

Plan d'activités **2021**

Table des matières

| | |
|---|----|
| Introduction | 4 |
| Plan stratégique 2019-2021 et mesures de rendement | 6 |
| Faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler | 6 |
| Améliorer les résultats de retour au travail et de rétablissement..... | 7 |
| Satisfaire les besoins et les attentes de nos clients | 8 |
| Fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes | 9 |
| Retour sur l'année 2020..... | 11 |
| Réponse de la WSIB à la pandémie de COVID-19..... | 11 |
| Aide financière..... | 11 |
| Nouveaux services en ligne pour les personnes requérantes | 11 |
| Nouvelles sur le programme Excellence en santé et sécurité | 12 |
| Continuité des services de santé durant la pandémie | 13 |
| Méthodes de soutien additionnelles à la population ontarienne durant la pandémie de COVID-19..... | 13 |
| Amélioration de l'accès aux renseignements sur l'outil Boussole | 14 |
| Amélioration des services électroniques aux fournisseurs..... | 16 |
| Examens du gouvernement de l'Ontario..... | 16 |
| Examen opérationnel de la WSIB | 17 |
| Examen indépendant visant à déterminer les liens de causalité entre le cancer et le travail..... | 17 |
| Priorités en 2021 | 18 |
| Notre clientèle | 18 |
| Notre personnel..... | 19 |
| Stabilité opérationnelle | 19 |
| Stabilité financière..... | 20 |
| Leviers essentiels..... | 20 |
| Mise en œuvre de notre <i>Plan stratégique 2019-2021</i> | 21 |
| Notre plan stratégique de mise en œuvre..... | 22 |
| Plan 2019-2021 en matière de ressources humaines..... | 23 |
| Plan financier 2021 | 24 |
| Biens immobiliers..... | 26 |
| Gestion du risque d'entreprise | 27 |
| Considérations sur les risques budgétaires | 27 |
| 1. Facteurs économiques..... | 27 |
| 2. Renforcement de la résilience opérationnelle..... | 27 |
| 3. Réduction du budget administratif..... | 27 |
| 4. Exécution de la transformation..... | 27 |
| Importants risques d'entreprise | 28 |
| 1. Préparation opérationnelle aux situations d'urgence | 28 |
| 2. Lieu de travail et personnel | 28 |
| 3. Technologie de l'information | 28 |

| | | |
|--|---|----|
| 4. | Gestion des demandes | 28 |
| 5. | Évolution des lieux de travail externes | 28 |
| Annexe | | 29 |
| Mandat | | 29 |
| Programme | | 29 |
| Gouvernance organisationnelle | | 30 |
| Structure organisationnelle | | 32 |
| Analyse environnementale | | 33 |
| COVID-19 | | 34 |
| Économie | | 34 |
| Pratiques en santé et sécurité au travail | | 34 |
| Violence au travail | | 36 |
| Vieillesse de la population active | | 36 |
| Technologie en santé et sécurité au travail | | 36 |
| Attentes de la clientèle | | 37 |
| Cybersécurité | | 38 |
| Aspects publics, politiques et législatifs | | 38 |
| Changement de la nature du travail et hausse des emplois précaires | | 39 |
| Soins de santé | | 40 |
| Diversité et inclusion | | 42 |
| Plan de communication | | 43 |

Remarque : La forme masculine utilisée dans ce document désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Introduction

En 2020, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « WSIB ») a travaillé diligemment pour respecter ses engagements à l'égard de la population ontarienne durant la pandémie sans précédent de COVID-19. À la WSIB, malgré les incertitudes économiques et sociales ressenties dans le monde entier, nous avons réagi rapidement pour répondre aux besoins des personnes que nous servons. Voici ce que notre plan d'action comprenait :

- ✓ assurer la prise en charge ininterrompue des personnes comptant sur nos programmes, prestations et services;
- ✓ offrir un programme d'aide financière aux entreprises ontariennes;
- ✓ créer de nouveaux services en ligne pour les personnes requérantes;
- ✓ adapter notre programme Excellence en santé et sécurité aux cinq thèmes clés liés à la pandémie.

Nous avons également franchi des étapes cruciales à l'appui des objectifs de notre *Plan stratégique 2019-2021*, qui consistent à faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler, à améliorer les résultats en matière de rétablissement et de retour au travail, à répondre aux besoins et aux attentes de nos clients et à fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

- ✓ Nous avons lancé un nouveau cadre de tarification, qui aligne les taux de prime sur les résultats de chaque entreprise et met l'accent sur l'importance de la santé et de la sécurité au travail.
- ✓ Une fois de plus, nous avons réduit le taux de prime moyen des employeurs.
- ✓ Nous avons continué à faciliter les interactions avec notre organisme grâce à de nouveaux services en ligne, qui constituent une partie importante de notre engagement de modernisation à long terme.
- ✓ Nous sommes passés à notre nouveau régime de retraite conjoint.

Tout au long de 2020, nous avons servi la population ontarienne en gardant nos valeurs fondamentales à l'esprit :

- faire preuve de compassion;
- travailler avec intégrité;
- être toujours utiles;
- gagner la confiance des gens.

L'année 2021 pourrait s'accompagner d'incertitudes économiques en raison de la pandémie de COVID-19. Des vagues supplémentaires d'infection par le virus pourraient conduire à un confinement complet ou ciblé de divers secteurs et(ou) régions. De tels confinements pourraient faire diminuer les gains assurables, le taux

d'emploi, le produit tiré des primes et le flux de trésorerie. Durant notre processus de budgétisation 2021, nous avons fait des efforts de maintien de la prudence financière pour préserver la stabilité et rester sur la bonne voie pour l'exécution de nos plans face à cette incertitude.

En raison de la pandémie de COVID-19, nous avons connu un changement dans les attentes de notre clientèle et de notre personnel, nous donnant de nouvelles occasions de répondre à leurs attentes et besoins changeants. À titre d'organisme tourné vers l'avenir, nous continuons à compter sur ce que nous avons appris durant la pandémie.

Notre clientèle s'attend à des expériences et produits numériques personnalisés et multicanaux. Notre personnel compte sur un lieu de travail sain et sécuritaire ainsi que sur des méthodes de travail flexibles compte tenu de la réalité actuelle.

Notre plan pour l'avenir comprend ce qui suit :

- renforcer l'accent sur la mise en œuvre d'outils numériques;
- planifier le retour progressif et sécuritaire à nos bureaux et réimaginer l'avenir de nos espaces de travail;
- fournir des options de facturation ou de paiement multicanaux et en libre-service à nos fournisseurs de soins de santé;
- aider les employeurs inscrits à améliorer la santé et la sécurité de leurs lieux de travail.

Alors que nous poursuivons notre transition vers un organisme plus moderne qui atténue le fardeau et améliore l'expérience des gens, notre *Plan d'activités 2021* favorise le respect des engagements pris dans notre *Plan stratégique 2019-2021* et la poursuite des améliorations en réponse à la pandémie.

Tout notre 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, que nous livrons par l'entremise des objectifs fixés dans notre *Plan stratégique 2019-2021*.

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 leur personnel 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. C'est pourquoi notre programme Excellence en santé et sécurité aide 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 | Description | Niveau de base (2019) | Cible |
|--------------------------------|--|-----------------------|---|
| 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. | +1,9 % |  |



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 au bien-être psychologique et financier des gens. Il faut aussi que le retour au travail soit sain et viable 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 sécuritairement et efficacement.

| Paramètre | Description | Niveau de base (2019) | Cible |
|--|---|-----------------------|-------|
| Durée des prestations pour perte de gains totale ou partielle (trois mois) | 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 la fin d'une durée précise (trois mois). | 14,6 % | |
| Durée des prestations pour perte de gains totale ou partielle (douze mois) | 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 la fin d'une durée précise (douze mois). | 5,9 % | |



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 continuons à faciliter les interactions avec notre organisme pour les gens et les entreprises. Cela signifie rendre rapidement des décisions d'admissibilité justes, faciliter l'accès aux soins de santé de grande qualité, réduire le stress causé par une lésion, améliorer les résultats en matière de retour au travail, donner aux employeurs plus de temps pour la gestion de leurs entreprises et alléger le fardeau causé par une lésion, une maladie ou un décès catastrophiques.

