

Gestion de changement efficace en période difficile

L'expérience de WHSCC Terre-Neuve
et Labrador et de la CAT de la
Saskatchewan ...



Symposium d'apprentissage de l'ACATC
2014, le 1er octobre 2014









Contexte

- En 2006, le conseil d'administration a approuvé un projet stratégique pour trouver une solution au problème de l'augmentation de la durée des demandes d'indemnisation et des coûts de soins de santé qui en découlent
- Par conséquent, la Commission a approuvé le modèle de gestion des demandes d'indemnisation comme initiative stratégique à long terme
- La Commission a choisi de bâtir une solution sur mesure
- En 2014, la gestion des demandes d'indemnisation continue d'être un projet stratégique pour la Commission

Contexte

- En 2007, les membres du conseil ont approuvé l'analyse de rentabilité visant à remplacer le système en place utilisé dans le cadre de notre processus de gestion des demandes d'indemnisation
- Un plan de projet a été créé et amorcé
- 2010 – Achat du **système Fineos**
- Février 2012 – Le nouveau système de gestion est **PRÊT À UTILISER**
- En cours – examen des procédés actuels et améliorations continues du service

Éléments clés du nouveau modèle

État	Éléments
	Nouveaux formulaires d'avis de lésion (9+1)
	IPFM et enregistrement des demandes d'indemnisation
	Admissibilité (partielle)
	Gestion de cas et soins de santé
	Retour au travail rapide et sécuritaire (Phase 2 en 2014)
	Réintégration au marché du travail
	Gestion des fournisseurs/moteur de paiement unique (partiel)
	Services additionnels
	Modèle d'assurance de la qualité
	Intégration aux services en ligne (partiel, en cours)

Éléments clés du nouveau modèle

- ✓ Le système par internet assure l'uniformité et est **facile à utiliser**
- ✓ Garantit qualité et uniformité tout au long du processus de traitement des demandes d'indemnisation
- ✓ Facilite la mise en application par une approche de choc
- ✓ Améliore les procédés de paiements et de rajustement de paiements
- ✓ Capacité de **séparer la personne de la demande d'indemnisation**
- ✓ Utilisation continue de notre système d'imagerie en place
- ✓ Ouvre la porte aux services par internet/en ligne
- ✓ Contribue à la **stratégie globale d'entreprise en matière de service à la clientèle**

wcb

Saskatchewan
Workers'
Compensation
Board

What Does Our New Application Look Like?



NEWFOUNDLAND
& LABRADOR



Work Queue Claim Tools

Letters Note Add Task Claims Master Review Print Claim Summary Copy Claim Number Refresh

Work Center: Claim

Work

My Work All Work Open Tasks

Alerts / avis

- OPIOIDS rcv'd in last 12 mnths
- Proportionment comments exist

Tout le travail

Claim Summary Case Plan X

Personal

SIN: MCP: Date of Birth: Written Consent

Claim Information

Claim Type: Date of Inj: TEL: Weeks: Remb Weeks: 13.87 Occupation: Remb Status: EEL Status:

Area of Involvement

TEL

Case Manager: Theresa Minnett (2935)
 Team Lead: Diane Ryan (1512)
 Supervisor: Ann Marie Bishop (1365)
 CSA: Cheryl Clancy (1345)
 HCBA: Wanda Fitzpatrick (1352)

Sub-Program Information

Current Sub-Program: ESRTW - PAY
 Start Date: 2010-09-24
 End Date: 2010-10-01
 Next Cheque Date: 2010-09-23

Related Claims (5)

Lost Time

Injury Date: 2000-05-04
 Occupation:
 Employer:
 Area of Involvement:

Part of Body

POB Position Status

Lost Time

Injury Date: 1997-05-09
 Occupation:
 Employer:
 Area of Involvement:

Part of Body

POB Position Status

Lost Time

Injury Date: 1986-11-05
 Occupation:
 Employer:
 Area of Involvement:

Part of Body

POB Position Status

Health Care

Injury Date: 1986-07-16
 Occupation:
 Employer:
 Area of Involvement:

