
Mesurer pour assurer le succès Rendre compte des résultats

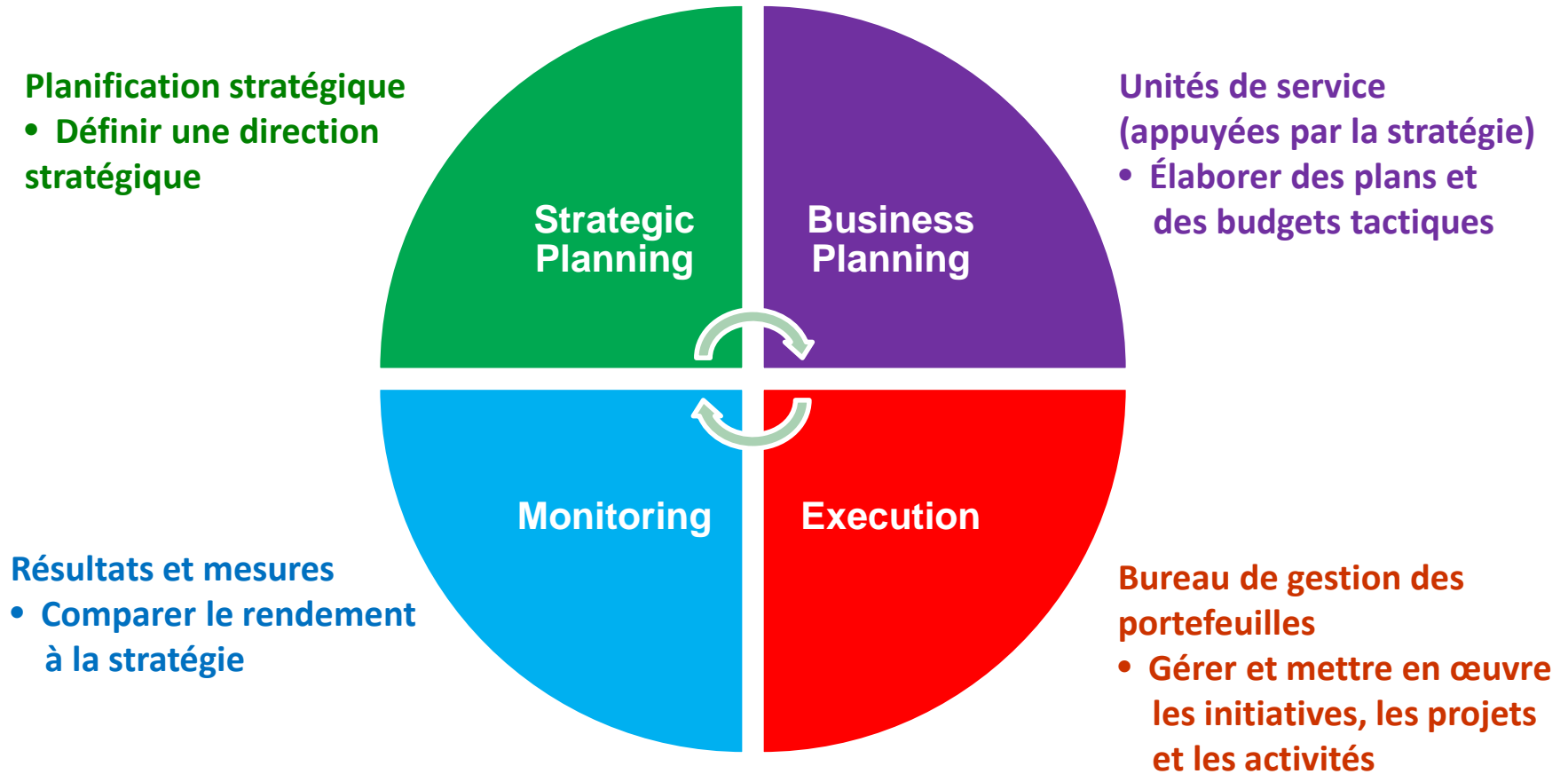
29 septembre 2014

Sean Baird, vice-président, Stratégie et communications, CSPAAT
Eugene Wen, vice-président et statisticien en chef, CSPAAT

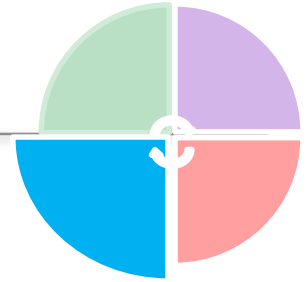
Programme

- Le processus de planification stratégique de la CSPAAT.
- L'évolution de la mesure du rendement à la CSPAAT.
- Les résultats.