En améliorant nos processus et technologies, nous pouvons fournir un meilleur service aux gens, en étant disposés à répondre aux exigences d'un avenir de plus en plus numérique.

| Paramètre | Description | Niveau de base (2019) | Cible |
|---|--|-----------------------|-------|
| Satisfaction globale des personnes atteintes de lésions ou de maladies liées au travail | Mesures qui reposent sur une seule question posée dans notre sondage trimestriel sur la satisfaction de la clientèle. Pourcentage des personnes atteintes de lésions ou de maladies professionnelles qui se sont dites quelque peu satisfaites ou très satisfaites de leur expérience globale. | 71 % | |
| Satisfaction globale des entreprises | Mesures qui reposent sur une seule question posée dans notre sondage trimestriel sur la satisfaction de la clientèle. Pourcentage des entreprises inscrites répondantes qui se sont dites quelque peu satisfaites ou très satisfaites de leur expérience globale. | 77 % | |
| Délai avant la première décision | Pourcentage des décisions d'admissibilité rendues dans les dix jours ouvrables suivant la date d'enregistrement de la demande. | 86 % | |

| | | | |
|----------------------------------|---|------|---|
| Délai avant le premier versement | Pourcentage des demandes pour lesquelles le délai entre la réception du formulaire 6 ou 7 et le premier versement est inférieur ou égal à 15 jours. | 60 % |  |
|----------------------------------|---|------|---|



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.

Nous nous sommes engagés à atteindre nos objectifs organisationnels avec efficacité et efficacité. Cette responsabilité comprend le fait d'assurer la disponibilité des prestations et la stabilité des taux de prime même en cas d'instabilité économique future. Il est également important d'utiliser nos ressources d'une manière responsable afin de mettre l'accent sur 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.

Nous devons investir d'une manière responsable dans la bonne technologie pour nous adapter à un avenir numérique.

| Paramètre | Description | Niveau de base (2019) | Cible |
|---------------------|---|-----------------------|-------|
| 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). | 113,7 % | |

Retour sur l'année 2020

Réponse de la WSIB à la pandémie de COVID-19

En tant que service essentiel, notre organisme est resté ouvert durant la pandémie de COVID-19 pour servir la population ontarienne. Malgré notre transition rapide vers un modèle de télétravail, notre mission est restée claire : préserver la santé et la sécurité du personnel et continuer à fournir les prestations et les services sur lesquels les Ontariennes et Ontariens comptent.

Notre réponse à la pandémie de COVID-19 a été prudente sur le plan financier, bien coordonnée et attentive aux besoins de la population ontarienne.

Aide financière

Après avoir clos l'exercice 2019 en étant financée à environ 114 %, la WSIB était dans une position financière solide pour que les personnes requérantes continuent de recevoir les prestations auxquelles elles ont droit. C'est également la raison pour laquelle elle a pu offrir aux employeurs un report de paiement de primes de six mois (jusqu'à concurrence de 1,9 milliard de dollars) dans le cadre d'un programme d'aide financière élaboré de concert avec le gouvernement de l'Ontario qui comprenait ce qui suit :

- l'admissibilité automatique de tous les employeurs couverts par notre assurance contre les accidents du travail, tant ceux de l'annexe 1 que ceux de l'annexe 2;
- la possibilité de reporter la déclaration et le paiement de primes à la WSIB de six mois (de mars à août 2020), sans remboursement dû avant janvier 2021, tout en continuant de verser des prestations aux personnes atteintes de lésions ou de maladies professionnelles;
- pas d'intérêts accumulés sur les primes non payées et aucune pénalité imputée durant la période de report ou de remboursement;
- le coût des demandes pour COVID-19 est attribué à toute l'annexe, et non pas à un employeur ou à une catégorie, et aucun rajustement découlant des coûts de la COVID-19 apporté en milieu d'année aux taux de prime 2020.

En outre, nous avons réduit le taux de prime moyen des employeurs de l'annexe 1 pour le quatrième exercice consécutif. Nous avons réduit le taux de prime moyen de 17 % pour 2020. Cela signifie que la prime moyenne de l'annexe 1, qui était de 1,65 \$ par tranche de 100 \$ de masse salariale assurable en 2019, est passée à 1,37 \$ en 2020. Cela porte la réduction cumulative totale du taux de prime moyen depuis 2016 à 47,1 %.

Nouveaux services en ligne pour les personnes requérantes

À la WSIB, nous modernisons et transformons notre gestion des dossiers et notre façon

de fonctionner pour que les interactions avec notre organisme soient faciles et transparentes, de la première à la dernière.

En juin 2020, nous avons lancé de nouveaux services en ligne pour les personnes requérantes. Ces services très convoités permettent aux gens d'accéder en ligne aux renseignements dans leurs dossiers, notamment l'état des demandes et les détails des paiements et des prestations, ainsi que de nous envoyer des messages sécurisés ou de téléverser des documents d'indemnisation.

Il s'agit d'un important pas en avant qui nous permet de renforcer d'autres services en ligne, en offrant notamment ce qui suit :

- possibilité de téléverser des documents d'indemnisation directement sur notre site Web;
- rapprochement en ligne offert aux entreprises;
- certificats de décharge électroniques simplifiés;
- données et analyse détaillées en ligne sur les antécédents d'indemnisation grâce à l'outil Boussole;
- inscription en ligne à notre nouveau programme Excellence en santé et sécurité.

Nous poursuivons l'amélioration de nos services numériques afin de favoriser la réalisation de notre mandat et de nos objectifs stratégiques, ainsi que d'atteindre l'excellence en matière de service à la clientèle.

Nouvelles sur le programme Excellence en santé et sécurité

La WSIB a lancé son programme Excellence en santé et sécurité en novembre 2019 et, au 1^{er} septembre 2020, 1 874 employeurs s'y étaient inscrits. Celui-ci intègre les points forts de programmes précédents, soit le programme à l'intention des petites entreprises, Sécurité avant tout et Groupes de sécurité, en un seul programme de santé et de sécurité offrant davantage de services et d'options de prestation aux entreprises. Le programme met en lien des entreprises de toutes tailles avec des fournisseurs approuvés par la WSIB afin de les aider à élaborer un programme de santé et sécurité au travail adapté à leurs activités.

Nous avons conçu le programme Excellence en santé et sécurité comme une feuille de route permettant aux employeurs de passer de la sensibilisation aux lois sur la santé et la sécurité à l'élaboration d'un programme ou d'un système de gestion complet basé sur les meilleures pratiques en santé et en sécurité. Le fait de bien suivre les sujets de santé et de sécurité peut améliorer les résultats connexes, ce qui peut donner lieu à un rabais sur les primes de la WSIB et à des taux de prime futurs plus bas. Cela peut également mener à la reconnaissance non financière des efforts des employeurs.

Voici les changements et les améliorations que nous avons apportés au programme par suite de la COVID-19 :

- le service à la clientèle a appelé les employeurs pour prendre de leurs nouvelles, leur faire part de ressources telles que le programme d'aide financière de la WSIB, leur offrir du soutien et cerner leurs principaux problèmes de santé et de sécurité en raison de la COVID-19;
- nous avons rencontré les fournisseurs pour parler des options d'accroître la flexibilité et la pertinence du programme et ainsi conserver les employeurs participants et en attirer de nouveaux;
- nous avons fourni un soutien en virtuel aux employeurs et aux intervenants, notamment des webinaires en direct;
- nous avons publié une trousse d'information destinée aux employeurs associant les sujets du programme aux directives de sécurité gouvernementales, et avons augmenté la flexibilité du programme;
- nous avons élaboré une feuille de route de relance des employeurs, en y incluant des cheminements de clients ainsi que des considérations et des sujets pertinents en matière de santé et de sécurité. Cette feuille de route favorise la surveillance continue de questions liées à la COVID-19, tout en aidant les employeurs à concevoir une entreprise plus viable et solide.

Nous continuerons d'adapter le programme Excellence en santé et sécurité à la nouvelle conjoncture et aux besoins de la population ontarienne.

Continuité des services de santé durant la pandémie

Au début de la pandémie, nous avons constaté un changement d'accès aux services médicaux dans toute la province en raison des directives claires du bureau de santé publique visant à limiter les services en personne aux seuls cas urgents afin de garantir la prise en charge de la population. La WSIB a préservé la continuité des soins aux personnes atteintes d'une lésion ou d'une maladie professionnelle grâce à de solides partenariats et à la collaboration de l'ensemble du système de soins de santé.

