

Plan stratégique 2016 – 2018

MESURE DES RÉSULTATS

T1 2016

T2 2016

T3 2016

T4 2016



Évaluation des résultats du T1 de 2016



Santé et sécurité

- 1 Promouvoir des stratégies de prévention des décès, des lésions et des maladies dans les lieux de travail de l'Ontario.
- 2 Renforcer l'intégration au sein du système de santé et sécurité au travail par l'entremise de partenariats et d'engagements communautaires.



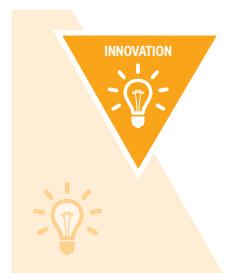
Retour au travail, rétablissement et prestations équitables

- 3 Améliorer les programmes de retour au travail et de rétablissement et administrer les prestations équitablement.
- 4 Améliorer l'intégration des services médicaux et des programmes de soins de santé en établissant des partenariats ciblés.



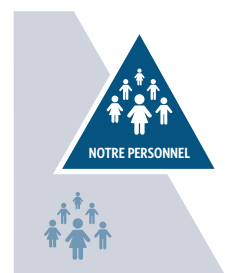
Viabilité financière

- 5 S'assurer que les produits tirés des primes couvrent les coûts et que les prestations sont viables, tout en mettant en place un cadre d'établissement des taux transparent.
- 6 S'assurer que la stratégie de placement améliore la résilience du financement, tout en réalisant une mise en commun des éléments d'actif.



Innovation

- 7 Investir de manière ciblée dans les technologies et les programmes pour maximiser les résultats et la qualité des services que nous fournissons aux travailleurs et aux employeurs.
- 8 Générer davantage d'économies et prioriser les ressources à travers l'organisme.



Notre personnel

- 9 Attirer et conserver des employés engagés, responsables et compétents qui fournissent des services de haute qualité aux travailleurs, aux employeurs et à nos intervenants.
- 10 Assurer la stabilité organisationnelle en gérant la relève ainsi qu'en développant et en préservant le savoir collectif.

LÉGENDE:



Rendement atteint ou dépasse l'objectif



Rendement hors objectif



Rendement légèrement inférieur à l'objectif



À des fins de suivi seulement

Paramètre	Résultat	Cible	Évaluation	
1.1 Nouvelles demandes	45 447	45 789	✓	
1.2 Décès traumatiques (cumul de l'année)*	4	0	✗	
1.3 Taux de lésion ou de maladie avec interruption de travail	0,87	0,90	✓	
3.1 Retour au travail à 100 % des gains d'avant la lésion après 12 mois (demandes avec interruption de travail acceptées)	91,0%	92,2%	⚠	
3.2 Pourcentage moyen des prestations pour perte de gains (PG) après immobilisation	46%	45%	⚠	
3.3 Pourcentage de décisions d'admissibilité rendues dans un délai de deux semaines à partir de la date d'enregistrement de la demande	93%	90%	✓	
3.4 Pourcentage touchant des prestations après 12 mois	3,6%	3,7%	✓	
3.5 Pourcentage d'emploi à l'issue du programme de transition professionnelle	79%	79%	✓	
4.1 Pourcentage de travailleurs ayant une déficience permanente	61%	6,5%	✓	
4.2 Pourcentage de demandes dans les programmes de soins de santé intégrés (cumul de l'année)	41%	41%	✓	
5.1 Bénéfice des activités de base	281M\$	254M\$	✓	
5.2 Passif non provisionné (méthode de suffisance)	(6 420M\$)	(7 062M\$)	✓	
5.3 Ratio de suffisance	79,7%	78,0%	✓	
6.1 Total des rendements du fonds de placement (10 ans)	5,4%	5,25%	✓	
8.1 Charges administratives par tranche de 100 \$ de gains assurables	0,41\$	0,42 \$	✓	
8.2 Contestations – Acceptées, Acceptées en partie*	ACCEPTÉES	16 %	14-17 %	✓
	ACCEPTÉES EN PARTIE	13 %	12-16 %	✓
8.3 Pourcentage de contestations résolues en 6 mois*	89 %	85 %	✓	
8.4 Nombre de contestations actives*	1920	2500	✓	
9.1 Indice de l'excellence du service*	DEMANDES – TRAVAILLEURS BLESSÉS	76 %	77 %	⚠
	DEMANDES - EMPLOYEURS	85 %	87 %	⚠
	GESTION DES COMPTES	89 %	90 %	⚠
9.2 Satisfaction globale*	TRAVAILLEURS BLESSÉS	67 %	68 %	⚠
	EMPLOYEURS	78 %	75 %	✓

REMARQUE : Pour consulter la liste des définitions des paramètres, visitez notre site Web, www.wsib.on.ca.

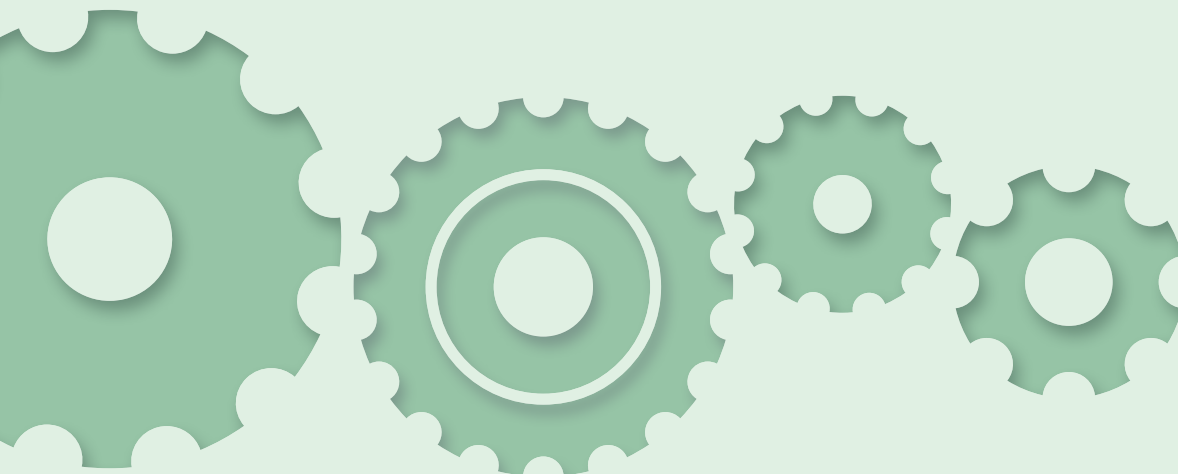
* Annexes 1 et 2 combinées

Message de la Direction

Être le chef de file des commissions des accidents du travail signifie viser et assurer l'excellence pour les travailleurs blessés et les employeurs. Nous prenons donc l'initiative de transformer la façon dont nous menons nos activités et contribuons à l'économie provinciale. Guidés par notre nouveau *Plan stratégique 2016 - 2018*, nous repensons nos activités et réfléchissons à la manière de produire de meilleurs résultats et de fournir une valeur nouvelle ou accrue aux Ontariennes et Ontariens.

Le présent rapport *Mesure des résultats* restera notre principal canal de communication de nos progrès par rapport aux objectifs fixés dans notre nouveau *Plan stratégique 2016 - 2018*. Ce trimestre, les lectrices et lecteurs réguliers remarqueront certains changements. Tout d'abord, nous nous sommes engagés à faire en sorte de mesurer tous les objectifs définis dans le plan. À présent, les résultats, y compris ceux de deux nouveaux paramètres, sont communiqués et examinés sous chacun des cinq thèmes du nouveau plan, et chaque mesure est désormais liée à un objectif du plan.

