



RAPPORT AUX INTERVENANTS 2011



TABLE DES MATIÈRES

- 1 Message de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction
- 2 Membres du conseil d'administration
- 3 Vision, mission, mandat et valeurs
- 4 Buts
- 5 Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs
- 6 La sécurité
- 9 Le service
- 12 La reprise du travail
- 15 L'équilibre
- 19 La satisfaction et l'engagement des employés
- 24 Tribunal d'appel
- 27 Faits en bref
- 28 Communiquez avec nous

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Au nom du conseil d'administration ainsi que de la direction et des employés de Travail sécuritaire NB, nous avons le plaisir de vous remettre le *Rapport aux intervenants 2011*, qui énonce les buts de l'organisme, les cibles établies en vue de les atteindre et les résultats. Le rapport vous présente – nos intervenants – quelques histoires derrière les chiffres et des faits saillants non seulement de nos réussites, mais également des vôtres.

Malgré l'économie provinciale chancelante, l'exercice 2011 a été très positif pour Travail sécuritaire NB. Le nombre de blessures et les taux de cotisation ont connu une diminution, et le niveau de capitalisation de l'organisme s'est amélioré.

Un engagement ferme en vue d'atteindre les cibles liées à nos buts a produit de bons résultats, pour la plupart.

Nous avons atteint les cibles relativement au but en matière de sécurité en 2011, affichant le taux de blessures le plus bas jamais enregistré. Le taux a diminué pour se chiffrer à 3,12 équivalents temps plein. La diminution était en partie attribuable aux efforts déployés afin de réduire le nombre de blessures dans les foyers de soins, une industrie qui a connu une diminution de 13,5 % de son nombre de blessures. Toutefois, selon un sondage effectué auprès des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province, il reste encore à faire pour changer la croyance que les blessures subies au travail sont inévitables plutôt qu'inacceptables.

Nous avons travaillé d'arrache-pied pour appuyer le but en matière de service pendant l'exercice, en

déployant des efforts considérables pour mieux comprendre les facteurs de la satisfaction de nos clients. Bien que les niveaux de satisfaction aient augmenté chez les employeurs et les travailleurs, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle sont demeurés essentiellement les mêmes ces derniers exercices. Par conséquent, nous examinons le sondage à fond avec un expert-conseil en vue de le remanier en 2012 pour produire des résultats plus valables qui nous permettront de prendre des mesures sur une certaine période.

Nous avons atteint les cibles relativement au but en matière de reprise du travail cet exercice. Les efforts conjoints de nombreux intervenants, soit les travailleurs blessés, les employeurs, les fournisseurs de soins de santé et les autres qui offrent de l'aide et du soutien, ainsi que l'engagement continu de Travail sécuritaire NB envers la recherche et la mise en œuvre des meilleures pratiques fondées sur les preuves, ont donné lieu à une amélioration des résultats de la reprise du travail et à une réduction de la durée des réclamations.

La dette provisionnée s'est chiffrée à 116,9 % et a dépassé la cible établie pour le but en matière d'équilibre. Le taux de cotisation moyen a également diminué de 0,08 \$.

Par ailleurs, nous avons atteint notre but en matière de satisfaction et d'engagement des employés. Un total de 88 % des employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur » et 93 % ont affirmé qu'ils étaient engagés envers leur travail et estimaient que leur travail était très utile, faisait une différence et contribuait aux



buts de l'organisme. Le taux de roulement de l'organisme en 2011 a reflété la satisfaction et l'engagement des employés : il était à son niveau le plus bas depuis 2005.

En 2011, le conseil d'administration a accueilli un certain nombre de nouveaux membres, et le processus de recrutement pour un nouveau président et chef de la direction a pris fin.

Nous devons sans doute relever d'autres défis en 2012 et nous essaierons de réduire davantage le nombre de blessures et de travailler avec nos groupes d'intervenants pour améliorer nos services tout en faisant face à des changements démographiques qui affecteront tous les lieux de travail néo-brunswickois. Des changements apportés aux interprétations de la législation et des modifications législatives possibles pourraient également changer la façon dont nous menons nos activités. Cependant, nous sommes certains que le conseil et les employés de Travail sécuritaire NB sauront relever le défi et que grâce à leurs efforts, l'organisme continuera à connaître de bons résultats en 2012.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Sharon Tucker

Le président et chef de la direction,

Gerard M. Adams

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Première rangée (dans l'ordre habituel) :
Ronald Gaffney, *président du Tribunal d'appel*
David Ellis, *représentant des employeurs*
Sharon Tucker, *présidente du conseil*
Gerard Adams, *président et chef de la direction*
Michèle Caron, *représentante des travailleurs*

À l'arrière :
Jean Stewart, *représentante des employeurs*
Kim Froats, *représentant des employeurs*
Hector Losier, *représentant des travailleurs*
Michael W. Allen, *représentant des travailleurs*
Euclide Haché, *représentant des travailleurs*
Maureen Wallace, *représentante des travailleurs*

La gouvernance de Travail sécuritaire NB est confiée à un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sous la gérance du conseil, Travail sécuritaire NB applique les quatre lois régissant l'indemnisation des travailleurs ainsi que l'hygiène et la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick, notamment :

- la *Loi sur les accidents du travail*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*;
- la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Le conseil se compose d'un président, d'un vice-président, de quatre membres représentant les employeurs, de quatre membres représentant les travailleurs, et de deux membres sans droit de vote, soit le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB et le président du Tribunal d'appel. La composition du conseil assure un niveau d'expertise qui permet d'équilibrer les intérêts de tous ses intervenants.

VISION, MISSION, MANDAT ET VALEURS

Vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Mission

Travail sécuritaire NB s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Mandat

Promouvoir la création d'une culture de sécurité en milieu de travail où tous les travailleurs et les employeurs considèrent qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, de l'aide médicale, de la réadaptation et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

Représenter les intervenants, et présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier des rapports, des études et des recommandations.

Valeurs

Nous nous engageons à offrir à chaque client des services prompts, efficaces et bienveillants.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres de Travail sécuritaire NB travaillent en vue d'une vision, d'une mission, de valeurs et de buts communs.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour Travail sécuritaire NB.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec honnêteté, crédibilité et responsabilité.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat et les priorités établies.

BUTS

La sécurité

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une réduction du taux global de blessures subies au travail et à une diminution de la perception que les blessures subies au travail sont inévitables au Nouveau-Brunswick.

Le service

Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, compétence, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.

La reprise du travail

Nous réduirons la période écoulee avant que le travailleur blessé reprenne le travail en toute sécurité ou soit prêt à le reprendre de façon sécuritaire.

L'équilibre

Nous garantirons les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible.

La satisfaction et l'engagement des employés

Nos employés estimeront que leur travail est très utile et fait une différence. Ils seront motivés par la compréhension de la façon dont leur rôle et leur apport individuel sont essentiels pour atteindre notre vision, notre mission, notre mandat, nos valeurs et nos buts.

LE FONDEMENT DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS



Le juge en chef William Meredith a été nommé pour présider une commission royale d'enquête pour étudier l'indemnisation des travailleurs en Ontario en 1910. Dans son rapport publié trois années plus tard, il a proposé un compromis selon lequel les travailleurs renonçaient à leur droit de poursuivre leur employeur en échange de prestations d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Les concepts du juge en chef Meredith, appelés les principes de Meredith, sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada.

La première loi sur les accidents du travail au Canada a été proclamée en Ontario en 1915, tandis que la première loi sur les accidents du travail du Nouveau-Brunswick a été promulguée en 1918. Bien que la loi ait évolué pour refléter des changements au niveau de l'économie et de la main-d'œuvre, notre régime d'indemnisation des travailleurs continue d'être fondé sur les principes de Meredith.

LES PRINCIPES DE MEREDITH

Indemnisation sans égard à la responsabilité

Les travailleurs blessés sont admissibles à des prestations pour des blessures liées au travail ou des maladies professionnelles, sans égard à la responsabilité, et les travailleurs et employeurs renoncent au droit de poursuivre en justice.

Responsabilité collective

Tous les employeurs inscrits partagent la responsabilité de la pleine capitalisation du coût de l'assurance contre les accidents du travail et du passif financier du régime.

Garantie du paiement

Le régime est géré de façon à assurer sa stabilité financière à long terme, sa disponibilité, sa sécurité financière et sa rentabilité. Les prestations d'indemnisation devraient être justes et tenir compte de la nature de la blessure ainsi que de son incidence sur le revenu d'emploi. La cotisation de l'employeur devrait être raisonnable et concurrentielle, et couvrir le coût intégral du régime, y compris les réclamations, les réserves et les frais administratifs.

Compétence exclusive

Travail sécuritaire NB a le pouvoir de décision définitif. Il n'est pas lié par la jurisprudence établie et doit juger chaque cas selon son bien-fondé.

Conseil d'administration indépendant

Les intervenants déterminent les activités du conseil, lequel est autonome, apolitique et financièrement indépendant du gouvernement ou de tout groupe d'intérêt.

LA SÉCURITÉ

But

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une réduction du taux global de blessures subies au travail et à une diminution de la perception que les blessures subies au travail sont inévitables au Nouveau-Brunswick.

CIBLES

- Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein (ETP) sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.
- Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 ETP au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada.
- Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui acceptent que les blessures subies au travail sont inévitables sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

RÉSULTATS

Ensemble de la province

Le taux estimatif de blessures subies au travail est de 3,12 par 100 ETP pour 2011. Il s'agit d'une légère diminution (1 %) par rapport à 2010 (3,16), et le taux est bien inférieur à la moyenne cible des cinq dernières années de 3,37.