Processus de planification stratégique



Mesure du rendement

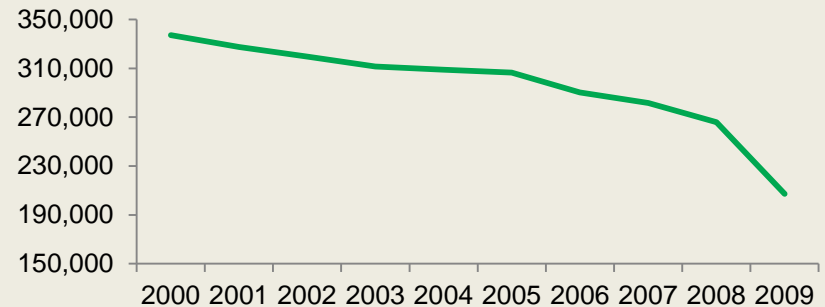


- La mesure du rendement :
 - consiste en la collecte, l'analyse et la communication de renseignements;
 - permet d'évaluer l'efficacité de la gestion et les résultats obtenus.
- De bonnes mesures du rendement répondent à trois questions clés :
 - Atteignons-nous les résultats que nous avons projetés?
 - Des mesures de gestion sont-elles requises?
 - Comment améliorer les programmes, processus ou services?

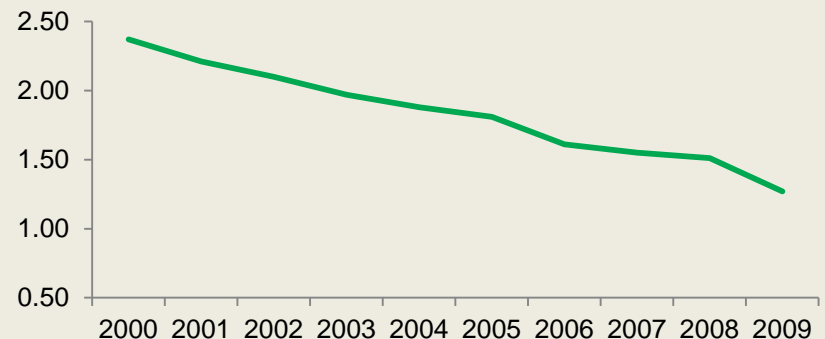
Évolution de la mesure du rendement à la CSPAAT

- De 1999 à 2009, l'accent portait principalement sur la prévention des lésions et des maladies professionnelles.
- Comme la plupart des provinces ou des territoires, nous avons réalisé d'importantes améliorations à cet égard.

