



Plan d'activités

2025 - 2027

Table des matières

Introduction.....	3
Réalisations importantes en 2024	4
Notre plan stratégique	6
Nos valeurs	6
Priorités stratégiques.....	8
Plan d'activités 2025 – 2027	8
Domaines d'intérêt	9
Expérience de service	10
Main-d'œuvre dynamique	16
Notre plan pour les personnes	17
Notre stratégie d'indemnisation.....	18
Viabilité financière	23
Initiatives impliquant des tierces parties	28
Annexe	31
Mandat	31
Programme.....	31
Structure d'entreprise	33
Analyse de l'environnement	34
Plan de communication	35

Introduction

Le Plan d'activités 2025-2027 de la WSIB démontre notre plan d'entreprise budgétisé pour remplir notre mandat et atteindre les objectifs de notre Plan stratégique 2024-2028.

Les buts et objectifs de notre Plan stratégique, comme mis en évidence dans notre plan d'activités, s'alignent avec les thèmes de l'innovation, de la durabilité et de la responsabilisation des priorités 2025-2026 du gouvernement de l'Ontario.

En 2024, la WSIB a commencé à mettre en œuvre notre Plan stratégique phare 2024-2028. Nous avons fait des progrès vers notre objectif de fournir une meilleure expérience de service grâce à une technologie modernisée et des services numériques améliorés. Le Plan stratégique 2024-2028 de la WSIB a également obtenu une reconnaissance internationale lors de la 21^e édition annuelle des International Business Awards avec un Prix Gold Stevie dans la catégorie *Campagne de leadership éclairé de l'année – Gouvernement ou organisme à but non lucratif*. Ce prix reconnaît l'innovation et l'impact durable démontrés dans l'approche de notre plan pour aborder de vraies questions et offrir des solutions concrètes avec des mesures ambitieuses.

En 2025-2027, nous continuerons d'exécuter un plan stratégique tangible et réalisable qui définit clairement la poursuite d'un changement significatif, par la WSIB. Le Plan d'activités 2025-2027 de la WSIB priorise et finance les éléments clés de notre Plan stratégique, notamment :

- Réduire les répercussions des lésions et des maladies reliées au travail grâce à l'application équitable de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, assurée par un personnel dynamique qui place les clients au premier plan.
- Investir dans la technologie afin d'offrir une expérience de service plus fluide et automatisée qui tire parti des données, de l'analyse et les outils numériques de libre-service.
- Exécuter notre plan d'immeubles et d'installations avec l'achèvement des rénovations à notre nouveau siège social de London et à notre bureau régional de Toronto, afin d'offrir un excellent service et de respecter la directive gouvernementale.
- Maintenir la stabilité financière et celle des taux de prime.
- Consacrer une partie de tout le revenu provenant des primes de la WSIB à la promotion et à l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail, en harmonisation avec la stratégie *La prévention, ça marche!* de l'Ontario.

Notre vision est de rendre la collaboration avec nous plus efficace, plus simple et plus rapide. Le Plan d'activités corporatif 2025-2027, un sommaire des activités clés, des secteurs d'intérêt et des renseignements opérationnels qui démontrent comment nous réaliserons cette vision et offrirons de la valeur aux Ontariens

Réalisations importantes en 2024

Notre Plan d'activités 2024-2026 était axé sur la livraison de la première année de notre Plan stratégique et sur l'établissement d'une base solide pour les années à venir. Des exemples des premières réalisations de 2024 sont présentés ci-dessous:

Réalisation	Détails
Fournir des prestations	<p>D'ici la fin de 2024, la WSIB devrait offrir une protection contre les lésions professionnelles et une protection d'assurance à plus de 5 millions d'Ontariens dans plus de 300 000 lieux de travail.</p> <p>Nous prévoyons dépenser environ 3 milliards de dollars en services directs et en soutien pour les Ontariens qui sont blessés ou tombent malades au travail, y compris plus de 600 millions de dollars en soins de santé de qualité et plus d'un milliard de dollars pour notre prestation principale pour perte de gains.</p>
Durées raccourcies*	Un plus grand nombre d'Ontariens retournent au travail en toute sécurité plus rapidement, après une lésion ou une maladie au travail.
Ponctualité des décisions*	Les décisions d'admissibilité ont été prises dans un délai de 10 jour ouvrable pour 96 % des demandes de prestations pour interruption de travail et des demandes de prestations sans interruption de travail à haut risque. de ponctualité du versement*
Ponctualité des versements*	Les versements des prestations ont été effectués dans un délai de 15 jours ouvrables pour 82 % des demandes, une amélioration qui dépasse notre objectif.
Retour au travail pour les personnes blessées ou malades	Plus de 87 % des personnes blessées ou malades ont été en mesure de retourner au travail dans les 12 mois, sans perdre de salaire.
Résolutions réussies*	Notre processus de contestation a résolu 92 % des cas de contestation en six mois, ce qui est bien au-dessus de notre objectif.
Transformation numérique	<p>Les employeurs disposent désormais d'une navigation améliorée sur la page d'accueil de l'entreprise et peuvent soumettre des documents liés à des comptes, électroniquement, ce qui améliore les opérations numériques, en les rendant plus faciles et plus rapides.</p> <p>Des travaux sont en cours pour améliorer l'expérience utilisateur grâce à la modernisation du portail, à l'accès aux documents en ligne et à la simplification du certificat d'enregistrement pour les employeurs.</p>

Cybersécurité	<p data-bbox="690 168 1471 304">Nous avons mis en œuvre un examen d'accès à la sécurité amélioré pour tous les utilisateurs de la WSIB afin d'assurer un accès approprié et de limiter les menaces de sécurité potentielles.</p> <p data-bbox="690 336 1471 504">Nous avons remédié aux vulnérabilités et mis en place des protections supplémentaires appliquées pour prévenir les fuites de données, notamment, en veillant à ce que tous les supports de stockage USB connectés aux appareils de la WSIB soient chiffrés.</p>
Modernisation de la technologie	<p data-bbox="690 514 1471 682">Nous avons établi une nouvelle structure technologique dédiée à la modernisation des demandes et à notre plateforme d'assurance de base. Cela permettra de répondre aux besoins de l'organisme et de nos clients aujourd'hui comme à l'avenir.</p>

Réalisation	Détails
	<p>Nous avons modernisé nos centres de données et stabilisé nos infrastructures technologiques en mettant à niveau notre système de téléphonie et en effectuant une mise en œuvre du programme de gestion de l'accès vers une solution basée sur le nuage.</p>
<p>Progrès sur notre empreinte immobilière</p>	<p>Nous avons commencé les rénovations de notre futur nouveau siège social de Londres et de notre bureau régional de Toronto, désormais parfaitement dimensionné. Les rénovations commencées en 2024 atteindront nos objectifs de réduction des frais d'occupation de 25 % d'ici 2025 et de 50 % d'ici 2026.</p> <p>Nos nouveaux bureaux offriront une plateforme optimale pour que les employés puissent travailler, collaborer, apprendre et grandir.</p>

* À partir de septembre 2024

Notre Plan stratégique

Le rôle de la WSIB est de réduire les répercussions des maladies et des lésions professionnelles sur les personnes et les entreprises en Ontario.

Notre Plan stratégique 2024-2028 montre comment nous allons construire sur notre essor actuel et aller de l'avant pour offrir un meilleur service, et rendre les choses plus faciles et plus rapides pour ceux que nous servons :

- Il illustre notre engagement à améliorer l'expérience professionnelle des gens qui utilisent nos services.
- Il identifie notre directive et nos placements de la plus haute priorité pour les cinq prochaines années.
- C'est un plan ciblé qui nous donne la directive dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs organisationnels.