Claim Explorer

Claim 811515

- Claim Master
- Summary
- Worker Information
- Employment Information
- Injury Information
- Tracking Information
- Notes / Activities / Alerts
- Content
- Medical Invoices
- Case Plan
- Folders
- Adjudication
- Administration
- Appeal Issues
- CBOR
- Chiropractic
- Claims Registration/IPFM
- Early & Safe Return to Work
- Entitlement Decisions
- General Health Care
- General O.T. Management
- Initial Contact
- Multidisciplinary Assessment

Information

Part of Body (1) Treatments Multidisciplinary Assessment (1) Occupational Therapy (7) Worker Events (2)

Date	Claim Number	Part of Body	Position	Diagnosis	Status
2009-07-02		Sacroiliac region		Mechanical back pain	Compensable

Employer Information

Trade Name: Address

Legal Name:

Firm Number:

2.0.0.42

Enlarge 100

Demandes connexes

Tout le travail

Siège de lésion

Sommaire de la demande



Siège de lésion

Catégories de cas

Champ d'approbation

Lien d'image de document

État graphique du RT

Description du plan d'intervention

Description de circonstance

Activités du travailleur

Plan d'intervention



Demande d'indemnisation générale

Details for Workers Compensation Claim UI Config Mode | About | Logout | Pin Screen

Workers Compensation Claim - 1 Claimant - K Status: Closed

General Claim Case Team Wage Bases Tasks Case Map Documents Case Actions Case Alias Medical Payment History Claim Data Changes Linked Cases Coverage Claim Costs Custom

Case Details

Claim Number

Status Closed
Claim Complexity: 4 09 1998 [Edit](#)

Ownership

Handler Joanne Newnan (JNEWMAN)
Reassign To user [👤](#)
To department [🏢](#) Automatic Reassignment [Run](#)

May 25 1998
May 25 1998
Unknown
Time Loss
Internal Audit Flag:
Claim Decision: Accepted
First Earning Loss Date: May 28 1998

Reported to Emp. Date: -

WCB Notified Date: Jun 08 1998
Subrogation Referral:

Type of Injury: Accident
OH&S Referral:
Work Related Death:
Date of Death: -

Injury Location:

Employer Location:

Override SIN Flag:
Exclude from Disaster Reserving:

[Edit](#)

Area of Injury

Area Of Body Unknown Area Unknown Side Unknown

Area Of Body Area Side

Onglets des demandes individuelles

Onglets des employés individuels



Itinéraire du cas

Details for Workers Compensation Claim UI Config Mode | About | Logout | Pin Screen

Workers Compensation Claim - 10092477 Claimant - H...ir Status: Closed

General Claim Case Team Wage Bases Tasks **Case Map** Documents Case Actions Case Alias Medical Payment History Claim Data Changes Linked Cases Coverage Claim Costs Custom

Case Map

10092477
Workers Compensation Claim

- H...ir (Claim...)
- S... (Injur...)
- S... Primary Ca...

AP-1
Appeals Case

- Ki... (Appel...)

WL-1
Wage Loss Benefit

- H...ir (Claim...)
- ... (Emplo...)

ME-1
Expenses / Medical Account...

- ... (Claim...)

FP-1
Functional PFI Benefit

- H...ir (Claim...)

Close

Éléments individuels

Système partagé

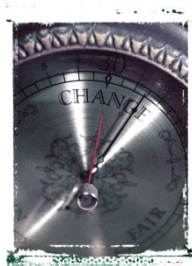
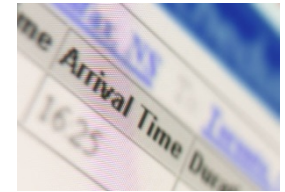
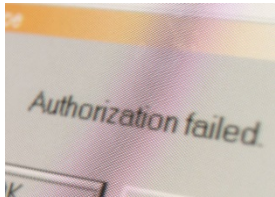
Avantages