Comme communiqué dans les pages suivantes, les rendements opérationnel et financier de la CSPAAT demeurent solides. Les cibles pour tous les paramètres déclarés précédemment ont été maintenues ou, dans la plupart des cas, fixées à un nouveau niveau plus ambitieux. Même comparativement à ces cibles accrues, notre rendement est sur la bonne voie pour la plupart des paramètres. Nous songeons toujours à des façons innovantes de faire en sorte que la CSPAAT puisse ajouter de la valeur pour les travailleurs blessés, les employeurs et l'économie de l'Ontario. Notre bulletin trimestriel du T1 (voir page 13) présente nos principaux domaines d'intérêt pour les années à venir.



Faits saillants du T1 de 2016

QUOI DE NEUF CE TRIMESTRE?

Lancement du Plan stratégique 2016 - 2018. Cet exercice, la CSPAAT franchira une nouvelle étape sur la voie de l'amélioration de l'organisme afin de mieux répondre aux besoins des Ontariennes et Ontariens et d'assurer la viabilité à long terme de notre régime d'assurance contre les accidents du travail. Cette étape marque le lancement de notre *Plan stratégique 2016 - 2018*, qui établit l'orientation de la CSPAAT pour les trois années à venir et constituera un guide essentiel à mesure que nous élaborons et priorisons les efforts pour continuer d'améliorer les résultats et les services. Le plan comprend les objectifs sous chacun des cinq principaux thèmes :

- ❑ Santé et sécurité
- ❑ Retour au travail, rétablissement et prestations équitables
- ❑ Viabilité financière
- ❑ Innovation
- ❑ Notre personnel

Nos nouveaux paramètres. À partir de ce trimestre, la CSPAAT rend compte des résultats pour un nouveau paramètre ayant trait à la satisfaction de la clientèle. Nous mettons en place cette nouvelle mesure en vue de nous imposer une norme de service encore plus élevée. Contrairement aux résultats indicatifs de l'excellence du service, qui sont basés sur la moyenne des réponses à une série de questions du sondage sur la satisfaction de la clientèle, nous communiquerons maintenant aussi les résultats lorsque les travailleurs blessés et les employeurs répondront à une seule question au sujet de leur satisfaction globale vis-à-vis de leur expérience avec la CSPAAT. Grâce à ce nouveau paramètre, nous pourrons utiliser l'analyse statistique pour mieux cerner les principaux aspects qui influent le plus lourdement sur la satisfaction des clients et les bons domaines d'intérêt pour susciter une amélioration continue. Cela permet aussi à la CSPAAT de comparer plus facilement son rendement à celui des commissions des accidents du travail d'autres territoires et d'autres organismes publics, dont beaucoup communiquent les résultats à une seule question sur la satisfaction de la clientèle.

En plus de ce nouveau paramètre de satisfaction de la clientèle, nous avons également ajouté une mesure de l'efficacité du programme de réintégration au travail de la CSPAAT. Quand un travailleur ne peut pas retourner à son travail d'avant la lésion et qu'il doit envisager différents emplois, un spécialiste de la transition professionnelle (TP) de

la CSPAAT se consulte avec lui pour élaborer un programme de transition professionnelle qui énumère les mesures devant être prises pour que le travailleur soit prêt à occuper le nouveau rôle qui a été choisi. La nouvelle mesure permettra de communiquer et de surveiller le pourcentage des travailleuses et travailleurs qui retournent au travail (que cela soit auprès de leur ancien employeur ou d'un nouveau) à l'issue de leur programme de transition professionnelle.

Davantage d'améliorations au processus de contestation. Récemment, la Division des services d'appel de la CSPAAT a mis en place le rôle de registraire des contestations, qui sera occupé par quatre nouveaux employés avec de l'expérience en arbitrage. Ces personnes offriront des services de première ligne au début du processus de consultation aux parties du lieu de travail et à leurs représentants, notamment

- ❑ en fournissant des renseignements et du soutien aux travailleurs et aux employeurs sans représentation,
- ❑ en répondant aux requêtes relatives aux questions susceptibles d'appel, à la soumission et divulgation de nouveaux renseignements ainsi qu'aux demandes de témoins,
- ❑ en déterminant les délais de contestation, et
- ❑ en décidant si une audience orale est justifiée.

Préparation aux dispositions présomptives concernant l'ÉSPT chez les premiers intervenants. En février, le gouvernement de l'Ontario a signalé son intention de présenter une loi qui signifierait que l'état de stress post-traumatique (ÉSPT) serait présumé relié au travail chez les travailleuses et travailleurs occupant certains emplois. La CSPAAT a commencé à se préparer à un tel changement en déployant des efforts jusqu'à la fin du T1 pour veiller à ce que les travailleurs qui ont reçu le diagnostic d'ÉSPT puissent bénéficier des services et des prestations dont ils ont besoin aussi rapidement que possible au cas où la loi entrerait en vigueur. Une équipe intergroupe a été formée pour planifier notre réponse, ce qui a permis à la CSPAAT de fournir des services immédiatement après l'adoption de la loi le 5 avril 2016.

Promouvoir la sécurité des jeunes travailleurs. Pour la deuxième année consécutive, la CSPAAT a tenu, en association avec le ministère du Travail, un concours de vidéos pour promouvoir la sécurité des jeunes travailleuses et travailleurs. Les élèves des écoles secondaires de l'Ontario ont été invités à

soumettre des vidéos créatives en vue d'illustrer l'importance de travailler de manière sécuritaire. Les trois entrées gagnantes, qui ont été choisies en mars, seront ensuite en lice lors du concours national organisé par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité (CCHST).

NOS RÉALISATIONS

Les résultats de retour au travail et de rétablissement continuent de s'améliorer. Alors que les résultats des courtes durées (trois et six mois) se sont maintenus durant le T1 de 2016 comparativement au T1 de 2015, le pourcentage des travailleuses et travailleurs qui touchent encore des prestations pour perte de gains après l'intervalle de chacune des durées plus longues a continué de s'améliorer. Par exemple, le pourcentage de la durée de 12 mois s'est amélioré, passant de 3,9 % au T1 de 2015 à 3,6 %, et le pourcentage de la durée de 24 mois est passé de 2,8 % à 2,6 %, tandis que le pourcentage de la durée de 72 mois a diminué, passant de 4,4 % à 3,2 %.

Les résultats positifs de rétablissement et de retour au travail coïncident avec le pourcentage relativement élevé des demandes traitées par l'entremise des programmes de soins de santé intégrés de la CSPAAT (soit les cliniques spécialisées, les programmes de soins et les centres d'évaluation régionaux). Ce trimestre, 41 % des demandes ont été traitées par l'entremise des programmes de soins de santé intégrés, comme au T1 de 2015. Nous avons aussi constaté le maintien des solides résultats du programme de transition professionnelle de la CSPAAT. Parmi les travailleurs blessés de l'annexe 1 qui ont exécuté leur plan de transition professionnelle, 79 % étaient employés à la fin du programme, ce qui concorde avec le pourcentage du T1 de 2015. Le pourcentage global des travailleuses et travailleurs de l'annexe 1 qui sont retournés au travail sans perte de salaire dans les 12 mois s'établissait à 91,0 % ce trimestre, comme au T1 de 2015.