Nos valeurs

Nos valeurs reflètent notre population, notre organisme et notre mission – elles sont intégrées dans tout ce que nous faisons.



Responsabilité

Assumer le droit de propriété et la responsabilité

Poser des questions

Chercher de la rétroaction, en fournir et agir en ce qui la concerne

Si nous faisons des erreurs, nous les corrigeons



Intégrité

Nous faisons ce que nous disons

Nous nous efforçons de prendre les meilleures décisions

Nous allons jusqu'au bout d'un cas et sommes honnêtes

Si nous nous trompons, nous l'admettons



Collaboration

Être ouvert, honnête et serviable

Comprendre que le succès dépend de personnes avec des points de vue différents travaillant ensemble



Empathie

Écouter activement

Respecter les historiques et les points de vue divers

Plan stratégique 2024 – 2028

Définir la WISB de 2028

Vision

Vous offrir l'aide dont vous avez besoin – mieux, plus facilement, plus rapidement.

Mission

Réduire les répercussions des maladies et des lésions professionnelles sur les personnes et les entreprises en Ontario.

Priorités stratégiques



Expérience de service

Offrir à la population le soutien dont elle a besoin avec une expérience professionnelle de service améliorée.



Personnel dynamique

Favoriser un personnel inclusif, diversifié et dynamique qui reflète l'Ontario et offre un excellent service ainsi que des résultats.



Viabilité financière

Assurer que les gens reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin tout en visant avec prudence des taux de prime moyens stables.

Priorités stratégiques

Expérience de service

BUT :

Offrir à la population le soutien dont elle a besoin avec une expérience professionnelle de service améliorée.

OBJECTIFS :

Amélioration du processus

Rationaliser, intégrer et automatiser nos processus pour les rendre incroyablement simples lorsque les gens collaborent avec nous

Moderniser la technologie

Pérenniser nos systèmes et nos services technologiques grâce à des placements ciblés

Améliorations numériques

Consacrer une partie des dépenses administratives annuelles pour rendre les expériences de service plus pratiques et/ou plus accessibles aux Ontariens, là où ils veulent nous joindre et de la manière dont ils souhaitent le faire

Personnel dynamique

BUT :

Favoriser un personnel inclusif, diversifié et dynamique qui reflète l'Ontario et offre un service et des résultats excellents.

OBJECTIFS :

Les personnes

Attirer et développer un personnel diversifié et engagé, possédant les compétences nécessaires pour offrir l'expérience de service du futur

Culture de service

Faire progresser notre culture de services unique à la WSIB afin d'améliorer les résultats grâce à la collaboration, à un processus décisionnel habilité et à une responsabilité collective

Comment et où nous travaillons

Optimiser les modalités de travail physique et numérique de la WSIB et démontrer un engagement continu envers des pratiques durables en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance

Viabilité financière

BUT :

Assurer que les gens reçoivent le soutien et les services dont ils ont besoin tout en visant prudemment des taux de prime moyens stables.

OBJECTIFS :

Promouvoir la santé et la sécurité

Consacrer une partie des produits tirés des primes de la WSIB pour soutenir les programmes, les partenaires et les services en matière de santé et sécurité au travail, en Ontario

Finances stables

Maintenir la durabilité du financement grâce à une surveillance rigoureuse des placements et des primes, et en soutenant un retour au travail sécuritaire et durable

Dépenses administratives

Utiliser la planification et la budgétisation pluriannuelles pour identifier les possibilités d'économies et investir dans les priorités d'expérience de service

Plan d'activités 2025 – 2027

L'intention de notre plan d'activités est de s'éloigner des documents d'entreprise compliqués et de résumer nos plans tangibles et ambitieux, nous tenant responsables des résultats.

Le plan d'activités triennal est un programme d'initiatives doté de toutes les ressources nécessaires et structuré de manière séquentielle, qui exécutera notre Plan stratégique 2024-2028 et atteindra ses objectifs.

Pour soutenir notre objectif de créer un plan concret, nous avons poursuivi notre processus de planification d'activités pluriannuel en 2024, afin d'assurer la visibilité, la sensibilisation et la responsabilité collective. Cela nous aidera à atteindre les objectifs à long terme de notre Plan stratégique.

Domaines d'intérêt

En 2025, nous nous concentrons sur cinq domaines clés tout en continuant à assurer nos activités principales



Moderniser
la
technologie



Améliorations
numériques



Les personnes



Culture de
service



Finances
stables

BUT STRATÉGIQUE

Expérience de service

OBJECTIF

Amélioration du processus



Où nous en sommes en 2024 :

Nous simplifions les politiques et les processus pour améliorer notre expérience de service et faciliter les interactions avec les clients.

Nous avons mis en œuvre des modifications de politique pour améliorer le service.

- Les révisions de l'approche juridictionnelle pour les Travailleurs agricoles étrangers participant au Programme fédéral des travailleurs agricoles saisonniers ont conduit à la mise en œuvre d'avantages rétroactifs.
- Nous avons simplifié les processus pour réduire la charge administrative tant pour les équipes internes que pour les clients externes.
- En automatisant les processus de versement en soins de santé, nous avons économisé plus de 2 500 heures de travail du personnel.
- Nous avons exploité un modèle de navigation des soins avec des personnes infirmières consultantes pour assurer un parcours centré sur le client qui privilégie les soins précoces, une communication efficace et une gestion optimisée du rétablissement.
- Nous avons lancé le nouveau Programme de soins assuré par une équipe interdisciplinaire pour soutenir les personnes ayant des lésions musculosquelettiques complexes.
- Nous avons mis en œuvre des améliorations de service dans le cadre de la vérification d'optimisation des contestations afin de soutenir les améliorations de l'efficacité des décisions d'admissibilité, de réadaptation et de retour au travail pour les milieux de travail.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Rationaliser, intégrer et automatiser nos processus pour les rendre incroyablement simples lorsque les gens collaborent avec nous

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous mettrons en œuvre la stratégie du Programme de lésions attribuables au stress afin de réduire le choc des lésions attribuables au stress grâce à une approche intégrée et opportune de retour au travail et de rétablissement.
- Nous continuerons de mettre en œuvre des initiatives alignées sur notre stratégie renouvelée en matière de soins de santé afin d'assurer une expérience professionnelle centrée sur le client pour promouvoir des soins de santé de qualité et des résultats en

matière de rétablissement et de retour au travail.

- Nous nous appuyerons sur le travail accompli autour des Travailleurs agricoles étrangers participant au Programme fédéral des travailleurs agricoles saisonniers pour mettre en œuvre des services pour tous les autres travailleurs étrangers temporaires qui sont blessés ou tombent malades pendant leur travail en Ontario.

- Nous poursuivrons le travail d'examen et de révision des politiques de versement afin de simplifier le processus de versement, d'améliorer la rapidité et d'optimiser l'expérience du client.
- Nous exploiterons les données, les analyses et l'intelligence artificielle (IA) pour soutenir les améliorations des règles de traitement des demandes et l'affectation rapide et efficace des demandes.
- Nous mettrons en œuvre des politiques renouvelées pour le Programme des lésions graves afin d'améliorer la prestation des services et d'accélérer l'accès aux prestations et services d'autonomie.
- Nous développerons le programme d'automatisation des processus avec des économies actuelles de plus de 444 heures par mois vers de nouveaux processus et mettrons en œuvre des solutions d'automatisation plus complexes.
- Nous automatiser le processus de rabais pour le programme Excellence en santé et sécurité qui remet de l'argent entre les mains des employeurs afin de récompenser les progrès en matière de santé et sécurité.
- Nous poursuivrons la mise en œuvre des recommandations de la vérification d'optimisation des contestations afin d'améliorer le service accessible et personnalisé ainsi que le processus décisionnel équitable et rapide.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Réduction des charges pour les employeurs	Nouvelle	Nous avons développé une approche pour mesurer le fardeau pour l'employeur. Cela nous permettra d'établir un niveau de base et de cibler les processus qui nécessitent le plus d'amélioration.	Améliorer le score de réduction de la charge de l'employeur d'ici 2028
Améliorations du processus	Nouvelle	Nous créons une première feuille de route sur l'amélioration des processus, basée sur les constatations de notre mesure de réduction de la charge et des commentaires supplémentaires des clients.	Exécuter des améliorations de processus ayant une répercussion sur les personnes que nous servons, telles que définies dans la feuille de route de l'amélioration du processus de la WSIB.

