



RAPPORT TRIMESTRIEL
PREMIER TRIMESTRE DE 2017



Dans ce rapport

4 Travail sécuritaire NB rend plus facile de faire affaire en ligne

Vérifiez l'état de votre réclamation sans quitter le confort de votre salon.

9 Nouvelle vice-présidente du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB

Haley Flaro de Fredericton est engagée à aider l'organisme à atteindre sa valeur fondamentale.

10 La construction résidentielle est l'affaire de tous

Apprenez comment protéger les personnes qui travaillent en construction résidentielle.

11 Aide aux Néo-Brunswickois victimes de la tempête de verglas

Des employés de Travail sécuritaire NB donnent temps et argent après la tempête de verglas.



Travail sécuritaire NB améliorera le niveau d'engagement en 2017

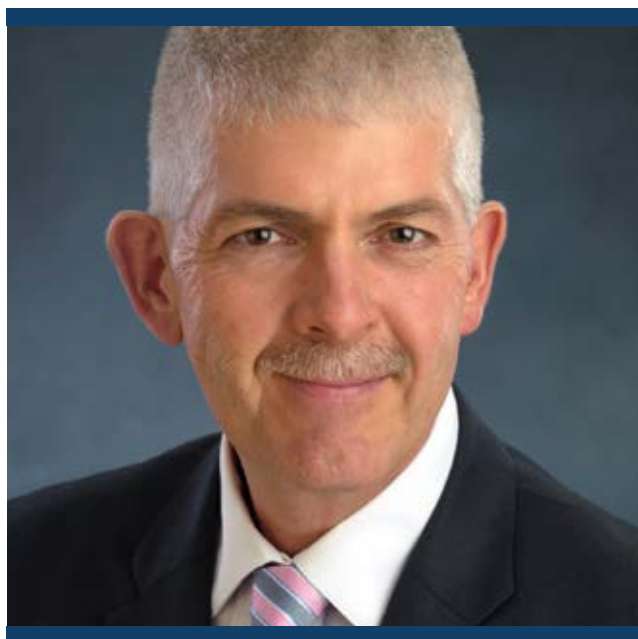
Les employés de Travail sécuritaire NB sont fiers du travail qu'ils font pour protéger les Néo-Brunswickois contre les blessures subies au travail et les maladies professionnelles. Ils sont aussi très engagés à aider les travailleurs à se remettre lorsqu'ils subissent un accident du travail. De plus, l'organisme fait des investissements pour aider à améliorer la prestation de services.

Au premier trimestre, nous avons continué à mettre en œuvre les premières étapes d'une feuille de route axée sur la prestation des services qui permettra de simplifier les processus et d'améliorer les services offerts à tous nos clients. Nous constatons déjà que les employeurs et les travailleurs ont bien accueilli les nouveaux services en ligne, et nous nous attendons à ce qu'ils continuent à s'en servir avec le temps.

Nous savons que l'une des meilleures façons d'améliorer l'expérience de service est de mieux comprendre ce dont nos clients s'attendent de nous. Il est également très important que nos clients comprennent bien notre organisme. Nous avons donc organisé des séances d'engagement dans l'ensemble de la province afin d'avoir des discussions efficaces et constructives avec les intervenants pour les aider à mieux comprendre le régime d'indemnisation des travailleurs dans le contexte actuel.

Ces séances permettent non seulement à Travail sécuritaire NB et à ses clients de mieux se comprendre, mais elles sont également une excellente occasion pour les deux groupes d'intervenants principaux, soit les travailleurs et les employeurs, de communiquer. Le conseil d'administration s'engage à dialoguer avec vous et à assurer que la voix des travailleurs, des employeurs et de leurs défenseurs se fasse entendre.

Ce trimestre, nous vous présenterons également la nouvelle vice-présidente du conseil, Haley Flaro. Sa passion pour les questions de politique sociale et son expérience au sein d'organismes à but non lucratif seront très utiles à mesure que nous continuons à améliorer nos services dans le but ultime de réaliser notre valeur fondamentale, soit « **le client est la priorité** ».



