

SOUSSION AU GROUPE DE TRAVAIL MINISTÉRIEL

Conseil d'administration
Novembre 2017

Mesdames, Messieurs,

Au nom du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, j'ai le plaisir de présenter au groupe de travail ministériel nos recommandations et nos réflexions sur l'examen du régime d'indemnisation des travailleurs au Nouveau-Brunswick. En gardant bien à l'esprit la situation actuelle, dans la présente soumission, nous cherchons surtout à rétablir la durabilité du régime et à trouver le bon équilibre pour un régime juste et équitable.

Les concepts d'impartialité et d'équité sont encadrés par le compromis historique négocié il y a cent ans dans les principes de Meredith, qui continuent d'être le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs au Nouveau-Brunswick et dans tout le pays. Les travailleurs et les employeurs ont fait des compromis. À ce titre, le régime doit être examiné en partant du principe que les travailleurs et les employeurs sont tous ensemble dans cette affaire et continuent d'être partenaires dans ce compromis historique et que le gouvernement optimise son rôle législatif pour garantir que le régime en place soit durable à long terme.

Le groupe de travail pose la question suivante : « Les changements récents reflétaient-ils le type de régime d'indemnisation des accidents du travail dont le Nouveau-Brunswick a besoin? » Il ne fait aucun doute que Travail sécuritaire NB est un organisme complexe, qui doit assumer des responsabilités diverses établies en vertu de plusieurs lois et règlements. L'organisme dispose de plusieurs leviers interdépendants qui sont utilisés pour prévenir les blessures; appuyer les travailleurs et les employeurs; et aider au retour au travail.

Comme nous l'avons vu, les modifications apportées à la législation, aux politiques et au régime dans son ensemble peuvent permettre d'atteindre les objectifs visés, mais peuvent également actionner un levier inattendu et avoir des conséquences imprévues sur le régime.

Bien que cette soumission présente le point de vue et l'expérience du conseil sur les sujets examinés par le groupe de travail, le conseil est d'avis que les intervenants du régime doivent déterminer les paramètres du régime et les coûts en découlant. Une fois ce compromis trouvé, Travail sécuritaire NB administrera ensuite le régime de façon professionnelle et équitable.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires ou des précisions, n'hésitez surtout pas à communiquer avec moi.

Meilleures salutations,

La présidente du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB,

Dorine P. Pirie

A. CONTEXTE FINANCIER ACTUEL

Les actuaires de Morneau Shepell ont observé que pratiquement tous les facteurs de coûts liés aux réclamations affichent une tendance à la hausse importante et ont conclu que le régime fait l'objet d'une transformation fondamentale. Travail sécuritaire NB a connu une augmentation des coûts des réclamations, qui a commencé en 2015 et s'est poursuivie en 2016. De plus, les tendances du côté des réclamations et de la durée ont entraîné une augmentation des taux de cotisation de 2017.

Le taux de cotisation moyen annoncé récemment pour 2018 illustre une hausse supplémentaire de 15 %. L'augmentation aurait été plus importante, n'eût été la révision des politiques de capitalisation du conseil. Les augmentations sont susceptibles d'entraîner une baisse de la position de capitalisation.

Question

Selon vous, quels facteurs ont contribué à ces changements?

Réponse

Au cours de la décennie de 2005 à 2015, le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick est resté relativement stable, à l'exception de la crise financière mondiale de 2008. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB estime que les changements financiers actuels de l'organisme (caractérisés par une augmentation des réclamations, de la durée, des coûts et des taux de cotisation) sont, en grande partie, attribuables à des modifications du régime découlant de décisions rendues par le Tribunal d'appel des accidents au travail. Les conséquences des politiques par rapport aux décisions rendues par le Tribunal ont eu d'importantes répercussions sur la position de capitalisation de Travail sécuritaire NB et, par conséquent, sur les taux de cotisation, puisque les décisions du Tribunal représentent une augmentation de plus de 100 millions de dollars du passif de l'organisme depuis 2015, qui n'a pas été prise en considération lors de l'élaboration du budget.

Il est également important de comprendre qu'on ne se rend peut-être pas encore pleinement compte des répercussions complètes des décisions du Tribunal sur les coûts, ni des répercussions possibles des décisions futures du Tribunal. L'un des problèmes majeurs qui aura une influence importante sur le niveau de capitalisation et sur le contexte financier de Travail sécuritaire NB est l'application rétroactive des décisions du Tribunal. La législation se tourne vers l'avenir en ce qui concerne le prélèvement des cotisations, mais ne tient pas compte du paiement rétroactif des prestations qui ont évolué.

Précisions

De 2005 à 2015, le nombre d'accidents et la durée des réclamations étaient en baisse, surtout grâce aux investissements dans la santé et la sécurité au travail ainsi qu'à l'accent mis sur le retour au travail rapide et sécuritaire, ce qui s'est traduit par une diminution des coûts pour le régime. À leur tour, les taux de cotisation ont diminué, tandis que la position de capitalisation de la caisse des accidents, un fonds servant à garantir que les prestations accordées seront versées aux travailleurs blessés d'aujourd'hui et de demain, continuait d'augmenter. Cela s'expliquait essentiellement par un solide rendement des placements, ainsi que par le fait que les coûts des accidents étaient nettement moins élevés que prévu, ce qui correspond à la baisse du nombre d'accidents et au raccourcissement de la durée des réclamations.

À partir de fin 2015, le régime a commencé à connaître une augmentation des coûts de réclamation, qui s'est accélérée et s'est poursuivie jusqu'en 2017. Cela a entraîné une diminution importante de la

caisse des accidents. Même si la caisse des accidents demeure à un niveau de capitalisation de 110,1 % au deuxième trimestre de 2017, si les coûts de réclamation continuent d'augmenter, sous la pression accrue, la capitalisation du régime deviendra insuffisante. Lorsque les résultats financiers cumulés tombent sous le niveau de pleine capitalisation de 100 %, la *Loi sur les accidents du travail* exige que Travail sécuritaire NB atteigne la pleine capitalisation dans les cinq ans, ce qui se traduit par des surcharges considérables pour les employeurs.

Même s'il a fallu augmenter les taux de cotisation en 2017 et 2018 à cause de la diminution de la caisse des accidents, plusieurs facteurs ont atténué ces augmentations. Pour l'exercice de 2018, Travail sécuritaire NB a réduit son budget administratif de 16 % et révisé la politique de capitalisation du conseil pour une année seulement. Toutefois, l'élément d'atténuation le plus important à avoir une influence sur les taux de cotisation était le rendement des placements. Les placements au cours des cinq dernières années ont produit un rendement nettement supérieur à l'hypothèse à long terme de 6,08 %, ce qui a tempéré l'effet de l'augmentation des coûts de réclamation sur les taux de cotisation. Le rendement exceptionnel du portefeuille a rapporté 145 millions de dollars au cours des cinq dernières années. Les placements sont abordés plus en détail dans la section H.