Lost Time Claims

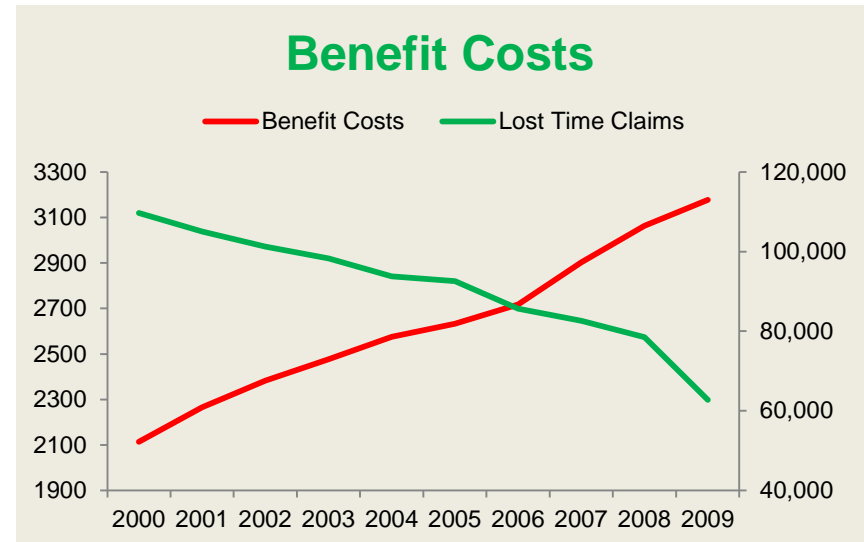


LTI Rate



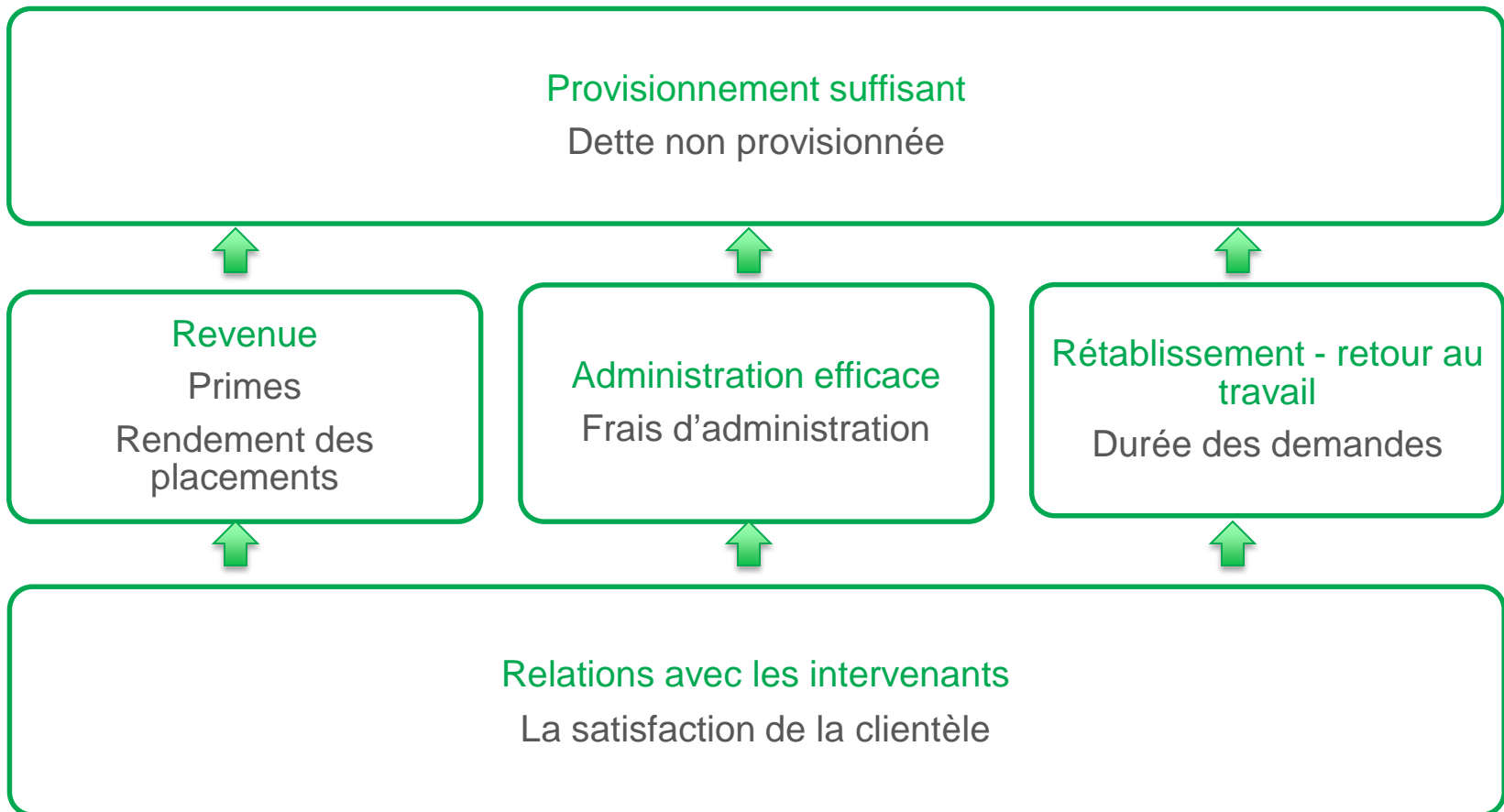
Évolution de la mesure du rendement à la CSPAAT (suite)

- Cependant, nos autres secteurs de rendement se sont détériorés et les coûts ont augmenté.
- Nous avons reconnu qu'un changement fondamental était nécessaire au sein de l'organisme.
- Une stratégie complète de mesure du rendement était nécessaire pour assurer le succès.