Un faible nombre de contestations. Le volume des contestations reçues continue de baisser relativement aux résultats de 2015 (1 791 au T1 de 2016, contre 2 270 au T1 de l'exercice dernier). La rapidité de la résolution des contestations reste une priorité : 89 % des contestations ont été résolues en six mois, soit une hausse par rapport au résultat de l'exercice dernier, où le pourcentage s'établissait à 87 %. Il y a 1 920 contestations actives.

La viabilité financière continue d'être renforcée. Ce trimestre, nous avons constaté une autre réduction du passif non provisionné de la CSPAAT (de 6 984 M\$ à 6 420 M\$) et une augmentation correspondante du ratio de suffisance (de 77,9 % à 79,7 %). Comme prévu à notre budget, les

gains assurables ont augmenté ce trimestre, et le produit tiré des primes a été solide (augmentation de 1,4 %, 16 M\$, comparativement au T1 de 2015). La réduction du volume des demandes avec interruption de travail (baisse de 2,3 %) et l'amélioration des résultats de retour au travail ont aussi contribué au renforcement de notre situation financière.

CE QUE NOUS FAISONS POUR NOUS AMÉLIORER

Durées des demandes de l'annexe 2. Ce trimestre, nous continuons de constater une augmentation dans les résultats des durées courtes (trois et six mois) pour les demandes de l'annexe 2, ce qui signifie qu'un pourcentage supérieur de travailleuses et travailleurs de l'annexe 2 nécessitent toujours un soutien trois et six mois après leur lésion. Pour le deuxième trimestre de suite, les résultats de la durée de 12 mois ont eux aussi augmenté. Les employeurs de l'annexe 2 discutent avec nous de la façon d'améliorer notre soutien en vue de les aider à répondre à cette tendance.

Satisfaction globale à l'égard du service. Comme décrit dans l'article *Bulletin trimestriel* de ce trimestre, la prestation d'un service exceptionnel constituera l'un des principaux domaines d'intérêt de la CSPAAT dans les années à venir. Dans cette optique, nous travaillerons pour améliorer tant les résultats indiciaires de l'excellence du service que ceux de la satisfaction globale. En particulier, nous ciblerons certains aspects du service envers lesquels les travailleurs blessés et les employeurs ont exprimé une moindre satisfaction. Au cours de 2016, nous élaborerons une nouvelle stratégie en matière d'expérience de la clientèle qui exigera de poser un regard neuf pour savoir où et comment améliorer la qualité du service de même que d'établir de nouveaux paramètres en vue de nous imposer un niveau de service encore plus élevé.

Pourcentage de demandes dans les programmes de soins de santé intégrés. Compte tenu des antécédents positifs des programmes de soins de santé intégrés de la CSPAAT en ce qui a trait à l'amélioration des résultats de rétablissement et de retour au travail, nous avons établi l'ambitieux objectif d'augmenter en 2016 le pourcentage des demandes traitées par leur entremise. Même si le pourcentage enregistré au T1 de 2016 représente une amélioration par rapport au dernier exercice (pour l'annexe 1, le pourcentage cumulatif s'établit à 41 %, contre 40 % en 2015), nous reconnaissons qu'il demeure bien en deçà du pourcentage cible de 45 % que nous nous sommes fixé pour la fin de 2016. Ainsi, nous continuons de travailler sur l'atteinte de cet objectif. À 47 % au T1 de 2016, le résultat de l'annexe 2 est plus solide et dépasse déjà le pourcentage cible de fin d'exercice de 45 %.

SANTÉ ET SÉCURITÉ



OBJECTIFS

1

Promouvoir des stratégies de prévention des décès, des lésions et des maladies dans les lieux de travail de l'Ontario.

2

Renforcer l'intégration au sein du système de santé et sécurité au travail par l'entremise de partenariats et d'engagements communautaires.

Légère diminution du volume des demandes de prestations

Le nombre de demandes enregistrées pour l'annexe 1 au T1 de 2016 était de 0,7 % (342 demandes) inférieur à celui de l'exercice dernier. La différence est largement attribuable au volume des demandes avec interruption de travail, qui a baissé de 2,3 % (312 demandes). Le taux de lésion avec interruption de travail s'est amélioré et est passé à 0,87 lésion par 100 travailleurs en raison de la baisse du nombre des demandes avec interruption de travail enregistrées et d'une légère augmentation des gains assurables de 0,7 % au T1 de 2016. Chez les employeurs de l'annexe 2, le volume des demandes enregistrées a enregistré une baisse de 6,7 % au T1 de 2016 comparativement au même trimestre de l'exercice dernier. Le taux de lésion avec interruption de travail s'est amélioré de 3,6 %, passant de 2,50 à 2,41 cet exercice.

En ce qui concerne les plus grands secteurs d'industrie de la CSPAAT, le volume des demandes avec interruption de travail enregistrées a diminué dans les secteurs de la santé (baisse de 10,5 % ou 310 demandes), des transports (baisse de 10,4 % ou 164 demandes) et de la fabrication (baisse de 1,0 % ou 19 demandes), comparativement au T1 de 2015. En revanche, le volume de chacun des trois autres grands secteurs a augmenté, de 6,9 % pour l'automobile (35 demandes), de 6,3 % pour la construction (67 demandes) et de 1,3 % pour les services (54 demandes).

Comparativement aux trimestres précédents, le nombre des décès attribuables à des maladies professionnelles a augmenté, surtout chez les employeurs de l'annexe 2, en raison des dispositions législatives présomptives pour les pompiers liées au cancer.

1.1 Nouvelles demandes

ANNEXE 1

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Enregistrées	45 789	48 161	50 676	47 676	45 447	45 447
En instance	4 255	4 323	4 242	4 175	4 135	4 135
Acceptées	32 593	34 738	37 209	34 608	32 328	32 328
	78,5 %	79,2 %	80,1 %	79,6 %	78,3 %	78,3 %

ANNEXE 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Enregistrées	10 257	9 260	8 444	9 365	9 566	9 566
En instance	1 397	1 169	1 096	1 073	1 054	1 054
Acceptées	6 854	6 343	5 535	6 540	6 492	6 492
	77,4 %	78,4 %	75,3 %	78,9 %	76,3 %	76,3 %

1.2 Décès : Demandes acceptées pour décès traumatiques et maladies professionnelles

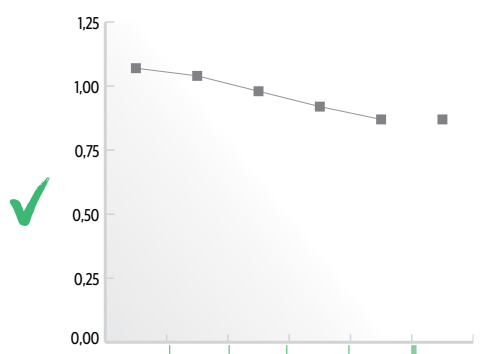
ANNEXES 1 ET 2

	2011	2012	2013	2014	2015	CUMUL 2016
Annexe 1 : Décès traumatiques	55	60	70	59	53	4
Annexe 2 : Décès traumatiques	4	5	3	1	4	0
Total des décès traumatiques	59	65	73	60	57	4
Annexe 1 : Décès causés par des maladies professionnelles*	191	189	159	167	175	53
Annexe 2 : Décès causés par des maladies professionnelles*	38	32	23	42	38	23
Total des décès causés par des maladies professionnelles*	229	221	182	209	213	76

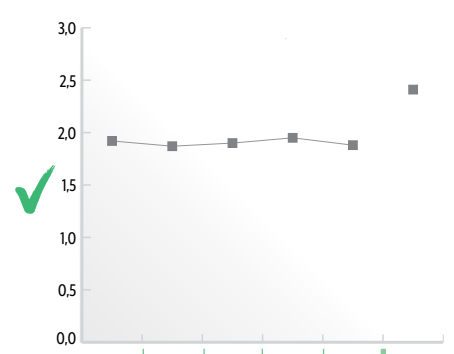
* Remarque : En raison de modifications législatives, les résultats des décès attribuables à des maladies professionnelles ne sont pas comparables d'une année à l'autre.