En résumé, le contexte financier actuel de Travail sécuritaire NB pose des difficultés pour tous les intervenants. Les employeurs doivent payer des taux de cotisation plus élevés, avec le risque de surcharges supplémentaires, tandis que les travailleurs pourraient subir des diminutions de prestations si la position de capitalisation chute en dessous de 100 %.

Recommandations relatives au contexte financier actuel

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande que les intervenants, notamment les travailleurs et les employeurs, déterminent vraiment l'avenir du régime (niveaux de prestations appropriés pour les travailleurs, coûts pouvant être supportés par les employeurs, modalités de gestion des excédents) afin de garantir un régime d'indemnisation stable, fiable et équitable pour toutes les parties. Cela demandera un processus hautement consultatif qui exigera un engagement à long terme et un compromis de la part de toutes les parties. Travail sécuritaire NB a entamé un processus visant à comprendre ce qui est important pour les intervenants en organisant des réunions d'engagement des intervenants trimestrielles.
2. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande de modifier la législation de façon à tenir explicitement compte de la rétroactivité des décisions du Tribunal.

B. LOI RÉGISSANT LA STRUCTURE ET LE MANDAT DU TRIBUNAL D'APPEL

Les intervenants ont affirmé que les modifications apportées à la loi visant le Tribunal d'appel des accidents au travail avaient entraîné une augmentation des blessures indemnisables que Travail sécuritaire NB n'avait pas prévue. Le 1^{er} avril 2015, le Tribunal a été externalisé et est devenu indépendant de Travail sécuritaire NB. La compétence du Tribunal permet maintenant d'annuler effectivement les politiques de Travail sécuritaire NB qui sont jugées incompatibles avec la loi habilitante. La budgétisation et le financement de Travail sécuritaire NB ont donc été touchés.

La loi pertinente exige un examen minutieux, et des modifications législatives précises seront recommandées. Les politiques de Travail sécuritaire NB, qui avaient assuré la stabilité du financement, pourraient devoir être rétablies.

Question

Les modifications législatives ont-elles eu une incidence sur la durabilité du régime, et êtes-vous d'accord avec ces modifications?

Réponse

Comme il était indiqué à la section A, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB estime que les modifications apportées à la législation relative au Tribunal ont sans aucun doute nui à la durabilité du régime. Travail sécuritaire NB est également fermement convaincu qu'un organisme efficace chargé des appels fait partie intégrante du continuum des services fournis par un régime d'indemnisation des travailleurs. À ce titre, le conseil est favorable à la structure actuelle du Tribunal telle qu'elle est décrite dans la législation. Cependant, Travail sécuritaire NB est d'avis que le mandat du Tribunal établi par la loi comporte d'importantes difficultés.

Précisions

Le projet de loi 73 a modifié la gouvernance du Tribunal d'appel, en créant un organisme externe qui ne ressemble à aucun autre tribunal d'appel en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada. Aucun tribunal d'appel des autres provinces et territoires n'a le même pouvoir indépendant pouvant créer un précédent que le Tribunal du Nouveau-Brunswick pour déterminer qu'une politique est incompatible avec la législation. De plus, les paramètres décrivant précisément ce qui constitue une « incompatibilité » ne sont pas définis, et il n'existe pas de mécanisme permettant au conseil de revoir sa politique à la suite d'une décision du Tribunal. Cela porte atteinte au principe de Meredith, selon lequel la compétence exclusive doit être donnée au conseil d'administration. En bref, ce principe, consacré par la *Loi sur les accidents du travail*, confère à Travail sécuritaire NB la compétence juridique exclusive pour prendre toutes les décisions découlant de la *Loi*, sous réserve des règles de justice naturelle.

Dans de nombreux cas où le Tribunal détermine qu'une politique du conseil est incompatible avec la législation, Travail sécuritaire NB établit qu'il s'agit simplement d'une différence d'interprétation d'une législation non normative. La *Loi sur les accidents du travail* est manifestement difficile à lire, comporte de nombreux articles ambigus et ne se prononce pas sur d'autres questions importantes sur lesquelles le Tribunal a adopté une position différente de celle du conseil. En fait, certains articles datent de la première *Loi sur les accidents du travail* de 1918, tandis que d'autres demeurent en vigueur depuis les modifications importantes apportées en 1982.

Depuis le 1^{er} avril 2015, le Tribunal a rendu au moins 15 décisions indiquant, explicitement ou implicitement, qu'une politique de Travail sécuritaire NB est, en totalité ou en partie, incompatible avec la législation. Ces décisions ont entraîné une augmentation de plus de 100 millions de dollars du passif de l'organisme depuis 2015. La liste complète de ces décisions figure à l'annexe A.

Travail sécuritaire NB a un processus bien élaboré pour étudier et évaluer les options de politique et en calculer le coût. Ces politiques sont également publiées en ligne aux fins de consultation auprès des intervenants avant leur approbation. Le problème de la compétence d'élaboration des politiques menace de compromettre le rôle de fiduciaire du conseil d'administration qui est d'agir en dernier ressort dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB [paragraphe 8(4) de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*]. Il pose également un risque important en matière de responsabilité et de durabilité du régime. Le fait que le Tribunal puisse juger une politique « incompatible » avec la législation sans paramètres concrets signifie que le conseil n'est plus en mesure d'exercer pleinement sa responsabilité fiduciaire par rapport à l'équilibre, à la stabilité et à la prévisibilité du régime.

Les tribunaux d'appel des autres provinces et territoires, en cas de désaccord avec les politiques de leur conseil d'administration, doivent renvoyer la politique devant le conseil pour un examen interne (Alberta, Colombie-Britannique, Nouvelle-Écosse et Ontario). Dans certaines provinces et certains territoires (Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador, Territoires du Nord-Ouest / Nunavut, Île-du-Prince-Édouard et Saskatchewan), les tribunaux d'appel n'ont aucun pouvoir connu pour annuler une politique du conseil ou forcer un examen interne; ils ne peuvent rendre des décisions que sur les affaires uniques portées en appel et peuvent recevoir de leur commission des accidents du travail (Territoires du Nord-Ouest / Nunavut, Manitoba et Yukon) l'ordre d'entendre à nouveau un appel si le conseil estime que le tribunal d'appel n'a pas appliqué correctement la politique du conseil.

Au Nouveau-Brunswick, les décisions du Tribunal déterminent l'équilibre du régime et l'allocation de ressources financières importantes, sans mécanisme pour examiner les différences d'interprétation de la législation au niveau du conseil. Si la législation régissant le Tribunal demeure dans son état actuel, l'imprévisibilité du régime d'indemnisation des travailleurs durera, les prestations et les coûts du régime étant déterminés par le Tribunal. Notre avis éclairé est que les coûts du régime continueront à augmenter dans ce contexte.

