Période suivante	Douze prochains mois	
Financement de la caisse d'assurance	Modéré	Modérée	▲	▲	Modéré
Gestion des demandes	Élevé	Croissante	↔	↔	Élevé
Conformité organisationnelle	Élevé	Modérée	↔	▼	Modéré
Exécution des projets et des programmes	Élevé	Croissante	↔	▼	Modéré
Main-d'œuvre	Élevé	Croissante	↔	▼	Modéré
Gestion de la continuité opérationnelle	Élevé	Modérée	↔	↔	Élevé
Technologie de l'information	Élevé	Modérée	↔	▼	Modéré
Tierce partie	Élevé	Croissante	↔	↔	Élevé
Modifications législatives ou réglementaires	Élevé	Modérée	↔	↔	Élevé
Risque réputationnel	Modéré	Croissante	↔	↔	Modéré

En 2019, outre l'actualisation et la révision du portefeuille des importants risques d'entreprise, la WSIB se penchera sur les domaines de risque clés suivants :

SUFFISANCE DU FINANCEMENT

Récemment, la WSIB a atteint le financement intégral, ce qui renforce la nécessité d'examiner le risque de financement dans l'avenir. Par conséquent, la portée du risque de financement de la caisse d'assurance a été élargie pour tenir compte à présent du risque de surfinancement du régime et des mesures requises pour conserver un ratio de suffisance supérieur à 100 %.

EFFORTS DE MODERNISATION

Nous déployons des efforts considérables pour mettre à jour la plateforme technologique de la WSIB et pour rendre les services opérationnels plus efficaces, dynamiques et axés sur le client. La réussite de la mise en œuvre de ces efforts de modernisation permettra d'atténuer plusieurs risques d'entreprise importants, comme les risques liés à la gestion des demandes, au financement de la caisse d'assurance, à la technologie de l'information et à la main-d'œuvre. La GRE favorisera une approche axée sur les risques et travaillera avec divers intervenants pour fournir des conseils et un soutien en matière de risque afin d'assurer le succès de ces efforts.

EXÉCUTION DES PROJETS ET DES PROGRAMMES

Nos programmes et nos projets viennent à l'appui du *Plan stratégique 2019-2021* de la WSIB. La réussite de l'exécution de ces programmes nous rapproche de nos objectifs transformationnels et favorise la réalisation de nos objectifs stratégiques. Le nouveau bureau centralisé de gestion des portefeuilles d'entreprise, qui vise à assurer le succès de chaque projet, est une mesure clé d'atténuation des risques liés à l'échec de l'exécution des programmes et des projets. L'établissement d'un bureau de gestion des portefeuilles d'entreprise efficace facilitera non seulement la bonne exécution des projets, mais contribuera aussi, à terme, à l'amélioration des résultats pour les personnes atteintes de lésions ou de maladies reliées au travail, les fournisseurs de soins de santé et les employeurs.

FATIGUE LIÉE AU CHANGEMENT (GESTION DU CHANGEMENT)

Tandis que des améliorations à la technologie et aux processus commencent à survenir dans tout l'organisme, le risque de fatigue due au changement augmente. Parmi les secteurs d'exposition accrue, mentionnons notre personnel des opérations qui s'adapte pour gérer les demandes différemment et s'habitue à de nouvelles interfaces et à de nouveaux points de contact avec les fournisseurs et les personnes atteintes de lésions ou de maladies reliées au travail. La GRE continuera à surveiller et à évaluer la gestion du changement à travers l'organisme en accordant une attention particulière à ce que les principes de la gestion du changement soient continuellement intégrés à la planification des programmes et des projets de transformation.

MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

L'adoption de nouvelles dispositions législatives ou de modifications législatives peut poser un risque important à l'organisme et l'obliger à rajuster des activités ou des plans existants. La GRE suit les interactions de la WSIB avec le ministère du Travail pour comprendre toute éventuelle modification législative apportée par le gouvernement provincial à la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) ou non reliée à la LSPAAT.