Quatre accidents mortels liés au travail sont survenus en 2011, et cinq autres travailleurs sont décédés en 2011 des suites d'une blessure ou d'une maladie antérieure.

Provinces et territoires

Le taux de blessures entraînant une interruption de travail au Nouveau-Brunswick continue de demeurer inférieur à la moyenne nationale selon l'Association des commissions des accidents du travail du Canada. Se chiffrant à 1,35 en 2010, le taux du Nouveau-Brunswick demeure l'un des plus bas au pays.

Perceptions à l'égard des blessures subies au travail

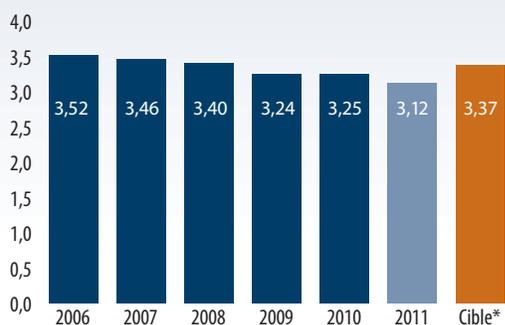
Travail sécuritaire NB mène un sondage auprès des travailleurs et des employeurs au Nouveau-Brunswick afin de comprendre leur perception à l'égard des blessures subies au travail. En 2011,

le pourcentage de ceux qui étaient d'accord pour dire que les blessures subies au travail étaient inévitables a augmenté dans toutes les catégories, sauf chez les employeurs inscrits, qui est demeuré le même.

Activités

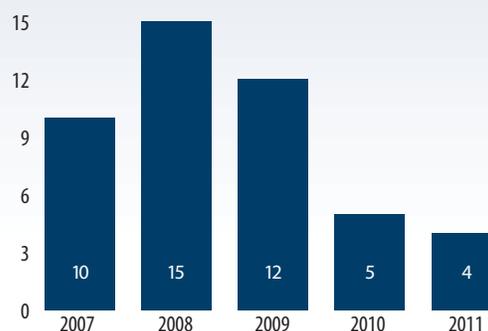
Pendant l'exercice, Travail sécuritaire NB a concentré ses efforts sur deux industries ciblées, soit les foyers de soins et les supermarchés. Des employés de la Division des services de travail sécuritaire ont rencontré des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent de blessures; recommander de meilleures pratiques; et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité.

Taux de fréquence provincial des accidents
(par 100 équivalents temps plein)



*Aucune cible n'avait été définie avant 2008.
Années antérieures rajustées de façon à refléter les données les plus récentes.

Accidents mortels selon l'année de l'accident*



*Ces chiffres ont été redressés de façon à refléter de nouvelles données.
Remarque : Représente les accidents mortels selon l'année de l'accident ou de la maladie, sans égard à la date du décès.



Master Packaging Inc.
Dieppe (Nouveau-Brunswick)

Profil

La sécurité sans pareille

L'une des façons les plus efficaces de promouvoir une culture de travail sécuritaire est d'assurer que toutes les entreprises néo-brunswickoises ont un comité mixte d'hygiène et de sécurité efficace.

« La formation de trois jours pour les membres de comités mixtes a eu un effet très positif sur la sécurité au travail dans la province », a indiqué le responsable des Services d'éducation et de consultation auprès des clients, Perley Brewer. « Elle aide les membres de comités à comprendre leur rôle et leurs responsabilités au lieu de travail, ainsi que la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail. »

En 2011, près de 2 000 travailleurs de 769 entreprises ont participé à l'atelier de formation.

L'une de ces entreprises était Master Packaging Inc., de Dieppe. Il s'agit d'une usine de fabrication de produits d'emballage en carton ondulé de 300 000 pi² dans la région du Grand Moncton, qui compte 175 employés et exerce ses activités 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

« Depuis que Travail sécuritaire NB offre l'atelier de formation, on y a envoyé plus de 20 travailleurs », a affirmé le directeur de la fabrication, Mike Auffrey. « Nous croyons que la formation est l'élément essentiel pour assurer un lieu de travail sécuritaire et des améliorations continues. Il s'agit d'un investissement dans notre équipe, et les résultats sont positifs. »

M. Auffrey a avoué que la formation pour les membres de comités mixtes est une excellente occasion d'apprendre au sujet de la législation pertinente et des meilleures pratiques d'entreprises de l'ensemble de la province.

« Nos employés ont une nouvelle appréciation de l'importance du comité mixte d'hygiène et de sécurité », a ajouté M. Auffrey. « La formation les aide à mieux comprendre le niveau de responsabilité et l'importance du rôle des membres du comité en ce qui a trait à la santé et à la sécurité des employés. »

Et la formation porte des fruits. Le taux d'incident de Master Packaging Inc. est parmi les plus bas dans l'industrie.

« Nous ne tenons pas notre taux d'incident pour acquis », explique M. Auffrey. « Notre comité mixte continuera à se concentrer sur l'amélioration des processus en vue d'atteindre un rendement en matière de sécurité encore meilleur. Il s'agit d'un engagement que tous les employés partagent, ainsi qu'une priorité continue. »

Master Packaging Inc. a récemment remporté un prix prestigieux en sécurité de l'Association of Independent Corrugated Converters. Il s'agissait de la première fois que l'entreprise participait au concours *Operation Safe Shop*, un programme très compétitif pour le secteur des fabricants de boîtes en carton ondulé en Amérique du Nord, et elle a décroché une deuxième place. Les entreprises participantes sont jugées selon leur programme de sécurité dans son ensemble, leur engagement, leur participation au sein de l'équipe de gestion ainsi que d'autres facteurs comme l'entretien préventif, la participation des employés et le nombre d'heures de travail.

« Nous savions que notre programme de sécurité faisait une différence, mais nous ne savions pas dans quelle mesure nous nous comparions aux autres entreprises de premier plan de l'industrie », a expliqué la présidente et chef de la direction de Master Packaging Inc., Mary-Jean Irving. « Le prix reflète les réalisations de notre comité mixte ainsi que le travail d'équipe au sein de l'ensemble de notre main-d'œuvre. Il témoigne des efforts de toute l'équipe, et du dévouement de chacun à l'égard de la sécurité dans l'usine. »

Activités (suite)

Bien que le nombre de blessures dans les foyers de soins ait diminué en 2010 comparativement à 2009, il a augmenté de façon considérable en 2011 (13,6 %). Les employés de Travail sécuritaire NB ont effectué un examen approfondi de cette industrie afin de déterminer les causes des fluctuations au niveau du nombre de blessures au cours des dix dernières années. Des intervenants de l'industrie examinent actuellement les recommandations qui sont découlées de l'étude.

Travail sécuritaire NB a également continué à travailler avec les entreprises ciblées (entreprises sur lesquelles il doit concentrer son attention en fonction de leur nombre de blessures ainsi que celui de leur industrie). Il offre des initiatives aux entreprises depuis 2002. À l'heure actuelle, les initiatives comptent 22 413 employés participants, représentant 101 entreprises. On connaît une diminution de 33,7 % du nombre de blessures chez les employeurs qui font l'objet d'une intervention, comparativement à la période précédant les interventions, et ce, par rapport aux résultats de base. Par ailleurs, le nombre de blessures de l'ensemble de la province a diminué de 22,7 % pendant cette même période.

L'application de la loi et l'éducation sont essentielles à la prévention. Les agents de santé et de sécurité et les hygiénistes du travail ont effectué 8 751 inspections de lieux de travail et donné 6 782 ordres en vertu de la *Loi sur*

La législation, les politiques, les produits et les services forment une fondation solide qui permet d'offrir aux employeurs, aux travailleurs et aux jeunes néo-brunswickois les outils dont ils ont besoin pour garantir que les lieux de travail de la province sont parmi les plus sains et sécuritaires au pays. Nous travaillons fort pour créer une culture de sécurité qui assurera que nos intervenants considèrent les blessures subies au travail comme étant inacceptables.

l'hygiène et la sécurité au travail et ses règlements. Un total de 2 177 entreprises ont fait l'objet d'une inspection.

Les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont présenté 99 ateliers de formation pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité. Plus de 1 900 travailleurs de 769 entreprises y ont participé. Cette formation est exigée par la loi et depuis 2007, un total de 8 706 membres de comités ont reçu la formation.

La 31^e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB était une autre occasion de renseigner les Néo-Brunswickois. Près de 700 personnes y ont pris part. Les ateliers offerts ont porté sur des sujets comme surmonter les obstacles à la reprise du travail; l'orientation de nouveaux travailleurs; mettre en œuvre et maintenir votre programme du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail; et établir un code de directives

pratiques en matière de prévention des lésions musculo-squelettiques.

Travail sécuritaire NB continue à travailler de près avec le ministère de l'Éducation en participant à la rédaction de programmes d'études; en offrant des ressources connexes; et en mettant en œuvre de nouveaux programmes. Entre août 2010 et août 2011, un total de 105 000 élèves de la maternelle à la 12^e année ont reçu une formation en santé et en sécurité par le biais de programmes tels que Stella la mouffette de sécurité; le Sécurijour Progressive Agriculture^{MD}; le Passeport sécurité; la tournée « Une jeunesse perdue »; et le partenariat continu entre Travail sécuritaire NB et Service Canada.