Recommandations relatives à la loi régissant la structure et le mandat du Tribunal d'appel

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande de modifier la législation de façon à accorder plus de respect au pouvoir du conseil de prendre des décisions concernant les politiques, dans l'optique du principe de Meredith de compétence exclusive. Cette modification consisterait à inclure dans la législation des directives explicites pour résoudre les divergences d'interprétation de la législation entre le conseil et le Tribunal de façon à conserver l'autorité et le rôle de fiduciaire du conseil et à harmoniser le Tribunal du Nouveau-Brunswick avec les autres tribunaux d'appel du Canada en matière d'indemnisation des travailleurs. Cela pourrait inclure les mesures suivantes :
 - a. utiliser une norme pour annuler une politique qui est déjà comprise dans la loi, comme en Colombie-Britannique, où la politique doit être jugée si manifestement déraisonnable qu'elle ne peut pas être appuyée par la loi;
 - b. ajourner l'audience jusqu'à ce que le problème de politique puisse être résolu;
 - c. obliger le conseil à examiner le problème de politique en question et à statuer;
 - d. limiter le rôle du Tribunal à déterminer si un requérant a reçu l'indemnisation appropriée et à vérifier que la politique a été bien appliquée.

C. LE GOUVERNEMENT ET L'AUTOASSURÉ

Les intervenants ont maintenu qu'alors que les blessures sont en baisse dans le secteur privé, il en est autrement dans le secteur public. En outre, alors qu'essentiellement le secteur privé s'emploie diligemment à réduire l'exposition, il n'en est pas ainsi au sein du secteur public provincial. Il existe une disproportion du côté des réclamations entre le secteur public (6,5 réclamations par tranche de 100 travailleurs à plein temps) et le secteur privé (2,56 réclamations par tranche de 100 travailleurs à plein temps).

Question

Y a-t-il des répercussions sur les intervenants? Les gouvernements provincial et fédéral paient-ils leur juste part?

Réponse

En tant qu'employeur tenu personnellement responsable, le gouvernement du Nouveau-Brunswick paie ses coûts au dollar près, en plus de frais d'administration. Par conséquent, il paie sa juste part en ce qui concerne les services d'indemnisation. Pour ce qui est des prestations d'indemnisation des travailleurs, il convient de prendre note que certaines parties du gouvernement du Nouveau-Brunswick ont un régime d'indemnisation différent de celui des employeurs cotisés. Pour les employés qui continuent de recevoir leur salaire en entier pendant toute la durée de la réclamation, les dispositions de la *Loi sur les accidents du travail*, notamment la période d'attente de trois jours et les prestations équivalant à 85 % de la perte de gains, ne s'appliquent pas.

En ce qui concerne les services de santé et de sécurité au travail, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a cessé de contribuer financièrement à ces services en 2012. Bien que le gouvernement soit tenu, comme tous les employeurs néo-brunswickois, de se conformer à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, les inspections, les enquêtes et les services de prévention et d'éducation fournis au gouvernement du Nouveau-Brunswick par Travail sécuritaire NB sont payés à partir du revenu prélevé auprès des employeurs cotisés. Cela est injuste de nature pour les employeurs néo-brunswickois cotisés, car ceux-ci subventionnent les services de santé et de sécurité au travail fournis au gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Travail sécuritaire NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick collaborent pour établir une entente de service qui, entre autres, tiendrait compte du coût des services de santé et de sécurité au travail fournis au gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Précisions

Les employeurs tenus personnellement responsables (non cotisés) du Nouveau-Brunswick comprennent le gouvernement du Nouveau-Brunswick (y compris les écoles et les hôpitaux), Marine Atlantique S.C.C., Via Québec / Atlantique et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada. À lui seul, le gouvernement du Nouveau-Brunswick emploie plus de 45 000 fonctionnaires¹ (y compris les employés de ses établissements d'enseignement et de santé), ce qui en fait le plus gros employeur tenu personnellement responsable de Travail sécuritaire NB, représentant environ 90 % de tous les employeurs tenus personnellement responsables. La fonction publique provinciale englobe un pourcentage important de la main-d'œuvre néo-brunswickoise et comprend les secteurs à risque élevé que sont les régies des transports et de la santé.

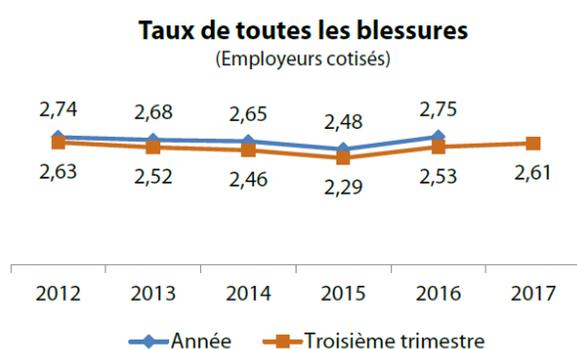
Bien qu'il incombe aux employeurs tenus personnellement responsables de payer le coût de leurs réclamations auquel s'ajoutent des frais d'administration, ils ne paient aucune des activités de santé et de sécurité au travail fournies par Travail sécuritaire NB. Avant que Travail sécuritaire NB n'assume le mandat de la Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail, le gouvernement fournissait une subvention annuelle à cet organisme pour couvrir les activités de santé et de sécurité au travail. Après le fusionnement en 1995, le gouvernement a continué de verser à Travail sécuritaire NB une subvention annuelle de 1 677 000 \$, qui a diminué au fil des ans jusqu'à son arrêt en 2011. Les services de santé et de sécurité au travail sont toujours fournis aux employeurs tenus personnellement responsables, mais le coût de ces activités est financé par la cotisation versée par les employeurs cotisés (principalement du secteur privé).

1. <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ohr-brh/pdf/other/ProfilEffectif2016.pdf>

La mise en œuvre de pratiques de sécurité, d'efforts de prévention des accidents, d'éducation en santé et en sécurité au travail et de campagnes de sensibilisation s'est révélée avantageuse pour les employeurs cotisés et s'est traduite par une diminution du nombre d'accidents et de la cotisation versée. Toutefois, le gouvernement du Nouveau-Brunswick ne semble pas insister autant sur la sécurité, ce que démontrent les statistiques, avec un nombre d'accidents plus élevé et des réclamations de plus longue durée pour les employeurs tenus personnellement responsables par rapport aux employeurs cotisés.

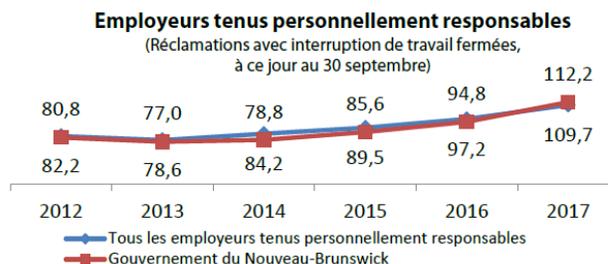
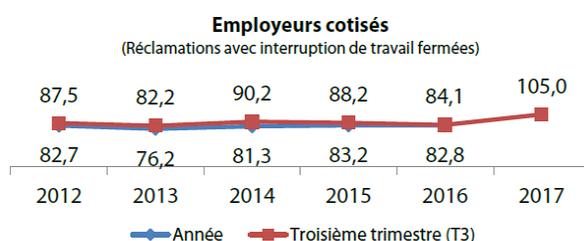
Fréquence des réclamations

Comme le montrent les diagrammes ci-dessous, à la fin de l'année 2016, la fréquence des réclamations était plus de deux fois plus élevée parmi les employeurs tenus personnellement responsables que parmi les employeurs cotisés (6,07 et 2,75, respectivement).