Annexe

Mandat

La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) est un organisme fiduciaire régi par un conseil chargé de l'application de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de l'Ontario. Son mandat exige qu'elle accomplisse ce qui suit en pratiquant une gestion financière saine assortie de l'obligation de rendre des comptes :

- promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail;
- faciliter le retour au travail et le rétablissement des travailleurs qui subissent une lésion corporelle survenant du fait et au cours de l'emploi ou qui souffrent d'une maladie professionnelle;
- faciliter la réintégration au marché du travail des travailleurs et des conjoints des travailleurs décédés;
- indemniser les travailleurs ainsi que les survivants des travailleurs décédés et leur fournir d'autres prestations.

Programme

La WSIB administre un régime d'assurance contre les accidents du travail sans égard à la responsabilité pour un peu plus de 300 000 employeurs et fournit une assurance à plus de cinq millions de personnes qui travaillent dans la province. Elle fournit des prestations d'invalidité aux personnes blessées au travail et des prestations aux survivants de personnes mortellement blessées au travail, gère la prestation de soins de santé de haute qualité et facilite le retour au travail rapide et sécuritaire des personnes qui ont subi une lésion au travail ou qui ont contracté une maladie professionnelle.

La WSIB fonctionne selon les principes de Meredith :

- le régime d'indemnisation des travailleuses et travailleurs est un régime sans égard à la responsabilité;
- les prestations aux travailleuses et travailleurs sont assurées;
- les employeurs financent le régime en fonction de leur responsabilité collective;
- la WSIB est indépendante du gouvernement;
- la WSIB a la compétence exclusive en matière de demandes de prestations.

La WSIB est financée entièrement par les primes des employeurs et ne reçoit aucun financement du gouvernement de l'Ontario.

La WSIB verse des fonds au ministère du Travail à des fins de prévention ainsi que pour l'application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, pour les associations de santé et sécurité au travail, pour le Bureau des conseillers des travailleurs, pour le Bureau des conseillers des employeurs et pour le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Pour assurer la responsabilisation, la Commission des pratiques équitables agit à titre d'ombudsman de la WSIB. Cette commission fournit un service neutre, indépendant et confidentiel aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de services qui

désirent porter plainte concernant les services qu'ils ont reçus de la WSIB. Elle suit aussi les plaintes, cerne les problèmes systémiques et recommande des améliorations à la WSIB.