- Amélioration de la prestation de services aux travailleurs blessés et à leurs employeurs
- Intervention plus rapide en ce qui concerne les demandes d'indemnisation
- Meilleure gestion des soins de santé
- Meilleure gestion des coûts
- Meilleure protection des renseignements confidentiels
- Logiciel plus efficace et plus convivial

Avantages

- ✓ **Système convivial**
- ✓ Gains opérationnels immobilisés reliés à la gestion de cas axée sur le travail en équipe
- ✓ Plus grande satisfaction des utilisateurs et des clients
- ✓ Uniformité du processus
- ✓ **Réduction considérable du temps de formation**
- ✓ Automatisation des paiements – moins d’erreurs
- ✓ Abandon progressif de la technologie de plus en plus désuète

Défis



Méthode de gestion du changement



***La plupart du temps,
les choses sont difficiles
avant de devenir faciles.***



Depuis le début...

La Commission a établi des éléments fondamentaux essentiels pour appuyer les changements

1. Soutien de la direction et du conseil
2. Analyse de rentabilité
3. Méthode par étapes
4. Structure de gouvernance du projet
5. Gestion de projet d'entreprise
6. Preuve du concept

Méthode organisationnelle

- **Initiative et soutien d'entreprise**
- Recherche, recherche, recherche
- Analyse de rentabilité
- Approche de choc
- Gouvernance
- Plan et comité de projet
- Formation, communication, formation, communication
- **Gestion du changement**

Vrai ou faux?

***La plupart des gens sont
réfractaires au
changement.***



Au cours de sa vie, une personne...

- Quitte la maison familiale...
- Emménage avec des amis...
- Se fiance, se marie...
- Divorce...
- Achète une maison...
- A des enfants...
- Change d'emploi...
- Change de carrière..



Au cours de sa vie, une personne...



***Communiquer, communiquer,
communiquer...***



L'un des principes directeurs clés...

Les renseignements appropriés à la personne voulue au moment opportun.

Répondez aux questions :

« Qu'est-ce que ça signifie pour vous? Qu'est-ce que ça signifie pour mes clients? »



Claims Management

▲ Trek to the summit 2015

2014

Claims Management

- Entitlement
- ESRTW Phase 2
- Extended Services Unit

Web Services

- Chiropractor Invoicing
 - Web and Claims Management
-

December 2013
Early and Safe Return to Work

October 2013
CSA Functionality
Rates and Payments

November 2012
Vendor Management

June 2012
Entitlement
New Work Queue and
Claim Content

January 2012
Release 3A
Distribution & Deployment

January 2011
Release 2B
Claims Management

November 2010
Release 2
Claims Management

May 2010
Business Elements Release 2
Claims Management

October 2008
Claims Registration

January 2004
Trek Begins

Donner un élan...



Le meilleur moyen de faire un mouvement est de suivre courageusement, et de montrer aux autres comment suivre.



VIDÉO

La première personne à suivre. Leçons de leadership

David Sivers (sivers/org/ff)

<http://www.youtube.com/watch?v=fW8amMCVAJQ>

Encouragez une grande participation et beaucoup de formation...



Apprenez des leçons...



Leçons apprises

- La gestion du changement commence avant l'analyse de rentabilité
- La gestion du changement continue longtemps après le déploiement
- Exigences – ne présumez pas que tout le monde les comprend
- Les gestionnaires intermédiaires sont la clé de la réussite d'un projet
- Le processus devrait être examiné dès le début

Leçons apprises

- **La prise de décision doit être rapide** – soyez prêts!!!
- Fournir la formation avant, pendant et après que le projet soit achevé
- Ne vantez pas excessivement les mérites du système et ne sous-estimez pas le changement
- **Red Hats** – utilisez-les – ça fonctionne
- Tâches, tâches, tâches
- **LE CLIENT A TOUJOURS LA PRIORITÉ**