Durée des réclamations

Une étude menée par Travail sécuritaire NB en 2015 montre que les travailleurs qui subissent un accident du travail pendant qu'ils sont au service d'un employeur tenu personnellement responsable ont systématiquement des périodes de rétablissement et des interruptions de travail plus longues². Les différences au niveau de la durée des réclamations peuvent s'expliquer par des pratiques différentes de gestion de l'incapacité au travail. Les pratiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick, telles que le maintien du salaire en entier et le cumul des prestations, peuvent dissuader les travailleurs blessés de retourner au travail en toute sécurité. Comme le montrent les diagrammes ci-dessous, la durée des réclamations est plus longue pour les travailleurs d'employeurs tenus personnellement responsables que pour ceux d'employeurs cotisés.



2. Présentation sur le but en matière de sécurité en fin d'exercice au conseil d'administration, 2015.

Travail sécuritaire NB travaille en partenariat avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour aider à réduire le nombre et la durée des réclamations. Les initiatives menées à ce jour comprennent la diffusion de renseignements trimestriels sur les réclamations; l'élaboration d'une entente de service comprenant des cibles d'indicateurs de rendement clés pour faciliter le rétablissement et le retour au travail; et le déploiement du service de renvoi direct dans tous les ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Une nouvelle unité a été établie au gouvernement pour s'occuper de la prévention des accidents du travail et de la gestion de l'incapacité au travail.

Recommandations relatives au gouvernement et aux autoassurés

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande qu'un montant annuel destiné à couvrir les activités de santé et de sécurité au travail pour les employeurs tenus personnellement responsables, y compris les coûts de la prévention, de la conformité, de la mise en application et des enquêtes, soit déterminé et rétabli afin que le gouvernement, et non les employeurs cotisés, paient ces coûts.

D. CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

Certains intervenants ont indiqué que, selon les coûts globaux et les taux de reprise du travail, le centre de rééducation ne se compare pas aux services d'externalisation semblables au sein d'autres administrations.

Question

Travail sécuritaire NB a-t-il besoin de son propre centre de rééducation, et le centre assure-t-il l'optimisation des ressources?

Réponse

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a pour vocation de fournir des services multidisciplinaires aux travailleurs qui ne se sont pas rétablis ou qui ne sont pas retournés au travail après avoir reçu des traitements dans leur région. Un grand nombre des fournisseurs et des services professionnels de soins de santé offerts au Centre de rééducation ne sont pas offerts dans toutes les régions de la province. Il y a une clinique à Moncton qui fournit des services similaires. Si le Centre de rééducation n'existait pas, les travailleurs pourraient avoir accès ou non aux services fournis, ou bien Travail sécuritaire NB continuerait à payer pour que les travailleurs se déplacent loin de chez eux pour se rendre à Moncton ou à l'extérieur de la province.

Il est probable que la vérificatrice générale de la province effectue une vérification de l'optimisation des programmes offerts au Centre de rééducation.

Précisions

Le Centre de rééducation est un établissement de soins de calibre mondial où Travail sécuritaire NB dispense des soins de réadaptation aux travailleurs blessés depuis 1977. Le Centre satisfait à des normes strictes pour obtenir le niveau d'agrément le plus élevé de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) International. Pour recevoir cet agrément, le Centre satisfait à plus de 1 000 normes reconnues à l'échelle internationale, évaluées par le biais d'un processus rigoureux d'examen par ses pairs. La CARF a applaudi le Centre de rééducation pour ses protocoles de traitement spécialement élaborés, ses cliniciens hautement qualifiés et ses services axés sur les clients. Elle a également fait l'éloge de Travail sécuritaire NB pour son soutien à notre valeur fondamentale, « le client est la priorité ». Elle a indiqué que cette valeur « transparait clairement de manière évidente dans tous les aspects. L'accent mis sur cette valeur fondamentale permet de créer une expérience de service

exceptionnelle pour les clients ». Le rapport intégral de la CARF figure à l'annexe B – Rapport d'examen de la CARF sur le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB.

Travail sécuritaire NB adresse environ 18 % de toutes les réclamations avec interruption de travail au Centre de rééducation lorsque les travailleurs blessés ne se rétablissent pas à l'aide des traitements disponibles dans la région où ils vivent et ont donc besoin d'une approche axée sur une équipe multidisciplinaire pour réussir à gérer leurs problèmes complexes. Le Centre dispense des traitements pour des blessures particulières qui sont difficiles à obtenir dans toutes les régions de la province, notamment pour les traumatismes cérébraux légers.

Pendant leur séjour au Centre de rééducation, les travailleurs blessés arrivent le lundi, tôt le matin ou à l'heure du dîner, pour commencer les traitements qui se poursuivent jusqu'à 11 h 30 le vendredi afin de leur permettre de rentrer chez eux pour la fin de semaine. Les travailleurs blessés reçoivent un code d'accès et peuvent pointer lorsqu'ils entrent dans l'édifice et en sortent à toutes les pauses. À une époque, le Centre de rééducation était un établissement hospitalier où les travailleurs restaient pour la nuit. Les travailleurs sont désormais hébergés dans certains hôtels à Saint John. En 2016, une enquête réalisée auprès des clients au moment de leur congé a indiqué que 86,7 % étaient en grande partie ou complètement satisfaits des services qu'ils avaient reçus au Centre. La plainte la plus courante, et de loin, était d'être loin de chez soi.

Le Bureau du contrôleur du gouvernement du Nouveau-Brunswick a récemment effectué une vérification du Centre de rééducation qui a été communiquée au groupe de travail. La conclusion du rapport est la suivante : « Notre analyse appuie la sous-traitance du service actuellement fourni par le Centre de rééducation. Nous recommandons au gouvernement du Nouveau-Brunswick de conseiller à Travail sécuritaire NB d'envisager un projet pilote pour sous-traiter les services actuellement offerts par le Centre de rééducation. Les résultats du projet pilote devraient être évalués avec pour objectif de fournir le service le plus rentable, le plus efficace et le plus économique aux travailleurs blessés et à leur employeur. »

Bien que nous soyons conscients qu'il n'est pas toujours facile de recueillir des renseignements permettant des comparaisons directes et à égalité, il peut être important de prendre note que ces différences existent. Par exemple, dans la présentation du Bureau du contrôleur, pour le Nouveau-Brunswick, les déplacements étaient inclus dans le calcul du coût par réclamation au Centre de rééducation, mais ils n'étaient pas inclus dans le coût par réclamation pour la Nouvelle-Écosse. Le coût réel par réclamation au Centre de rééducation est de 9 700 \$ par patient (et non 11 800 \$ comme la présentation du Bureau du contrôleur l'indique) et le coût par réclamation en Nouvelle-Écosse est de 9 500 \$ (et non 9 200 \$). Pour l'ensemble des réclamations dans le régime, le coût d'administration par blessure est de 1 796 \$ (plutôt que 4 485 \$) et le coût de réclamation moyen par blessure est de 13 174 \$ (au lieu de 29 923 \$ comme l'indique le rapport).