En peu de temps, nos partenaires hospitaliers et communautaires ont contribué à la mise en place rapide de nouveaux modèles de soins virtuels dans le cadre des programmes et des services. Ces nouveaux modèles ont assuré l'accès aux services et empêché la régression du rétablissement. Ils ont aussi permis un rétablissement avancé (le cas échéant) et ont garanti la sécurité des personnes ayant subi une lésion ou contracté une maladie au travail et celle des intervenants cliniques, en limitant les lacunes dans les soins.

Compte tenu des difficultés à accéder aux services de soins primaires et à obtenir des documents médicaux à l'appui des demandes et de la planification du retour au travail ou du traitement, nous avons élaboré et lancé un nouveau programme. Ce programme a fourni un accès rapide à un médecin spécialiste d'une orientation professionnelle par

l'entremise d'une plateforme virtuelle intégrant également le spécialiste du retour au travail de la WSIB directement dans l'évaluation.

À mesure de la réouverture progressive des services en personne, les modèles de soins se sont rapidement adaptés à une approche hybride permettant de prioriser comme il fallait les personnes qui n'étaient pas en mesure d'accéder aux soins virtuellement ou qui avaient besoin de services en personne pour progresser dans leur rétablissement.

Comme l'innovation conduit souvent à de nouvelles et meilleures façons de faire les choses, nous chercherons aussi à peaufiner ces modèles et programmes, car ils pourraient se poursuivre même après la pandémie.

Méthodes de soutien additionnelles à la population ontarienne durant la pandémie de COVID-19

Outre ce programme d'aide financière, de nouveaux services en ligne aux personnes requérantes, le programme Excellence en santé et sécurité actualisé et de nouveaux modèles de soins, nous avons réagi à la pandémie comme suit :

- au moment de l'augmentation du volume d'appels à Télésanté Ontario en raison de questions liées à la COVID-19, le personnel infirmier de la WSIB a été redéployé pour aider à y répondre. Au cours d'une période de trois mois, la WSB a répondu à 12 286 appels;
- nous avons répondu à l'appel urgent de don d'équipement de protection personnelle lancé par les hôpitaux locaux en leur donnant 1 000 masques N95, 1 500 masques chirurgicaux, 500 blouses d'isolation, 2 000 paires de gants d'examen et 2 000 petites bouteilles de désinfectant pour les mains.

Au moment de la production du présent rapport, la situation liée à la COVID-19 continue d'évoluer et à créer une incertitude. À titre d'employeur et de fournisseur de services, nous continuons à suivre la situation de près. Nous demeurons alertes, flexibles et réceptifs, apportons notre contribution dans les collectivités, et restons dévoués à l'excellence du service. Les gens que nous servons comptent là-dessus.

Amélioration de l'accès aux renseignements sur l'outil Boussole

En septembre 2019, la WSIB a lancé l'outil Boussole, un outil en ligne novateur et transparent qui fournit aux employeurs un accès sécurisé aux renseignements confidentiels de leurs comptes pour les aider à prendre des décisions.

Grâce à nos services en ligne, un employeur a accès à un tableau de bord

personnalisé lui permettant de faire ce qui suit :

- consulter son taux de prime,
- obtenir des détails sur ses coûts et demandes, et
- analyser ses statistiques clés en matière de santé et sécurité, notamment le type des demandes les plus coûteuses, le taux des lésions avec interruption de travail et des statistiques en matière de retour au travail.

Nous améliorons l'outil Boussole pour fournir aux employeurs un calculateur de taux de prime interactif censé être lancé fin 2020. Cet outil permet aux employeurs de voir comment une certaine amélioration en matière de santé et sécurité pourrait se répercuter sur leurs taux de prime. Le calculateur montre aux employeurs comment l'augmentation ou la diminution du nombre de demandes ou de jours d'interruption de travail modifie leurs taux de prime futurs.

Grâce à un accès plus rapide aux données, les employeurs peuvent prendre des décisions plus éclairées pour améliorer les résultats en matière de santé, de sécurité et de retour au travail.

Amélioration des services électroniques aux fournisseurs

Chaque année, nous travaillons avec près de 52 000 fournisseurs externes pour aider les gens à se rétablir et à retourner au travail après une lésion ou une maladie professionnelle. Cela comprend des praticiens de la santé et des entreprises fournissant des services de rétablissement ou de retour au travail, notamment des collèges, des sociétés de transport et des pharmacies. Beaucoup de ces partenaires utilisent la version actuelle du portail fournisseurs TELUS Santé afin de s'inscrire auprès de nous et de nous facturer leurs services. Un plus grand nombre d'entre eux nous soumettent des factures par la poste ou par télécopieur.

Nous reconnaissons la nécessité d'améliorer les services numériques pour notre clientèle, y compris pour ces fournisseurs. Nous devons être réceptifs aux besoins de notre clientèle et travailler à l'automatisation de tâches simples en vue de réduire l'effort et gagner du temps. Par exemple, nous devons réduire, pour nos fournisseurs, le besoin de nous appeler pour vérifier l'état d'une facture ou d'un paiement et limiter les saisies manuelles pour facturer de nouvelles visites.

Pour répondre à ces besoins, alors que nous rédigeons le présent rapport, TELUS Santé devrait lancer la première version des services rafraîchis pour les fournisseurs en 2020. Pour les fournisseurs, cela signifie ce qui suit :

- davantage d'options de facturation centralisée. Les cliniques peuvent s'associer aux fournisseurs, ce qui leur donne plus d'options et de flexibilité pour la facturation;
- davantage de flexibilité pour les paiements, et une simplification des versements grâce au virement automatique;
- désormais, les nouveaux fournisseurs disposeront de toutes ces possibilités dès le départ, dans le cadre d'un processus d'inscription actualisé.

Ce n'est que la première étape du travail. Nous faisons tout pour franchir plus de jalons en 2021, notamment le fait de permettre aux fournisseurs d'utiliser un outil de réservation, de planification et d'orientation en ligne.

Examens du gouvernement de l'Ontario

En 2020, le gouvernement de l'Ontario a publié deux rapports d'examen indépendant sur la WSIB. Les deux rapports d'examen contiennent des recommandations judicieuses pour la WSIB, ses partenaires du système de santé et sécurité et le gouvernement, lesquelles visent à renforcer le régime d'assurance contre les lésions et les maladies du travail de l'Ontario.

Examen opérationnel de la WSIB

Le rapport *The WSIB in Transition* (« La WSIB en transition ») issu de cet examen opérationnel mené par M^{me} Linda Regner Dykman et M. Sean Speer présente 25 recommandations visant à soutenir la transformation actuellement en cours à la WSIB pour améliorer les résultats et l'expérience des gens et pour renforcer le système global de santé et de sécurité de l'Ontario. Il qualifie les efforts de modernisation actuels de « priorité absolue ». La WSIB travaillera avec le gouvernement de l'Ontario pour répondre aux recommandations du rapport.

Examen indépendant visant à déterminer les liens de causalité entre le cancer et le travail

Le 8 juillet 2020, le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences a publié un rapport du D^r Paul Demers intitulé *Utilisation de données et de principes scientifiques afin de déterminer les liens de causalité entre le cancer et le travail*.

Le rapport contient 11 recommandations portant essentiellement sur le renforcement de la capacité scientifique de la WSIB, sur une collaboration plus étroite avec les partenaires du système afin de tirer parti des données et de la surveillance pour améliorer le suivi des expositions, et sur la mise à jour des répertoires des maladies professionnelles (règlements établissant les présomptions réfutables) et des politiques visant à améliorer la rapidité et la qualité du processus décisionnel. Bon nombre des recommandations clés du D^r Demers cadrent avec les constatations de la vérification d'optimisation du Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant, qui ont été publiées début 2019

En réponse à ce rapport et à la vérification d'optimisation, la Direction des politiques opérationnelles de la WSIB a analysé en détail les options du rapport, et elle a cerné des possibilités immédiates et à court terme de faire des progrès dans ce domaine : actualiser le cadre des politiques en utilisant la science pour étayer les annexes et les politiques; entreprendre l'annulation ou la révision des politiques caduques; mettre en place un organe consultatif et une nouvelle approche d'approvisionnement pour permettre d'accéder rapidement à des preuves scientifiques actualisées.

Priorités en 2021

L'année 2021 pourrait s'accompagner d'incertitudes économiques en raison de la pandémie de COVID-19. Cet inconnu pourrait signifier que nous pourrions ne pas être délivrés de la COVID-19 et que nous pourrions connaître de nouvelles vagues d'infection par le virus. Ces vagues supplémentaires pourraient conduire à un confinement complet ou ciblé de divers secteurs et(ou) régions. De tels confinements pourraient faire diminuer les gains assurables, le taux d'emploi, le produit tiré des primes et le flux de trésorerie de la WSIB.