1.3 Taux de lésion ou de maladie avec interruption de travail

ANNEXE 1



ANNEXE 2



RETOUR AU TRAVAIL, RÉTABLISSEMENT ET PRESTATIONS ÉQUITABLES



OBJECTIFS

3

Améliorer les programmes de retour au travail et de rétablissement et administrer les prestations équitablement.

4

Améliorer l'intégration des services médicaux et des programmes de soins de santé en établissant des partenariats ciblés.

Les résultats des durées plus longues continuent de s'améliorer

Parmi les demandes de l'annexe 1, les résultats des courtes durées (trois et six mois) se sont maintenus au T1 de 2016 comparativement au T1 de 2015, alors que les résultats des durées plus longues ont poursuivi comme prévu leur amélioration. Par exemple, le pourcentage des travailleuses et travailleurs qui nécessitaient toujours des prestations 12 mois après leur lésion a chuté, passant de 3,9 % au T1 de 2015 à 3,6 %, tandis que le pourcentage de la durée de 72 mois a baissé, passant de 4,4 % à 3,2 %.

Les résultats positifs enregistrés par l'annexe 1 en matière de retour au travail concordent avec le maintien des solides résultats du programme de transition professionnelle de la CSPAAAT. Parmi les travailleurs blessés qui ont exécuté leur plan de transition professionnelle, près de huit travailleurs sur dix (79 %) étaient employés à la fin du programme, ce qui concorde avec le pourcentage de l'exercice dernier. Dans l'ensemble, 91,0 % des travailleuses et travailleurs de l'annexe 1 ont réalisé un retour au travail sans perte de salaire dans les 12 mois, comme au T1 de 2015.

Les résultats des durées courtes pour les demandes de l'annexe 2 ont continué d'augmenter et sont une fois de plus supérieurs à ceux du trimestre précédent. Comparativement au T1 de 2015, le pourcentage de la durée de trois mois a augmenté, passant de 7,8 % à 8,8 %, tandis que celui de la durée de six mois est passé de 3,7 % à 4,3 %. Les employeurs de l'annexe 2 discutent avec nous de la façon d'améliorer notre soutien en vue de les aider à répondre à cette tendance.

3.1 Retour au travail à 100 % des gains d'avant la lésion après 12 mois (demandes avec interruption de travail acceptées)

ANNEXE 1



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	91,0 %	92,0 %	92,4 %	91,7 %	91,0 %	91,0 %
Cible	92,0 %	92,0 %	92,0 %	92,0 %	92,2 %	92,2 %
Variation	-1,0 %	0,0 %	0,4 %	-0,3 %	-1,2 %	-1,2 %

ANNEXE 2



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	95,1 %	95,2 %	95,1 %	94,9 %	94,7 %	94,7 %
Exercice précédent	94,4 %	95,0 %	95,3 %	94,4 %	95,1 %	95,1 %
Variation	0,7 %	0,2 %	-0,2 %	0,5 %	-0,4 %	-0,4 %

3.2 Pourcentage moyen des prestations pour perte de gains (PG) après immobilisation

ANNEXE 1



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	45 %	45 %	45 %	45 %	46 %	46 %
Exercice précédent	46 %	46 %	46 %	47 %	45 %	45 %
Variation	-1 %	-1 %	-1 %	-2 %	1 %	1 %

ANNEXE 2



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	49 %	42 %	51 %	37 %	38 %	38 %
Exercice précédent	41 %	45 %	47 %	44 %	49 %	49 %
Variation	8 %	-3 %	4 %	-7 %	-11 %	-11 %

Remarque : En raison des faibles chiffres, le rendement de l'annexe 2 fait l'objet d'une évaluation cumulative plutôt que trimestrielle.

3.3 Pourcentage de décisions d'admissibilité rendues dans un délai de deux semaines à partir de la date d'enregistrement de la demande

ANNEXE 1



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	92 %	92 %	92 %	94 %	93 %	93 %
Cible	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
Variation	2 %	2 %	2 %	4 %	3 %	3 %

ANNEXE 2



	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	91 %	90 %	89 %	94 %	93 %	93 %
Cible	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
Variation	1 %	0 %	-1 %	4 %	3 %	3 %

3.4 Durées

ANNEXE 1

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	Cible	Évaluation
3 mois	11,0%	10,8%	10,8%	11,1%	11,0%	10,9%	△
6 mois	6,1%	6,0%	5,8%	5,9%	6,0%	5,8%	△
12 mois	3,9%	3,8%	3,6%	3,7%	3,6%	3,7%	✓
24 mois	2,8%	2,7%	2,7%	2,7%	2,6%	2,5%	△
48 mois	2,4%	2,3%	2,2%	2,1%	2,0%	2,2%	✓
72 mois	4,4%	4,2%	3,8%	3,4%	3,2%	3,2%	✓

ANNEXE 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	Évaluation c. exercice précédent
3 mois	7,8%	8,0%	8,2%	8,6%	8,8%	✗
6 mois	3,7%	3,9%	4,1%	4,2%	4,3%	✗
12 mois	1,8%	1,9%	1,9%	2,1%	2,3%	✗
24 mois	1,1%	1,0%	1,1%	1,0%	1,0%	✓
48 mois	0,6%	0,6%	0,5%	0,6%	0,6%	✓
72 mois	0,8%	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%	✓

3.5 Pourcentage d'emploi à l'issue du programme de transition professionnelle

ANNEXE 1

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	79%	79%	79%	79%	79%	79%
Exercice précédent	79%	79%	81%	77%	79%	79%
Variation	0%	0%	-2%	2%	0%	0%

ANNEXE 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	93%	96%	93%	94%	99%	99%
Exercice précédent	95%	99%	92%	94%	93%	93%
Variation	-2%	-3%	1%	0%	6%	6%

Remarque: En raison des faibles chiffres, le rendement de l'annexe 2 fait l'objet d'une évaluation cumulative plutôt que trimestrielle.