Notre réussite repose sur vos efforts. Nous comptons sur vous pour partager votre opinion sur des questions liées à la législation, et intégrer chaque jour la santé et la sécurité à la culture quotidienne de notre société. En lisant le présent rapport, vous prenez déjà des mesures pour mieux comprendre comment Travail sécuritaire NB travaille avec vous pour établir des lieux de travail plus sécuritaires, sains et productifs au Nouveau-Brunswick.

Je vous encourage également à nous faire part de vos idées. Après tout, vous nous avez aidés à créer l'un des endroits les plus sécuritaires où travailler au Canada. Grâce à notre partenariat continu, l'avenir s'annonce prometteur.

Le président et chef de la direction par intérim,

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.

Tim Petersen

Un nouveau portail au service de nos clients

« Nous créerons une expérience de service exceptionnelle pour chacun de nos clients. »

En 2016, Travail sécuritaire NB a modifié son but en matière de service pour refléter une approche plus axée sur les services aux clients. Le portail de Mes services est un exemple de l'engagement continu envers l'excellence du service.

Le portail, qui a été lancé le 6 janvier, facilite la façon dont nos clients travaillent avec nous. Il donne accès aux services en ligne dont nos clients ont le plus besoin, et ce, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Il permet également aux employeurs de consulter leurs soldes actuels, relevés de compte et avis de cotisation; de surveiller les réclamations et leurs coûts; et d'examiner leurs salaires précédents.

Bien que les employeurs cotisés annuellement pouvaient par le passé envoyer leur Formulaire 100 – *Rapport de la feuille de paie de l'employeur* par le biais de Service Nouveau-Brunswick, le nouveau processus est encore plus facile et rapide puisque certains champs sont déjà remplis.

« L'un des buts de Mes services était d'augmenter le nombre d'employeurs qui font un envoi rapide de leur *Formulaire 100* », a expliqué le gestionnaire des Services des cotisations, Jean Landry. Travail sécuritaire NB atteint son but.

« L'an dernier, environ 50 % des employeurs cotisés annuellement ont envoyé leur *Formulaire 100* en ligne. Cette année, ce pourcentage est de 60 %. Cela représente plus de 6 500 employeurs. C'est en plus des 2 600 employeurs cotisés mensuellement qui utilisent déjà le portail de Mes services pour envoyer leur *Formulaire 100* », a-t-il ajouté.

« Les nouvelles fonctions du portail et la capacité d'envoyer son formulaire en ligne veut dire moins de temps consacré à la paperasserie, et ce, non seulement pour les employeurs, mais également pour nos employés. Nos employés ont plus



Jean Landry, gestionnaire des Services des cotisations, Travail sécuritaire NB

de temps à consacrer à d'autres choses. C'est une solution qui profite à tous puisque tous gagnent du temps et économisent de l'argent. »

Une principale fonction du portail est la capacité de communiquer avec Travail sécuritaire NB par le biais d'un système de courriel sécurisé, ce qui est surtout important quand on transmet des renseignements sensibles.

« Nous nous préoccupons de la sécurité de nos clients et nous nous conformons à toutes les lois du gouvernement sur la protection de la vie privée. Travail sécuritaire NB a élaboré le portail en utilisant les meilleurs processus et pratiques de l'industrie pour assurer la protection des renseignements personnels. »



L'organisme a commencé à promouvoir le portail à l'automne 2016 en envoyant un dépliant avec les avis de cotisation. Il en a également fait la promotion au moyen de son bulletin électronique, appelé *Cybernouvelles*; de Twitter; et d'une bannière sur son site Web. Un document intitulé *Questions fréquemment posées* a été rédigé pour aider les utilisateurs du portail.

« Nous sommes très heureux de la réaction envers le portail », a indiqué M. Landry. « Selon les commentaires reçus, nous offrons un service nécessaire et très utile à nos clients. »

Tina Blair, une employée du service de sécurité d'OSCO, aime l'aspect pratique et la rapidité du portail.