Pour orienter notre travail et faire preuve d'innovation dans notre réponse pandémique, nous axerons nos efforts sur quatre thèmes clés en 2021 : notre clientèle, notre personnel, stabilité opérationnelle et stabilité financière.

Les attentes de notre clientèle et de notre personnel ont évolué rapidement, et nous voulons profiter des possibilités offertes par la pandémie pour nous concentrer sur notre transformation numérique et réimaginer notre lieu de travail compte tenu de la réalité actuelle.

En 2021, les objectifs et mesures prioritaires qui suivent favoriseront la réalisation du plan pluriannuel actuel de la WSIB ainsi que ses nouvelles possibilités de transformation numérique. Nous faisons évoluer nos programmes et notre technologie, 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.

Notre clientèle

Nous nous efforçons de mieux comprendre les besoins de notre clientèle et de nos intervenants (internes et externes) dans le contexte pandémique actuel et continuons à favoriser des relations positives. En outre, il nous faut répondre aux attentes changeantes de notre clientèle en matière d'interactions numériques personnalisées et multicanaux.

Voici les tâches clés pour 2021 :

- continuer le renouvellement de notre service au moyen du programme Modernisation des services de base et renforcer l'accent sur la mise en œuvre d'outils numériques;
- fournir des options multicanaux et en libre-service à nos fournisseurs de soins de santé;
- lancer un outil numérique pour les employeurs inscrits;

- trouver des possibilités d'amélioration du modèle de prestation de services aux employeurs, et les apporter à celui-ci notamment en améliorant les canaux offerts, en impliquant proactivement les personnes appropriées pour améliorer la déclaration des primes, en fournissant des services différenciés selon différents types de clients et en proposant d'autres options de paiement;
- élaborer la stratégie du Programme des lésions graves et appliquer les recommandations issues de la vérification d'optimisation en vue d'améliorer nos services aux personnes ayant subi de graves lésions liées au travail, notamment en leur offrant des services, de l'équipement ou un traitement spécialisés pour maximiser leur rétablissement et leur qualité de vie;
- élargir notre partenariat avec l'Agence du revenu du Canada afin d'offrir aux employeurs un autre canal de paiement des primes, en créant un « guichet unique » de paiement et d'inscription;
- rajuster les programmes et les services en fonction de la COVID-19 et des besoins de la clientèle.

Notre personnel

Nous nous efforçons d'intensifier les efforts de communication et d'implication du personnel afin de soutenir celui-ci dans l'environnement de travail virtuel actuel, de prévoir sa réintégration sécuritaire future dans nos bureaux et de lui offrir un lieu de travail flexible en fonction de ses besoins compte tenu de la réalité actuelle.

Voici les tâches clés pour 2021 :

- lancer un nouvel Intranet organisationnel fournissant des ressources et des renseignements appropriés et à jour à notre personnel;
- planifier le retour progressif et sécuritaire à nos bureaux et réimaginer l'avenir de nos espaces de travail;
- en collaboration avec le Syndicat des employés d'indemnisation de l'Ontario (l'« OCEU »), apporter des changements après l'adoption d'une convention collective actualisée;
- fournir un soutien continu dans le cadre du régime de retraite conjoint (le « RRC »);
- se concentrer sur l'augmentation de l'implication et de la productivité du personnel en fonction d'un milieu de travail décentralisé, aux domiciles, sur le terrain et aux bureaux;
- défendre, promouvoir et faciliter la connaissance des valeurs, des conduites et des efforts à la WSIB en matière de diversité et d'inclusion, afin que les personnes qu'elle emploie puissent être elles-mêmes chaque jour.

Stabilité opérationnelle

Nous nous efforçons d'assurer la stabilité opérationnelle d'une manière efficace, efficiente et axée sur la clientèle, tout en répondant aux impacts de la COVID-19 par la continuité des activités et malgré la réalité actuelle d'un lieu de travail virtuel.

Voici les tâches clés pour 2021 :

- renforcer les processus de la gestion des cas pour améliorer les résultats et stabiliser le programme de retour au travail;
- élaborer de nouvelles solutions numériques et améliorer la fonctionnalité de notre système de gestion des dossiers;
- apporter des améliorations technologiques à certains de nos outils internes clés, notamment nos systèmes de ressources humaines, de finances et d'approvisionnement.

Stabilité financière

Nous nous efforçons de gérer les risques à la viabilité financière de la WSIB et à sa situation financière à long terme grâce à des mesures qui visent à protéger et à maintenir ses liquidités, tout en offrant un allègement aux employeurs, en gérant les coûts des nouvelles demandes et en fixant les taux de prime 2021.

Voici les tâches clés pour 2021 :

- suivre les besoins des employeurs durant la période de remboursement de notre programme d'aide financière;
- poursuivre l'optimisation et l'exécution de notre modèle d'établissement des taux de prime;
- concevoir une stratégie du dépositaire de placements à long terme aux fins de la conservation en dépôt des placements de la WSIB, de l'enregistrement des transactions et de la bonne comptabilisation des valeurs marchandes;
- aider la Société ontarienne de gestion des placements (la « SOGP ») à concevoir et à mettre en œuvre une approche permettant de regrouper les actifs de ses clients afin de maximiser l'efficacité de la gestion des placements et de répondre aux besoins de la WSIB;
- revoir la politique de financement pour l'aligner sur le financement, la tarification et la tolérance au risque d'investissement, et les y intégrer.

Leviers essentiels

Outre les thèmes clés, nous avons des projets prévus pour 2021 qui facilitent le respect des priorités clés et servent de leviers essentiels. Ces leviers essentiels s'inscrivent dans les quatre thèmes et contribuent à nous guider en vue de mettre en œuvre notre vision.

Voici certains projets clés pour 2021 :

- poursuivre la mise en œuvre du programme de gestion et d'analyse de l'information, ce qui comprend des efforts d'amélioration de la gouvernance et de la gestion des données et de l'information;

- poursuivre l'élaboration d'une stratégie globale en matière de biens immobiliers et d'installations, qui sera étayée par des activités liées à la stratégie sur le lieu de travail et le personnel;
- prévoir un nouvel outil de gestion de projet et de portefeuille;
- fournir les capacités essentielles à la transformation numérique.

Mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2019-2021*

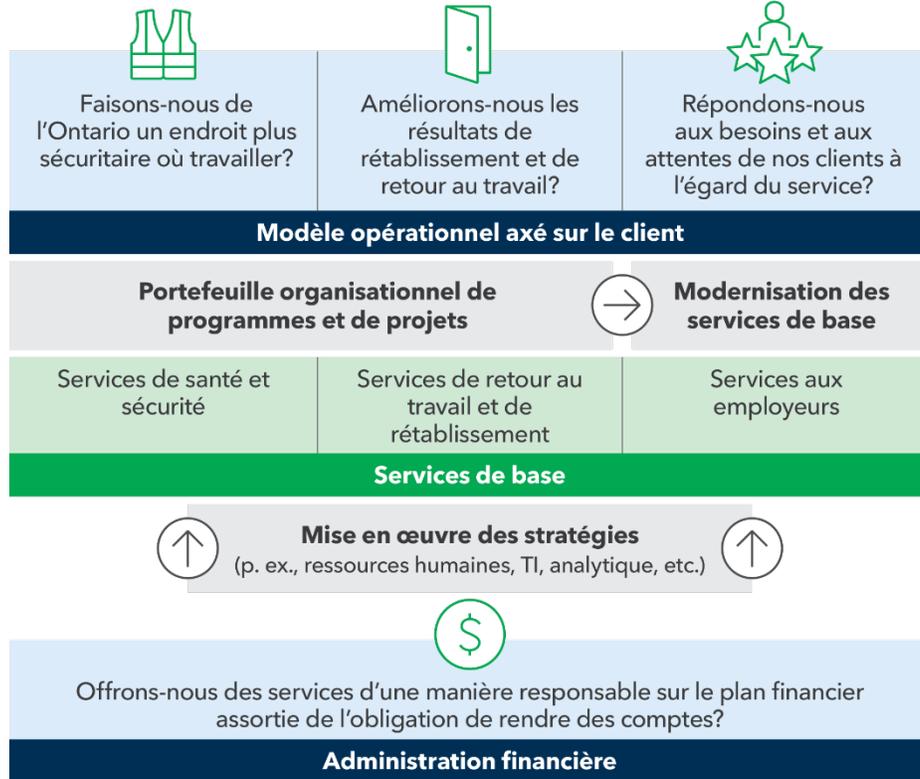
Le respect de nos priorités exige une planification prudente et une surveillance rigoureuse. Pour appuyer la réalisation du *Plan stratégique 2019-2021*, nous avons élaboré un plan stratégique de mise en œuvre dans lequel nous reconnaissons la priorité de nos services de base, étant donné qu'ils apportent un soutien direct aux employeurs de l'Ontario et aux personnes atteintes de lésions ou de maladies professionnelles.