4.1 Pourcentage de travailleurs ayant une déficience permanente

ANNEXE 1

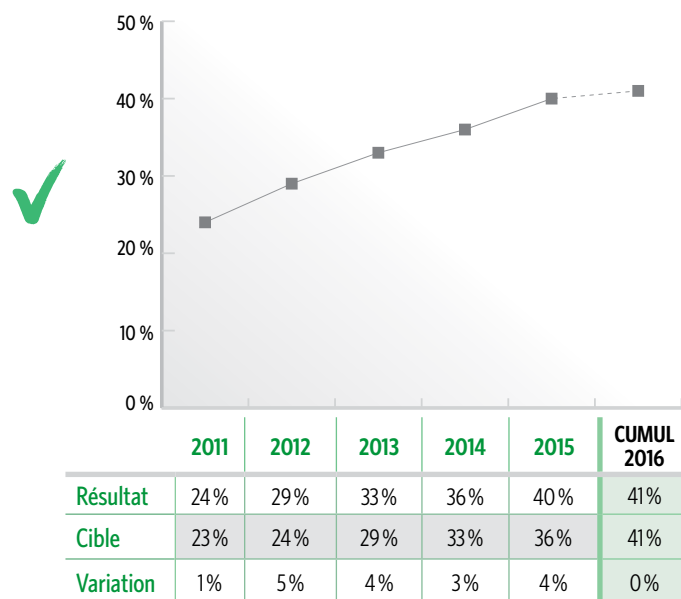
	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	5,6%	5,8%	5,7%	6,4%	6,1%	6,1%
Taux de référence	7,0%	7,0%	7,0%	7,0%	6,5%	6,5%
Variation	-1,4%	-1,2%	-1,3%	-0,6%	-0,4%	-0,4%

ANNEXE 2

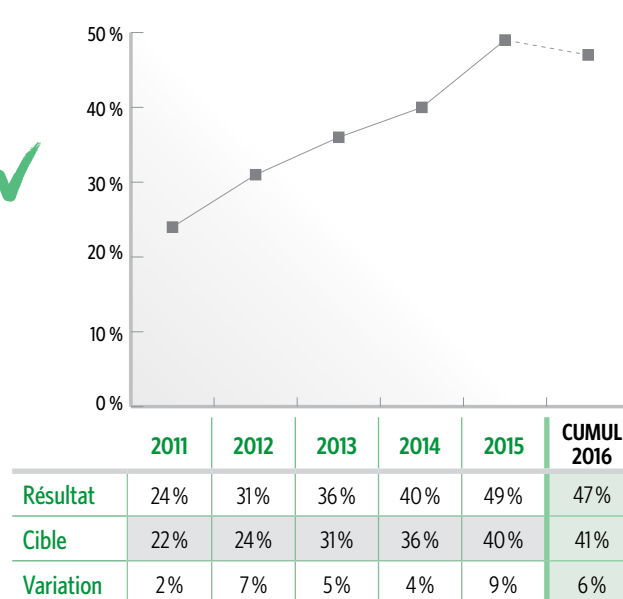
	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	1,9%	2,5%	2,7%	2,4%	2,5%	2,5%
Exercice précédent	1,9%	1,9%	1,9%	1,6%	1,9%	1,9%
Variation	0,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,6%	0,6%

4.2 Pourcentage de demandes dans les programmes de soins de santé intégrés

ANNEXE 1



ANNEXE 2



VIABILITÉ FINANCIÈRE

OBJECTIFS

5

S'assurer que les produits tirés des primes couvrent les coûts et que les prestations sont viables, tout en mettant en place un cadre d'établissement des taux transparent.

6

S'assurer que la stratégie de placement améliore la résilience du financement, tout en réalisant une mise en commun des éléments d'actif.

Renforcement de la viabilité financière malgré des marchés volatils

Ce trimestre, la CSPAAAT a de nouveau fait des progrès dans la réduction de son passif non provisionné (PNP) et le renforcement de sa viabilité financière. Le ratio de suffisance a augmenté de 1,8 % pour s'établir à 79,7 %.

Au T1 de 2016, le bénéfice des activités de base obtenu par la CSPAAAT s'est élevé à 281 M\$, soit 27 M\$ de plus que le chiffre prévu au budget. Les résultats du bénéfice des activités de base ont été alimentés par un produit tiré des primes qui était de 1,4 % supérieur à celui du T1 de 2015 (attribuable en partie à l'augmentation de 0,7 % des gains assurables). De plus, la baisse du nombre des demandes enregistrées et l'amélioration des résultats des durées longues ont entraîné la baisse des paiements de prestations au T1 de 2016. À 197 M\$, même si le total des charges administratives dépassait de 10 % celui de l'exercice dernier, il est resté en deçà du budget.

Le portefeuille de placements de la CSPAAAT s'est accru pour s'établir à 26,4 G\$ au T1, soit une augmentation nette de 105 M\$ enregistrée au cours du trimestre qui tient compte de pertes de placement nettes de 265 M\$, ce qui représente un rendement des placements de -1,0 %. Les rendements des portefeuilles sont attribuables à la faiblesse des rendements des actions et des fonds spéculatifs, partiellement contrebalancée par les rendements positifs du marché privé et des obligations.

5.1 Bénéfice des activités de base

ANNEXE 1

en M\$	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016
Résultat	271	334	334	290	281	281
Budget	215	294	279	187	254	254
Variation	56	40	55	103	27	27

5.2 Passif non provisionné (méthode de suffisance)

ANNEXE 1

en M\$	2011*	2012*	2013*	2014	2015	CUMUL 2016
Résultat	(14 199)	(13 299)	(10 638)	(8 697)	(6 984)	(6 420)
Budget	(12 294)	(13 772)	(13 777)	(11 424)	(8 129)	(7 062)
Variation	(1 905)	473	3 139	2 727	1 145	642

* selon la méthode de capitalisation

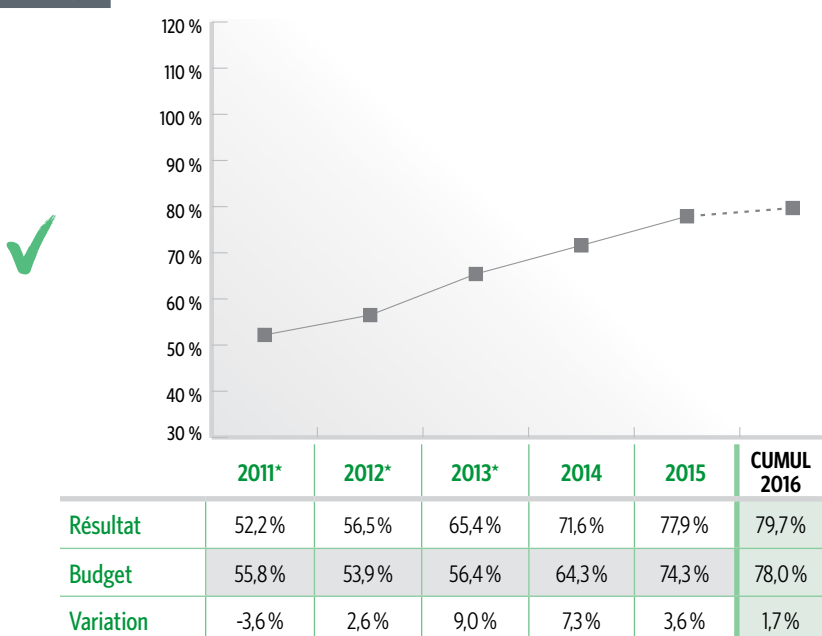
6.1 Total des rendements du fonds de placement (1 et 10 ans)

ANNEXE 1

	2011	2012	2013	2014	2015	T1 2016	Cible	Évaluation
1 an	2,3 %	10,5 %	12,7 %	10,3 %	5,8 %	-1,2 %	5,25 %	X
10 ans	4,6 %	6,3 %	6,3 %	6,5 %	6,0 %	5,4 %	5,25 %	✓

5.3 Ratio de suffisance

ANNEXE 1



* ratio de capitalisation



OBJECTIFS

7

Investir de manière ciblée dans les technologies et les programmes pour maximiser les résultats et la qualité des services que nous fournissons aux travailleurs et aux employeurs.

8

Générer davantage d'économies et prioriser les ressources à travers l'organisme.