En 2011, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB a examiné la Politique n° 24-013, intitulée Inspections et enquêtes en matière de santé et de sécurité au travail, et la Politique n° 26-005, intitulée Santé et sécurité au travail – Compétence provinciale. Aucun changement important n'a été apporté à la Politique n° 26-005, mais la Politique n° 24-013 explique maintenant que Travail sécuritaire NB effectuera une enquête lorsqu'un employé a exercé son droit de refuser de faire un travail dangereux et que la question n'a pas été résolue au lieu de travail. On y a également ajouté des renseignements sur de nouvelles exigences selon lesquelles une enquête d'un coroner est obligatoire, conformément à la *Loi sur les coroners*.

Poursuites (2007 à 2011)

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de poursuites	12	17	7	8	11
Nombre de condamnations*	12	14	4	5	5**
Valeur des amendes***	61 300 \$	56 505 \$	11 500 \$	23 500 \$	37 500 \$
Plaintes déposées	8	19	8	6	10

*Ne reflète pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable ou a plaidé coupable.

**Six cas reportés à 2012.

***Comprend les cas entamés dans les années antérieures, mais qui n'ont été résolus qu'en 2011.

LE SERVICE

But

Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, compétence, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.

CIBLE

Nous maintiendrons ou dépasserons le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les travailleurs blessés et les employeurs s'attendent.

RÉSULTATS

Indice sur la satisfaction des clients : les travailleurs blessés

En 2011, un total de 79 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2010 (77 %) et d'un pourcentage inférieur à la cible de plus de 80 %.

Indice sur la satisfaction des clients : les employeurs

En 2011, un total de 80 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail

sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2010 (79 %) et d'un pourcentage légèrement inférieur à la cible de plus de 80 %.

Remarque : L'indice sur la satisfaction des clients évalue la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs à l'égard des services offerts par Travail sécuritaire NB sur les plans du professionnalisme, de la disposition à écouter, de la compréhension, de la précision des renseignements, du montant des prestations, des communications, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'équité, de la compétence et des problèmes traités avec efficacité. Un organisme indépendant effectue le sondage.

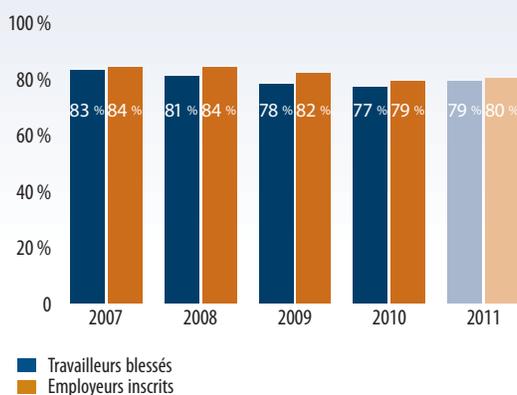
Activités

Travail sécuritaire NB déploie des efforts afin d'assurer la satisfaction des clients en offrant

des décisions justes sur les réclamations; le versement rapide des prestations; des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés; ainsi que des outils de communication informatifs et faciles à lire.

Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 018 réclamations, soit une diminution de 3,9 % par rapport à 2010. De ces réclamations, 1 329 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 5 688 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 4,7 % comparativement à 2010, et 4 998 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 3,3 % par rapport à 2010.

Indice sur la satisfaction des clients





D^r David Elias
Président de Solutions de santé canadiennes

Profil

Des soins de santé axés sur les services

Travail sécuritaire NB est un important acheteur de services de soins de santé de la province; il paie les coûts liés à l'hospitalisation, aux médecins, aux médicaments sur ordonnance et à la réadaptation de travailleurs blessés et malades. Il paie beaucoup plus de traitements et de services que le Régime d'assurance-maladie paie pour un client qui a subi une blessure ailleurs qu'au travail.

Compte tenu des soins médicaux toujours à la hausse, Travail sécuritaire NB a cherché des façons créatives et stratégiques de devenir plus efficace afin de maintenir le niveau de qualité élevé des soins et des prestations pour les travailleurs blessés, tout en offrant des taux de cotisation abordables et justes aux employeurs.

Il a donc décidé d'établir un partenariat avec Solutions de santé canadiennes en 2010 afin d'améliorer sa recherche médicale et ses meilleures pratiques, et d'offrir une approche multidisciplinaire aux travailleurs blessés néo-brunswickois et à leur employeur en ce qui avait trait aux évaluations et aux traitements en vue d'obtenir de meilleurs résultats. Le partenariat a permis à ses clients d'obtenir des services qu'ils ne pouvaient pas obtenir ailleurs.

« Nous avons travaillé avec Travail sécuritaire NB sur divers projets très intéressants afin d'améliorer la gestion des soins de santé », a indiqué le président de Solutions de santé canadiennes, d^r David Elias. « Des économistes éminents du Canada sont d'avis que le système public de soins de santé devrait imiter le régime d'indemnisation des travailleurs, et Travail sécuritaire NB y est pour quelque chose. »

En 2011, à la demande de Travail sécuritaire NB, D^r Elias et son équipe ont travaillé à divers projets axés sur les services.

« L'an dernier, nous avons commencé à examiner le programme de surveillance des opiacés. On a entrepris une évaluation fonctionnelle détaillée qui sera intégrée au processus d'évaluation », a révélé D^r Elias.

« Nous élaborons également un processus afin d'aider Travail sécuritaire NB à prendre des décisions fondées sur les preuves médicales pour mieux adapter les services aux besoins particuliers des travailleurs blessés. »

L'équipe de Solutions de santé canadiennes a également effectué un examen des meilleures pratiques en matière de renseignements médicaux auprès d'autres organismes. Ces renseignements influent sur les résultats obtenus pour des cas. La recherche de l'équipe a fait ressortir un certain nombre de points que Travail sécuritaire NB peut améliorer. L'organisme examine actuellement des outils qu'il pourrait mettre en œuvre à cette fin.

D^r Elias a précisé que la capacité de Travail sécuritaire NB de surveiller les résultats et de mesurer les réussites est un très grand avantage pour l'organisme puisqu'il promeut l'innovation, et aide à déterminer des améliorations de service positives et efficaces.

Les employés de Travail sécuritaire NB travaillent fort pour toujours offrir des services pertinents de qualité supérieure aux clients. Après tout, la satisfaction des clients est une composante essentielle de l'équilibre que l'organisme doit atteindre et maintenir à long terme.

Activités (suite)

Le nombre moyen de jours écoulés entre la date de la blessure et le premier chèque pour les réclamations gérables est passé à 19,1 jours en 2011 par rapport à 18 jours en 2010.

En plus de maintenir quatre sites Web (www.travailsecuritairenb.ca, www.worksafenb.ca, www.securitejeunessenb.ca et www.youthsafenb.ca) et d'y ajouter du nouveau contenu, le Service des communications de Travail sécuritaire NB prépare des publications pour les travailleurs et les employeurs. On retrouve un bulletin électronique chaque mois, soit *Cybernouvelles*; un bulletin intitulé *CONTACT*; un calendrier; deux rapports annuels (Travail sécuritaire NB et Caisse

d'indemnisation établie en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*); le *Rapport aux intervenants*; des avis de danger-alerte et des alertes au risque; des affiches; des dépliants; et des cartes de poche. Toutes les publications sont offertes dans les deux langues officielles.

En 2011, les Services de traduction ont vu à la traduction de presque 450 000 mots.

Les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB ont tenu 12 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers afin de promouvoir ses services et d'en discuter.

Travail sécuritaire NB a lancé un portail de consultations auprès des intervenants sur son

site Web à l'automne en vue de renseigner les intervenants sur les consultations en cours et de répondre à des questions au sujet du processus à suivre pour porter toute préoccupation au sujet de la législation actuelle à l'attention du conseil. Parmi le matériel à l'appui sur le portail, on retrouve un nouveau dépliant sur le rôle des intervenants dans le processus législatif.

LA REPRISE DU TRAVAIL

But

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail en toute sécurité ou soit prêt à le reprendre de façon sécuritaire.

CIBLE

Le nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années. (La cible pour 2011 était de 62,6 jours.)

RÉSULTATS

La durée des réclamations avec interruption de travail a connu une diminution de 1,2 % en 2011, ce qui est conforme à la cible établie par le conseil d'administration. En 2011, 96,5 % (4 150 clients) ont repris le travail immédiatement après leur réadaptation; 1,9 % (74 clients) n'étaient pas capables de travailler à la suite de la blessure qu'ils avaient subie au travail et recevaient des prestations d'invalidité à long terme totale; et 1,6 % (69 clients) n'ont pas été embauchés de nouveau lorsque leur réclamation a pris fin.

Activités

Le paiement moyen par réclamation s'est

chiffré à 4 610 \$. Le salaire cotisable maximum des travailleurs blessés avec une réclamation avec interruption de travail, ou de leurs personnes à charge, s'élevait à 56 700 \$ selon 85 % de leur revenu net. Les prestations sont calculées d'après 85 % de leur revenu net (revenu brut moins l'impôt sur le revenu, et les cotisations à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada).

Certains travailleurs blessés ont besoin de services plus spécialisés en vue de se rétablir de leurs blessures et de reprendre le travail. Des équipes de gestion des réclamations, lesquelles sont situées dans les bureaux de région, offrent ces services qui peuvent être d'une durée de plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas très graves. En 2011, un total de 3 973 travailleurs blessés ont reçu ces services.

Par ailleurs, Travail sécuritaire NB verse des prestations de pension et d'invalidité à

long terme aux travailleurs qui sont atteints d'une invalidité résiduelle par suite de leur blessure. À la fin de l'exercice, il versait une pension à 1 024 travailleurs blessés pour un accident survenu avant 1982 et à 485 conjoints survivants ou personnes à charge, ainsi que des prestations d'invalidité à long terme à 2 544 travailleurs blessés.