Le pourcentage cumulatif de l'année des travailleurs blessés ou malades qui continuent de recevoir des prestations pour perte de gains complète ou partielle (trois mois)	13,1 % (T3 2023)	12,5 % (T3 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • 12,9 % • Rester à ou en dessous de la moyenne mobile sur cinq ans pour les durées de trois mois, pour la durée du plan.
---	---------------------	---------------------	--

BUT STRATÉGIQUE

Expérience de service

OBJECTIF

Moderniser la technologie



Où nous en sommes en 2024 :

Nous faisons des progrès constants dans la modernisation et la migration de notre plateforme d'assurance de base, de notre planification des ressources d'entreprise et de notre logiciel de centres de contact vers le nuage. Cela améliorera la fiabilité du service, l'expérience professionnelle du client et débloquera des fonctionnalités et caractéristiques modernes.

De même, nous sommes en train de migrer notre système interne de gestion de contenu vers le nuage. Cela permettra de continuer de stocker et de consulter les documents relatifs aux comptes et aux demandes, de manière sécurisée, moderne et efficace, tout en facilitant l'analyse des données.

Nous avons investi dans le déplacement de nos données vers le nuage via notre magasin de données centralisé, ce qui nous a permis de construire notre plateforme d'analyse IA et de mettre en œuvre notre premier modèle prédictif dans notre plateforme d'assurance principale. Nous utilisons des solutions d'analyses pour orienter des informations approfondies de nos processus et mettre en place des mesures visant à améliorer l'expérience de service.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous pérenniserons nos systèmes et services technologiques grâce à des placements ciblés.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous moderniserons la plateforme de planification des ressources d'entreprise en une solution qui augmente l'automatisation et minimise les tâches répétitives liées au volume. Nous nous assurerons qu'elle soit évolutive, fiable et extensible pour répondre aux besoins futurs.
- Nous migrerons la portion des demandes de notre logiciel d'assurance principal vers le nuage, et mettons en œuvre des modifications transformationnelles qui tirent parti de la technologie pour automatiser et améliorer nos processus.
- Nous créerons une feuille de route technologique en santé holistique, basée sur une plateforme moderne et pérenne avec des fonctionnalités davantage centrées sur le fournisseur.
- Nous investirons dans l'amélioration de la stabilité et de la fiabilité de nos infrastructures informatiques et de la sécurité.
- Nous investirons dans des ressources et des capacités de reprise après sinistre afin d'assurer la continuité des activités.
- Nous mettrons en place de nouvelles aptitudes pour la numérisation de documents

et la gestion et l'accès basés sur le nuage, y compris notre nouveau système de gestion de contenu.

- Nous améliorerons notre utilisation de l'IA de manière sûre et sécuritaire et en assurerons la valeur.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Résultats 2024	Cible
Capacité d'exécution du projet	120 millions de \$	150 millions de dollars d'ici 2026
Améliorer la posture de sécurité informatique et de résilience technologique	En bonne voie (3 vulnérabilités critiques corrigées)	Corriger les trois risques principaux d'ici 2027
Stabiliser, moderniser et innover les aptitudes informatiques de la WSIB avec cinq plateformes critiques pour l'entreprise, modernisées d'ici 2028	En bonne voie (Modernisation : Plateforme d'assurance de base, ressource de l'entreprise Système de planification, centre de contact, gestion du contenu des données de l'entreprise, et magasin de données centralisées)	Cinq plateformes critiques pour l'entreprise modernisées d'ici 2028

Notre plan de technologie de l'information

En 2025, la WSIB se concentrera sur la poursuite de la mise en œuvre de nos plans pluriannuels de modernisation de la technologie. Les placements clés au cours des cinq prochaines années seront dirigés vers la modernisation des plateformes d'entreprise essentielles à la gestion des demandes, de notre centre de contact, de la gestion du contenu et de la planification des ressources de l'entreprise, ainsi que vers l'amélioration de nos infrastructures, des aptitudes de reprise après catastrophe et de la résilience en matière de sécurité.

Le déplacement de notre système de gestion de contenu interne vers le nuage permettra un stockage et une consultation continus des documents liés aux comptes et aux réclamations de manière sécurisée, moderne et efficace, tout en permettant également l'analyse des données. De plus, des efforts ciblés seront déployés pour réduire/éliminer notre dépendance vis-à-vis des technologies héritées, telles que les applications mainframe.

Dans le but de fournir des services informatiques de premier ordre, les investissements continus permettront de réduire la dette technologique, de diminuer les risques technologiques et de cybersécurité, et de garantir que les systèmes de production de la WSIB soient résilients et dans la meilleure position possible pour soutenir les besoins quotidiens de l'entreprise.

Expérience de service



OBJECTIF

Améliorations numériques

Où nous en sommes en 2024 :

Nous avons déployé un tableau de bord des services numériques pour guider et éclairer la transformation numérique et fournir des renseignements sur l'utilisation des services numériques. Ce tableau de bord nous permet d'optimiser nos offres de services numériques en concentrant nos efforts sur les améliorations les plus efficaces apportées aux services numériques pour offrir la meilleure expérience utilisateur possible.

Les employeurs disposent désormais d'une navigation améliorée sur la page d'accueil de l'entreprise et peuvent soumettre des documents liés à des comptes, électroniquement, ce qui améliore les opérations numériques, en les rendant plus faciles et plus rapides.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous consacrerons une partie des dépenses administratives annuelles à rendre les expériences de service plus pratiques et/ou accessibles aux Ontariens, là où ils veulent nous rejoindre et de la manière dont ils souhaitent le faire.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous lancerons une option d'enquête auprès des employeurs après chaque interaction pour recueillir en temps réel la rétroaction sur chaque expérience.
- Nous créerons un nouveau formulaire dynamique en ligne que les entreprises peuvent utiliser pour déclarer une lésion, une maladie ou un incident d'exposition, une perte auditive due au bruit ou un décès. Le formulaire fera partie des services en ligne pour les entreprises et saisira automatiquement les renseignements dans notre plateforme d'assurance principale afin de faciliter le processus de demandes.
- Nous poursuivrons les travaux sur les améliorations numériques qui permettent les aptitudes de l'IA et sur les capacités augmentées de libre-service pour l'inscription d'une nouvelle entreprise.
- Nous migrerons toutes les données téléphoniques vers le nuage pour soutenir des capacités de libre-service plus rapides.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Nous augmenterons la facilité des interactions numériques et le libre-service	Nouvelle	Nous avons défini une approche pour mesurer la facilité d'interactions; le niveau opérant de base est en cours d'établissement	Augmentation

Nous augmenterons les interactions transactionnelles qui ont lieu sur les canaux numériques	Nouvelle	Nous avons défini une approche pour mesurer la facilité d'interactions; le niveau opérant de base est en cours d'établissement	Augmentation
---	----------	--	--------------

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Dépenses annuelles en amélioration numérique	5,0 millions de \$ (2023)	Prévision de 16,3 millions de dollars en 2024, soit 1,8 % des dépenses administratives annuelles.	Investir un minimum de 0,5 % des dépenses administratives annuelles dans le numérique et réaliser trois améliorations par an

Personnel dynamique



OBJECTIF

Les personnes

Où nous en sommes en 2024 :

Nous avons commencé à mettre en œuvre notre plan pour les personnes à l'échelle de l'entreprise. La première année du plan est consacrée à établir une base solide pour l'efficacité des effectifs. Cette approche de planification stratégique des effectifs augmente l'efficacité de l'équipe, l'apprentissage des employés, la rétention et le perfectionnement des leaders.