« Je me suis inscrite au portail dès le début », a-t-elle expliqué. « Nous sommes une grande entreprise qui comporte plusieurs entités, et je trouve très simple de naviguer d'une entité à l'autre. Le système est très facile à utiliser! »

« J'aime avoir mon relevé des coûts des réclamations plus rapidement que si je le recevais par la poste, et j'aime aussi avoir accès à d'anciens relevés. De plus, je peux établir nos statistiques mensuelles beaucoup plus tôt dans le mois », a-t-elle ajouté. « J'aime également le fait que j'ai accès à un système de courriel sécurisé pour envoyer des courriels aux gestionnaires de cas et aux agents d'indemnisation. Je pense que c'est un excellent service et j'encourage tout le monde à l'essayer. »

La première phase du portail de **Mes services pour les travailleurs** a été mise en œuvre en février. Des services en ligne sont offerts à un groupe donné de travailleurs qui ont subi une blessure au travail. Le portail permet aux travailleurs blessés d'en apprendre au sujet des services et des prestations disponibles; de voir les dates de paiements antérieures ou à venir; de voir les ordonnances et les traitements de physiothérapie reçus; d'accéder au formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement et au formulaire de dépôt direct; et de communiquer avec Travail sécuritaire NB par le biais d'un système de courriel sécurisé.

Le portail de **Mes services pour les fournisseurs de soins de santé** offre des services aux physiothérapeutes, et nous prévoyons offrir des services à d'autres fournisseurs de soins de santé sous peu.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et suggestions afin d'améliorer le portail en envoyant un courriel à MyServicesFeedback@ws-ts.nb.ca ou en nous téléphonant au 1 800 222-9775.

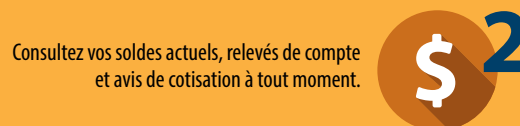
Mes services

Pour faciliter la façon dont vous travaillez avec nous, Travail sécuritaire NB a élaboré Mes services. Mes services vous donnera accès aux services en ligne dont vous avez le plus besoin, et ce, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Cinq raisons importantes pour vous inscrire auprès de Mes services



1 Effectuez un envoi rapide de votre Formulaire 100 – Rapport de la feuille de paie de l'employeur. Épargnez du temps cette année et l'année prochaine puisque certains champs seront déjà remplis.



2 Consultez vos soldes actuels, relevés de compte et avis de cotisation à tout moment.



3 Surveillez les réclamations et leurs coûts en temps réel. Téléchargez les données en format Excel pour vous permettre de déterminer les tendances et les coûts, et de gérer et d'améliorer vos programmes de prévention et de retour au travail.



4 Consultez vos rapports de la feuille de paie déjà envoyés.



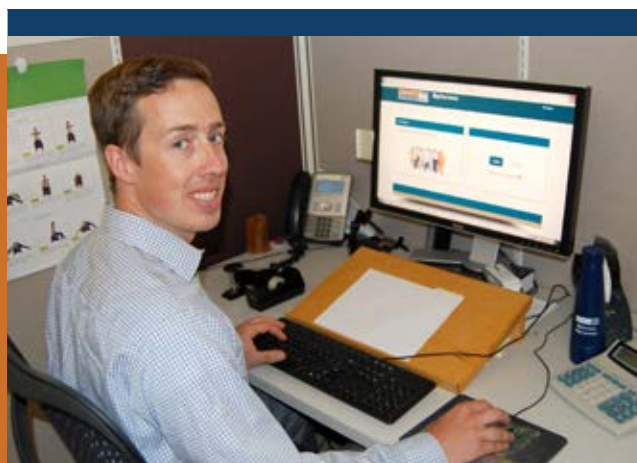
5 Utilisez le service de courriel sécurisé de Mes services pour communiquer avec Travail sécuritaire NB.