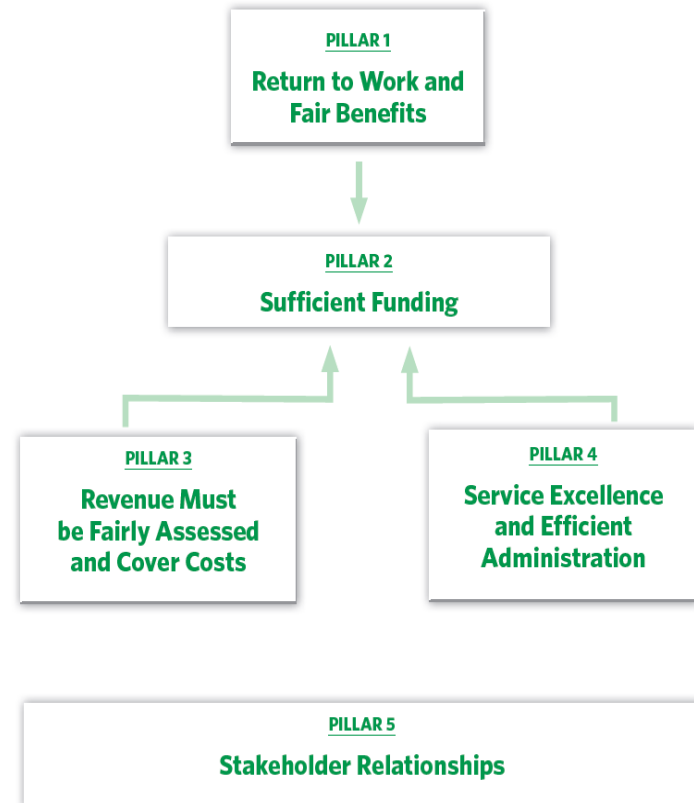
Détermination de nos facteurs opérationnels

- En 2010, la CSPAAT a entrepris une analyse approfondie pour déterminer nos principaux facteurs opérationnels.



Plan stratégique de 2012 - 2016

- Les résultats de l'analyse ont été la base d'un nouveau plan stratégique.
- De concert avec le plan, nous avons élaboré une méthode de mesure entièrement nouvelle.



Notre modèle

- Notre modèle commence avec notre plan stratégique, qui établit clairement les objectifs de la CSPAAT. Nos mesures cadrent parfaitement avec les objectifs.



1. Nouveau plan stratégique pluriannuel

5 ans

Vers quoi allons-nous?



2. Plan d'activités annuel

Annuellement

Comment atteindrons-nous cet objectif?



3. Rapports d'évaluation trimestriels

Trimestriellement

Comment vont les choses?