De plus, si l'on compare les résultats, le Nouveau-Brunswick sert une population de clients qui présente plus de maladies chroniques, et le Centre de rééducation accepte tous les cas qui y sont adressés, sans préjuger des chances de succès du client. En Nouvelle-Écosse, le critère pour les cas adressés est différent et les statistiques sur les résultats ne tiennent pas compte des clients qui quittent le programme au cours des premières semaines.

		Nouvelle-Écosse	Centre de rééducation
Chronicité moyenne (jours entre l'accident et l'admission au programme)		376	589
Cas adressés acceptés	Nombre	131	556
	Pourcentage de réclamations avec interruption de travail	2,2 %	71 %

Si l'on compare les résultats du retour au travail, en 2016, 91 % des participants sont retournés au travail ou étaient prêts à y retourner en Nouvelle-Écosse, comparativement à 71 % au Nouveau-Brunswick.

Résultats du retour au travail	Nouvelle-Écosse (2016)	Centre de rééducation (2016)
Total	91 %	71 %

Cependant, il est important de prendre note qu'avant 2016, le Centre de rééducation avait de bien meilleurs résultats de retour au travail. Par exemple, en 2014, le taux de retour au travail était de 87,5 %. La baisse récente des résultats de retour au travail est très probablement un effet de la transformation du régime. Lorsque les prestations peuvent être cumulées au lieu d'être intégrées, il y a moins d'incitatif financier à retourner au travail. De plus, en raison de récents changements de politique, il est devenu plus difficile pour Travail sécuritaire NB de fermer des réclamations lorsque des affections personnelles constituent le principal obstacle au retour au travail.

Avec les modifications apportées au cadre des politiques au cours des deux dernières années, la durée des réclamations a augmenté et les taux de fermeture des réclamations ont diminué.

Recommandation relative au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB

1. Le conseil d'administration n'est pas prêt à formuler une recommandation à l'égard du Centre de rééducation tant que la vérificatrice générale n'aura pas terminé son travail. D'ici là, le personnel continuera d'étudier des moyens de fournir à l'extérieur certains aspects du traitement du Centre de rééducation, afin de réduire le plus possible le temps que les travailleurs passent loin de chez eux.

E. PRÉOCCUPATIONS LIÉES AUX BLESSURES ET À LA SÉCURITÉ

Les intervenants ont affirmé que les grands lieux de travail réussissent le mieux à améliorer de façon continue la culture de sécurité au travail. Cela semble être moins le cas chez les plus petits employeurs, et cette tendance n'est pas reproduite dans le secteur public provincial.

Les employeurs du secteur de la construction de l'extérieur de la province n'adoptent pas nécessairement les normes provinciales de sécurité et d'inspection. Les employeurs qui viennent s'établir dans la province devraient être tenus de s'inscrire auprès de Travail sécuritaire NB et de respecter les normes de sécurité du Nouveau-Brunswick.

Si tous les lieux de travail doivent améliorer leur culture de sécurité, des normes communes de sécurité et d'inspection doivent être mises en œuvre dans tous les lieux de travail de la province.

Question

Comment les normes de sécurité peuvent-elles être améliorées dans la province?

Réponse

Dans un avenir idéal, les travailleurs n'auraient jamais besoin d'avoir recours au régime d'indemnisation des travailleurs, car nous saurions prévenir toutes les blessures ou les maladies subies au travail. Malheureusement, la réalité laisse à penser qu'on aura peut-être toujours besoin d'un régime d'indemnisation au Nouveau-Brunswick.

Les normes et les pratiques de sécurité peuvent être améliorées encore davantage en continuant à travailler ensemble – plusieurs parties ont un rôle à jouer dans la prévention. Le rôle de Travail sécuritaire NB est, en partie, de réglementer, de veiller à la conformité et d'encourager des lieux de travail sécuritaires. Le rôle du gouvernement est d'établir les attentes et les obligations pour toutes les parties au travail par des lois et des règlements. Le rôle des employeurs est de gérer leur lieu de travail, non seulement conformément aux règlements, mais aussi de manière à adopter de façon proactive de meilleures pratiques. Les travailleurs et leurs représentants sont essentiels pour promouvoir la sécurité au travail, en suivant les pratiques sécuritaires, les règles et les protocoles et en attirant l'attention sur les préoccupations lorsque des problèmes de sécurité surviennent à leur lieu de travail. En fait, tous les citoyens ont leur propre rôle à jouer pour favoriser la santé et la sécurité au travail.

Travail sécuritaire NB reste engagé et déterminé à remplir son rôle et, à ce titre, estime que les normes de sécurité au Nouveau-Brunswick peuvent être encore améliorées par des mises à jour plus rapides des normes de l'Association canadienne de normalisation citées, et des autres normes et pratiques de l'industrie contenues dans les règlements établis en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Malheureusement, en raison du calendrier très chargé de modification de la législation du gouvernement, il a parfois fallu jusqu'à sept ans entre le moment où le conseil a recommandé une modification au gouvernement et celui où la loi ou le règlement a été adopté.

Précisions

La *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* est fondée sur le système de responsabilité interne selon lequel toute personne au lieu de travail doit assumer la responsabilité principale de sa santé et de sa sécurité, et de celles des autres. Elle précise les droits des travailleurs : le droit de connaître les dangers réels et possibles au lieu de travail et d'en être informé, le droit de participer aux initiatives en matière de santé et de sécurité, et le droit de refuser un travail dangereux. Tous les employeurs (gros employeurs, petits employeurs, entrepreneurs exerçant des activités au Nouveau-Brunswick) et tous les travailleurs de la province (y compris les travailleurs temporaires étrangers) doivent se conformer à la *Loi*.

Établir une culture de sécurité au travail et se concentrer sur la prévention des blessures est l'un des meilleurs moyens pour parvenir à un régime stable et durable du point de vue financier. La prévention des blessures subies au travail est un bon moyen de réduire efficacement le coût humain et financier. En 2014, Travail sécuritaire NB a affecté d'importantes ressources à l'élaboration d'une approche renforcée de la sécurité, appelée leadership en sécurité. Ce nouveau modèle favorise l'établissement d'une culture de sécurité au travail et l'investissement pour la faire évoluer du haut vers le bas afin de créer des attitudes, des croyances, des perceptions et des valeurs partagées en ce qui concerne la sécurité au travail.

Pendant de nombreuses années, Travail sécuritaire NB et les employeurs ont investi de façon importante dans la santé et la sécurité au travail et, par conséquent, les taux de fréquence des blessures étaient en baisse. Malgré l'augmentation du nombre de réclamations acceptées et la durée plus longue des réclamations au cours des deux dernières années, il n'existe pas de données indiquant que les lieux de travail néo-brunswickois sont moins sécuritaires ou ont connu une hausse des accidents.