Mes services veut dire moins de temps consacré à la paperasserie, des renseignements à jour à la portée de la main et un accès facile aux données à jour sur les réclamations pour améliorer votre programme de prévention.

Sébastien Comeau

Services des cotisations de Travail sécuritaire NB

Les employeurs trouveront le portail de Mes services très utile.



Questions fréquemment posées

Mes services pour les employeurs

Comment le portail de Mes services aide-t-il les employeurs?

Le portail permet aux employeurs de présenter leur *Formulaire 100*, de voir leurs soldes actuels, de communiquer en toute sécurité, d'accéder à leurs relevés des coûts des réclamations et encore plus, et ce, à partir d'un site pratique et sécurisé en ligne.

J'ai déjà un compte en ligne. Dois-je m'inscrire au portail de Mes services?

Non. Votre compte en ligne auprès de Travail sécuritaire NB devient votre dossier Mes services.

Quelles étapes dois-je suivre si je n'ai pas déjà un compte en ligne auprès de Travail sécuritaire NB?

Appelez les Services des cotisations au 1 800 222-9775 (option « 4 ») pour demander une invitation en vue de vous inscrire au portail de Mes services. L'invitation contiendra un NIP d'accès qui vous permettra de vous inscrire.

Mes services pour les travailleurs

Comment le portail de Mes services aide-t-il les travailleurs?

Le portail permet aux travailleurs de vérifier l'état de leur réclamation, de voir les dates de paiement, de communiquer en toute sécurité et encore plus, et ce, à partir d'un site pratique et sécurisé en ligne.

Les travailleurs doivent-ils s'inscrire au portail de Mes services?

Oui. Appelez-nous au 1 800 222-9775 et nous vous enverrons une lettre d'invitation par la poste. La lettre contiendra des directives détaillées pour accéder au portail et s'y inscrire.

Comment puis-je avoir la certitude que le portail de Mes services est sécurisé?

Travail sécuritaire NB se préoccupe de la sécurité et se conforme à toutes les lois du gouvernement sur la protection de la vie privée. Il a élaboré le portail en utilisant les meilleures pratiques de l'industrie pour assurer la protection de vos renseignements personnels. Nous comptons également sur nos utilisateurs : nous leur demandons de ne pas partager leur mot de passe et de fermer toutes les sessions. Pour obtenir plus de renseignements sur la protection de la vie privée, consultez notre énoncé de confidentialité sur le portail de Mes services. Vous pouvez également composer le 1 800 222-9775 et demander à parler à la coordonnatrice de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de Travail sécuritaire NB.

Statistiques relatives au portail de Mes services

Lettres d'employeur en règle envoyées par le biais du portail*



*Ne comprend pas les visionnements en ligne.



Nombre total d'utilisateurs inscrits**

3 960

** Au 31 mars 2017.



Nombre total d'ouvertures de session au premier trimestre

33 660

On vous présente la vice-présidente du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, **Haley Flaro**

Haley Flaro a été nommée vice-présidente du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB le 18 janvier. Elle est titulaire d'un baccalauréat en sociologie de l'Université du Nouveau-Brunswick. Elle a 15 années d'expérience en leadership dans le secteur sans but lucratif / communautaire, en particulier au sein d'organismes de santé et œuvrant pour les personnes atteintes d'un handicap.

M^{me} Flaro affirme qu'elle a posé sa candidature au poste pour plusieurs raisons.

« Je m'intéresse beaucoup à la gouvernance et à la politique publique. De plus, je crois en un régime d'indemnisation des travailleurs durable, qui est avantageux à la fois pour les travailleurs et les employeurs », a-t-elle expliqué. « Je suis au service de Capacité Nouveau-Brunswick depuis 11 ans, et le poste de vice-présidente du conseil me permettait de continuer à m'épanouir du point de vue personnel et professionnel, tout en continuant à poursuivre ma passion », a-t-elle ajouté.