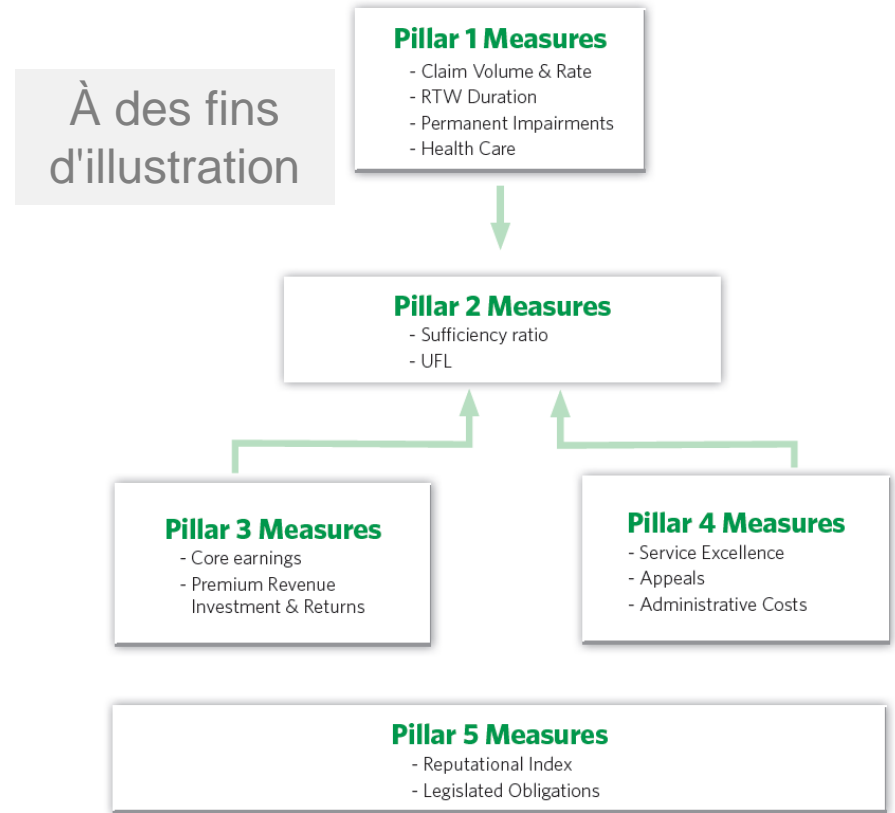


4. Feuilles de notation de la haute direction

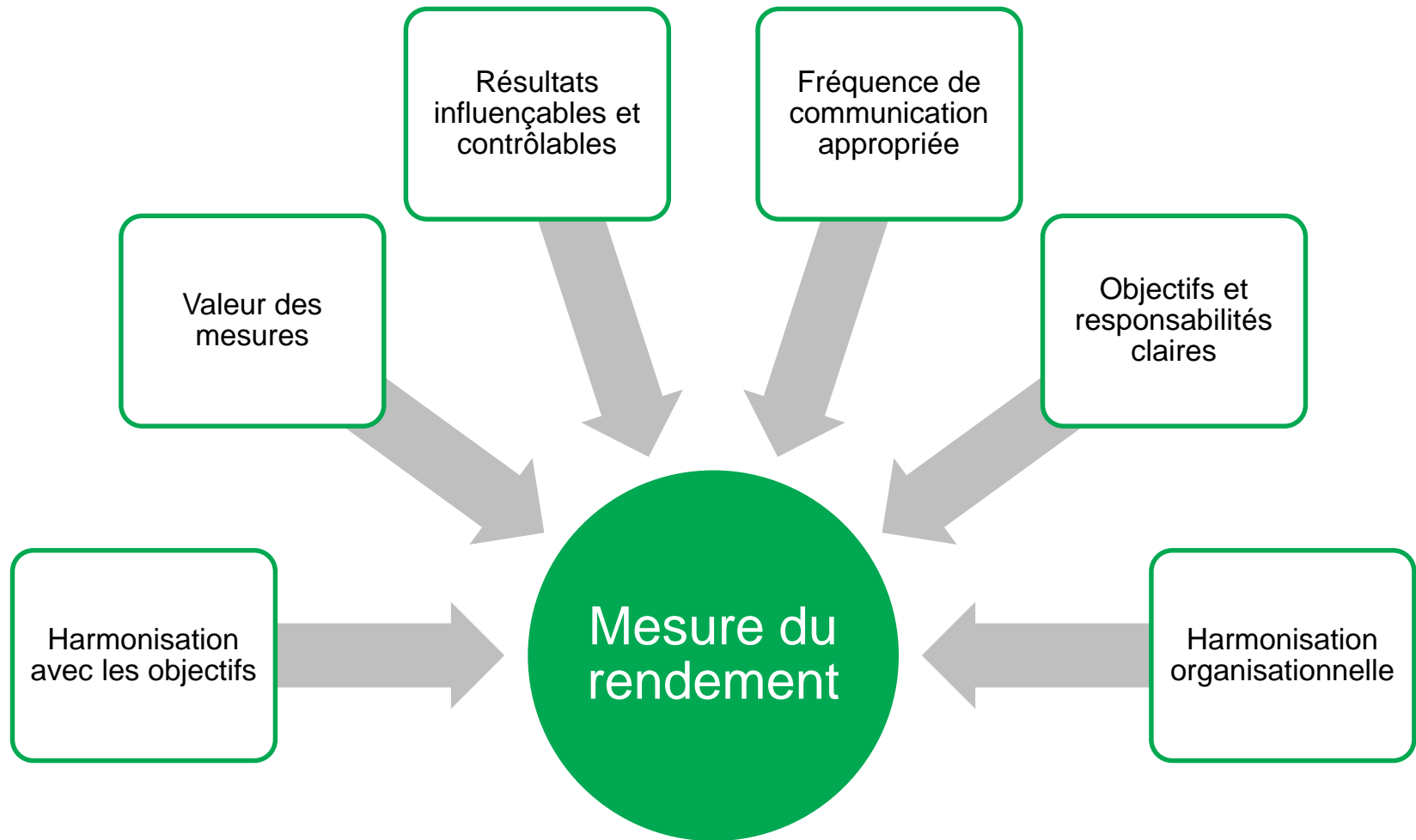
Annuellement

Nos mesures de rendement

- Cadrent avec les cinq piliers du plan stratégique.
- Permettent de mesurer nos progrès par rapport aux objectifs du plan.
- Aident à évaluer l'efficacité des mesures de gestion.
- Permettent de déterminer si des corrections à mi-parcours devraient être envisagées.



En quoi consiste une bonne mesure?



Établissement d'objectifs

- La CSPAAT a recours à deux méthodes principales pour établir des objectifs :
 - Analyse comparative : méthode utilisée pour évaluer notre rendement en fonction de celui des autres provinces, territoires ou organismes (p. ex., contestations, satisfaction de la clientèle, etc.).
 - Prévisions : méthode utilisée pour prédire le rendement attendu. Les deux types de prévisions sont :
 - Prévision statistique : utilisation de modèles statistiques comme les séries chronologiques (p. ex., durée de la demande des prestations);
 - Prévision financière : utilisation de modèles statistiques ainsi que d'autres renseignements disponibles (p. ex., masse salariale assurable).
- Nous élaborons des modèles d'analyse prédictive pour mieux prédire le rendement futur.

Apparition d'écarts

- L'établissement d'écarts acceptables fait en sorte que les dirigeants réagissent uniquement lorsque cela est nécessaire.
- Pour la plupart des mesures, nous utilisons la méthode d'extrapolation rétrospective pour établir l'écart prévu.
- Toute variation située à un écart type près est évaluée, mais des mesures ne sont pas forcément prises en fonction de celle-ci.



Autonomie

- Une unité indépendante, distincte du secteur opérationnel :
 - Gère et fournit toutes les données;
 - Effectue des analyses en continu;
 - Mène des enquêtes pour évaluer la satisfaction de la clientèle envers les produits et services.
- Les rapports sont produits par des organismes indépendants (p. ex., le Conference Board of Canada est utilisé pour la validation périodique des analyses).
- Un fournisseur externe réalise des enquêtes très approfondies sur la satisfaction de la clientèle et fournit une analyse.