Un faible nombre de contestations

En 2016, la CSPAAT élaborera de nouveaux paramètres pour assurer l'évaluation adéquate de nos progrès par rapport aux objectifs 7 et 8.

Le volume des contestations reçues par la CSPAAT continue d'enregistrer une baisse attribuable à la diminution du volume global des demandes, à l'amélioration des résultats globaux en matière de retour au travail et aux efforts déployés par notre équipe des opérations pour préparer davantage les dossiers en appel avant de les transmettre à la Division des services d'appel. Comparativement au T1 de 2015, il y a eu 21 % de contestations reçues en moins (1 791 contre 2 270), et le pourcentage des contestations résolues en six mois a augmenté, passant de 87 % à 89 %. Au T1 de 2016, on compte 1 920 contestations actives.

Ce trimestre, le pourcentage des contestations acceptées (16 %) et celui des contestations acceptées ou refusées en partie (13 %) concordent avec ceux du T1 de 2015 (16 % et 12 %).

8.1 Charges administratives par tranche de 100 \$ de gains assurables

ANNEXE 1

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	T1 2016
Résultat	0,37 \$	0,44 \$	0,41 \$	0,51 \$	0,41 \$	0,41 \$
Budget	0,42 \$	0,42 \$	0,44 \$	0,49 \$	0,42 \$	0,42 \$
Variation	(0,05 \$)	0,02 \$	(0,03 \$)	0,02 \$	(0,01 \$)	(0,01 \$)

8.2 Contestations – Nouvelles, Acceptées, Acceptées en partie

ANNEXES 1 ET 2

		T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	CUMUL 2016	Cible	Évaluation
Nouvelles contestations		2270	2015	1883	1880	1791	1791	1875	✓
% de contestations résolues	Acceptées	16%	17%	14%	17%	16%	16%	14-17%	✓
	Acceptées en partie	12%	13%	14%	12%	13%	13%	12-16%	✓

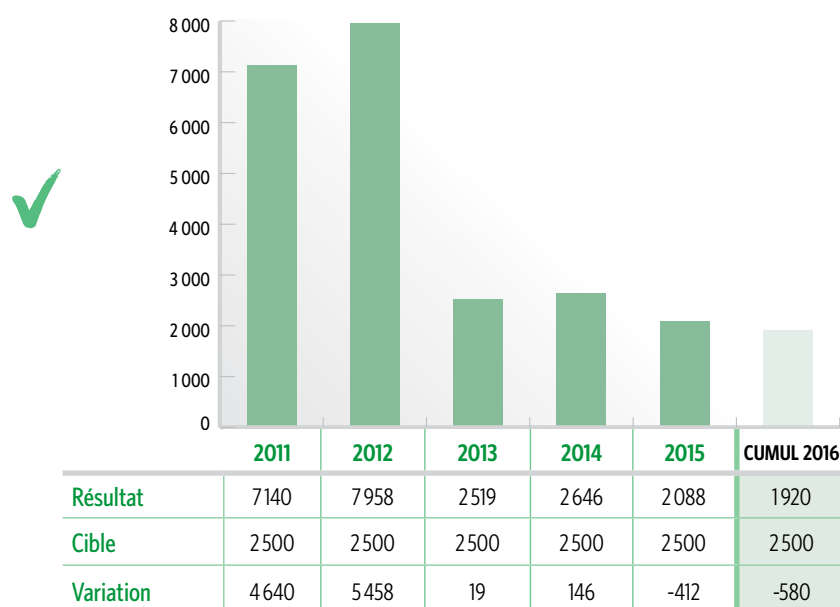
8.3 Pourcentage de contestations résolues en 6 mois

ANNEXES 1 ET 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	T1 2016
Résultat	87%	89%	85%	87%	89%	89%
Cible	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Variation	2%	4%	0%	2%	4%	4%

8.4 Nombre de contestations actives

ANNEXES 1 ET 2





OBJECTIFS

9

Attirer et conserver des employés engagés, responsables et compétents qui fournissent des services de haute qualité aux travailleurs, aux employeurs et à nos intervenants.

10

Assurer la stabilité organisationnelle en gérant la relève ainsi qu'en développant et en préservant le savoir collectif.

Nouveau paramètre de satisfaction de la clientèle

Dans le cadre du thème du plan stratégique « Notre personnel », nous communiquerons et surveillerons deux paramètres pour mesurer la satisfaction globale de la clientèle. L'indice de l'excellence du service est la moyenne simple des réponses à une série de questions portant sur la satisfaction vis-à-vis de différents aspects du service. Le nouveau paramètre de satisfaction globale est basé sur la réponse des clients à une seule question concernant la satisfaction à l'égard de leur expérience globale avec la CSPAAT. Cette nouvelle mesure a été mise en place en vue de nous imposer une norme de service encore plus élevée. Ce trimestre, 67 % des travailleurs blessés se sont dits satisfaits (réponses de 4 ou 5 sur une échelle de cinq points) en répondant à cette unique question. Chez les employeurs inscrits, notamment les employeurs qui ont ou non utilisé les services de gestion des demandes, le résultat était de 78 %.

Comme abordé dans l'article *Bulletin trimestriel* à la page 13, le service à la clientèle sera l'un des quatre domaines d'intérêt de la CSPAAT dans les années à venir. Nous améliorerons notre approche de service à la clientèle et envisagerons notre vision pour la future expérience de la clientèle de la CSPAAT à mesure que nous élaborerons en 2016 une nouvelle stratégie à cet égard. Dotés de cette nouvelle stratégie, nous chercherons à atteindre, au moyen d'innovations et en renforçant le talent des équipes de la CSPAAT, des niveaux de satisfaction de la clientèle encore plus élevés qu'actuellement pour faire preuve d'un véritable leadership dans ce domaine.

9.1 Indice de l'excellence du service

ANNEXES 1 ET 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	Cible	Évaluation
Demandes - Travailleurs blessés	73 %	80 %	76 %	74 %	76 %	77 %	△
Demandes - Employeurs	86 %	85 %	85 %	85 %	85 %	87 %	△
Gestion des comptes	88 %	90 %	89 %	88 %	89 %	90 %	△

9.2 Satisfaction globale

ANNEXES 1 ET 2

	T1 2015	T2 2015	T3 2015	T4 2015	T1 2016	Évaluation c. exercice précédent
Travailleurs blessés	68 %	66 %	71 %	69 %	67 %	△
Employeurs	75 %	75 %	74 %	74 %	78 %	✓

9.3 Engagement des employés



En voie d'élaboration

Bulletin trimestriel du T1 de 2016

Tracer la voie vers le succès

« **Q** u'il s'agisse des travailleurs, des employeurs, des personnes qui présentent des demandes ou qui retournent au travail, ou encore, du gouvernement et du public, la CSPAAT doit être considérée par tous comme un organisme qui agit en faisant preuve d'une intégrité et d'une objectivité rigoureuses et qui s'acquitte de ses responsabilités en respectant une norme d'excellence largement reconnue et constamment à la hausse. »

M. Thomas Teahen, président-directeur général de la CSPAAT

Ces deux principes d'intégrité et d'excellence sont au cœur même de la vision et des valeurs de la CSPAAT. À titre d'organisme fiduciaire, le succès de la CSPAAT ne peut être évalué en utilisant les mesures traditionnelles du secteur privé, comme la profitabilité ou la valeur des actions. Au lieu de cela, nous saurons que nous travaillons efficacement en tant qu'organisme et apportons une valeur ajoutée à la province lorsque la CSPAAT sera reconnue avant tout pour ces deux attributs. L'intégrité exige de nous de bâtir et de renouer la confiance ainsi que de faire preuve d'une objectivité et d'un respect sans faille envers les autres. Atteindre l'excellence consiste à montrer notre volonté d'exceller, de dépasser les attentes et de faire de la CSPAAT une force positive incontestable dans la vie des Ontariennes et Ontariens.