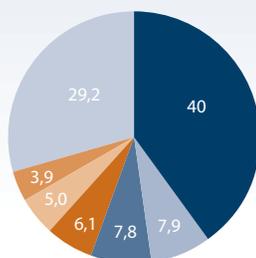
Le modèle de continuum des soins de Travail sécuritaire NB pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, aussi rapidement que possible. L'évaluation continue du modèle permet de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2011, Travail sécuritaire NB a évalué les services de conditionnement au travail et d'évaluation de la capacité de travail. Les évaluations ont donné lieu à des modifications liées à la pratique clinique afin d'améliorer les résultats par rapport à la reprise du travail.

Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations*

	Nombre médian de jours	Jours moyens	Nombre de réclamations
2006	22,0	63,4	4 218
2007	21,0	59,5	4 451
2008	20,0	61,7	4 573
2009	22,3	65,0	4 571
2010	23,0	57,7	4 595
2011	22,0	57,0	4 164

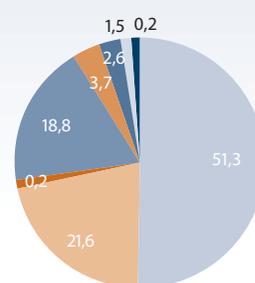
*Les chiffres des années antérieures ont été redressés de façon à refléter des renseignements à jour.

Nature de la blessure – Réclamations avec interruption de travail Pourcentage de 2011



- 40,0 % Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- 7,9 % Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- 7,8 % Fractures
- 6,1 % Meurtrissures et contusions
- 5,0 % Coupures et lacérations
- 3,9 % Douleurs et blessures dorsales
- 29,2 % Autres

Nature de l'activité – Réclamations avec interruption de travail Pourcentage de 2011



- 51,3 % Mouvements corporels et efforts excessifs
- 21,6 % Contact avec les objets et une machine
- 18,8 % Chutes
- 3,7 % Exposition à des substances dangereuses ou à des milieux dangereux
- 2,6 % Accidents liés au transport
- 1,5 % Agressions et actes de violence
- 0,2 % Incendies et explosions
- 0,2 % Autres activités et expositions



Pam Wasson
Analyste des programmes de réadaptation – Physiothérapie

Profil

Projet pilote sur les blessures à l'épaule

Lorsqu'une étude sur les blessures effectuée en 2005 a révélé que les clients atteints d'une blessure musculo-squelettique à l'épaule prenaient plus longtemps à reprendre le travail que d'autres groupes, Travail sécuritaire NB a décidé d'examiner le problème de plus près.

L'analyste des programmes de réadaptation – Physiothérapie au sein du Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes, Pam Wasson, a été chargée de se pencher sur la façon dont ces réclamations étaient gérées ainsi que les résultats de ces dernières.

« Les blessures à l'épaule étaient devenues ce que les blessures au dos étaient au début des années 80 », a-t-elle expliqué. Elle a ajouté que même avant l'étude, les employés des services de gestion des réclamations de Travail sécuritaire NB avaient l'impression générale que les résultats chez les clients atteints d'une blessure à l'épaule n'étaient pas aussi bons qu'ils auraient pu l'être.

« Nous avons constaté que les clients passaient beaucoup de temps à attendre des consultations avec des spécialistes et des examens, mais que ces derniers ne menaient pas nécessairement à une opération ou à une procédure orthopédique. Il fallait donc déterminer s'il existait une meilleure approche quant au triage. »

M^{me} Wasson a étudié les réclamations de 2005 et a trouvé un moyen d'améliorer l'accès à la réadaptation et aux soins médicaux convenables. Le médecin-chef de Travail sécuritaire NB, d' Douglas Margison, a créé un comité mixte formé de représentants de la Société médicale du Nouveau-Brunswick et de Travail sécuritaire NB afin d'établir des plans de soins* pour la gestion des blessures à l'épaule fondée sur les meilleures pratiques. Un projet pilote sur la gestion des blessures à l'épaule a donc été mis en œuvre dans la région du sud-ouest de la province pendant la période entre octobre 2009 et octobre 2010. Le projet comptait des chirurgiens orthopédistes, des physiothérapeutes choisis et des équipes de gestion des réclamations.

« Nous voulions mettre en œuvre un modèle de soins simplifié de façon à ce que les travailleurs blessés pourraient recevoir les soins appropriés plus rapidement, accélérer l'accès à un chirurgien et assurer que les personnes atteintes d'une condition non chirurgicale recevaient la meilleure réadaptation fondée sur les preuves. »

À l'aide d'une demande de propositions dans la région du sud-ouest, Travail sécuritaire NB a choisi sept physiothérapeutes ayant l'intérêt, l'expérience et les compétences spécialisées nécessaires pour traiter les blessures à l'épaule. Ces derniers ont évalué les blessures des clients afin de déterminer lesquels devaient faire l'objet d'un renvoi accéléré à un chirurgien et lesquels avaient besoin d'un bon programme de réadaptation.

Étant donné que le taux de reprise du travail dans le cadre du projet pilote était de 91 %, on peut dire que le projet s'est révélé une réussite. La durée moyenne des réclamations est passée à 18,5 semaines par rapport à 41 semaines en 2005, soit une réduction de 55 %. Ainsi, le programme a été élargi pour comprendre les régions du sud-est et du nord-est en juillet 2011.

M^{me} Wasson a affirmé que les commentaires reçus des travailleurs blessés, des chirurgiens et des médecins de famille ont été positifs.

« Il s'agit d'un nouveau modèle de collaboration entre les chirurgiens orthopédistes et les physiothérapeutes. Les chirurgiens aiment l'évaluation et les recommandations des physiothérapeutes puisque cela leur permet de dépister les clients qui ont plus besoin de leurs services. »

*Des plans de soins sont des outils (habituellement un diagramme) servant à planifier systématiquement les soins d'un client ou d'un patient, et à en assurer le suivi.

Travail sécuritaire NB est engagé à travailler avec ses intervenants afin de favoriser, de promouvoir et de mettre en œuvre des pratiques de pointe en matière de réadaptation médicale qui aideront les travailleurs blessés à se rétablir de leur blessure. Il s'engage également à établir un partenariat avec les travailleurs afin de les orienter tout au long du processus de reprise du travail, et ce, de façon efficace et bienveillante.

Activités (suite)

Les blessures à l'épaule représentent un nombre important de blessures subies au travail au Nouveau-Brunswick. Elles entraînent souvent une invalidité prolongée et une opération qui n'est pas nécessaire. En collaboration avec la Société médicale du Nouveau-Brunswick, Travail sécuritaire NB a élaboré des plans de soins fondés sur les meilleures pratiques en physiothérapie et en gestion médicale pour les clients atteints d'une blessure à l'épaule qui étaient absents du travail à la troisième à quatrième semaine après leur blessure ou la réapparition de leur blessure. Les plans de soins ont été mis en œuvre dans le cadre d'un projet pilote dans la Région du Sud-ouest d'octobre 2009 à septembre 2010, et ont été lancés dans d'autres régions en juillet 2011.

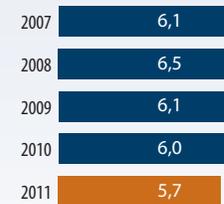
Des programmes de formation en cours d'emploi dans le cadre de la réadaptation

professionnelle ont donné de bons résultats en matière de reprise du travail. En 2011, on a terminé l'élaboration d'une liste d'environ 50 employeurs offrant des possibilités de formation en cours d'emploi.

Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés une approche intensive spécialisée en matière de réadaptation par le biais de ses programmes de rétablissement et d'évaluation professionnelle, à partir de son établissement de soins situé à Grand Bay-Westfield. En 2011, un total de 690 clients ont été admis pour des traitements, et 508 d'entre eux ont reçu des traitements pendant au moins une semaine. De ce nombre, 16,34 % ont repris le travail de façon complète; 52,76 % ont repris le travail de façon graduelle ou ont repris un travail modifié; et 16,14 % étaient prêts à reprendre le travail et 14,76 % n'étaient pas aptes à le reprendre lorsqu'ils ont quitté l'établissement.

Nombre de réclamations traitées en 2011 selon la catégorie (en milliers)

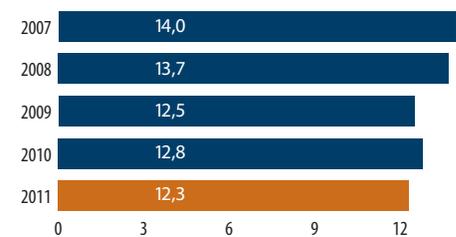
Avec interruption de travail



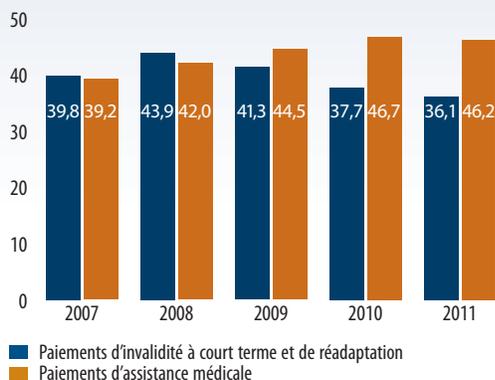
Assistance médicale seulement



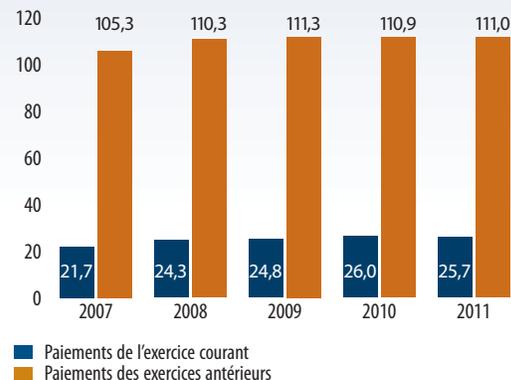
Aucun paiement effectué



Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)



Paiements au titre des prestations (en millions)



L'ÉQUILIBRE

But

Nous garantirons les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible.