Nous sommes aussi :

- en train d'actualiser notre stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) basée sur un examen des programmes d'équité, de diversité et d'inclusion de la WSIB;
- en train de créer un nouveau programme de reconnaissance au sein de l'entreprise offrant davantage d'occasions de se féliciter mutuellement; et
- en train de développer la prochaine génération de leaders grâce à un programme de bourses postsecondaires avec l'Université Western et le Collège Fanshawe.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous continuerons de faire progresser les piliers du Plan pour les personnes et rapprocher la WSIB de son objectif stratégique d'autonomiser un personnel inclusif, diversifié et dynamique qui reflète l'Ontario et offre d'excellents services et résultats.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous améliorerons les programmes d'apprentissage et établirons une culture de développement continu pour soutenir un personnel compétent et résilient avec une surveillance de la qualité améliorée.
- Nous établirons un nouveau centre d'apprentissage à notre prochain siège social à London, en Ontario, en tant que centre de développement des compétences et de formation en excellence du service.
- Nous offrirons un programme de littératie des données qui fournit la formation nécessaire en données, analyses des données et IA pour maximiser la façon dont nous utilisons les données, les analyses de données et l'IA.
- Nous lancerons un nouveau service d'encadrement virtuel à l'échelle de l'entreprise pour les employés.
- Nous continuerons de mettre en œuvre un programme de reconnaissance au sein de l'entreprise qui met en lumière nos valeurs en tant qu'organisme, offrant des occasions de se féliciter mutuellement.

- Nous commencerons une stratégie de recrutement sur le campus et un programme de bourses d'études pour développer et recruter efficacement les meilleurs talents de toute la province.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
L'équité, la diversité et l'inclusion	(voir 2024)	2,4/5 (Niveau de base)	Améliorer l'équité, la diversité et l'inclusion de la WSIB à un score de 3,4/5 d'ici 2028*
Engagement des employés	78 % (2023)	79 % (2024)	<ul style="list-style-type: none">• 80 %• Examiner la rétroaction provenant de notre enquête annuelle sur l'expérience professionnelle pour comprendre l'engagement des employés
Culture inclusivement	65,7 % (2023)	68 % (2024)	<ul style="list-style-type: none">• Note indice d'inclusion de 70 % d'ici 2025• Examiner la rétroaction basée sur les efforts pour renforcer la diversité et l'inclusion afin de promouvoir une culture inclusive.

* Notre cible EDI est un objectif sur 4 ans parce qu'il s'agit d'un effort combiné au fil du temps. Les résultats de l'enquête sur l'engagement des employés seront utilisés pour suivre les progrès, mais notre score de QI ne sera pas mesuré formellement avant 2028.

Notre plan pour les personnes

Le Plan des personnes de la WSIB repose sur quatre piliers :

1. Nous développons le talent en mettant en œuvre des mesures visant à attirer, à fidéliser et à former des talents qualifiés pour répondre aux exigences actuelles et futures de l'organisme.
2. Nous aidons les gens à s'épanouir en créant un personnel engagé et responsabilisé pour soutenir une culture de service axée sur le client, diversifiée et inclusive.
3. Nous sommes des associés stratégiques qui fournissent un soutien à la WSIB pour appuyer ces objectifs.
4. Nous facilitons et accélérons l'accès de l'organisme aux renseignements et au soutien dont il a besoin grâce à une technologie améliorée et à de nouveaux modèles de service.

Permanent	Temporaire	Syndicat*	Non syndiqué	Gestion
4 526	251	3 482	1,295	794

Nombre d'employés, au 28 octobre 2024

*Le syndicat des employés d'indemnisation de l'Ontario (OCEU, SCFP 1750)

Notre stratégie d'indemnisation

La WSIB dispose d'un programme d'indemnisation et d'avantages sociaux concurrentiels qui équilibre l'équité interne et la concurrence externe afin d'attirer, de retenir et de motiver les employés. La WSIB applique un cadre d'indemnisation basé sur la performance. La stratégie d'indemnisation non syndicale est basée sur notre philosophie d'indemnisation comparant un mélange de marchés publics et privés. Cela reconnaît la nécessité de soutenir la concurrence en matière de ressources dans les deux secteurs, tout en reflétant le rôle de la WSIB dans le secteur public.

Le marché cible reflète un mélange pondéré également entre le secteur public canadien et des organismes de taille similaire dans le secteur privé. L'indemnisation totale cible en argent comptant est fixée à la médiatisation du marché afin d'attirer et de retenir le calibre des ressources requis pour atteindre le mandat de l'organisme. La WSIB est soutenue par un tiers indépendant pour établir un point de repère de notre indemnisation non syndicale à tous les niveaux auprès de nos comparateurs, en utilisant un mélange d'organismes du secteur public et privé connexes et en ciblant le 50e percentile (une philosophie d'indemnisation approuvée par le conseil d'administration de la WSIB).

	2025	2026	2027
Nombre d'employés, ETP	4 303		
Nombre de cadres supérieurs	34		
Total*	4 337	4,251	4 172

*Basé sur les ETP actifs budgétisés en date d'octobre 2024.

BUT STRATÉGIQUE

Personnel dynamique



OBJECTIF

Culture de service

Où nous en sommes en 2024 :

Nous continuons à rationaliser nos processus internes pour réduire le fardeau administratif et permettre à nos employés de prendre des décisions éclairées grâce à des versements plus rapides, un compte d'entreprise sans papier et des relevés de taux de prime, ainsi qu'à l'expansion de nos services en ligne.

Nous avons optimisé notre personnel afin de réduire les relais et de garantir la meilleure expérience client possible, ainsi que les meilleurs résultats en matière de retour au travail et de rétablissement.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous ferons progresser notre culture de services pour améliorer les résultats grâce à la collaboration, à un processus décisionnel responsabilisé et à une responsabilisation collective.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous continuerons d'adapter notre expérience professionnelle de service en mettant en œuvre des améliorations et des variations ciblant les secteurs de clients à risque et/ou hautement prioritaires.
- Nous introduirons des aptitudes supplémentaires à travers nos plateformes numériques, y compris une façon dynamique de déclarer une lésion ou une maladie.
- Nous affinerons et consoliderons notre modèle de gestion du changement pour renforcer les modernisations technologiques planifiées et les améliorations numériques de la WSIB.
- Nous concevrons et lancerons des tableaux de bord de rendement qui fournissent à nos leaders les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions fondées sur des données probantes.

Comment nous mesurerons le succès :

Satisfaction du client

Pourcentage de personnes intimées qui ont déclaré être *quelque peu* ou *très satisfaites* de leur expérience avec un service donné de la WSIB.