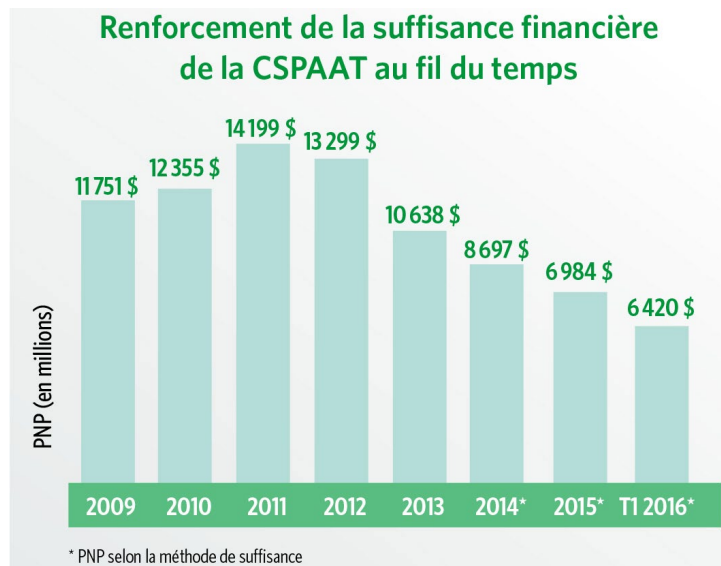
Pour devenir un organisme vraiment voué à l'intégrité et l'excellence, mais aussi réellement défini par ces deux notions, nous concentrerons nos efforts sur quatre domaines précis dans les années à venir : viabilité financière, service à la clientèle, innovation et miser sur notre personnel. Ces domaines, qui se recoupent étroitement avec le nouveau plan stratégique, contribueront à guider la réalisation des objectifs du plan et feront ressortir ses intentions principales. Nous estimons que ces quatre domaines établissent un juste équilibre entre le fait d'avoir une portée assez large pour progresser sensiblement dans l'amélioration de ce que nous offrons aux travailleurs et aux employeurs, tout en déployant suffisamment d'efforts ciblés pour permettre à nos équipes de continuer de suivre un axe de travail. Le présent *Bulletin trimestriel* met en évidence notre vision pour chaque domaine et la façon dont chacun d'eux s'allie au nouveau plan stratégique.

*Selon ses prévisions actuelles,
la CSPAAT s'attend à l'amortissement
du PNP d'ici 2022.*

VIABILITÉ FINANCIÈRE

Ces dernières années, la CSPAAT a réalisé d'énormes progrès en vue d'éliminer le passif non provisionné (PNP). En effet, le

PNP (méthode de suffisance) a été réduit de 1,7 G\$ au cours de l'exercice dernier uniquement et, après avoir atteint un sommet de 14,2 G\$ en 2011, il a maintenant été abaissé à 6,4 G\$. À la suite d'améliorations durables ces cinq dernières années, la CSPAAT est actuellement en avance sur l'échéancier prévu pour se conformer aux exigences de financement prescrites par la loi. En novembre 2015, la CSPAAT a publié un énoncé économique qui énonçait ses dernières prévisions et attentes concernant le moment où le PNP pourra être amorti. Ces prévisions incluaient des dispositions pour l'application de l'indexation intégrale à tous les dossiers et un allègement de primes pour les employeurs qui leur permettra de réinvestir dans leur lieu de travail. Il comprend aussi des prévisions quant aux taux de prime après l'amortissement du PNP et aux économies qui en découleraient pour l'économie ontarienne.



Nous devons nous assurer de miser sur le succès du passé pour voir aboutir ce bon travail. Cependant, l'amortissement du PNP n'est pas une fin en soi, mais un moyen de nous faire bénéficier de la liberté et de la souplesse nécessaires pour vraiment porter notre attention sur nos autres priorités et trouver de nouvelles façons d'offrir de la valeur aux Ontariennes et Ontariens.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

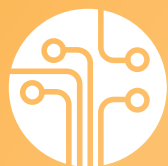
Au T1 de 2016, la CSPAAT a adopté une nouvelle méthode pour mesurer la satisfaction de la clientèle. En plus d'inclure comme par le passé l'indice de l'excellence du service (calculé en utilisant les réponses à une série de questions de sondage), le présent rapport comprend une nouvelle mesure qui repose sur une seule question visant à évaluer la réaction globale à la qualité du service. Grâce à celle-ci, la CSPAAT pourra utiliser l'analyse statistique pour mieux comprendre ce qui motive la satisfaction à l'égard du service, facilitant ainsi la prise de mesures selon les résultats du sondage en vue d'améliorer son rendement. Une unique question sur la satisfaction permettra aussi à la CSPAAT de comparer plus facilement son rendement en la matière à celui d'autres provinces ou territoires, puisque la plupart des autres commissions des accidents du travail du Canada utilisent cette approche.

Cependant, peu importe les résultats du sondage, nous savons que nous pouvons en faire plus pour dépasser les attentes des travailleurs et des employeurs ainsi que pour faire preuve de leadership dans ce domaine. Notre objectif est d'amener notre service à un niveau où, même si les employeurs et les travailleurs blessés pouvaient se procurer ailleurs une assurance contre les accidents du travail ou une indemnisation, ils continueraient de considérer la CSPAAT comme leur premier choix.

Un meilleur service consiste à continuer d'améliorer la rapidité de nos réponses, d'augmenter notre productivité et, avant tout, de trouver de nouvelles façons de simplifier la vie des personnes que nous servons durant une période difficile et de grande vulnérabilité pour elles. Ce domaine d'intérêt est celui qui est le plus étroitement lié aux quatre autres. Les améliorations apportées à notre service exigeront très certainement de faire preuve d'innovation de même que de disposer d'un personnel talentueux et engagé.

Un meilleur service consiste à trouver de nouvelles façons de simplifier la vie des personnes que nous servons durant une période difficile et de grande vulnérabilité.

La technologie joue un rôle essentiel dans le service à la clientèle. Les intervenantes et intervenants s'attendent désormais à pouvoir accéder en tout temps à des services en ligne, et la CSPAAT en offre à présent huit, allant de Paiement en ligne, qui permet aux employeurs de payer leurs primes par voie électronique, à Formulaire 7 en ligne, qui rend possible la déclaration électronique des lésions et maladies professionnelles. Nous envisageons leur expansion dans les années à venir afin d'offrir un portail sécurisé où les travailleurs et les employeurs



PROCHAINES INNOVATIONS

À la CSPAAT, nous avons déjà amorcé un certain nombre de nouvelles initiatives qui mèneront à des innovations et à des améliorations dans notre travail dans les mois et années à venir.