CIBLE

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

RÉSULTATS

Dette provisionnée et portefeuille de placements

Les placements détenus pour satisfaire aux obligations futures au titre des prestations pour des blessures antérieures ont atteint 1 047 milliards de dollars à la fin de 2011, ce qui représente une dette provisionnée de 116,9 %. Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit un rendement annuel de 2,63 %.

Objectifs de rendement

OBJECTIF 1 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans. (Avant 2006, l'objectif était l'IPC + 4 %.)

OBJECTIF 2 : Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

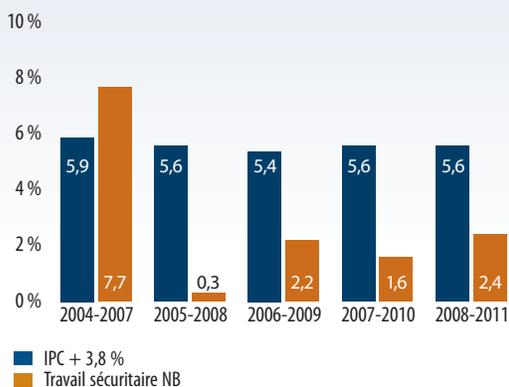
Taux de cotisation moyen

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2011, qui se chiffre à 2,00 \$, représente une diminution de 0,08 \$ par rapport au taux de 2010. Le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick continue à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

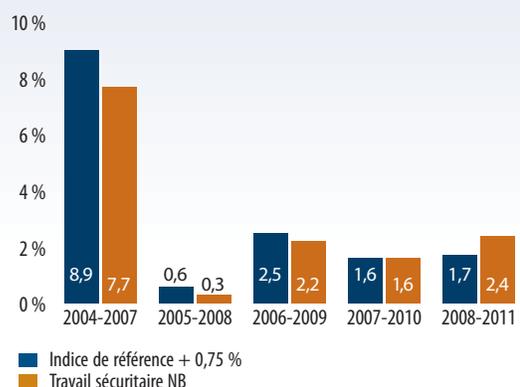
Historique de la capitalisation



Objectif 1



Objectif 2





Deux membres du conseil : Euclide Haché (à gauche) et Hector Losier.

Profil

Des processus écologiques permettent de réaliser des économies et d'améliorer l'efficacité

En 2011, Travail sécuritaire NB a étudié diverses façons d'améliorer les services et de réduire les coûts à l'aide de processus respectueux de l'environnement. Le projet pilote sur la documentation électronique est un excellent exemple de processus écologiques qui lui ont permis d'atteindre les cibles liées au but en matière d'équilibre.

Avant chaque réunion du conseil d'administration, on préparait des cartables pour chacun des 14 membres du conseil. Les cartables comprenaient tous les documents et les renseignements généraux ayant trait à chacun des points à l'ordre du jour de la réunion. Les documents étaient imprimés et placés dans le cartable, qu'on faisait ensuite parvenir par service de messagerie au domicile des membres.

Les coûts associés à ce processus comprenaient les frais liés aux fournitures de bureau comme le papier, l'encre et les cartables; au service de messagerie; et au temps nécessaire pour assembler les cartables.

Un projet pilote a été entrepris auprès de deux membres du conseil, soit David Ellis (représentant des employeurs) et Michèle Caron (représentante des travailleurs). Dix jours avant chaque réunion, on mettait à leur disposition un document électronique en format PDF, qui était sauvegardé dans un endroit sécurisé dans le réseau. Les membres copiaient ensuite le document dans leur propre espace de travail électronique pour l'examiner en vue de se préparer pour la réunion.

« Le document PDF comprenait tous les renseignements nécessaires pour la réunion, et permettait l'ajout de signets et de liens. Les membres avaient un accès rapide aux renseignements dont ils avaient besoin, et même à Internet, aux procès-verbaux archivés et au répertoire de politiques », a expliqué le responsable des Systèmes d'information, Frank Forestell. « On a choisi le format PDF pour que les membres puissent se servir du logiciel Adobe Acrobat pour annoter le document afin de s'y reporter plus tard pendant la réunion, tout en gardant le texte initial intact à des fins de comparaison. »

« Je voulais participer au projet car je trouvais encombrant le volume de papier nécessaire pour les activités du conseil d'administration de l'organisme. On finissait presque par oublier le but de la réunion », a souligné David Ellis, membre du conseil et directeur général de la Electrical Contractors Association of New Brunswick Inc. « La documentation électronique était la parfaite solution aux problèmes principaux liés aux cartables, tout en étant une option rentable. »

« L'approche numérique offrira une meilleure fonctionnalité et un accès plus facile aux renseignements à jour pour nos membres du conseil », a fait savoir M. Forestell. « C'est un meilleur processus qui coûte moins cher. C'est une solution qui profite à tous. »

Le nouveau processus a été adopté et mis en œuvre au premier trimestre de 2012.

Un autre exemple d'une mesure de réduction des coûts est l'économie de 21 000 \$ par année obtenue grâce au remplacement de deux conditionneurs d'air refroidis à l'eau dans la salle des serveurs au bureau de Saint John de Travail sécuritaire NB. Les nouveaux conditionneurs refroidis à l'air ont éliminé le besoin d'utiliser de grandes quantités d'eau de ville, ce qui représente une solution plus écologique et plus rentable.

L'organisme a également commencé à élaborer un processus pour permettre aux physiothérapeutes autorisés de présenter leurs factures et leurs rapports en ligne. Le processus réduira la paperasserie, améliorera l'exactitude et fera gagner du temps.

Le conseil d'administration est chargé de la gérance à long terme de l'organisme, et doit s'assurer que le compromis historique établi par les principes de Meredith continue à être dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs, et à contribuer à une saine économie provinciale. Pour ce faire, le conseil doit assurer un équilibre entre les meilleurs services et prestations possibles, et les taux de cotisation les plus bas possibles. Il s'agit d'un défi continu, que nous relevons en mettant l'accent sur la transparence et la reddition de comptes à long terme.

Aperçu des résultats financiers

Travail sécuritaire NB a enregistré un excédent de 55,0 \$ millions de dollars en 2011, comparativement à un excédent de 104,9 millions de dollars en 2010. L'excédent est attribuable à des coûts de réclamation et des frais d'administration inférieurs à ceux qui avaient été prévus. Les coûts de réclamation et les frais d'administration réels se sont élevés à 159,7 millions de dollars, ce qui est inférieur de 33,8 % aux coûts de réclamation et aux frais d'administration prévus au budget de 241,4 millions de dollars. En raison de ces résultats d'exploitation, la position de capitalisation de Travail sécuritaire NB s'est chiffrée à 177,7 millions de dollars ou 116,9 %.

Activités

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 136,6 millions de dollars, ce qui représente une diminution de 0,2 % par rapport aux prestations de 137 millions de dollars versées en 2010.

Travail sécuritaire NB a mené 345 enquêtes en 2011, qui ont donné lieu à des économies estimatives au titre des réclamations actuelles et futures de 1,03 million de dollars. Ces enquêtes servent non seulement à dépister et à prévenir la fraude et l'abus, mais à recueillir des renseignements pour aider les Services de prise de décision et de prestations à prendre des décisions sur des cas.

Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 1,4 million de dollars. Les travailleurs blessés ont reçu 490 500 \$, soit le montant reçu de règlements ou de jugements mettant en cause une tierce partie au-delà des coûts de réclamation enregistrés par Travail sécuritaire NB.

En 2011, le conseil d'administration a entrepris un examen approfondi de la structure

et des politiques relativement aux critères d'admissibilité de Travail sécuritaire NB. Dans le cadre de l'examen, huit politiques ont été approuvées et trois ont fait l'objet de changements importants, notamment :

- la Politique n° 21-101, intitulée Critères d'admissibilité – Conditions préexistantes, qui comprend maintenant une structure de prise de décision pour les conditions préexistantes selon une probabilité médicale raisonnable; des définitions d'aggravation et d'exacerbation qui sont conformes à la American Medical Association; et des grandes lignes sur la gestion des réclamations lorsqu'une condition préexistante est la cause de la blessure;
- la Politique n° 21-102, intitulée Critères d'admissibilité – Réapparitions de lésions, qui a été modifiée pour inclure des lignes directrices à l'égard de cas où la réapparition ne survient pas au travail;

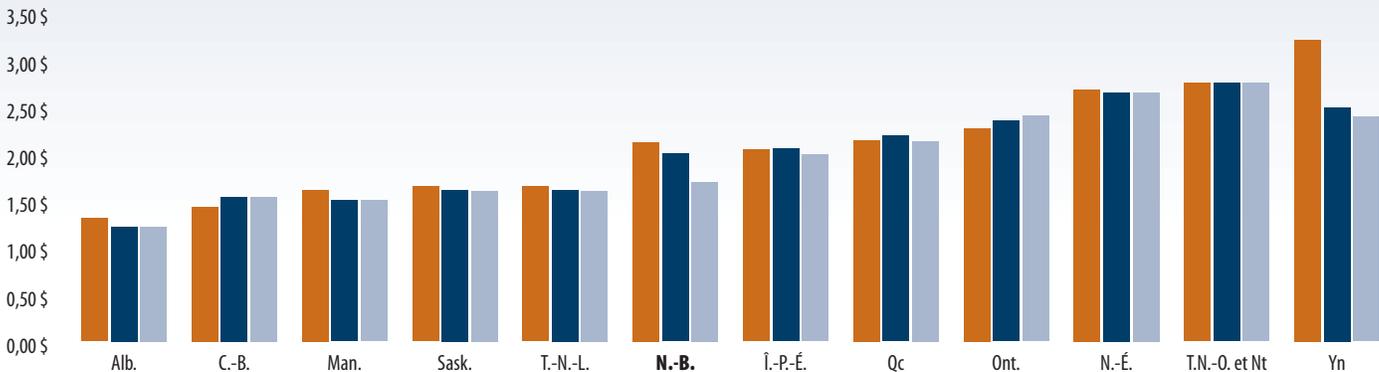
Activités (suite)

- la Politique n° 21-108, intitulée Critères d'admissibilité – Lésions pendant la réadaptation, qui a été mise à jour pour communiquer la responsabilité d'un travailleur blessé de déclarer une lésion survenue pendant la réadaptation.