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
--------	----------------	----------------	-------

Les personnes retournant au travail*	71 % (T2 2023)	77 % (T2 2024)	<ul style="list-style-type: none">• 80 %• Au moins égale à la moyenne mobile sur cinq ans de la satisfaction de la clientèle pour les personnes en retour au travail.
--------------------------------------	-------------------	-------------------	--

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Entreprises soutenant leur employé en retour au travail*	81 % (T2 2023)	80 % (T2 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • 86 % • Au moins égale à la moyenne mobile sur cinq ans de la satisfaction de la clientèle pour les entreprises offrant un soutien à leur(s) employé(s) en retour au travail.
Entreprises avec des enquêtes liées aux comptes*	90 % (T2 2023)	87 % (T2 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • 88 % • Au-dessus ou égal à la moyenne mobile sur cinq ans de la satisfaction des clients pour les entreprises ayant des enquêtes liées aux comptes.
Entreprises participant à des programmes de santé et sécurité*	82 % (T2 2023)	83 % (T2 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • 82 % • Au moins égale à la moyenne mobile sur cinq ans de la satisfaction de la clientèle pour les programmes de santé et sécurité.

*Les enquêtes sur les services de base, qui fournissent nos résultats de satisfaction à la clientèle, sont menées deux fois par an (avril et octobre). Les notes préliminaires de mi-année sont déclarées comme le résultat du T2.

Les notes finales, une moyenne des deux notes, sont déclarées comme le résultat de la fin de l'année.

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Culture des services internes	Nouveau	Les équipes internes mettant en place des plans pour mesurer leur culture de service lorsque cela est applicable	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation • Évaluer grappe par grappe, les expériences de service de soutien interne pour chaque année du plan.

Personnel dynamique



OBJECTIF

Comment et où nous travaillons

Où nous en sommes en 2024 :

Nous continuons à rationaliser notre empreinte immobilière à travers la province et avons commencé à exécuter nos plans de rénovation de nos deux plus grands bureaux à London et Toronto afin de créer des espaces de travail modernes et collaboratifs qui correspondent à notre modèle de travail hybride. Nous avons également collaboré avec un spécialiste de l'environnement afin de procéder à la mise hors service de certains de nos locaux, de manière responsable, et les résultats sont :

- 120 tonnes de matériaux ne finiront pas à la décharge, et
- 385 tonnes d'émanations de CO₂ équivalent, économisées.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous optimiserons les modalités de travail physique et numérique de la WSIB et démontrerons un engagement continu envers des pratiques durables en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous mettrons en œuvre de manière continue notre stratégie immobilière et des installations, y compris les rénovations de notre nouveau siège social de London et l'ajustement de notre empreinte immobilière à Toronto.
- Nous accélérerons et étendrons la numérisation des dossiers, des pièces à conviction, des dossiers d'entreprise d'hygiène du travail et des micro formulaires de comptes afin de permettre un accès rapide et à distance aux données et renseignements essentiels.
- Nous continuerons de surveiller et d'évaluer le modèle de travail hybride adopté à la WSIB afin de s'assurer que nos employés sont bien préparés pour réussir tant à distance qu'au bureau.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Résultats 2024	Cible
Environnement, société, gouvernance Impact	Et le premier rapport d'impact de 2024 créé et mis sur le site Web de la WSIB	Faire des rapports annuels aux Ontariens au sujet de notre impact sur l'environnement, sur la société et sur la gouvernance
Coût d'occupation	Nouveau	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des économies de 25 % d'ici 2025 • Réaliser des économies de 50 % d'ici 2026

L'espace physique optimisé Nouveau

- 90 % des employés de la WSIB occuperont un bureau qui respecte les normes optimisées d'ici 2025.
 - 100 % d'ici 2028
-

Notre plan immobilier

La WSIB exécute une directive du gouvernement de l'Ontario visant à réduire notre empreinte immobilière et à établir un nouveau siège social à London, en Ontario.

Le plan immobilier de la WSIB pour 2025-2027 respectera la directive établie par le gouvernement de l'Ontario et contribuera à une meilleure prestation de services pour les Ontariens.

Au cours des trois (3) prochaines années, la WSIB réduira considérablement son empreinte immobilière et ses frais d'occupation d'immeubles tout en établissant des lieux de travail modernes et collaboratifs à London et à Toronto.

À l'automne 2023, la WSIB a annoncé l'emplacement de son nouveau siège social : 300, promenade Tartan à London, Ontario. En 2025, les rénovations seront terminées dans les nouveaux locaux du siège social de la WSIB. Le nouveau siège social de la WSIB à London, situé dans un cadre bucolique de campus, offrira plus de 100 000 pieds carrés d'espaces contemporains de travail, pour servir les Ontariens. Le nouveau siège social sera également le centre d'apprentissage, de développement et de culture organisationnelle de la WSIB – offrant un soutien aux employés de toute la province.

Parallèlement, la WSIB entreprend une rationalisation complète et une rénovation de son bureau de Toronto situé à Simcoe Place afin de créer le futur bureau régional de la WSIB à Toronto. Le futur bureau régional de Toronto sera condensé de centaines de milliers de pieds carrés dans l'ensemble, tout en offrant des espaces de travail plus modernes pour la collaboration et l'innovation.

Le siège social de London et le bureau régional de Toronto se joindront au bureau régional de Waterloo récemment ouvert pour offrir une plateforme optimale permettant aux employés de travailler, collaborer, apprendre et grandir dans un environnement inclusif et durable.

Le plan immobilier de la WSIB pour 2025-2027 atteint nos objectifs du Plan stratégique 2024-2028 visant à réduire les frais d'occupation de 25 % d'ici 2025 et de 50 % d'ici 2026; de plus, il garantit que 90 % des employés de la WSIB occupent un bureau optimisé d'ici 2025 et 100 % d'ici 2028.

Notre plan immobilier pour les trois (3) prochaines années respectera la directive du gouvernement de l'Ontario visant à améliorer notre service aux Ontariens et à remplir nos engagements du Plan stratégique 2024-2028.

Viabilité financière



OBJECTIF

Promouvoir la santé et la sécurité

Où nous en sommes en 2024 :

Le programme d'incitatifs volontaires de la WSIB pour les entreprises de l'Ontario, le programme Excellence en santé et sécurité, est une activité clé dans la stratégie du système de santé et sécurité au travail du directeur général de la prévention, La prévention, ça marche!.

Le programme met en lien les entreprises de toutes tailles avec des fournisseurs approuvés par la WSIB pour aider ces entreprises à élaborer leurs programmes de santé et sécurité au travail. En août 2024, le programme avait inscrit 4 399 entreprises représentant plus de 1 000 000 d'employés.

De plus, nous continuons d'identifier des opportunités de financement pour soutenir le régime d'indemnisation des travailleurs et améliorer les résultats grâce à notre Programme de recherche et de subventions de la WSIB – le principal bailleur de fonds du Canada pour la recherche universitaire en santé et sécurité au travail.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous affecterons une partie du produit tiré des primes de la WSIB pour soutenir les programmes de santé et sécurité au travail, les partenaires, et les services en Ontario.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous continuerons de soutenir les entreprises pour qu'elles complètent leurs sujets en matière de santé et sécurité et réalisent des améliorations de rendement.
- Nous continuerons de distribuer des rabais sur les primes de la WSIB aux entreprises qui achèvent le programme.
- Nous maximiserons un partage plus facile et plus rapide de données entre les partenaires en santé et sécurité afin de permettre la création d'un centre canadien de données sur la santé et la sécurité.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Niveau de base	Résultat 2024	Cible
Financement pour les programmes et de sécurité en santé	8 % (T2 2023)	9 % (T2 2024)	Fournir un financement annuel d'environ 10 % des produits tirés des primes

Viabilité financière



OBJECTIF

Finances stables

Où nous en sommes en 2024 :