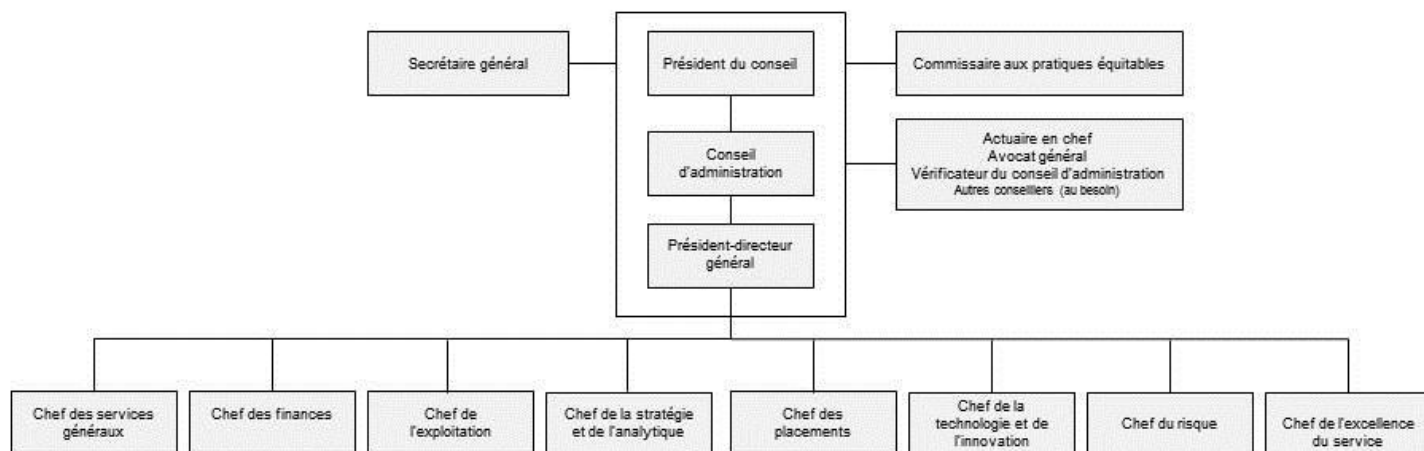
Gouvernance organisationnelle

Le *Cadre de gouvernance organisationnelle* favorise un processus décisionnel efficace, efficient, responsable et transparent. Dans ce cadre, le mandat du conseil d'administration comprend les obligations associées à un organisme du gouvernement de l'Ontario régi par un conseil. Le conseil d'administration et chaque comité du conseil ont leur propre mandat et leur propre plan de travail annuel. Voici ces comités :

- le comité de gouvernance fournit des conseils et de l'aide au conseil d'administration sur des questions en rapport avec la gouvernance de l'organisme, le rôle de gérance du conseil d'administration en ce qui a trait à la gestion de l'organisme et le fonctionnement du conseil d'administration en vue de faciliter l'amélioration du rendement de la WSIB;
- le comité d'audit et des finances aide le conseil d'administration à satisfaire à ses responsabilités de surveillance relativement à ce qui suit :
 - l'intégrité du processus de communication de l'information financière et des états financiers de la WSIB ainsi que des régimes de retraite et de retraite complémentaire des employés de la WSIB;
 - l'efficacité des contrôles internes;
 - le rendement de la fonction actuarielle;
 - le rendement, l'indépendance et les compétences des fonctions d'audit internes et externes, notamment la fonction obligatoire de vérification d'optimisation; et
 - la conformité avec les lois, les règlements et les politiques se rapportant aux finances, à la communication de l'information financière et aux états financiers annuels de la WSIB et de ses filiales ainsi que des régimes de retraite;
- le comité de santé et sécurité au travail aide le conseil d'administration à fournir une orientation et une surveillance stratégiques relativement au mandat de la WSIB en matière de santé et de sécurité afin de favoriser la santé et la sécurité ainsi que la réalisation de l'objectif stratégique consistant à faire de l'Ontario l'endroit le plus sain et sécuritaire où travailler;
- le comité des placements offre des conseils et de l'aide au conseil d'administration sur des questions relatives à l'administration des placements de la caisse d'assurance, de la caisse de retraite, de la caisse du régime de retraite complémentaire des employés et de la Caisse pour perte de revenu de retraite;
- le comité des ressources humaines et de la rémunération aide dans les domaines de la stratégie de ressources humaines, surveille la fonction des ressources humaines et appuie le conseil d'administration dans son rôle de promoteur et d'administrateur du régime de retraite des employés de la WSIB et de leur régime de retraite complémentaire.

Pour soutenir la volonté d'amélioration continue du conseil d'administration, une évaluation est régulièrement menée par ses membres. La WSIB examine et actualise régulièrement son plan d'action pour guider de nouvelles améliorations à la gouvernance.

Structure organisationnelle



Analyse environnementale

Un certain nombre de facteurs externes ont une incidence sur la WSIB et ses opérations. Ceux-ci vont des tendances économiques qui influent sur la main-d'œuvre que nous aidons aux avancées en matière de soins de santé, en passant par les attentes de la clientèle et le paysage politique.



Nous avons examiné les développements de chacune de ces influences externes et établi les considérations suivantes pour 2019 et au-delà :

INFLUENCES EXTERNES

Les Ontariennes et Ontariens demandent de plus en plus une personnalisation des produits et de l'expérience par l'entremise d'un service multicanal intégré.