Le conseil a mis à jour la Politique n° 21-220, intitulée Frais de déplacement liés à une réclamation, et les barèmes des frais connexes. L'indemnité de repas et le taux de kilométrage ont été augmentés pour être conformes aux taux du gouvernement du Nouveau-Brunswick, et

les frais d'hébergement dans la province sont maintenant remboursés selon un tarif établi.

Taux de cotisation moyens
Selon la province et le territoire



■ Taux réel de 2010
■ Taux provisoire de 2011
■ Taux provisoire de 2012

Remarque : La composition industrielle; les niveaux de prestations et les plafonds des salaires variables; l'étendue de la protection; le niveau de financement du passif; et la méthodologie utilisée pour le calcul ont un effet sur le taux de cotisation moyen. Par conséquent, on doit faire preuve de prudence en comparant les provinces et territoires.

LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

But

Nos employés estimeront que leur travail est très utile et fait une différence. Ils seront motivés par la compréhension de la façon dont leur rôle et leur apport individuel sont essentiels pour atteindre notre vision, notre mission, notre mandat, nos valeurs et nos buts.

CIBLE

Les niveaux de satisfaction et d'engagement des employés seront équivalents ou supérieurs à la moyenne pour les cinq dernières années.

RÉSULTATS

Satisfaction et engagement

En 2011, un total de 88 % des employés qui ont répondu au sondage annuel sur la satisfaction des employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ». Il s'agit d'une diminution par rapport à l'année précédente, mais d'un taux semblable à la moyenne pour les cinq dernières années de 88 % (2006 à 2010). L'engagement des employés a diminué de 1 % en 2011. Une question mesurant l'engagement des employés a révélé que 93 % de nos employés étaient engagés envers leur travail et estimaient que leur travail était très

utile, faisait une différence et contribuait aux buts de l'organisme. (Seules les données pour quatre ans sont disponibles pour mesurer l'engagement des employés.)

Absentéisme

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 9,37 jours, soit une légère augmentation par rapport à la moyenne de cinq exercices de 8,76 jours.

Santé et sécurité

Un total de 10 réclamations ont été acceptées en 2011, ce qui équivaut à 2 réclamations acceptées par 100 équivalents temps plein (ETP). Le nombre de réclamations par 100 ETP est inférieur à la moyenne de cinq ans, soit 3,43. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption de travail totalisant 15 jours, et des coûts se chiffrant à un peu plus de 12 500 \$.

En 2011, l'indice de santé et de sécurité de notre sondage se chiffrait à 87 %. Les responsables examineront les résultats individuels afin de tenter d'améliorer cette moyenne.

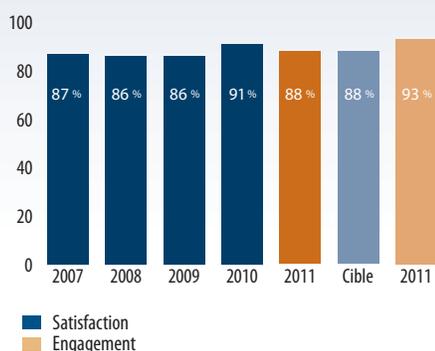
Roulement du personnel

En 2011, un total de 20 employés ont quitté l'organisme. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 4,5 %, ce qui est inférieur à la moyenne de cinq exercices de 6,32 %. Neuf employés ont pris leur retraite, ce qui représente 2 % du taux de roulement.

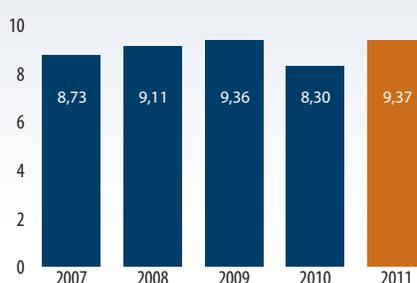
ACTIVITÉS

- Une somme de 637 365 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 24 ateliers, cours et séances d'information, qui comptaient un total de 274 participants.

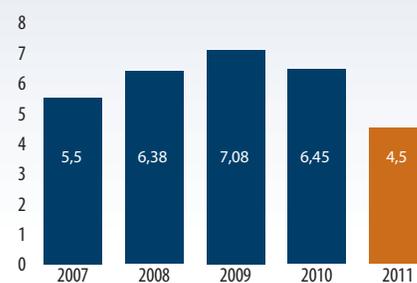
Satisfaction et engagement



Absentéisme (jours par personne)



Roulement du personnel (En pourcentage)



*La cible est établie pour la « satisfaction » uniquement. L'« engagement » n'a été ajouté comme indicateur qu'en 2008.



Raymond Lang (membre du comité mixte d'hygiène et de sécurité), Edith Savoie et Jan Grant (à droite).

Profil

Un nouvel outil de gestion de situations difficiles

Travail sécuritaire NB est tout aussi engagé envers la santé et la sécurité de ses employés qu'il l'est envers celles de ses intervenants. En raison du nombre croissant d'incidents violents envers les travailleurs de la fonction publique ces dernières années, y compris les employés d'autres commissions des accidents du travail de l'ensemble du Canada, le Service des ressources humaines de Travail sécuritaire NB a élaboré un outil pour aider ses employés à déterminer les signes d'une crise possible et à gérer des situations difficiles au lieu de travail. Le livret, intitulé *Guide à l'intention des employés : comment gérer des situations difficiles*, a été publié en 2011 et s'ajoute à la formation que les employés avaient déjà reçue.

« À notre lieu de travail, nous comprenons qu'il arrive que nos clients aient de la difficulté à maîtriser leurs émotions. Nos employés ont donc parfois à faire face à des situations de conflit », a expliqué la directrice des Ressources humaines, Edith Savoie. « Il importe qu'ils puissent reconnaître ces situations et offrir des services appropriés à ces clients. »

Avec l'aide des employés de première ligne et des membres du comité mixte d'hygiène et de sécurité, nous avons rédigé un livret à l'intention de tous les employés de Travail sécuritaire NB. Nous voulions créer un outil bilingue facile à utiliser qu'ils pourraient garder à la portée de la main et qui leur permettrait de réagir rapidement dans ces situations.

« Le livret présente des lignes directrices et des rappels relativement aux façons de gérer diverses situations difficiles, comme les menaces et l'abus, qu'ils soient verbaux ou physiques, en personne ou par écrit », a précisé M^{me} Savoie. « Il met l'accent sur des stratégies de prévention pour déterminer le risque rapidement, désamorcer l'intensification des émotions et assurer sa sécurité personnelle. »

L'une des listes de vérification pratiques dans le livret énonce des signes à surveiller ou dont il faut être à l'écoute pour reconnaître que la frustration ou la colère d'un client augmente.

Le livret a été bien reçu, et on prévoit repasser son contenu en 2012. « Les employés sont reconnaissants d'avoir un outil de ce genre. Il importe qu'ils soient bien équipés pour gérer des situations difficiles de façon professionnelle. Se sentir en sécurité au travail est un élément essentiel de la satisfaction des employés », a ajouté M^{me} Savoie.

On a également préparé un document d'accompagnement (sous forme électronique) pour les surveillants.

Activités (suite)

- Le programme des chefs de demain permet de déceler les employés qui démontrent des qualités de chef et d'aider les personnes qui occupent déjà un poste de direction. Sept employés ont commencé à participer au programme en 2011.
- Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.
- Un total de 21 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
- Un total de 83 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer.
- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base. Les activités comprenaient :
 - des défis d'activité physique (un concours de perte de poids du genre *The Biggest Loser*, une partie modifiée de poker qui intègre la marche, une marche dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées, du zumba, des classes d'entraînement);
 - la distribution de bulletins, de dépliants et du calendrier du mieux-être 2011;

Une main-d'œuvre engagée et satisfaite est probablement l'élément le plus important qui nous permet de réaliser nos buts et de connaître la réussite à long terme. Nous tentons d'assurer que chacun de nos employés joue un rôle dans l'atteinte de la mission, du mandat et des valeurs, et comprend que son apport est précieux.