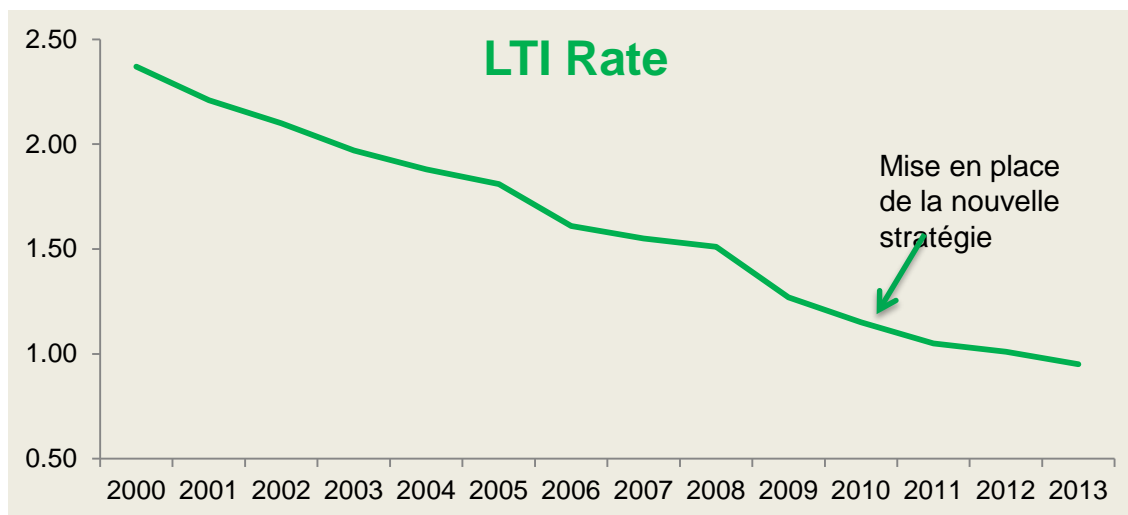
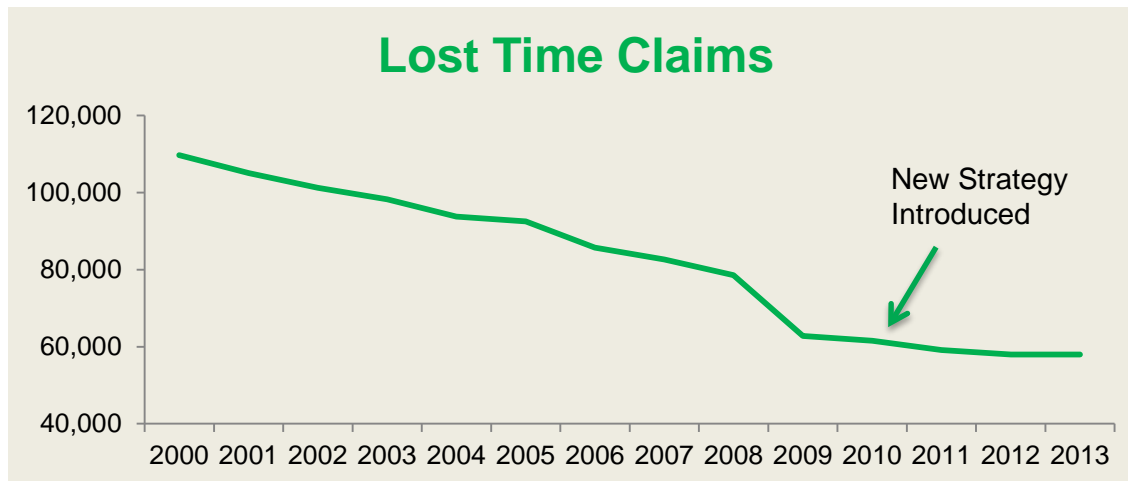
Rendre compte des résultats

- Discussions mensuelles sur le rendement avec la haute direction.
- Rendement communiqué trimestriellement au conseil d'administration et publié sur notre site Web.
- Fait preuve de transparence et suscite la confiance des intervenants envers le régime.
- Permet de communiquer en utilisant des articles «Point de mire».

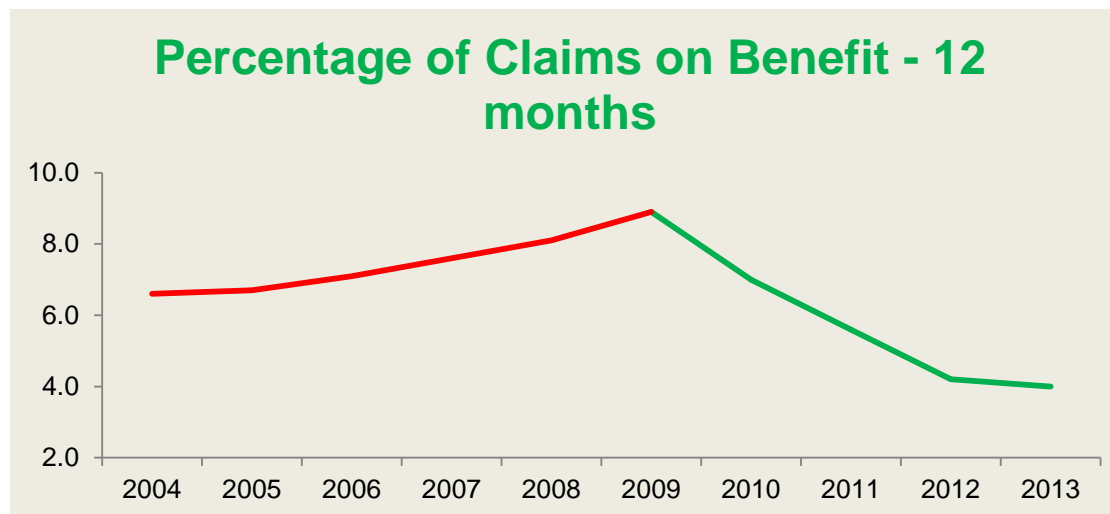
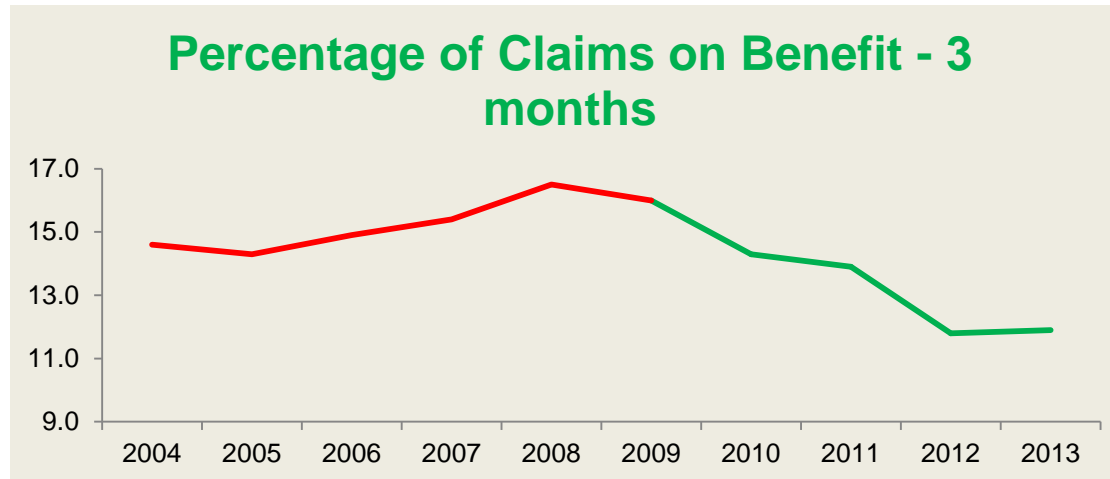