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.

Notre plan stratégique de mise en œuvre

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 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 en cas de lésion ou de maladie reliée au travail. Le personnel de la WSIB s'acquitte de cette responsabilité en servant la population ontarienne dans toute la province.

Alors que nous nous engageons dans un avenir marqué par les changements technologiques, économiques et démographiques ainsi que par l'évolution de la nature même du travail, notre personnel restera au cœur de toutes nos actions. Le plan en matière de ressources humaines sert de levier à la concrétisation de nos priorités stratégiques et nous permet de tirer parti des talents de nos employées et employés en vue d'atteindre les objectifs stratégiques de la WSIB, qui consistent à faire de l'Ontario un endroit plus sécuritaire où travailler, à améliorer les résultats en matière de rétablissement et de retour au travail, à répondre aux besoins et aux attentes de notre clientèle et à fournir des services d'une manière responsable sur le plan financier assortie de l'obligation de rendre des comptes.

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

- constituer un personnel prêt pour l'avenir : nous préparerons notre personnel à la réalisation des objectifs de la WSIB;
- 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.

Plan financier 2021

(en millions de dollars)

| | Budget 2021 | Prévisions 2020 |
|---|----------------|--------------------|
| Produits | | |
| Primes nettes | 3 111 | 2 884 |
| Revenu de placement net | 1 672 | (2 328) |
| Total des produits | 4 783 | 556 |
| Charges | | |
| Coûts d'indemnisation | | |
| Paiements d'indemnisation | 2 562 | 2 537 |
| Charges administratives liées aux demandes de prestations | 542 | 494 |
| Variations dans l'évaluation actuarielle de la dette au titre de l'indemnisation future | 305 | 125 |
| | 3 409 | 3 156 |
| Cotisations à la Caisse pour perte de revenu de retraite | 62 | 59 |
| Charges administratives et autres charges | 596 | 542 |
| Obligations sanctionnées par la loi et engagements de financement | 303 | 260 |
| Total des charges | 4 370 | 4 017 |
| Excédent des produits sur les charges | 413 | (3 461) |
| Total des autres éléments du résultat global | 100 | (580) |
| Total du résultat global | 513 | (4 041) |
| Total du résultat global attribuable aux : | | |
| Intervenants de la WSIB | 304 | (3 842) |
| Participations ne donnant pas le contrôle | 209 | (199) |

| | 513 | (4 041) |
|--|------------|----------------|
| Total des charges administratives | 1 114 | 1 011 |
| Rendement net des placements | 5,00 % | -6,46 % |
| Actif net selon le ratio de suffisance | 4 460 | 4 346 |
| Ratio de suffisance | 114,2 % | 113,9 % |

Biens immobiliers

La WSIB gère ses biens immobiliers et rend compte de ses propriétés louées dans la province chaque année au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences. Les biens immobiliers de la WSIB se conforment à ce qui suit :

- la *Directive sur les biens immobiliers* du Conseil de gestion du gouvernement (19 février 2019);
- les mesures provisoires sur les biens immobiliers du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (25 juillet 2019).

Actuellement, le portefeuille de la WSIB se compose de 17 emplacements dans toute la province. La WSIB travaille avec Infrastructure Ontario à l'élaboration d'une stratégie relative aux installations qui intègre les exigences de la *Directive sur les biens immobiliers*, traite des possibilités de tirer parti des modalités de télétravail et rationalise ses biens immobiliers.

Une fois approuvée, la stratégie relative aux installations fera partie d'un plan pluriannuel sur les biens immobiliers.

Gestion du risque d'entreprise

Le programme de gestion du risque d'entreprise (GRE) de la WSIB vise à concrétiser les objectifs du *Plan stratégique 2019-2021* et ceux du plan d'exploitation annuel. Cela se fait par l'identification, l'évaluation et la déclaration des principaux risques pour ces plans, et par la collaboration avec la direction en vue d'établir et d'exécuter les réponses à ces risques.

La WSIB élabore son plan en fonction du niveau approprié de propension au risque, en tenant compte des principaux risques à gérer et à surveiller. Voici nos considérations concernant les risques cernés :

Considérations sur les risques budgétaires

1. Facteurs économiques

En raison des contractions économiques causées par la pandémie de COVID-19, il pourrait y avoir une baisse importante du revenu de placement et du produit tiré des primes en raison de la baisse des gains assurables et des défauts de paiement des primes. Par conséquent, il nous sera impératif de surveiller et de gérer les résultats d'investissement et les paiements de primes en 2021.

2. Renforcement de la résilience opérationnelle

Nous testons et validons nos plans de relance pour répondre à un scénario dans lequel une partie ou la totalité de notre capacité technologique serait perdue. L'analyse pourrait révéler un besoin d'investissement dépassant les niveaux actuels.

3. Réduction du budget administratif

Une grande incertitude plane sur les demandes et les activités commerciales en 2021, notamment les éventuels volumes de demandes et les interactions d'affaires. Nous risquons de dépasser le budget administratif si la reprise est plus rapide que prévu ou si les besoins en matière de ressources d'aide pour les entreprises touchées par la COVID-19 dépassent les attentes.

4. Exécution de la transformation

Le plan d'exploitation et le budget tiennent compte de l'exécution réussie et rapide des mesures transformatrices. Il peut y avoir d'éventuels retards dans l'exécution, une augmentation potentielle des coûts et des retards dans les versements de prestations, ce qui pourrait mener à des hypothèses budgétaires erronées.

Importants risques d'entreprise

1. Préparation opérationnelle aux situations d'urgence

Nous avons mis en place des mesures planificatrices pour nous préparer à l'éventualité d'une deuxième vague d'impacts de la COVID-19 et à une éventuelle perturbation importante de nos opérations ou de celles de nos partenaires tiers essentiels. En outre, les personnes et les entreprises que nous aidons à la WSIB peuvent également subir des perturbations importantes et continues susceptibles de remettre en question notre capacité à répondre efficacement à leurs besoins.

2. Lieu de travail et personnel

Les dynamiques de notre lieu de travail et de notre personnel peuvent potentiellement changer à mesure que nous transformons l'organisme et que nous nous adaptons aux réalités de l'après-COVID-19. Nous devons faire en sorte que les compétences de notre personnel cadrent avec la demande afin d'atténuer les risques.

3. Technologie de l'information

La non-actualisation de nos systèmes et infrastructures technologiques afin de réduire notre dépendance aux systèmes en fin de vie pourrait entraver la réalisation des objectifs stratégiques ou opérationnels.

4. Gestion des demandes

Nous modifions notre approche de gestion des dossiers tout en adaptant notre organisme aux impacts de la COVID-19. Nous devons adopter une approche flexible et adaptable aux impacts de la COVID-19 à mesure que nous continuons à surveiller la situation.

5. Évolution des lieux de travail externes

L'évolution des lieux de travail externes en raison de la COVID-19 et celle des tendances liées à la population active, notamment la prévalence de l'emploi temporaire et l'économie à la demande, peuvent avoir d'importantes répercussions sur la façon dont la WSIB administre le régime d'assurance contre les accidents du travail.

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 de 1997 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 personnes 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 personnes atteintes d'une lésion ou d'une maladie professionnelle, ou encore celle de leur conjointe ou conjoint;
- indemniser les personnes atteintes d'une lésion ou d'une maladie professionnelle ainsi que leurs survivants, 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 atteintes d'une lésion ou d'une maladie professionnelle 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 versées aux personnes atteintes d'une lésion ou d'une maladie professionnelle 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, de la Formation et du Développement des compétences 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 personnes blessées et malades, 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.