M^{me} Flaro a été membre de plusieurs comités et conseils du gouvernement relativement à la pauvreté, à l'emploi, à la santé et à l'incapacité. Elle croit que sa passion pour les questions de politique sociale et le développement des communautés, ainsi que ses aptitudes font d'elle un bon membre du conseil de Travail sécuritaire NB.

« Je crois que mes aptitudes et mon expérience en gouvernance, en planification, en politique publique et en gestion du rendement seront des atouts pour Travail sécuritaire NB. En tant que vice-présidente, je suis engagée à appuyer la présidente du conseil et à aider à orienter les efforts du conseil en matière d'apprentissage, de prise de décision et de bonne gouvernance en général », a-t-elle affirmé.

M^{me} Flaro n'a pas hésité à accepter la vice-présidence du conseil malgré cette période difficile pour Travail sécuritaire NB en raison des taux de cotisation des employeurs qui sont à la hausse.



« Je reconnais les connaissances spécialisées et l'expérience du conseil. Les membres du conseil sont d'excellents ambassadeurs de l'organisme et ont de solides compétences en tant qu'administrateurs. Les grands efforts du conseil afin d'assurer l'engagement des intervenants sont très importants pour continuer à bâtir un régime durable à la fois pour les travailleurs et les employeurs néo-brunswickois. »

M^{me} Flaro a précisé que mettre l'accent sur l'innovation, les relations avec les intervenants et l'établissement de partenariats aidera Travail sécuritaire NB à appuyer et à maintenir sa vision de lieux de travail sains et sécuritaires, ainsi qu'à assurer un régime d'indemnisation des travailleurs durable pour tous les travailleurs et employeurs de la province.

Elle a également fait preuve d'un sens de l'équilibre, dont les membres du conseil ont grandement besoin pour être efficaces, et ce, tant dans sa vie professionnelle que personnelle. Bien qu'elle soit entièrement dévouée à son emploi à temps plein à titre de directrice générale de Capacité Nouveau-Brunswick et à son rôle de vice-présidente du conseil de Travail sécuritaire NB, elle prend quand même le temps de s'adonner à son passe-temps, soit la fabrication de bijoux, et à des activités en plein air au Nouveau-Brunswick avec son époux, Brad, et leurs deux pugs, Clancy et Gracie.

La sécurité avant tout lors de la construction résidentielle

Dans le cadre de ses efforts continus pour aider les employeurs à créer des lieux de travail sains et sécuritaires pour les Néo-Brunswickois, Travail sécuritaire NB a redoublé ses efforts de sensibilisation et de conformité dans le secteur de la construction résidentielle.

Ses agents rendent visite à des chantiers de construction résidentielle pour sensibiliser les employeurs et les travailleurs aux exigences législatives, ainsi que pour effectuer des inspections de santé et de sécurité.

Les visites portent sur des sujets comme la protection contre les chutes, l'équipement de protection individuelle, les plates-formes de travail, les échelles, les ouvertures et la sécurité de l'équipement.

Pour aider à préparer les employeurs pour ces inspections, Travail sécuritaire NB a lancé le portail Excellence en sécurité NB en 2015 et en février, il y a ajouté des renseignements sur la sécurité qui s'appliquent à la construction résidentielle.

« Le portail donne des lignes directrices et d'autres ressources afin d'aider l'industrie à mieux comprendre les responsabilités et les meilleures pratiques de sécurité liées à la construction résidentielle », a expliqué le directeur adjoint de la Région du Sud-ouest de Travail sécuritaire NB, Dino Scichilone.

M. Scichilone et un directeur adjoint de la Région du Sud-est de Travail sécuritaire NB, Paul Bourque, dirigent l'initiative axée sur la construction résidentielle.

L'initiative va au-delà de la sensibilisation des employeurs et des salariés. Les propriétaires de maison ont eux aussi des responsabilités.

Un hygiéniste du travail de Travail sécuritaire NB, Larry Vienneau, et un agent de santé et de sécurité, Marc Daigle, se préparent à rencontrer des propriétaires de maison au Salon de l'habitation du Grand Moncton le 25 mars.