Nous continuons d'atteindre nos objectifs de développement financier. Notre ratio de suffisance est actuellement au-dessus de notre plage cible; cependant, nous le surveillons de près et notre politique de financement et de tarification guidera notre prise de décision.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous maintiendrons la viabilité du financement grâce à une surveillance rigoureuse des placements et des primes, et en facilitant un retour au travail sécuritaire et durable. Nous améliorerons les aptitudes en communication de l'information financière et fournirons des conseils plus perspicaces à l'organisme.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous continuerons d'agir de manière financièrement prudente, en soutien au régime d'indemnisation des travailleurs, tout en facilitant un retour au travail et un rétablissement sécuritaires, productifs, opportuns et durables.
- Nous continuerons de tirer parti du système de santé publique de l'Ontario par des procédés uniques grâce aux modèles groupés, aux soins axés sur la valeur et aux approvisionnements novateurs.
- Nous simplifierons et automatiserons les processus en utilisant des solutions technologiques pour optimiser les modèles actuariels.
- Nous continuerons de gérer le bassin de placements avec la Société ontarienne de gestion des placements (SOGP) et améliorerons la surveillance des indicateurs de gestion des placements et de la déclaration.
- Nous mettrons en œuvre de manière continue des améliorations de l'établissement des taux afin d'assurer une plus grande flexibilité et de cibler avec prudence des taux de prime moyens stables

Comment nous mesurerons le succès :

Mesure	Niveau de base	Résultats 2024	Cible
Le ratio de suffisance suit nos progrès vers un financement durable : calculé en tenant compte de nos éléments d'actif, divisés par le passif sur une base de continuité d'exploitation	118,1 % (T3 2023)	123,2 % (T3 2024)	110 %–120 %

Le pourcentage des demandes avec interruption de travail autorisées qui ont eu un retour au travail sans perte de salaire dans les 12 mois suivant leur lésion ou maladie (annexe 1)	86,6 % (T3 2023)	87,2 % (T3 2024)	86,6 %
--	---------------------	---------------------	--------

Viabilité financière



OBJECTIF

Dépenses administratives

Où nous en sommes en 2024 :

Notre processus de planification d'activités pluriannuelle continue de soutenir les travaux visant à identifier les possibilités d'économies annuelles et à garantir que ces économies soient réaffectées à des tâches de priorité supérieure.

Ce que nous réaliserons en 2025 et au-delà :

Nous utiliserons la planification pluriannuelle et le budget pour identifier des possibilités d'économies et investirons dans les priorités en matière d'expérience professionnelle de service.

Exemples de la façon dont nous y arriverons :

- Nous surveillerons les résultats financiers mensuellement et déclarerons les changements dans les prévisions trimestrielles pour examen et atténuation.
- Nous augmenterons l'automatisation des processus d'entreprise pour réduire le besoin de travaux manuels en matière de ressources.
- Nous continuerons d'optimiser et d'affiner les processus et gérons efficacement le personnel pour soutenir des coûts d'indemnisation financièrement durables.
- Nous utiliserons les données et les analyses de données pour identifier des possibilités afin d'assurer un processus décisionnel basé sur les données, améliorer nos processus et réduire les frais administratifs.

Comment nous mesurerons le succès :

Mesurer	l'objectif	des résultats de 2024
Économies de coûts	Nouveau	Identifier au moins cinq possibilités d'économies d'au moins 15 millions de dollars à réaffecter à des priorités plus élevées chaque année.

Notre plan financier

État du revenu global (millions de \$)	2024 Prévisions	2025 Budget	2026 Budget	2027 Budget
Revenus d'assurance	3 643	3 660	3 827	3 971
Dépenses de frais du service d'assurance	2 193	3 098	3 080	3 123
Résultat du service d'assurance	1 450	562	747	848
Revenu (dépende) net des Finances d'assurance	(453)	(1 274)	(1 220)	(1 227)
Revenu de placement	3 368	2 419	2 505	2 626
Frais de placement	(303)	(304)	(303)	(315)
Revenu (perte) de placement net	3 065	2 115	2 202	2 311
Cotisations à la Caisse pour perte de revenu de retraite	53	53	53	53
Frais administratifs et autres frais	159	196	174	176
Obligations sanctionnées par la loi et les engagements de financement	302	343	340	340
Autres (revenus) et dépenses	(123)	(133)	(133)	(133)
Dépenses de distribution de surplus	2 000	—	—	—
Total des dépenses	2 391	459	434	436
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	1 671	944	1,295	1 496
Total des autres éléments du revenu global (perte)	427	-	-	-
Total du revenu global (perte)	2 098	944	1,295	1 496
Total du revenu global attribuable à :				
Parties prenantes de la WSIB	2 078	941	1 292	1 493
Intérêts minoritaires	20	3	3	3
	2 098	944	1,295	1 496
Administration totale	1 127	1 387	1 234	1 248
Rendement net des placements	8,5 %	6,0 %	6,0 %	6,0 %
Actif net selon le ratio de suffisance	7 424	8 136	8 703	10 539
Ratio de suffisance	121,0 %	121,9 %	123,9 %	128,5 %

Dépenses d'investissement et gestion des éléments d'actif

Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, les dépenses d'investissement budgétisées de la WSIB comprennent :

- Portefeuille d'entreprise : Actifs incorporels comprenant à la fois des logiciels développés à l'interne et acquis au sein du portefeuille d'entreprise. Les coûts de développement associés au logiciel développé à l'interne sont reconnus comme un élément d'actif incorporel lorsque certains critères sont remplis. Les critères pour capitaliser les frais de développement incluent l'intention et la capacité de la WSIB de compléter l'élaboration du logiciel à partir duquel il est probable que la WSIB générera des avantages économiques futurs.
- Les projets de bail d'occupation : des rénovations au nouveau bureau régional de London et au bureau régional modernisé de Toronto.
- Occupation des éléments d'actif loués : un contrat, ou une partie d'un contrat, qui confèrent le droit à un élément d'actif pour une période de temps en échange d'une contrepartie. La WSIB peut être soit bailleur de fonds, soit locataire. Au début du bail, en tant que locataire, la WSIB reconnaît un élément d'actif de droit d'utilisation (DU) et une responsabilité civile de location conformément à la norme IFRS 16. La WSIB a des ententes de location commerciale, et les éléments d'actif DU sont initialement mesurés en fonction de la valeur actuelle des paiements de location, plus d'autres rajustements incluant les coûts directs initiaux, les incitatifs de location, et une estimation des frais de retrait d'actif à engager par la WSIB à la fin du bail. Ils sont amortis sur la durée de vie utile de l'élément d'actif ou sur la durée du bail, selon la première échéance, et font l'objet d'un test de déficience s'il existe un indicateur de déficience. Les éléments d'actif du bail d'occupation représentent le bail lié à Toronto en 2025. En 2026, le chiffre reflète une réévaluation de location pour les emplacements de Hamilton, North Bay et Kingston.

	2025	2026	2027
(\$ millions)	Budget	Budget	Budget
Enterprise Portfolio	35	30	23
Occupancy Lease Projects	25	5	12
Occupancy Leased Assets (IFRS 16)	6	(4)	0
Total Capital Expenditures	66	31	35

La WSIB a une fonction de gestion des installations professionnelle qui supervise la gestion des éléments d'actif des biens immobiliers et de l'entretien dans les bureaux de la WSIB.

La prochaine installation du siège social à London sera le seul bien de la WSIB qui est à la fois possédé et géré par la WSIB. La WSIB a entrepris une importante diligence raisonnable

et une étude des éléments d'actif dans le cadre de l'achat de l'installation en 2023.

En 2024, la WSIB a collaboré avec Infrastructure Ontario (IO) pour identifier la formule commerciale la plus avantageuse pour la gestion des installations par des tiers au nouveau siège social de London.

Séparément, la WSIB détient un droit de propriété dans le bâtiment abritant son bureau régional de Toronto, mais l'élément d'actif est géré par un propriétaire professionnel.