- la distribution d'articles sur accroître son optimisme; le sommeil et les troubles affectifs saisonniers; et vivre en santé;
- des dîners-causeries portant entre autres sur la nutrition; élever des adolescents; la sécurité personnelle à la maison; le mieux-être financier; et la prévention des incendies.
- des séances de yoga et de tai-chi;
- un salon de mieux-être, et une clinique d'analyse du glucose et du cholestérol.
- Un total de 23 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés.
- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 11 employés : 10 employés ont repris le travail par le biais du programme de reprise graduelle du travail et 1 a pris sa retraite.

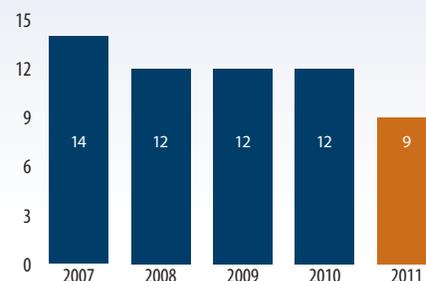
- Des activités du programme de santé et de sécurité ont compris :
 - l'examen de directives et de procédures relatives à la violence en milieu de travail, ainsi que la création d'un outil pour reconnaître et gérer des situations difficiles;
 - l'établissement d'un programme pour les services qui utilisent des outils et du matériel afin d'assurer la conformité avec les exigences législatives;
 - la surveillance des progrès quant à la réduction des glissements, des trébuchements et des chutes, ainsi que des lésions attribuables au travail répétitif;
 - l'examen et la révision de procédures d'urgence;
- La réunion générale annuelle et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 75 employés et à 7 retraités.

Raisons du roulement du personnel*
(En pourcentage)

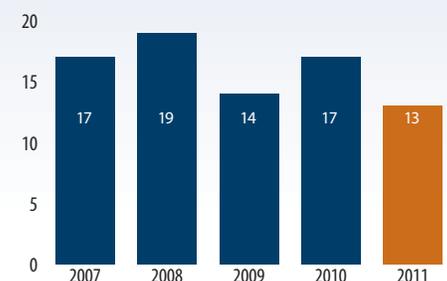


*Ne comprend pas les personnes qui ont quitté pour un problème lié au rendement ou en raison du décès.

Réclamations acceptées pour les employés de Travail sécuritaire NB
Nombre de réclamations



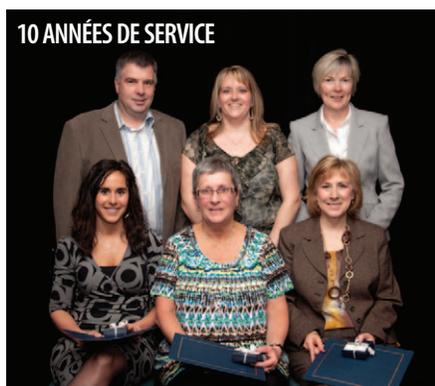
Promotions internes



RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE



Première rangée, de gauche à droite : Ashlee Ramsay, Janice Muisse, Stephanie Moyer, Stephen Jackman et Johanna McLeod.
À l'arrière, de gauche à droite : Shelly Dauphinee (présentatrice), Andrew Ross, Pierre Daigle, Sylvain Bélanger, Allie DeGrace, Renée Cyr et Stéphane Sonier.



Première rangée, de gauche à droite : Micheline Drisdelle, Lise Minville et Denise Doiron.
À l'arrière, de gauche à droite : Jocelyn Ouellette, Julie Ouellette et Barb Keir (présentatrice).



Première rangée, de gauche à droite : Angela Acott-Smith, Martine Beaulieu et Rachel Cyr.
À l'arrière, de gauche à droite : Marilyn Sood, Michael McGovern et Anne Walker.

5 ANNÉES DE SERVICE

Norah Allaby	Lynn Hébert
Sylvain Bélanger	Stephen Jackman
Michael Bewsher	Johanna McLeod
Eric Bossé	Katie Melvin
Diane Brideau	Pauline Mitchell
Yvonne Chevarie	Stephanie Moyer
Renée Cyr	Janice Muisse
Pierre Daigle	Ashlee Ramsay
Allie DeGrace	Virginia Richard
Daniel Gallant	Andrew Ross
	Stéphane Sonier

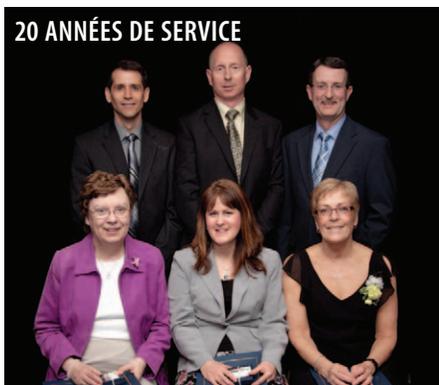
10 ANNÉES DE SERVICE

Angela Chiasson-Beaudin	Rachel Guay
Rose-Anne Comeau	Lise Minville
Denise Doiron	Janice Oliver
Micheline Drisdelle	Jocelyn Ouellette
Jacinthe Gagné	Julie Ouellette
Nancy Graham	Claude Roy
Tanya Gray	Tanya Vanier

15 ANNÉES DE SERVICE

Angela Acott-Smith	Peter Jensen
Martine Beaulieu	Darren McCarthy
Richard Blais	Michael McGovern
Rachel Cyr	Marilyn Sood
Lorraine Drapeau	Anne Walker
Marilyn Hall-McMillan	

20 ANNÉES DE SERVICE



Première rangée, de gauche à droite : Muriel Melanson, Kimberley Miller et Susan Campbell.
À l'arrière, de gauche à droite : Paul Bourque, Paul Vautour et Jean Landry (présentateur).

25 ANNÉES DE SERVICE



Première rangée, de gauche à droite : Richard Grasse, Debbie Kay et Jean Landry.
À l'arrière, de gauche à droite : John MacDonald et Melody Mladineo (présentatrice).

20 ANNÉES DE SERVICE

Paul Bourque	Muriel Melanson
Tammy Burns	Kimberley Miller
Susan Campbell	Blair Skeldon
Kim Kelly	Paul Vautour

25 ANNÉES DE SERVICE

Glenda Barrett	Jean Landry
Richard Grasse	John MacDonald
Gilles Heppell	John Phinney
Debbie Kay	

30 ANNÉES DE SERVICE



Première rangée, de gauche à droite : Lynn Spear, Lorie Richard et Kim Doucet.
À l'arrière, de gauche à droite : Tim Petersen (présentateur), Tim Reicker, Bill Carvell et Danny King (présentateur).

35 ANNÉES DE SERVICE



De gauche à droite : Shelly Dauphinee (présentatrice), Nancy Ouellet, Valarie Hall-Parks et David Ellis (présentateur).

RETRAITÉS



Première rangée, de gauche à droite : Susan Campbell, Linda Thériault, Jeannine Morais et David Greason.
À l'arrière, de gauche à droite : Douglas Stanley, Kay Fitzgerald, Sharon Tucker (présentatrice) et Peter Murphy (présentateur).

30 ANNÉES DE SERVICE

Colette Biggins	Patricia Duplisea
Perley Brewer	Ed Jacob
Bill Carvell	Tim Reicker
Jan Chiswell	Lorie Richard
Kim Doucet	Lynn Spear

35 ANNÉES DE SERVICE

Donna Berube	Valarie Hall-Parks
Marg Emery	Nancy Ouellet

EMPLOYÉS RECONNUS POUR LEUR RETRAITE EN 2011

Susan Campbell	Kay Fitzgerald
David Greason	Jeannine Morais
Douglas Stanley	Linda Thériault

Murray Turner

(Ne comprend pas seulement les employés qui ont pris leur retraite en 2011.)

TRIBUNAL D'APPEL

OBJECTIF

Le Tribunal d'appel a pour objectif d'offrir des services de la meilleure qualité possible, et de régler les appels de façon juste et rapide.

CIBLE

Réduire le nombre d'appels à être entendus et continuer à améliorer le délai de traitement général des décisions.

RÉSULTATS

Le nombre de demandes d'appel a connu une autre augmentation importante en 2011. Il a augmenté de 13,7 % comparativement à 2010 et s'est chiffré à 798. Il s'agit du nombre le plus élevé de demandes d'appel reçues depuis la création du Tribunal au milieu des années 90. Grâce aux efforts des membres et des employés du Tribunal, nous avons traité 10,4 % plus d'appels qu'en 2010. Par conséquent, le nombre d'appels en attente d'une audience n'a augmenté que de 3,1 %. La période nécessaire pour inscrire les appels à l'horaire a été réduite de 35 % par rapport au dernier exercice. Le délai de

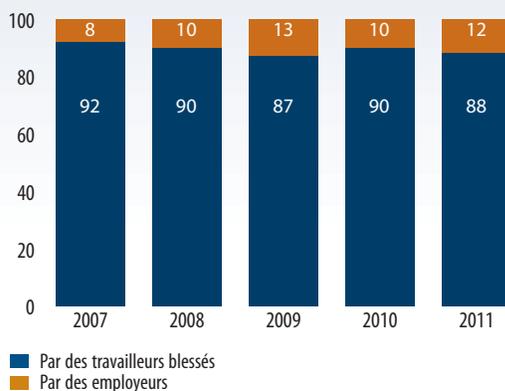
traitement à partir de l'audience jusqu'à l'envoi de la décision a augmenté pendant l'exercice en raison du grand nombre d'appels qui devaient être traités au début de 2011. Ce nombre a découlé de l'augmentation du nombre d'appels reçus en 2010 et du dérangement causé par le déménagement du Tribunal d'appel à son emplacement actuel. Cependant, en traitant plus d'appels, nous avons réussi à réduire le délai de traitement de 18 %, pour atteindre le même niveau que l'exercice dernier.