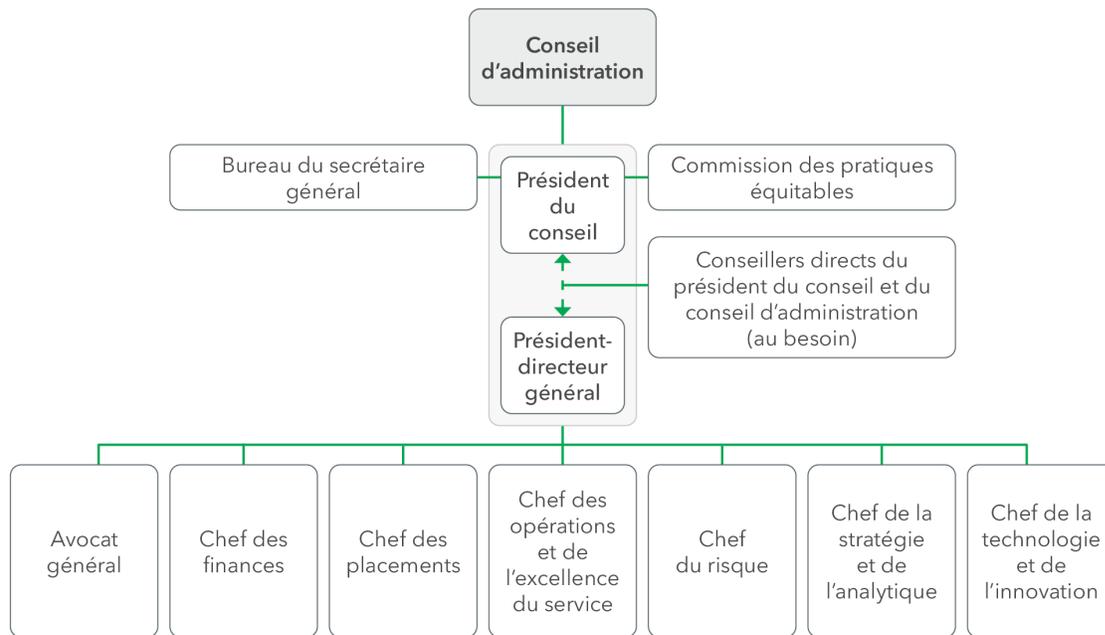
Le conseil d'administration et chaque comité du conseil ont leur propre mandat et leur propre plan de travail annuel. Voici ces comités :

- le **comité de gouvernance**, qui 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**, qui 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**, qui 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**, qui 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**, qui 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;
- le **groupe consultatif sur la technologie de l'information**, qui conseille et assiste le conseil d'administration en vue de remplir son devoir de diligence dans le cas de questions infotechnologiques. Le groupe consultatif sur la technologie de l'information offre des conseils sur la stratégie de TI actuelle et des plans existants afin de développer et d'acquérir des solutions infotechnologiques pour appuyer le plan stratégique de la WSIB, particulièrement en ce qui concerne la souplesse et la solidité technologiques. De plus, un réexamen du groupe consultatif aura lieu en 2020 afin d'en évaluer l'efficacité et d'en déterminer le besoin continu.

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 ses pratiques 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 tendances suivantes dans le cadre de recherches menées jusqu'au T2 de 2020 :



COVID-19

- Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que la COVID-19 était devenue une pandémie, et l'Ontario a peu après déclaré l'état d'urgence. Dans le cadre des mesures d'urgence, l'Ontario a ordonné la fermeture des entreprises non essentielles.
- L'environnement opérationnel de la WSIB a changé radicalement en peu de temps. Au moment de la rédaction du présent document, l'état d'urgence demeure en Ontario, de sorte que les répercussions à long terme restent inconnues.

Économie

- La table ronde économique de la WSIB a déterminé que la prévision de croissance du produit intérieur brut (PIB) nominal utilisée serait fondée sur une moyenne des dernières prévisions des conjoncturistes externes utilisés par le ministère des Finances et le Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario.
- La COVID-19 touchera presque toutes les industries de la province. La productivité des industries directement impactées par la distanciation physique, notamment les services de restauration, les services d'hébergement, le transport aérien, le commerce de détail et la culture, aura des répercussions négatives sur la croissance économique en 2020. Particulièrement en Ontario, les fabricants ont été touchés (surtout ceux concernés par les fermetures dans le secteur de l'automobile). Même si certaines usines ont réorienté leurs activités vers la fabrication de fournitures médicales, la production manufacturière globale risque de diminuer considérablement.
- À mesure de la levée de certaines mesures de ralentissement de la propagation de la COVID-19, l'économie de l'Ontario devrait reprendre sa croissance au second semestre de l'année et jusqu'en 2021, avec un PIB nominal de 6,9 % l'an prochain.

Pratiques en santé et sécurité au travail

Composition des demandes

Nous avons constaté l'évolution de certaines demandes : les demandes d'indemnisation par présomption, les demandes pour maladies professionnelles et celles pour lésions attribuables au stress.

Demandes d'indemnisation par présomption

- Même avant la pandémie de COVID-19, les demandes d'indemnisation par présomption étaient devenues plus courantes pour certaines professions, comme certains cancers considérés comme présomptifs pour les pompiers ou les lésions attribuables au stress des premiers intervenants.
- De plus en plus de groupes veulent disposer de la protection présomptive (p. ex. : les mécaniciens, les travailleurs de l'industrie du caoutchouc et les personnes employées dans l'industrie des établissements pénitentiaires ou scolaires).
- Au moment de la rédaction du présent document, le conseil d'administration de WorkSafeBC a approuvé une décision de mettre en œuvre un processus accéléré

visant à ajouter la COVID-19 (ou potentiellement plus largement, les autres maladies transmises par voies respiratoires ou coronavirus) à l'annexe 1 de la loi sur la protection présomptive. Le processus accéléré prendra environ six mois. Le public fait pression pour que les autres commissions des accidents du travail fassent de même.

Lésions attribuables au stress

- Avant la COVID-19, la santé mentale et les lésions attribuables au stress faisaient l'objet d'une attention accrue en tant que lésions ou maladies professionnelles.
- En 2019 et 2020, le gouvernement provincial a promis de faire de la santé mentale une priorité et a investi 174 \$ millions en services visant à réduire les délais d'attente dans le cadre des programmes communautaires de santé mentale.
- La COVID-19 pèse lourd sur la santé mentale. En effet, on estime qu'environ 11 millions de Canadiennes et Canadiens connaîtront des « niveaux élevés de stress dans les contextes familial et professionnel », selon les données de Santé Canada révélées à Global News. On prévoit que près de deux millions de Canadiennes et Canadiens présenteront des signes de « stress traumatique ».
- Dans l'*Indice de santé mentale* de juin 2020 de Morneau Shepell, il est indiqué que le niveau de soutien en santé mentale offert par un employeur à ses employés influe sur le bien-être mental de la population canadienne. Chaque industrie canadienne a déclaré une augmentation du stress pendant trois mois consécutifs.

Maladies professionnelles

- La sensibilisation mondiale s'accroît à l'égard des maladies professionnelles. On reconnaît qu'elles sont plus fréquentes qu'on ne le pensait et qu'elles peuvent se manifester des années après qu'une personne a quitté son emploi.
- En 2019, le Dr Paul Demers a mené une étude commandée par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences et visant à examiner la façon dont l'Ontario évalue les demandes pour maladies professionnelles. Publié en 2020, le rapport révèle que des centaines de milliers de personnes dans la province ont été exposées à des substances cancérigènes « avérées ou suspectées » au travail. Il fait aussi mention d'un écart important entre le nombre réel de personnes susceptibles d'être tombées malades en raison d'une exposition au travail et le nombre de personnes demandant et recevant les prestations auxquelles elles ont droit selon la loi.
- En 2020, la WSIB a reconnu le lien entre l'exposition professionnelle à la poudre McIntyre dans les mines de l'Ontario et la maladie de Parkinson.
- Selon les statistiques de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada, une maladie professionnelle tue de 500 à 600 Canadiennes et Canadiens chaque année.
- Compte tenu de l'accroissement de la sensibilisation à l'égard des cancers liés au travail ou d'autres maladies, certains pays surveillent les statistiques au

niveau national pour apporter davantage de preuves à l'appui des demandes de prestations :

- l'Australie dispose d'un registre national visant à surveiller les expositions de la population à l'amiante, à mesurer l'incidence du mésothéliome, à recueillir des renseignements d'exposition et à produire des rapports annuels sur ses constatations.
- Le Danemark a un système de surveillance des expositions professionnelles, de sorte que lorsqu'une personne reçoit un diagnostic de cancer, son médecin dispose déjà de ses antécédents professionnels et peut établir des liens potentiels.
- La Finlande a réussi à réduire de près de la moitié le nombre de cas de maladies professionnelles depuis le début des années 90 grâce à une approche progressive de prévention, notamment au dépistage précoce des personnes exposées à des substances cancérigènes au travail.