Initiatives impliquant des tierces parties

Moderniser la technologie et les améliorations numériques

La WSIB engage divers fournisseurs de services pour soutenir sa transformation numérique et ses initiatives de modernisation de la technologie. Ces initiatives sont renforcées par des fournisseurs externes qui apportent les meilleures pratiques exemplaires à notre mise en œuvre et à notre adoption de nouvelles technologies.

Gestion des risques des fournisseurs tiers

La gestion des risques des fournisseurs tiers protège les intérêts et les objectifs de la WSIB, et assure la conformité avec les documents d'autorité pertinents, les directives, les ententes commerciales applicables, les lois provinciales et fédérales pertinentes, les politiques de la WSIB, ainsi que la directive sur la gestion des risques de la fonction publique de l'Ontario.

Un ensemble complet de critères est utilisé pour évaluer le niveau de risque de chaque mission.

Les procédures recommandées et les outils pour identifier, évaluer et atténuer les risques associés aux relations avec des tiers sont décrits dans le cadre et appliqués à toutes les étapes d'une mission.

Faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion grâce à un programme de diversité des fournisseurs

La WSIB développe un programme de diversité des fournisseurs qui élimine les obstacles pour permettre aux fournisseurs méritant l'équité de participer aux marchés publics ouverts. Nous souhaitons diversifier activement notre chaîne d'approvisionnement en nous adressant à des personnes issues de groupes historiquement sous-représentés. Cette approche devrait libérer l'innovation, l'agilité et les opportunités pour nos fournisseurs et au sein de la WSIB.

Gestion des risques

Le programme de gestion des risques de l'entreprise de la WSIB (GRE) est dédié à l'amélioration et à la préservation de la valeur organisationnelle grâce à une gestion des risques efficace. Le tableau ci-dessous souligne les risques potentiels et les principales stratégies d'atténuation.

Description du risque potentiel	Stratégies d'atténuation
Continuité de l'entreprise - Le risque que nous ne puissions pas nous remettre d'un incident perturbateur affectant les fonctions critiques de l'entreprise et la résilience de la technologie.	La remédiation de la technologie existante non prise en charge et l'amélioration des aptitudes de reprise après un sinistre.
Gestion de nos demandes - Le risque que nous ne gérons pas les demandes d'une manière compatible avec le soutien de notre prestation des services et nos objectifs de durée.	Des investissements importants sont réalisés pour moderniser et améliorer les systèmes centraux de gestion des dossiers, avec un accent ciblé sur une gestion plus efficace des demandes de longue durée et des dossiers complexes.
Technologie de l'information - Le risque que notre infrastructure technologique ne nous permette pas de fonctionner d'une manière qui soutienne nos objectifs en matière de prestation de services.	Modernisation de l'infrastructure gérée afin de renforcer la sécurité et la résilience matérielle, ainsi que des technologies opérationnelles de base afin d'améliorer l'efficacité de la prestation des services.
Expérience de l'employeur - Le risque que nos processus ne permettent pas d'assurer l'excellence du service offert à nos employeurs et qu'ils ne favorisent pas le respect par ces derniers de leurs obligations légales.	Des placements importants sont réalisés pour améliorer l'expérience de l'employeur, pour qu'elle soit plus facile et plus rapide, grâce aux canaux numériques.

Renforcer le programme de GRE

La WSIB continuera d'exécuter un programme de GRE solide qui protège et crée de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes. Notre vision finale est une WSIB qui adopte et soutient les améliorations continues de son programme de GRE, aligné sur les meilleures pratiques de l'industrie, et qui est reconnue comme un leader de la gestion des risques dans le secteur public de l'Ontario et parmi les établissements financiers comparables.

Favoriser la culture intelligente de la WSIB en matière de risque

La WSIB continuera de favoriser une culture où les employés à tous les niveaux de l'organisme réfléchissent, parlent, considèrent et prennent des décisions éclairées en matière de risques. Nous nous efforçons de maintenir une WSIB sensible aux risques avec un leadership habilité et des employés qui possèdent les compétences, les connaissances et les outils pour comprendre les risques, connaître leurs limites, avancer et réussir.

Soutenir la planification stratégique, d'entreprise et de projet

La gestion des risques d'entreprise continuera de soutenir la planification stratégique, d'entreprise et de projet en établissant des attentes en matière de gestion des risques et en permettant un processus décisionnel éclairé par les risques. La WSIB intégrera toujours les facteurs de risques importants liés aux finances, aux opérations, à la stratégie et à la réputation, dans ses processus de planification stratégique, d'entreprise et de projet. Nous

appliquerons ces renseignements pour améliorer la probabilité d'atteindre nos objectifs stratégiques et d'entreprise.

S'engager auprès des groupes, des programmes et des projets

La GRE continuera de fournir des conseils en matière de risque qui soutiennent l'identification, la gestion et l'atténuation des risques qui compromettent la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels, et qui permettent une prise de décision éclairée par les risques et l'identification d'opportunités qui créent de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Surveillance transparente des risques et déclaration des risques

La GRE continuera de fournir une surveillance et une déclaration des risques efficaces et transparentes afin de soutenir le rôle de surveillance des risques de nos dirigeants de direction et de notre conseil d'administration.

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 d'administration responsable d'appliquer la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, 1997 (Ontario)*. Notre mandat exige que nous accomplissions les tâches suivantes dans le respect des principes de responsabilité financière et de transparence :

- promouvoir la santé et la sécurité dans les lieux de travail
- faciliter le retour au travail et le rétablissement des personnes qui subissent une lésion corporelle survenue du fait et au cours de l'emploi ou qui souffrent d'une maladie professionnelle
- faciliter la réintégration sur le marché du travail des personnes blessées ou malades au travail et des conjoints des personnes décédées par suite d'une lésion ou d'une maladie professionnelle
- fournir une indemnisation et d'autres avantages aux personnes blessées ou malades au travail ainsi qu'aux survivants des personnes décédées par suite d'une lésion ou d'une maladie professionnelle

Programme

La WSIB applique une assurance sans égard à la responsabilité pour les lieux de travail pour un peu plus de 300 000 entreprises et couvre plus de cinq millions de travailleurs dans la province. Nous fournissons des prestations aux personnes blessées et rendues malades au travail ainsi qu'aux survivants de celles qui ont été gravement blessées au travail, nous gérons la prestation de soins de santé de haute qualité et offrons de l'aide pour un retour au travail rapide et sécuritaire des personnes blessées au travail ou qui contractent une maladie professionnelle.

La WSIB fonctionne selon les principes Meredith :

- Le régime d'indemnisation des travailleurs de l'Ontario est un système sans égard à la responsabilité
- les prestations aux personnes blessées ou tombées malades au travail sont garanties
- les entreprises fournissent des financements pour le système en fonction de leur responsabilité collective
- la WSIB est indépendante du gouvernement
- la WSIB a la compétence exclusive sur les demandes de prestations

Le WSIB fournit des fonds au ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des Compétences (MTIFDC) pour la prévention, l'administration de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les associations de santé et sécurité au travail, les bureaux des conseillers des travailleurs et des employeurs ainsi que 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 offre un

service indépendant, neutre et confidentiel aux personnes blessées et malades, aux entreprises et aux fournisseurs de services qui ont des plaintes concernant le service qu'ils reçoivent à la WSIB. La commission suit également les plaintes, identifie les questions systémiques et recommande des améliorations à la WSIB.