Le Tribunal, qui fonctionne de façon indépendante de Travail sécuritaire NB, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

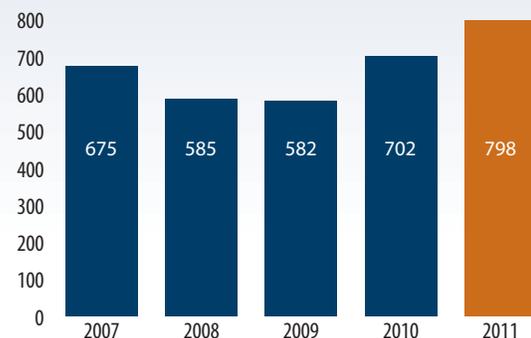
Le Tribunal est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, six vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. Il y a actuellement 20 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal, 12 employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

Appels interjetés
(En pourcentage)



Nombre d'appels reçus



Malgré l'augmentation soudaine du nombre d'appels en 2011, le Tribunal d'appel, ses responsables et ses employés ont réussi à garder au minimum l'augmentation du nombre d'appels en attente d'une audience et ont fait des progrès remarquables pour réduire la période nécessaire pour inscrire les appels à l'horaire et les délais de traitement. On espère que les lignes directrices recommandées et les changements en ce qui à trait au traitement augmenteront davantage sa capacité de traiter les appels rapidement. Le Tribunal demeure engagé à offrir des audiences justes et impartiales, et ce, d'une façon efficace. ~ Ronald E. Gaffney, président du Tribunal d'appel

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

Le Tribunal d'appel offre les services suivants :

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. En tant que tribunal administratif, le Tribunal est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

Comité de trois personnes

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

Comité formé d'une seule personne

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

FAITS SAILLANTS

- Le nombre d'appels reçus a augmenté de 13,7 % par rapport à 2010.
- Le nombre d'appels traités et résolus a augmenté de 10,4 % comparativement à 2010.
- Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a augmenté de 3,1 % par rapport au dernier exercice.
- La période nécessaire pour qu'un appel soit inscrit à l'horaire a été réduite de 35 % comparativement à 2010.
- Le délai de traitement général d'un appel a diminué de 18 % par rapport à 2010.

Résultats des appels

	2007	2008	2009	2010	2011
Acceptés	67 %	68 %	68 %	68 %	75 %
Acceptés en partie	5 %	6 %	5 %	6 %	5 %
Refusés	25 %	25 %	26 %	26 %	19 %
Retirés (à l'audience)	3 %	1 %	1 %	0 %	1 %

FAITS SAILLANTS (suite)

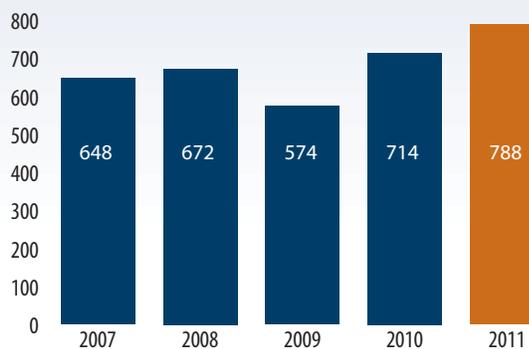
- Le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté de 12,4 % comparativement au dernier exercice, où il avait augmenté de 5 %. Comme en 2010, bien que peu d'appels aient dû être remis à plus tard en raison de mauvais temps en 2011, la raison principale de l'augmentation était attribuable à des membres de comité d'appel et des représentants de parties à l'appel qui n'étaient pas disponibles. Nous continuons à surveiller les appels remis à plus tard afin d'essayer de réduire le nombre total. Nous étudierons des moyens de mieux faire face au manque de préparation de certaines parties à l'appel.

- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a diminué de 6 %. Ce nombre avait également légèrement diminué les deux exercices précédents. Les appels retirés sont en partie attribuables au fait qu'on retire des appels au lieu de les remettre à plus tard après avoir reçu de nouveaux renseignements qui doivent être examinés par la personne qui a pris la décision initiale. De plus, il arrive souvent que les personnes faisant appel qui ne sont pas représentées déposent une demande d'appel avant de demander l'aide d'un défenseur des droits du travailleur ou de l'employeur. Après avoir demandé de l'aide, ces personnes retirent parfois leur appel pour donner à leur représentant le

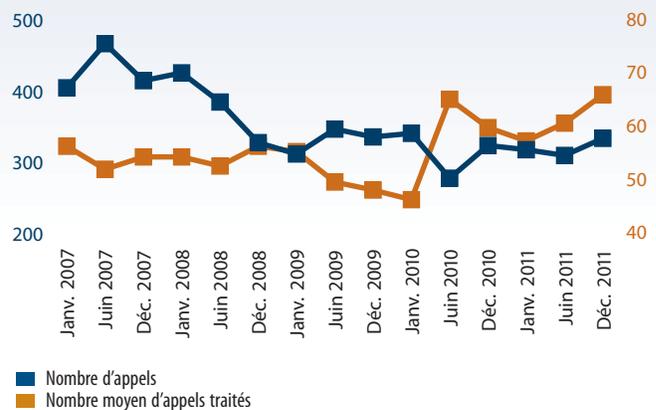
temps d'examiner le dossier et d'obtenir d'autres renseignements, qu'elles enverront à Travail sécuritaire NB à des fins d'examen.

- Nous avons continué à chercher de nouveaux moyens de traiter les appels. Un plan et des objectifs stratégiques ont été élaborés vers la fin de l'exercice et des recommandations d'options seront présentées à cet égard. Quoique la mise en œuvre de certaines recommandations nécessite des modifications législatives, nous mettrons en application ou étudierons davantage d'autres moyens d'améliorer l'efficacité du processus.
- Un nouveau vice-président a été nommé au Tribunal d'appel à la fin de 2011. Il a commencé son orientation au début de 2012.

Nombre d'appels réglés



Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire



FAITS EN BREF

Nombre d'employeurs cotisés	14 423
Salaire assurable / cotisable maximum	56 700 \$
Taux de cotisation moyen provisoire	2,00 \$*
Taux de cotisation moyen réel	2,02 \$
Appels reçus	798
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	701
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	97
Appels réglés	788
Nombre de réclamations créées (peut comprendre les réclamations sans demande de prestations)	23 332
Réclamations notées, aucune prestation versée	12 298
Réclamations jugées	12 018
Réclamations avec interruption de travail	5 688
Réclamations sans interruption de travail	4 998
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	57,0
Paiement moyen (non imposable) par réclamation	4 610 \$
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement (réclamations gérables)	19,1
Nombre d'inspections des lieux de travail	8 751
Nombre d'ordres donnés (infractions à la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>)	6 782
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves	359**
Nombre d'accidents mortels (quatre accidents mortels se produisant en plus de cinq décès des suites d'une blessure ou d'une maladie professionnelle antérieure)	9
Frais d'administration – sans compter les employeurs tenus personnellement responsables, et Santé et sécurité au travail (<i>en milliers</i>)	23 576 \$
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail (<i>en milliers</i>)	8 658 \$
Revenu des cotisations (<i>en milliers</i>)	162 428 \$
Total du revenu tiré des cotisations (<i>en milliers</i>)	189 914 \$
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant (<i>en milliers</i>)	107 748 \$
Paiements effectués au titre des réclamations pour des blessures de l'exercice courant et des exercices antérieurs (<i>en milliers</i>)	136 624 \$
Frais engagés au titre des réclamations pour des blessures de l'exercice courant et des exercices antérieurs (<i>en milliers</i>)	119 263 \$
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés (<i>en milliers</i>)	886 433 \$
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables (<i>en milliers</i>)	144 030 \$
Salaires cotisables (<i>en milliers</i>)	8 160 924 \$
Taux de rendement du marché du portefeuille	2,63 %

*Le taux de cotisation annoncé pour 2012 se chiffre à 1,70 \$.

**Comprend les accidents mortels, les fractures (sauf les doigts et les orteils) et toute autre blessure nécessitant une admission à l'hôpital (amputations, brûlures, etc.).
Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter des renseignements à jour. Reflète des données au 31 décembre 2011.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

NUMÉRO SANS FRAIS

Pour tous les services et les bureaux de région de Travail sécuritaire NB :

1 800 222-9775

Ligne d'information à l'intention des médecins
1 877 647-0777

N° de télécopieur sans frais (Réclamations)

1 888 629-4722

LIEUX ET NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR DES BUREAUX

Saint John

Bureau principal, Services des cotisations et Unité d'information

(Adresse postale de tous les bureaux de Travail sécuritaire NB)

1, rue Portland

Case postale 160

Saint John (N.-B.) E2L 3X9

Téléphone : 506 632-2200

Tribunal d'appel

Téléphone : 506 632-2200

Télécopieur : 506 738-4101

Sans frais : 1 800 222-9775

Dieppe

30, rue Englehart, pièce F

Téléphone : 506 867-0525

Télécopieur : 506 859-6911

Bathurst

Place Bathurst Mall

1300, avenue St. Peter, pièce 220

Téléphone : 506 547-7300

Télécopieur : 506 547-7311 ou 506 547-2982

Grand-Sault

166, boulevard Broadway, pièce 300

Téléphone : 506 475-2550

Télécopieur : 506 475-2568

Adresses électroniques

Tribunal d'appel : tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca

Service des communications :

communications@ws-ts.nb.ca

Services des cotisations :

assessment.cotisations@ws-ts.nb.ca

www.travailsecuritairenb.ca