- Les applications numériques et l'accès à des produits ou à des comptes personnels par l'entremise de tous les canaux continuent d'être la norme. Les clients s'attendent de plus en plus à pouvoir mener toutes leurs activités, notamment accéder aux services gouvernementaux, sur tout appareil, n'importe où et n'importe quand.
- La recherche indique que les clients préfèrent les interactions de bout en bout participatives, plutôt que transactionnelles, avec des applications mobiles d'interaction primaire ou « applis ». Les opérations sur applis mobiles deviendront des conversations en temps réel grâce à l'intelligence artificielle et aux bots. Tôt ou tard, ces applis mobiles participatives deviendront le principal portail Web pour les clients mobiles.
- Les efforts de personnalisation sont davantage axés sur l'économie et le respect du temps des clients, ce qui exigera des entreprises qu'elles comprennent parfaitement les préférences des clients, les données structurées et non structurées ainsi que les conversations dans et entre les canaux, et qu'elles anticipent préventivement les besoins des clients.
- Les assureurs continuent de personnaliser les produits et d'améliorer la transparence en offrant de l'assurance pair-à-pair (c.-à-d. lorsque les primes inutilisées sont rendues ou données), des modèles basés sur l'usage (c.-à-d. lorsque la couverture peut être activée ou désactivée) et de nouvelles gammes de produits destinées à l'économie du partage.



Les technologies comme l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et la robotique continueront d'accroître la rapidité et la qualité des services, tout en favorisant les nouveaux modèles d'affaires ainsi que les nouvelles approches en matière de prestation des services.

- À mesure que les algorithmes d'intelligence artificielle et les dispositifs d'Internet des objets se multiplient et améliorent la qualité des données, les assureurs deviendront plus aptes à créer des profils de risque afin de réduire le temps de cycle d'une décision, d'améliorer la tarification, d'automatiser les décisions d'indemnisation et d'améliorer l'encadrement en gestion de cas. Les assureurs cherchent à rationaliser encore plus les opérations liées aux demandes en utilisant des algorithmes avancés pour gérer le cheminement initial des demandes en vue d'accroître l'efficacité et la précision.
- Les entreprises étudieront davantage la technologie de la chaîne de blocs afin d'autoriser instantanément les paiements depuis le compte financier d'un client, et elles continueront de mettre à profit les robots



conversationnels et l'analytique des conversations en vue de fournir un soutien instantané et de désengorger les services courants.

- Les robots améliorent les résultats de santé en aidant lors d'interventions chirurgicales et en fournissant un « encadrement » médical aux patients.
- Les technologies d'apprentissage en profondeur deviendront de plus en plus courantes pour traiter les flux de données incroyablement vastes et complexes qui seront générés par les produits d'assurance « actifs » liés au comportement et aux activités d'une personne.

Changement de la nature du travail et hausse des emplois précaires

- L'intelligence artificielle évolue rapidement et pourrait transformer ou remplacer de nombreux types d'emplois, qu'il s'agisse d'emplois hautement qualifiés que d'emplois peu qualifiés. Les prévisions sur l'impact de l'intelligence artificielle au Canada varient grandement, car les études diffèrent quant à la façon de mesurer le risque de l'intelligence artificielle pour les professions. Il est estimé que jusqu'à 30 % des emplois courent un risque élevé d'une certaine automatisation des tâches. Inversement, l'automatisation peut être avantageuse pour l'économie de l'Ontario, car elle aide à améliorer la productivité face au vieillissement de la population.
- Alors que les emplois de pigiste de courte durée dans l'« économie à la demande » commencent à remplacer les emplois à temps plein présentant des avantages sociaux tels que des pensions, la stabilité de l'emploi et la sécurité du revenu pourraient devenir incertaines. De plus, la croissance du travail atypique découle largement du travail temporaire à temps plein, qui croît deux fois plus vite que l'emploi permanent à temps plein.
- Les plateformes de travail en ligne qui relient les clients à des pigistes du monde entier pourraient bientôt généraliser le travail virtuel au Canada. Ces marchés connaissent une croissance annuelle d'environ 33 %.
- Certains facteurs comme la mondialisation, l'évolution technologique, la baisse de la syndicalisation et la concurrence avec les États-Unis liée à l'investissement commercial contribuent à la baisse des emplois moyennement spécialisés ainsi qu'à l'augmentation du travail atypique.