Et quels sont les résultats que nous avons obtenus?

Tout comme dans les autres provinces ou territoires, le nombre de demandes de prestations avec interruption de travail a continué à baisser

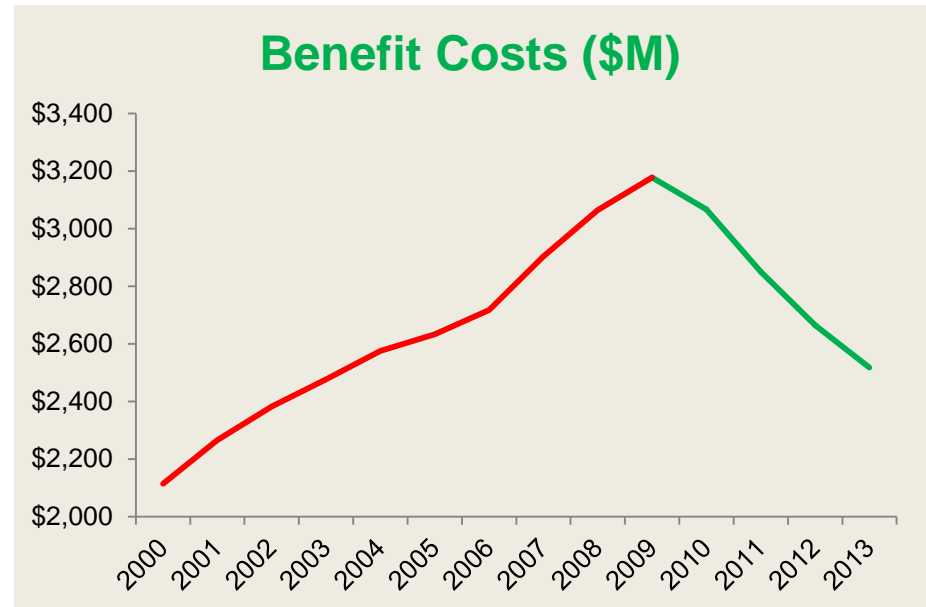


et les résultats en matière de rétablissement et de retour au travail se sont améliorés



En guise de résultat...

- Les coûts d'indemnisation ont diminué tandis que les résultats pour les travailleurs et les employeurs se sont améliorés.
- La dette non provisionnée a diminué, passant de 14,1 G\$ à 9,5 G\$ au deuxième trimestre de 2013.
- La CSPAAT est en bonne voie de satisfaire aux exigences de financement prévues par la loi.



Vous avez des questions?