Violence au travail

- La violence au travail demeure un problème en Ontario, surtout dans les écoles et les établissements de soins de santé. Les cas de violence contre le personnel enseignant des écoles élémentaires ont été multipliés par sept en douze ans. Une travailleuse de l'éducation est quatre à six fois plus susceptible que ses collègues masculins d'avoir besoin d'interrompre le travail en raison d'une agression physique au travail, et une éducatrice court désormais un plus grand risque de violences que les travailleurs et travailleuses de la santé.

Viellissement de la population active

- Compte tenu du vieillissement de la population active, les employés vivent plus longtemps avec plus de maladies chroniques. Un trouble tel que le diabète, une maladie du cœur ou l'obésité peut compliquer le traitement et le rétablissement à la suite d'une lésion liée au travail, créant ainsi plus d'ambiguïté dans les pertes médicales. Comme l'âge moyen de la population active augmente, l'impact sur les coûts de l'indemnisation des accidents du travail continuera à grandir.

Technologie en santé et sécurité au travail

- La COVID-19 a probablement modifié à jamais le visage de la sécurité professionnelle en imposant un changement de culture massif. Il y a une nouvelle prise de conscience et une acceptation des protocoles élémentaires de sécurité sur tous les plans, de l'équipement de protection personnelle à la qualité de l'air, en passant par la distanciation dans les files d'attente.
- Les mesures de confinement, de distanciation physique, de dépistage et de recherche de contacts ont eu un résultat tangible sur le nombre de personnes infectées et le nombre de décès. Les entreprises doivent relever les défis liés à l'argent, au temps, à la difficulté occasionnée ainsi qu'à l'entretien de ces éléments pour rester performantes tout au long de la pandémie, et après.

- Les dispositifs technologiques de sécurité étaient en plein essor, et la pandémie de COVID-19 pourrait mener à leur adoption par le grand public, afin que les gens puissent évaluer et suivre les risques. Des capteurs numériques ou des appareils comme les Fitbit peuvent servir à surveiller l'état de santé, notamment la température. Les applications de recherche des contacts ou « applis » permettent de savoir où les gens se sont rendus et d'alerter toute personne susceptible d'avoir été exposée à un virus. Des capteurs ou des drones peuvent donner des alertes quand des espaces intérieurs sont surchargés. Cependant, leur utilisation peut être élargie à des fins d'inspection de lieu de travail potentiellement dangereux.
- Les technologies portables peuvent être utiles pour limiter les lésions professionnelles. Il peut s'agir, par exemple, d'exosquelettes limitant les contraintes corporelles, de dispositifs permettant de surveiller la localisation des employés et de capteurs de proximité pour éviter que des personnes ne soient heurtées par des véhicules ou de l'équipement.
- À mesure que les algorithmes d'intelligence artificielle (IA) et les dispositifs de l'Internet des objets (IdT) prolifèrent et améliorent la qualité des données, les parties intéressées, comme les assureurs ou les professionnels de la santé, deviendront plus à même de créer des profils de risque.

Attentes de la clientèle

Personnalisation numérique et multicanal des produits et de l'expérience

- 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 à pouvoir mener toutes leurs activités, notamment accéder aux services gouvernementaux, sur tout appareil, n'importe où et n'importe quand, avec transition transparente d'un appareil à l'autre. La crise covidienne a accéléré la transformation numérique même pour les entreprises qui avaient traditionnellement été lentes à adopter la communication numérique.
- Les clients s'attendent aussi de plus en plus à une communication directe par l'entremise de médias sociaux non traditionnels, notamment Twitter, Facebook, Instagram ou LinkedIn. Les clients veulent pouvoir utiliser ces canaux aux fins d'une communication bidirectionnelle, et non unidirectionnelle où l'entreprise fait des publications, sans faire participer qui que ce soit.
- Les clients préfèrent les interactions de bout en bout participatives, plutôt que transactionnelles, avec des applis mobiles d'interaction primaire. 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 proactivement les besoins des clients.

Cybersécurité

- Les violations de données et les cybermenaces sont au cœur des préoccupations depuis quelques années. La transformation rapide due à la COVID-19 a présenté de nouvelles et d' uniques possibilités de piratage de système. Les gens évoluent également dans un environnement différent et peuvent ne pas être aussi vigilants en matière de sécurité à une époque où les cybercriminels peuvent exploiter les changements numériques.
- Parmi les cyberattaques les plus courantes, citons les attaques par hameçonnage au cours desquelles les attaquants profitent des retards de mise à jour des filtres de courriel ou des filtres Web et exploitent les inquiétudes des travailleurs par l'entremise de divers courriels d'hameçonnage, ainsi que l'utilisation de sites Web peu sécurisés pour diffuser des logiciels malveillants ou lancer des attaques par rançongiciel, qui verrouille le système d'un utilisateur jusqu'au versement d'une somme d'argent au cyberattaquant. Les organismes publics en Amérique du Nord et en Europe ont été la cible d'attaques très médiatisées ces dernières années.

Aspects publics, politiques et législatifs

Démographie de l'Ontario

- La population de l'Ontario est censée augmenter de 30,3 %, soit plus de 4,2 millions, au cours des 25 prochaines années, passant d'environ 14,0 millions au 1^{er} juillet 2016 à plus de 18,2 millions d'ici le 1^{er} juillet 2041.
- Le nombre de personnes âgées d'au moins 65 ans devrait doubler d'ici 2041, tandis que le nombre d'Ontariennes et d'Ontariens âgés de 15 à 64 ans devrait diminuer par rapport à la population totale.
- D'ici 2030, la clientèle de la WSIB sera presque entièrement composée de personnes appartenant à la génération Y (les « milléniaux ») et à la génération Z. Il y aura des attentes accrues pour de nouveaux modes de consultation, de service, de commercialisation et de communication.
- Le taux d'accroissement naturel (naissances moins décès) devant devenir négatif en Ontario d'ici 2035, l'immigration internationale nette deviendra le seul moteur de la croissance démographique au cours des dernières années de la période de prévision.
- Des études montrent que les personnes immigrantes au Canada sont exposées à plus de dangers pour la santé et la sécurité que celles qui y sont nées. Les personnes maîtrisant mal l'anglais, les immigrants de la catégorie du regroupement familial et les réfugiés étaient les plus susceptibles d'occuper des emplois plus exigeants sur le plan physique deux et quatre ans après leur arrivée au Canada.
- Les personnes immigrant au Canada se trouvent plus souvent dans des situations professionnelles les exposant à un risque accru pour la santé et la sécurité, notamment la non-appartenance à un syndicat, l'emploi dans des professions physiquement exigeantes ou dans de petits lieux de travail, le travail par quarts réguliers et l'emploi non permanent. Les minorités linguistiques ou visibles sont

surreprésentées dans les catégories d'emploi présentant le plus grand risque d'accident.

Gouvernement provincial

(Loi de 2019 sur la modernisation des métiers spécialisés et de l'apprentissage; Plan d'action pour un Ontario ouvert aux affaires – mesure de réduction du fardeau)

- Le *Plan d'action pour un Ontario ouvert aux affaires* vise à réduire le coût des affaires en Ontario et à stimuler la croissance économique. L'aspect clé du mandat est de réduire la paperasserie liée au gouvernement, notamment grâce à une réduction des contraintes de 25 %.
- Les ministères ont été chargés de mettre en œuvre des changements réglementaires et autres qui pourraient rendre l'exploitation des entreprises plus simple, plus rapide et plus rentable, tout en assurant la protection de la santé et de la sécurité de la population ontarienne. Cela comprend l'examen de ce qui suit : législation, réglementation, politiques, formulaires, organismes, conseils et commissions.
- Au cours des cinq prochaines années, près d'un emploi sur cinq en Ontario devrait être un métier spécialisé. Les changements récents visant à permettre le ratio compagnon-apprenti à 1:1 ont permis aux apprentis d'obtenir plus facilement leur certificat et aux entreprises de remédier aux pénuries de compétences et de mener à bien leurs projets. Cela sera particulièrement important pour les petites collectivités urbaines ou rurales, où le vivier de compagnons est généralement beaucoup plus restreint.