Recommandations relatives aux préoccupations liées aux blessures et à la sécurité

1. Travail sécuritaire NB a depuis longtemps une pratique complète consistant à avoir recours à des comités techniques pour faciliter l'entente avec l'industrie sur les modifications réglementaires. Cependant, souvent, d'ici à ce que ces règlements soient mis à jour par le gouvernement, de nouvelles normes ont été publiées, ce qui a pour effet que le Nouveau-Brunswick renvoie à des normes de sécurité inférieures. Pour atténuer ce problème et continuer à nous appuyer sur notre méthode d'engagement des intervenants pour parvenir à un consensus, le conseil d'administration estime qu'il serait le mieux placé pour veiller à ce que les règlements sur l'hygiène et la sécurité au travail soient mis à jour régulièrement avec les normes de l'Association canadienne de normalisation et les meilleures pratiques les plus pertinentes. À ce titre, le conseil de Travail sécuritaire NB recommande de donner compétence à Travail sécuritaire NB pour créer et approuver les règlements sur l'hygiène et la sécurité au travail, de la même façon que le processus utilisé en Colombie-Britannique, afin de garantir que les normes les plus récentes sont suivies au Nouveau-Brunswick.
2. Pour demeurer le leader en matière de santé et de sécurité au travail, Travail sécuritaire NB recommande que le Nouveau-Brunswick continue de mettre en œuvre une stratégie de sécurité à plusieurs volets qui met l'accent sur :
 - les investissements dans les ressources de conformité et de mise en application;
 - l'accès accru à la formation et à la sensibilisation à la santé et à la sécurité au travail et leur modernisation;
 - le leadership en sécurité et les ressources de consultation pour appuyer la mise au point de systèmes de santé et de sécurité au travail au sein des lieux de travail;
 - l'engagement des jeunes dans l'établissement d'une culture de sécurité.

F. BLESSURES INDEMNISABLES ET INDEMNITÉS

Les intervenants des travailleurs demandent des changements systémiques visant à hausser le niveau des prestations offertes aux travailleurs blessés. Les changements comporteraient une révision de la période d'attente de trois jours qui a une incidence sur certains travailleurs blessés, mais pas tous. Les périodes d'attente et les délais de traitement des réclamations constituent un enjeu.

Une fois l'indemnisation approuvée, les bénéficiaires ne semblent pas obtenir de liste complète des prestations offerts dans le cadre du régime.

Question

Quelles sont les prestations raisonnables que le régime peut soutenir, conformément aux principes de Meredith?

Réponse

L'une des fonctions centrales d'un régime d'indemnisation des travailleurs est de verser des prestations aux travailleurs qui subissent des blessures ou contractent des maladies professionnelles. Dans une comparaison avec les autres provinces et territoires, le cabinet Morneau Shepell a indiqué que Travail sécuritaire NB soutenait avantageusement la comparaison à long terme et fournissait des prestations justes. Cependant, comme il a été mentionné précédemment, le conseil est fermement convaincu qu'il est essentiel que notre régime fournisse à la fois des prestations adéquates pour les travailleurs blessés et des taux de cotisation stables et abordables pour les employeurs. Dans cet esprit de compromis, nous sommes d'avis que les intervenants du régime, notamment les travailleurs et les employeurs, doivent collaborer pour déterminer un niveau raisonnable de prestations.

Question

La gamme complète de prestations et de services de défenseurs est-elle bien communiquée aux clients de Travail sécuritaire NB?

Réponse

Le régime d'indemnisation des travailleurs est extrêmement complexe et, par conséquent, la communication des prestations applicables aux travailleurs est un élément de service très important. Bien que de nombreuses prestations (perte de gains, aide médicale) soient accessibles à tous les travailleurs qui subissent une blessure au travail, d'autres prestations nécessitent des critères d'admissibilité particuliers, telles que les prestations liées aux prothèses, les subventions destinées à la qualité de vie et les modifications apportées au domicile. Même si toutes les prestations de Travail sécuritaire NB sont publiées sur le site Web de l'organisme, les gestionnaires de cas et les autres professionnels membres du personnel sont formés à déchiffrer quelles prestations chaque client peut être admissible à recevoir et à discuter de ces prestations directement avec les clients au bon moment.

En plus des prestations, il est important que les travailleurs et les employeurs, s'ils ne sont pas d'accord avec une décision de Travail sécuritaire NB, sachent qu'ils ont le droit de faire appel et que des services de défenseurs sont à leur disposition pour les aider. Le guide pour les employeurs et le guide pour les travailleurs, des publications produites par Travail sécuritaire NB, fournissent tous deux des renseignements aux intervenants concernant les services des défenseurs. De plus, bien qu'elles ne mentionnent pas explicitement les défenseurs, les lettres de décision de Travail sécuritaire NB comprennent l'énoncé suivant :

En vertu de notre législation actuelle, un travailleur ou un employeur peut faire appel de toute décision de Travail sécuritaire NB. Un formulaire intitulé Avis d'appel doit être rempli et envoyé, dans l'année qui suit la date de cette lettre, à l'adresse suivante : Tribunal d'appel des accidents au travail, case postale 5001, 3700, chemin Westfield, Saint John (N.-B.) E2L 4Y9. Si vous avez besoin d'autres renseignements au sujet du processus d'appel ou sur la façon de présenter un appel, n'hésitez surtout pas à communiquer avec le Tribunal au numéro sans frais 1 844 738-6444.

Toutefois, comprenant qu'il s'agit d'un système compliqué dans lequel il est difficile de se repérer, Travail sécuritaire NB reconnaît qu'il y a toujours place à l'amélioration à cet égard et prévoit mieux communiquer tous les services et prestations, y compris ceux des défenseurs, accessibles à partir du portail de Mes services. Par exemple, l'énoncé ci-dessus qui figure dans les lettres pourrait également comprendre des détails sur les services des défenseurs ainsi que leurs coordonnées.

Question

Les facteurs compensatoires de revenus (prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, régimes de retraite privés, etc.) appliqués aux prestations de Travail sécuritaire NB sont-ils appropriés?

Réponse

Travail sécuritaire NB applique correctement les déductions de revenu (prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, régimes de retraite privés, etc.), comme il est indiqué explicitement dans la législation ou dans les décisions rendues par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick (Douthwright). Cependant, il est important d'élargir la discussion sur les déductions des prestations. Beaucoup de régimes de prestations sont conçus avec des périodes d'attente et de façon à intégrer d'autres types de prestations. Cela signifie qu'un type de prestation sera réduit lorsque de l'argent sera reçu d'une autre source – l'assurance-emploi, l'assistance sociale, la Sécurité de la vieillesse et les pensions militaires réduisent les prestations lorsque la personne reçoit de l'argent d'une autre source. Limiter le montant des prestations cumulées crée un incitatif à retourner au travail pour gagner un revenu plus élevé.