SYSTÈME DES DEMANDES ET DES COMPTES D'ENTREPRISES (ACES)

Actuellement, la CSPAAT met en œuvre ACES, un nouveau système intégré d'administration des comptes d'employeurs et de gestion des demandes qui remplace de multiples systèmes en fin de vie. Présentement, le nouveau système sert à gérer les comptes de 300 000 employeurs et contribue annuellement à la collecte de 4 G\$ en produit tiré des primes. D'ici la fin de l'année, toutes les composantes du système relatif aux dossiers auront été mises en œuvre, y compris l'enregistrement et la gestion des demandes. Cette technologie nous aidera en fournissant un système qui permet

- un accès rapide aux bonnes données pour favoriser un meilleur service ainsi que de meilleurs résultats de retour au travail et de rétablissement;
- l'automatisation de processus manuels;
- une approche plus normalisée à l'égard des demandes et des comptes;
- une plateforme technologique plus souple pour soutenir l'amélioration continue des affaires.

MODERNISATION DU CADRE DE TARIFICATION

Pour répondre aux défis du système actuel de classification et d'établissement des taux de prime, la CSPAAT a entrepris une initiative majeure qui changera la façon dont les employeurs sont classifiés et les taux de prime établis. Le nouveau cadre de tarification est élaboré avec l'aide de nos intervenantes et intervenants, dont les commentaires sont recueillis par l'entremise de consultations à chaque étape de l'élaboration avant d'être intégrés. À l'automne 2016, la CSPAAT demandera au conseil d'administration d'approuver le nouveau cadre de tarification en vue d'une mise en œuvre prévue au plus tôt en 2019.

FAVORISER LES ENSEIGNEMENTS DES ANTÉCÉDENTS D'INDEMNISATION

Afin d'offrir un meilleur service sur son site Web, la CSPAAT est en train d'élaborer un outil en ligne pour permettre aux employeurs de consulter leurs antécédents en matière d'indemnisation et de sécurité, et de les comparer à ceux de l'industrie dans son ensemble. L'outil vise à aider les employeurs à cerner les lacunes au niveau de la sécurité qui leur permettraient de rendre leur lieu de travail plus sécuritaire si elles sont corrigées.

ADOPTION D'UNE STRATÉGIE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE NOUVELLE ET NOVATRICE

À la CSPAAT, nous repensons l'expérience de la clientèle offerte aux travailleurs et aux employeurs. Nous sommes fiers de l'amélioration de notre niveau de service ces dernières années, mais à présent, nous souhaitons nous servir de nouvelles approches tant pour comprendre les points faibles que pour y remédier. Ce travail débouchera sur une nouvelle stratégie de service à la clientèle et, finalement, sur de nouvelles améliorations continues de notre service.

peuvent consulter les renseignements et l'évolution des dossiers, accéder à tous les services en ligne et analyser les tendances des demandes pour leur permettre d'améliorer la sécurité de leur lieu de travail.



Nous reconnaissons qu'il ne sera pas toujours évident de savoir ce que nous devons améliorer dans notre travail et comment assurer l'obtention de meilleurs résultats. Pour relever les défis sur notre chemin, nous devons faire preuve de créativité et d'ingéniosité, et c'est pourquoi nous avons incorporé l'innovation parmi les quatre domaines d'intérêt pour les années à venir.

Dans le sens traditionnel du terme, l'innovation est probablement plus facile à associer aux entreprises privées, notamment celles du secteur de la technologie, de la biomédecine ou des énergies renouvelables, qu'à une commission des accidents du travail centenaire. La CSPAAT se doit de protéger les prestations des travailleurs blessés et de se servir de l'argent des primes des employeurs avec grande prudence. Avec cette obligation à l'esprit, nous tendons à agir de manière conventionnelle plutôt qu'avant-gardiste. Cela dit, nous croyons qu'il est impératif d'avoir recours aux innovations pour constamment améliorer le service et notre efficience ainsi que pour offrir une valeur accrue et répondre plus pleinement aux besoins des intervenantes et intervenants. Pour être de vrais novateurs, nous devons songer à la façon de mieux faire et d'offrir une valeur nouvelle ou accrue aux travailleurs et aux employeurs.

Il ne sera pas toujours évident de savoir comment assurer l'obtention de meilleurs résultats. Pour relever les défis sur notre chemin, nous devons faire preuve de créativité et d'ingéniosité.

Les innovations ne doivent pas toujours provenir de la CSPAAT. Nous savons qu'il existe beaucoup de choses à apprendre de nos pairs dans d'autres provinces ou territoires. Ainsi, la CSPAAT surveille régulièrement les nouvelles initiatives qui se sont révélées efficaces ailleurs et qui pourraient être des choix judicieux à appliquer au régime d'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario pour l'adapter. À la CSPAAT, nous appuyons aussi, par l'entremise de notre programme de subvention et de recherche, les chercheuses et chercheurs externes dont les propositions d'approfondissement des connaissances et de meilleures pratiques sont les plus prometteuses pour nous aider à améliorer le régime. Nos intervenants et organismes partenaires qui se concentrent sur la santé et la sécurité au travail ou sur le rétablissement et le retour au travail des travailleurs sont une autre source importante lorsque nous examinons où et comment innover.

De nombreuses entreprises commencent à réaliser que les données forment le bien le plus précieux du 21^e siècle. La

CSPAAT recueille des données auprès des employeurs et des travailleurs qui peuvent servir à mieux comprendre les tendances et à améliorer les services. Nous miserons davantage sur notre capacité de veille économique actuelle pour mieux cerner et prévenir les lésions et maladies professionnelles ainsi que mieux déterminer les domaines où nous pouvons améliorer les résultats pour les travailleurs blessés et les employeurs. L'analyse novatrice de données peut aussi nous aider à comprendre quelles sont les solutions les plus susceptibles de réussir, où des goulots d'étranglement existent dans nos processus de prestation de services ou de travail et comment mieux se préparer à réagir aux tendances.



MISER SUR NOTRE PERSONNEL

Pour pouvoir progresser dans les trois domaines ci-dessus, nous aurons besoin d'une équipe compétente, avertie, créative et dévouée. Plus que jamais, nous désirons doter les employés de la CSPAAT de ce qui est nécessaire pour créer un environnement de travail cultivant le succès. En adoptant une planification stratégique de l'effectif, nous travaillerons pour attirer et conserver les talents dont nous avons besoin en qualité d'employeur ontarien modèle. Ce n'est qu'en traitant nos propres employés équitablement, en les aidant à perfectionner leurs compétences et à avancer dans leur carrière ainsi qu'en assurant leur santé et sécurité que nous pouvons nous attendre à la même chose des employeurs que nous servons.

Nous prévoyons que notre travail dans le cadre des trois premiers domaines énoncés constituera un cercle vertueux d'attraction et de conservation des meilleurs talents. Comme nous pouvons faire davantage preuve de leadership dans les domaines du service à la clientèle et de l'innovation, nous espérons que ce succès servira à attirer celles et ceux qui souhaitent intégrer une équipe de premier rang ou continuer d'en faire partie.

Nous travaillerons pour attirer et conserver les talents dont nous avons besoin en qualité d'employeur ontarien modèle.

La CSPAAT ne peut accomplir seule le travail qu'elle doit faire dans les quatre domaines décrits ci-dessus. Nous attendons donc avec impatience les nouvelles occasions de collaborer avec les travailleurs et les employeurs dans chaque domaine, en tant que partenaires. Ce n'est qu'avec l'engagement de la clientèle que nous pouvons être certains de développer l'organisme de manière à ajouter la plus grande valeur et de faire des changements qui auront un impact positif. Nous avons aussi hâte de continuer à partager, dans les prochains rapports trimestriels, nos résultats et notre niveau de réussite concernant l'atteinte des objectifs énoncés dans notre nouveau plan stratégique.



PUBLIÉ EN JUIN 2016