En mars, les deux directeurs adjoints, ainsi que des agents de santé et de sécurité et des conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont rencontré des propriétaires de maison à deux salons de l'habitation (Moncton et Saint John), et ont répondu à des questions sur la sécurité des entrepreneurs, les obligations des propriétaires de maison et plus.

« Nous avons eu l'occasion de discuter en personne avec les propriétaires de maison au sujet de leurs inquiétudes », a expliqué M. Scichilone. « Les propriétaires doivent s'assurer que leurs entrepreneurs ont une protection et travaillent en toute sécurité. Les fournisseurs de services doivent connaître leurs obligations, et s'assurer que les employés sont préparés et bien renseignés au sujet de la sécurité. »

Vous pouvez vous procurer une trousse d'information, intitulée *N'oubliez pas la sécurité!*, auprès d'un bureau de permis de construction ou de Travail sécuritaire NB.



Coup d'œil



Travail sécuritaire NB vient en aide pendant la tempête de verglas

Des employés de Travail sécuritaire NB ont retroussé leurs manches et ont contribué avec générosité pour aider les Néo-Brunswickois touchés par la grande tempête de verglas en janvier. Plus de 130 000 clients d'Énergie n'avaient pas de courant. La Péninsule acadienne a été particulièrement touchée par la tempête avec des chutes d'arbres et la fermeture d'écoles et d'entreprises. Des membres de la direction et des employés ont fait des dons d'une valeur de plus de 4 000 \$ aux refuges d'urgence : aliments, cartes-cadeaux pour l'achat d'essence et autres fournitures. Un agent de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB et pompier volontaire, Yanic Chiasson, a coordonné la distribution des dons d'articles par l'entremise de la brigade de pompiers de Shippagan.



Société canadienne du cancer

Des employés de Travail sécuritaire NB dans la région de Saint John, accompagnés d'amis et de membres de leur famille, ont fait preuve de générosité en prenant part à la St. Paddy's Day Dash le 19 mars. Il s'agissait d'une activité de levée de fonds pour la Société canadienne du cancer. Sept employés et 14 amis et membres de leur famille et amis ont parcouru 4 km, à la marche ou à la course, le long du Passage du port. Le groupe représentait presque 30 % de tous les participants. Les employés suivants ont pris part à l'activité (dans l'ordre habituel) : Mike MacFarlane, Shawna Wallace, Rebecca Bonnell Conners, Shelley O'Dell, Amber Leclerc, Anne Herrell-O'Neill et Grace Samson.



Des partenaires aident à assurer la sécurité des agriculteurs

Travail sécuritaire NB a travaillé avec l'Alliance agricole du Nouveau-Brunswick et la Province du Nouveau-Brunswick pour aider à transmettre un message sur la sécurité dans le cadre de la Semaine canadienne de la sécurité en milieu agricole. Les trois organismes ont diffusé un communiqué ensemble et ont partagé leurs ressources en matière de médias sociaux. « La collaboration nous aide à mettre l'accent sur notre message sur la sécurité », a affirmé la directrice du Service des communications de Travail sécuritaire NB, Manon Arsenault. « Nous avons tous un objectif semblable : aider à garder nos agriculteurs en sécurité. » L'an dernier, 130 travailleurs ont été blessés dans la province en effectuant un travail lié à l'agriculture. La Semaine canadienne de la sécurité en milieu agricole a lieu chaque année pendant la troisième semaine de mars.

Apprenez-en plus

Cliquez sur les icônes ci-dessous pour obtenir les données les plus récentes sur les buts de Travail sécuritaire NB.



Faits en bref



Pour nous joindre



États financiers



Gérance



Durabilité



Sécurité



Appui



Service



Engagement des employés

Historique des taux de cotisation

Plan stratégique et évaluation des risques 2016-2021

Rapport annuel 2016 de Travail sécuritaire NB

Rapport trimestriel de Travail sécuritaire NB - Troisième trimestre