Précisions

Les régimes de prestations ont pour but de fournir le soutien financier dont les personnes ont besoin sans dissuader les citoyens de contribuer à la société (Ragan et Lipsey, 464-467). Ce principe est évident dans les types de critères d'admissibilité, de plafonds des prestations et de mécanismes de déductions qui sont courants dans un grand nombre de régimes de prestations, y compris les régimes d'indemnisation des travailleurs.

Des preuves solides démontrent que le régime d'indemnisation des travailleurs visait à intégrer les prestations :

- Il est obligatoire de déduire les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada des prestations d'indemnisation.
- Le paragraphe 38.11(9) de la *Loi sur les accidents du travail* exige de déduire les autres montants lorsque le montant cumulé des prestations et de la rémunération dépasse 85 % des gains nets avant l'accident.

Toutefois, au cours des 30 dernières années, le régime a été modifié de façon à inclure ou à éliminer certains types de rémunération considérés comme des suppléments. De plus, de récentes décisions du Tribunal d'appel des accidents au travail ont limité le montant des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada pouvant être déduit, ainsi que la capacité de Travail sécuritaire NB à mettre fin aux prestations lorsqu'une affection non indemnisable empêche une personne de retourner au travail, et ce, même s'il existe d'autres régimes de prestations prévus pour aider les personnes dans ces circonstances. Le régime permet maintenant de cumuler davantage de prestations et de rémunération en plus des prestations d'indemnisation, au lieu d'intégrer les prestations. Cela n'incite pas financièrement les personnes à retourner au travail.

La jurisprudence et les lignes directrices relatives au paiement des prestations d'indemnisation aux travailleurs blessés se trouvent à plusieurs endroits. Certains aspects des prestations sont expressément prévus dans la *Loi sur les accidents du travail*, d'autres sont prévus dans les règlements établis en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, et d'autres encore sont décrits, en particulier les prestations discrétionnaires, dans les politiques de Travail sécuritaire NB. Au fil des ans, le conseil a choisi de se concentrer, au moyen de politiques, sur des améliorations discrétionnaires des prestations versées aux

travailleurs qui ont subi les blessures les plus graves et de plus longue durée. Ces prestations discrétionnaires comprennent, par exemple, celles liées aux modifications apportées au véhicule et au domicile, ces deux types de prestations étant versés à l'entière discrétion du conseil.

Même si notre conseil comprend que les règlements et les politiques permettent plus d'agilité dans les modifications, en raison des divergences d'interprétation de la législation entre Travail sécuritaire NB et le Tribunal, le conseil est d'avis qu'une législation plus explicite ou plus claire est nécessaire pour s'assurer que toutes les parties ont une compréhension commune des prestations et de leurs limites. En particulier, les problèmes suivants liés aux prestations devraient être résolus au moyen de la législation :

- Suppléments à l'indemnité
- Période d'attente de trois jours
- Conditions non liées au travail
- Déduction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
- Rentes – base de calcul du montant réservé
- Processus de calcul des gains estimatifs que le travailleur est en mesure de tirer (jugement de l'aptitude au travail)
- Prestations de survivant

Les recommandations relatives à chacun de ces points sont présentées en détail ci-dessous. Comme cela a été mentionné précédemment, le conseil d'administration est fermement convaincu que le régime appartient aux intervenants et qu'à ce titre, bien que les sujets de préoccupation soient abordés, toute recommandation législative explicite doit comporter une consultation approfondie auprès de tous les intervenants.

Recommandations relatives aux blessures indemnissables et aux indemnités

Certaines de ces recommandations ont été présentées au gouvernement dans le cadre de la phase II de l'examen de la législation. Dans ces cas, cela a été indiqué, et des renseignements plus détaillés sur ces recommandations peuvent être obtenus dans notre document [Phase II de l'examen de la législation – Recommandations du conseil](#), publié sur notre site Web (travailsecuritaire.nb.ca).

1. **Suppléments à l'indemnité** – Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande que les dispositions relatives aux suppléments à l'indemnité de la *Loi sur les accidents du travail* et de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers* soient abrogées et remplacées par une disposition législative indiquant expressément les types de rémunération qui doivent être déduits des prestations pour perte de gains.

Pour déterminer ce qui devrait être considéré comme un supplément à l'indemnité, le conseil recommande d'entreprendre une consultation véritable auprès des intervenants. Pour en savoir plus sur le contexte de cette recommandation, veuillez consulter la recommandation n° 12 du document Phase II de l'examen de la législation – Recommandations du conseil.

2. **Période d'attente de trois jours** – Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB estime que la priorité est avant tout de stabiliser la situation de capitalisation actuelle. Toutefois, il serait favorable à la suppression de la période d'attente de trois jours si elle était appuyée par une consultation auprès des intervenants.

3. **Prestations de transition** – Le conseil d’administration de Travail sécuritaire NB recommande que la législation soit explicite quant au fait que les prestations concernent les conditions liées au travail, et que des dispositions soient ajoutées à la *Loi sur les accidents du travail* pour décrire les prestations de transition lorsque d’autres conditions qui ne sont pas liées à la blessure subie au travail d’un point de vue médical surviennent. Pour déterminer les dispositions relatives aux prestations de transition, le conseil recommande d’entreprendre une consultation véritable auprès des intervenants. Pour en savoir plus sur le contexte de cette recommandation, veuillez consulter la recommandation n° 14 du document Phase II de l’examen de la législation – Recommandations du conseil.
4. **Déduction des prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC)** – La législation exige que les prestations d’invalidité du RPC soient prises en considération dans le calcul de l’indemnité ou des prestations payées par Travail sécuritaire NB. Cependant, Travail sécuritaire NB et le Tribunal d’appel des accidents au travail ont eu des interprétations différentes de la façon dont cela devrait être calculé. Le conseil d’administration recommande que la législation soit modifiée afin de préciser la formule à utiliser pour calculer la déduction des prestations d’invalidité du RPC reçues pour la même période d’admissibilité aux prestations du régime d’indemnisation des travailleurs. Il est également recommandé que la législation clarifie que, si Travail sécuritaire NB détermine que les prestations d’invalidité du RPC ont été versées uniquement pour une condition autre que la blessure subie au travail indemnisable, ces prestations doivent être exclues de l’application de la formule.

Pour déterminer la méthode de calcul appropriée, le conseil recommande d’entreprendre une consultation véritable auprès des intervenants.

5. **Rentes** – Le conseil d’administration recommande que le texte de la loi soit modifié de façon à indiquer clairement si le montant réservé pour une rente doit être calculé sur l’indemnité versée avant ou après que les prestations d’invalidité du RPC aient été déduites des prestations pour perte de gains.

De plus, le conseil recommande de modifier l’exigence de façon à passer d’un montant minimum de la rente à un montant minimum du versement global. Le versement global devrait être déterminé à la suite d’une consultation auprès des intervenants. Pour en savoir plus sur le contexte de cette recommandation, veuillez consulter la recommandation n° 19 du document Phase II de l’examen de la législation – Recommandations du conseil.