Le cadre de gouvernance de l'entreprise favorise une prise de décisions efficace, efficiente, responsable et transparente. Dans ce cadre, le mandat du conseil d'administration

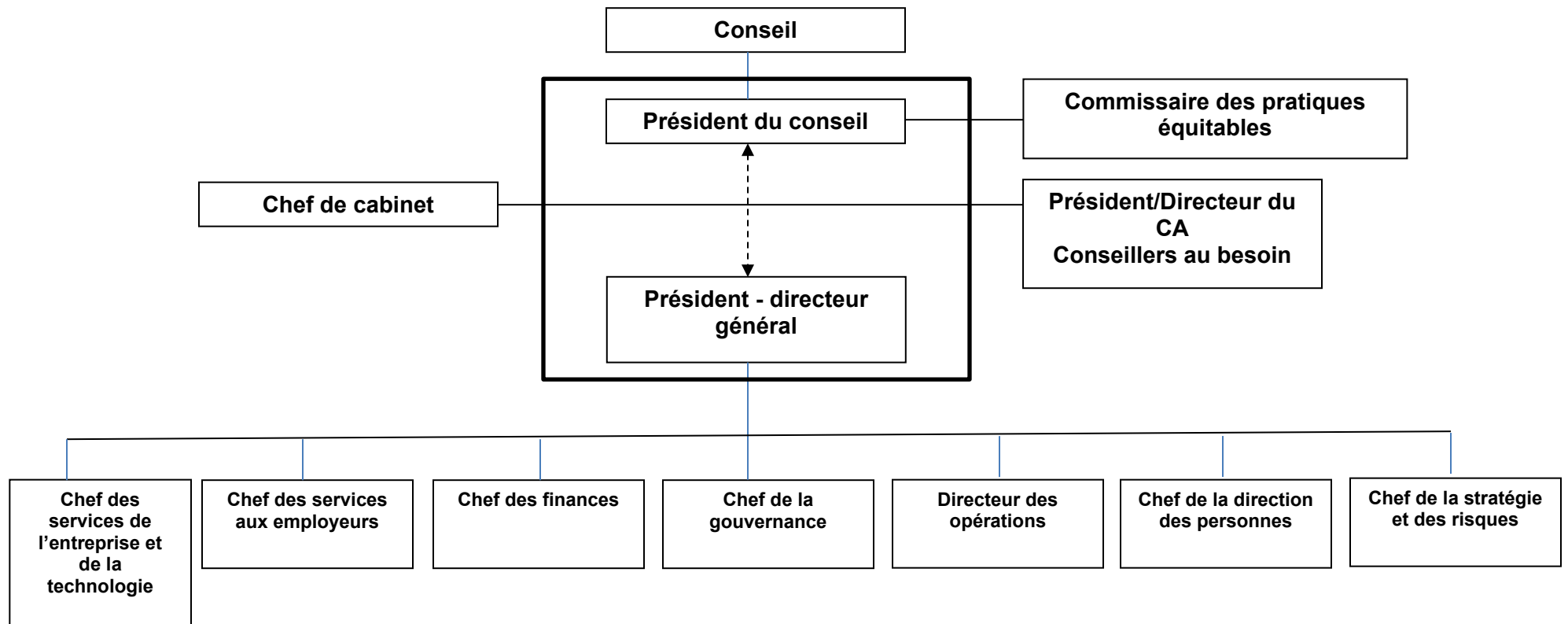
Le CA comprend les obligations associées à un organisme régi par un conseil d'administration du gouvernement de l'Ontario.

Le CA et chaque CA ont leur propre mandat et plan de travail annuel. Ces comités sont la gouvernance, la vérification et les finances, le placement, et l'excellence du service.

- Le comité de gouvernance conseille et assiste le CA dans sa responsabilité de surveillance des questions relatives à :
 - la gouvernance
 - les ressources humaines
 - le risque d'entreprise
 - la conformité
- Le comité de la vérification et des finances conseille et assiste le CA sur les questions financières, de vérification et actuarielles. Il assiste le CA dans l'exercice de ses responsabilités en ce qui concerne :
 - Le processus de communication de l'information financière et des déclarations
 - L'efficacité des mesures de contrôle internes
 - L'exécution des fonctions actuarielles
 - L'examen des fonctions de vérification internes et externes
- Le comité des placements conseille et assiste le CA dans l'exercice de ses responsabilités de surveillance stratégique et de placement. Le comité fournit des conseils et une assistance au CA sur les questions relatives à l'administration des placements, y compris :
 - l'assurance et le fonds de perte de revenus de retraite
 - Le régime de pension supplémentaire des employés de la WSIB
- Le Comité d'excellence du service conseille et assiste le CA dans la supervision :
 - des stratégies d'excellence du service
 - de la santé et de la sécurité
 - le la technologie de l'information;
 - la surveillance des services fournis à l'ensemble des parties prenantes de la WSIB

En soutien à l'engagement du CA envers l'amélioration continue, les membres effectuent des évaluations régulières. La WSIB effectue régulièrement un examen et met à jour ses pratiques pour guider les améliorations de la gouvernance.

Structure d'entreprise



Analyse de l'environnement

Plusieurs facteurs externes ont un impact sur la WSIB et ses opérations. Pour notre analyse environnementale, nous avons évalué les tendances au sein des facteurs externes suivants : l'économie, les soins de santé, la santé et sécurité, la technologie, les demandes des clients et la gouvernance. Ci-dessous, vous trouverez des exemples de zones que nous avons examinées dans chaque facteur; cependant, ce n'est pas une liste complète de toutes les zones examinées durant le processus de numérisation.

L'économie

- La compétitivité économique
- Les tendances démographiques et les tendances du marché du travail
- Le produit intérieur brut national et provincial
- Les tendances du marché financier
- Les variations de la main-d'œuvre

La santé

- Les pratiques et les modèles de soins
- Les services basés sur la technologie
- Les progrès en recherche
- Les déterminants sociaux de la santé
- La composition des demandes (par exemple, le stress)

La santé et la sécurité

- Les syndicats
- La formation et les pratiques de l'employeur
- Les commissions des accidents du travail
- Les variations dans les pratiques de santé et de sécurité

Technologie

- Les analyses de données prédictives
- L'intelligence artificielle
- Les services automatisés et les services en ligne
- Les menaces en matière de cybersécurité
- Transformation numérique

Les exigences des clients

- La prestation de services en ligne dans le secteur public et le secteur privé
- Les principes d'équité, de diversité et d'inclusion
- Les compagnies d'assurance
- La confiance du public

La gouvernance

- Le Gouvernement
- La Loi
- Les parties prenantes externes
- Les politiques sur l'environnement, les politiques sociales et de gouvernance

Plan de communication

La WSIB s'engage à la transparence et à la responsabilisation.

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, nous sommes tenus de rendre nos plans stratégiques et corporatifs accessibles au public. En rendant nos plans disponibles, le public, les personnes ayant des lésions et des maladies reliées au travail, ainsi que les entreprises, peuvent comprendre comment nous visons à réaliser notre vision de faire de l'Ontario un lieu de travail qui soit le plus sain et le plus sécuritaire – et comment nous établissons la norme des résultats en matière de rétablissement, de retour au travail, de soins de santé professionnels et de prise de décision en matière de demandes.

Nous publierons notre plan d'activités sur notre site Web dans les 30 jours suivant la réception de l'approbation du ministre du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences.

De 2025 à 2027, la WSIB participera à ces campagnes clés de communications et de marketing :

- une campagne de sensibilisation visant à aider les Ontariens à comprendre ce qu'est la WSIB et quels services nous offrons,
- soutenir le « Jour de deuil » annuel,
- La campagne #TravaillerSansDanger vise à améliorer la sensibilisation aux considérations de santé et de sécurité chez les jeunes âgés de 14 à 24 ans,
- l'annonce annuelle du taux de prime, et
- poursuivre l'approche auprès des parties prenantes clés et des collectivités pour les sensibiliser à nos programmes et services.