Tendances en matière de soins de santé

- De plus en plus, les soins de santé passent du paiement à l'acte au paiement fondé sur la valeur. Une prise en charge ou un remboursement fondés sur la valeur est le concept de payer les services de santé suivant les résultats. Il a été démontré qu'une telle approche améliore les soins fournis au patient, car elle tient un organisme responsable de la



prise en charge des patients lorsqu'ils rentrent chez eux, plutôt que de les confier à un nouvel organisme.

- La médecine personnalisée est aussi une tendance dans le monde de la santé, médecine qui consiste à façonner les plans de traitement en fonction de la variabilité des gènes, de l'environnement et du mode de vie de chaque patient. Par exemple, avant de prescrire un certain médicament à une personne, le médecin peut procéder à un test génétique pour savoir si le médicament sera efficace en fonction de la constitution génétique de la personne.
- Le Conseil consultatif sur la mise en œuvre d'un régime national d'assurance-médicaments du gouvernement fédéral chargé d'étudier les options pour créer un nouveau programme national d'assurance-médicaments consultera un large éventail d'intervenants, notamment les provinces, les territoires, les groupes autochtones et les experts, afin d'établir la meilleure façon de mettre en œuvre un programme national.

Légalisation du cannabis récréatif

- Même si le cannabis médical est légal au Canada depuis 2001, son utilisation pour traiter des personnes malades ou blessées fait l'objet d'un débat continu.
- Avec la légalisation nationale du cannabis récréatif par le gouvernement fédéral, les employeurs et les travailleurs auront besoin d'une éducation et d'une sensibilisation accrues concernant les effets de la consommation de cannabis au travail, et pourraient avoir besoin d'actualiser ou d'établir des politiques sur la consommation de drogues et d'alcool en milieu de travail qui traitent de la consommation de cannabis.
- La WSIB pourrait également enregistrer une augmentation du nombre des demandes de cannabis comme traitement de choix, et pourrait devoir réviser ses politiques en conséquence.



Composition des demandes et protection liée à la santé mentale

- Alors que le nombre de lésions corporelles diminue, une augmentation est observée à l'égard des lésions psychiques et des troubles de santé mentale.
- La prise en charge des troubles de santé mentale est en vigueur ou a été proposée dans toutes les provinces et tous les territoires. Il s'agit d'une protection présomptive pour tous les travailleurs du Manitoba et de la Saskatchewan, et pour les premiers intervenants seulement dans les autres provinces et territoires.



-
- De nouvelles politiques ou dispositions législatives régissant les demandes liées à la santé mentale en milieu de travail ont maintenant été proposées par la plupart des provinces et territoires du Canada.

Plan de communication

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, nous nous sommes engagés à faire preuve de transparence et de responsabilité et, conformément aux directives, nous devons rendre nos plans stratégiques et nos plans d'affaires accessibles au public. Nous publions nos plans d'activités sur notre site Web pour nous aider à respecter ces engagements et ces obligations. Cela permet à toute personne, y compris le grand public, les personnes atteintes de lésions ou de maladies liées au travail et les employeurs, de connaître nos plans pour concrétiser notre vision qui 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 décisions d'indemnisation.

Nous publierons le *Plan d'activités 2019* sur la page Rapports généraux de notre site Web, et ce, dans les trente jours après y avoir été autorisés par le ministre du Travail. Nous utilisons les canaux les plus appropriés et les plus efficaces pour veiller à ce que nos intervenantes et intervenants prennent chaque année connaissance de la publication de notre plan d'activités.