Changement de la nature du travail et hausse des emplois précaires

- La nature de la main-d'œuvre protégée par la WSIB évolue. Au cours des dix dernières années, la plupart des secteurs industriels couverts ont enregistré une baisse ou une stagnation du niveau d'emploi. Bien qu'aucune variation importante de la protection n'ait été ressentie au cours de cette période, nous protégeons progressivement moins de main-d'œuvre dans les secteurs traditionnels de l'industrie lourde, mais plus de personnes dans les secteurs des services, des soins de santé, de l'éducation, etc. Une exception majeure est le secteur de la construction, qui dépend fortement du marché du logement.
- Compte tenu de la modification de la réglementation, la WSIB est passée du modèle inclusif précédent à un modèle inclusif modifié. Il s'agissait notamment d'identifier les grandes industries couvertes à inclure dans la section A et les industries ou sous-industries non obligatoirement couvertes à inclure dans la section B. Par conséquent, à moins qu'une industrie ne soit classée dans la section B, elle est couverte par la WSIB, et c'est ainsi que les nouvelles industries seront couvertes.
- L'AI évolue rapidement et pourrait transformer ou remplacer de nombreux types d'emplois, qu'il s'agisse d'emplois hautement ou peu spécialisés. 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.

- 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, la sécurité au travail et la sécurité du revenu. 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 personnes travaillant dans l'économie à la demande ou d'autres postes atypiques sont plus à même de subir une lésion, à cause d'un manque de formation et de supervision.
- Avant la COVID-19, une étude de Statistique Canada a révélé qu'environ 8,2 % de la population active canadienne avait pris part à l'économie à la demande pour au moins une portion de son salaire.
- Les plateformes de travail en ligne qui relient les clients à des pigistes du monde entier pourraient bientôt généraliser le travail virtuel au Canada. De telles plateformes permettent aux entreprises de « dégroupier » des projets complexes en des unités plus petites. Ces marchés connaissent une croissance annuelle d'environ 33 %.
- Les définitions des termes « travailleur », « emploi » et « lieu de travail » ont des répercussions importantes sur l'admissibilité aux prestations de la WSIB. Les modifications d'autres lois (p. ex., celle sur les relations de travail ou les normes d'emploi) peuvent entraîner une incohérence entre les définitions de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « LSPAAT ») et celles utilisées pour déterminer à d'autres fins la situation professionnelle des Ontariennes et Ontariens.
- L'économie à la demande canadienne pourrait être confrontée à certains défis juridiques après que la Cour suprême du Canada a donné raison à un chauffeur dans une affaire qui ouvre la voie à un recours collectif demandant à Uber Technologies inc. de reconnaître les chauffeurs canadiens comme des employés de l'entreprise.

Soins de santé

Création d'équipes Santé Ontario

- En 2019, l'Ontario a adopté une nouvelle approche intégrée en matière de prestation des soins de santé avec la promulgation par le gouvernement de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés* (la « Loi ») L'un des aspects les plus importants de la *Loi* était de confier à un seul organisme provincial, Santé Ontario, la gestion des besoins en services de santé dans tout l'Ontario (sous réserve de la surveillance du gouvernement). Cette mesure a entraîné le démantèlement des réseaux locaux d'intégration des services de santé et la mise en œuvre d'un

nouveau modèle d'organisation et de prestation des soins de santé visant à mieux relier les patients et les fournisseurs dans leurs collectivités et à améliorer les résultats pour les patients.

- En 2020, la province a annoncé qu'elle investirait jusqu'à 25,25 \$ millions de dollars en soutien direct des 29 équipes Santé Ontario approuvées. De cette somme, 9,5 millions de dollars seront consacrés aux soins virtuels, qui apporteront un soutien accru aux populations vulnérables et aux personnes ayant reçu un test positif à la COVID-19.

Soins de santé virtuels

- Avant la pandémie de COVID-19, les visites par téléphone ou par vidéo avec les médecins n'étaient pas monnaie courante en Ontario, mais elles devraient augmenter au cours des dix prochaines années.
- Le Canada fait généralement mauvaise figure dans les classements en matière d'utilisation des technologies de l'information en santé visant à favoriser les soins cliniques. D'après un rapport de MacLean's, le Canada a mis du temps à adapter les pratiques consistant à offrir des options en ligne aux patients pour la prise de rendez-vous, le renouvellement d'ordonnance et la consultation de résultats de test ou de compte rendu de visite.
- Les mesures prises par l'Ontario pour contenir la COVID-19 ont fait que les soins de santé virtuels sont soudainement devenus la norme. Des millions de Canadiennes et Canadiens ont eu recours aux soins de santé virtuels pour la première fois. Selon des données d'Inforoute Santé du Canada, avant la pandémie de COVID-19, de 5 à 15 % des soins primaires avaient lieu par téléphone et 3 % par vidéoconférence. Depuis la mise en place des mesures d'urgence, environ deux tiers des visites se font virtuellement. En Ontario, les préoccupations liées à la COVID-19 sont plus susceptibles d'être réglées par vidéo (19 %) comparativement à la moyenne nationale.
- Dans un rapport publié le mois dernier, le Deloitte Center for Health Solutions aux États-Unis prédit que d'ici 2040, la santé virtuelle sera l'option quasi par défaut pour le bien-être et les soins dans l'avenir de la santé.

Coûts des soins de santé en Ontario

- En août 2019, le gouvernement fédéral canadien a annoncé les modifications finales apportées aux règlements du Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés (CEPMB), estimant que les réformes permettront à la population canadienne d'économiser environ 13 milliards de dollars au cours de la prochaine décennie et de jeter les bases d'un régime national d'assurance-médicaments.
- Médicaments novateurs Canada a prévenu que les modifications limiteraient l'accès aux médicaments novateurs pour les patients canadiens et décourageraient l'investissement dans le secteur canadien des sciences de la vie pour les années à venir.

Diversité et inclusion

- Le Centre for Global Inclusion, dont le but est non lucratif, publie un guide intitulé *The Global Diversity & Inclusion Benchmarks: Standards for Organizations* (Références mondiales de diversité et d'inclusion : Standards pour les organismes du monde entier). Le guide est organisé en 14 catégories, avec des niveaux de réalisation et des critères de référence individuels allant de l'inactivité aux meilleures pratiques, en passant par des activités d'enseignement, des outils pour les utilisateurs et des documents supports. La WSIB se sert de ces points de repère pour créer un niveau de référence lui permettant de mesurer les progrès accomplis en faveur des objectifs stratégiques.
- Des études montrent que l'amélioration de notre rendement organisationnel global sera liée à trois indicateurs de rendement : le service à la clientèle, l'innovation et la collaboration entre les équipes. Dans l'ensemble, les entreprises disposant d'une grande mixité des genres et celles disposant d'une grande diversité ethnique ont respectivement 15 et 35 % plus de possibilités de surpasser leurs homologues.
- Le 1^{er} janvier 2020 marque l'entrée en vigueur des règlements édictés par les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* concernant les nouvelles obligations de divulgation de la diversité. Les modifications ont introduit un « régime de conformité ou d'explication », selon lequel les sociétés cotées en bourse constituées en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* doivent divulguer, entre autres, si elles ont ou non une politique de diversité pour leur conseil d'administration et leur haute direction, et si la politique comprend ou non des objectifs de représentation des quatre « groupes désignés » (c'est-à-dire les femmes, les personnes autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles) et des statistiques sur la représentation de ces groupes.
- D'après l'enquête sur la santé mentale menée en juillet 2020 par Morneau Shepell, près de 70 % des personnes croient que le racisme est un problème au Canada, mais seulement 20 % estiment qu'il s'agit d'un problème dans leurs lieux de travail. Si l'on considère les résultats par race, 80 % des gens s'identifiant comme Noirs sont d'accord ou fortement d'accord pour dire que le racisme est un problème au Canada. Comparativement, 65 % des gens s'identifiant comme Blancs sont d'accord ou fortement d'accord pour dire que le racisme est un problème dans leur pays. Quarante pour cent des répondants estiment que le racisme systémique est susceptible de diminuer au Canada en raison de la sensibilisation accrue liée à la mort très médiatisée de George Floyd, un Noir américain. Au travail, 27 % des gens pensent que le racisme systémique devrait diminuer, 38 % ne sont pas sûrs et 35 % estiment que la diminution du racisme systémique est peu probable.

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 comprendre nos plans visant à 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 2021* 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, de la Formation et du Développement des compétences. Nous utilisons des canaux appropriés pour veiller à ce que nos intervenantes et intervenants prennent chaque année connaissance de la publication de notre plan d'activités.