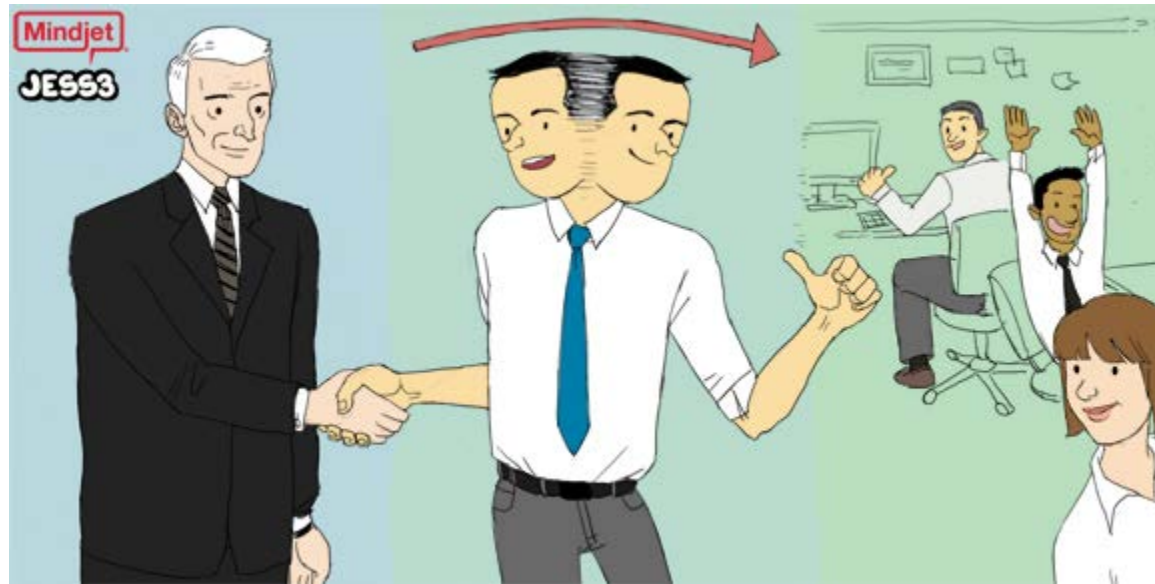
WorkSafe
SASKATCHEWAN
Work to live.

wcb

Saskatchewan
Workers'
Compensation
Board

GESTIONNAIRES INTERMÉDIAIRES

La clé de la réussite de votre projet



Vous êtes d'accord ou pas?

***« Ne regardez pas en
arrière à moins de vouloir
entrer par là. »***

- Henry David Thoreau



VIDÉO

<http://www.youtube.com/watch?v=EPqtwV5utUY>



K.I.S.S.





Keep It Simple Stupid



How Projects Really Work (version 1.5)

Create your own cartoon at www.projectcartoon.com



How the customer explained it



How the project leader understood it



How the analyst designed it



How the programmer wrote it



What the beta testers received



How the business consultant described it



How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What marketing advertised



What the customer really needed



Saskatchewan
Workers'
Compensation
Board

Appuyez les transitions et soyez flexible...

*« Ne croyez pas à tout ce
que vous pensez. »*



VIDÉO

http://www.youtube.com/watch?v=q_Hx4LL27ys

Assurance de la qualité

***« Il n’y a rien de plus inutile que
d’accomplir efficacement
une tâche qui ne devrait pas être
accomplie du tout. »***

~ Peter F. Drucker



Ayez beaucoup de cran..



« Si vous faites toujours ce que vous avez toujours fait, vous obtiendrez toujours ce que vous avez toujours obtenu. »

- Anonyme



Fin...

Claims Management

▲ Trek to the summit 2015

2014

Claims Management

- Entitlement
- ESRTW Phase 2
- Extended Services Unit

Web Services

- Chiropractor Invoicing
- Web and Claims Management

December 2013
Early and Safe Return to Work

October 2013
CSA Functionality
Rates and Payments

November 2012
Vendor Management

June 2012
Entitlement
New Work Queue and
Claim Content

January 2012
Release 2A
Distributions & Deployment

January 2011
Release 2B
Claims Management

November 2010
Release 2.1
Claims Management

May 2010
Business Emergency Release 2
Claims Management

October 2008
Claims Registrar

January 2004
Trek to the Summit