6. **Prestations de survivant** – Le conseil d’administration recommande que la prestation de survivant actuelle soit remplacée par une nouvelle prestation. Bien que les détails de cette nouvelle prestation devraient être déterminés après une consultation auprès des intervenants, le conseil est d’avis que les prestations de survivant ne devraient plus être soumises à une évaluation du revenu familial en cas de remariage ni être déduites des prestations du Régime de pensions du Canada, afin que cette prestation soit simplifiée pour le conjoint survivant, qu’elle soit supérieure à celle prévue par la législation actuelle et qu’elle soit harmonisée avec les prestations d’indemnisation auxquelles les travailleurs blessés ont droit. Pour en savoir plus sur le contexte de cette recommandation, veuillez consulter la recommandation n° 24 du document Phase II de l’examen de la législation – Recommandations du conseil.
7. **Gains estimatifs que le travailleur est en mesure de tirer (jugement de l’aptitude au travail)** – Il est important de prendre note qu’environ 85 % des travailleurs blessés retournent

au travail chez leur employeur avant l'accident. Cependant, le processus du jugement de l'aptitude au travail est généralement appliqué lorsque Travail sécuritaire NB considère qu'un travailleur est prêt à retourner au travail, mais que le travailleur n'a pas d'emploi à réintégrer. Dans le cadre du processus du jugement de l'aptitude au travail, Travail sécuritaire NB rajuste les prestations du travailleur en déterminant un emploi que le travailleur pourrait à son avis occuper et le niveau de revenu que le travailleur pourrait gagner à ce poste. Il est jugé que le travailleur est capable de gagner ce revenu et ce montant est donc déduit de ses prestations. Il n'est pas exagéré de dire que le processus du jugement de l'aptitude au travail est l'une des questions les plus controversées dans toutes les commissions des accidents du travail au pays. La subjectivité du processus suscite le mécontentement des travailleurs et entraîne de nombreux recours en appel. Cela a créé un système à deux niveaux, dans lequel les travailleurs qui font appel reçoivent des prestations plus élevées que ceux qui ne le font pas.

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB est d'avis qu'une modification législative du processus permettrait de se pencher sur le mécontentement des travailleurs à l'égard du processus du jugement de l'aptitude au travail. Il suggère d'étudier des options, comme un indicateur plus objectif, qui prennent en considération le marché du travail au Nouveau-Brunswick et qui améliorent l'autonomie des travailleurs. Une consultation auprès des intervenants et une analyse des options devraient être effectuées pour déterminer comment appliquer de façon appropriée le concept des gains estimatifs que le travailleur est en mesure de tirer d'une façon à ne pas compromettre l'incitatif financier à retourner au travail et à ce que la responsabilité n'incombe pas entièrement au travailleur blessé, mais soit plutôt une responsabilité partagée entre toutes les parties en cause.

G. REPRISE DU TRAVAIL

Les intervenants des employeurs ont fait valoir une volonté immédiate d'assurer la reprise du travail des travailleurs blessés dans des emplois modifiés; toutefois, cette pratique n'est pas uniforme. Travail sécuritaire NB ne semble pas connaître en détail les lieux de travail des employeurs et les emplois disponibles. Ainsi, sa capacité de favoriser la reprise du travail des travailleurs blessés dans ces lieux de travail est neutralisée. Les employeurs doivent s'efforcer d'assurer la réintégration opportune des travailleurs blessés au sein des effectifs.

Les intervenants des employeurs ont préconisé l'adoption de politiques et de processus proactifs en matière de reprise du travail par Travail sécuritaire NB. Il existe également un besoin apparent de renseignements supplémentaires de la part des professionnels de la santé afin de faciliter la reprise du travail dans des emplois modifiés.

Question

Quel rôle les médecins et les professionnels paramédicaux peuvent-ils jouer pour faciliter les efforts en matière de reprise du travail?

Réponse

Les médecins ont plusieurs rôles dans la relation patient-médecin. Avant tout, le médecin est formé pour évaluer, diagnostiquer et traiter les maladies et les blessures de la personne entière. Cependant, le rôle du médecin doit changer pendant la gestion de l'incapacité au travail. En plus de l'évaluation et du traitement que les médecins fournissent normalement à leurs patients, le plan de traitement pour un travailleur blessé doit comprendre une composante de retour au travail.

Tout au long de ce processus, le médecin devient un participant, et non le responsable de ce processus, en fournissant des évaluations et en mettant l'accent sur les facultés du travailleur et sur sa capacité par rapport à ses fonctions professionnelles, plutôt qu'en prescrivant simplement un arrêt de travail. Dans presque toutes les circonstances, les facultés et les capacités devraient être fournies sauf si le travailleur est hospitalisé ou confiné chez lui. La liste des restrictions permet à l'employeur de déterminer, s'il y a lieu, un poste disponible pour le travailleur pendant son rétablissement. L'employeur est responsable de faire correspondre le travail aux restrictions décrites par le médecin.

De plus, la réflexion autour de la gestion de l'incapacité au travail est en train d'évoluer. Bien que la gestion de l'incapacité au travail et le retour au travail demeurent d'importance capitale, la prévention de l'incapacité au travail doit devenir une partie essentielle du dialogue. La gestion de l'incapacité au travail n'est pas la même chose que la prévention de l'incapacité au travail. Le terme « gestion » signifie un processus consistant à gérer ou à contrôler des choses ou des gens. Le terme « prévention » désigne l'action d'empêcher quelque chose de se produire ou de survenir. Pour la plupart des personnes, le rétablissement se déroule comme on s'y attendrait normalement. Si une personne ne se rétablit pas comme prévu, il faut absolument découvrir les causes fondamentales qui ne sont pas nécessairement apparentes. Toutes les parties ont un rôle à jouer et doivent travailler ensemble pour découvrir et résoudre ces causes d'une façon qui ne crée pas d'incapacité additionnelle. Des études ont montré que la gravité clinique n'est pas fortement liée à l'incapacité au travail. L'incapacité au travail est une condition psychosociale distincte, qui a un ensemble unique de causes et des facteurs connexes, et qui répond également à des traitements efficaces.

Précisions

Aider les travailleurs à guérir des blessures subies au travail et à retourner au travail est l'une des principales raisons d'être de Travail sécuritaire NB, et le retour au travail constitue un élément fondamental du régime d'indemnisation des travailleurs au Nouveau-Brunswick. Il est reconnu qu'un retour au travail rapide et sécuritaire est un élément important de la réadaptation pour la plupart des travailleurs. Travail sécuritaire NB s'appuie sur les meilleures pratiques, les publications scientifiques et les recherches médicales pour orienter et faciliter les activités de retour au travail.

Les médecins et les autres professionnels jouent un rôle de premier plan pour faciliter le retour au travail, étant donné qu'ils sont habituellement le premier point de contact après une blessure subie au travail et qu'ils sont les plus au courant du bien-être physique, psychologique et social de leur patient. Lorsque les médecins considèrent que leur rôle est de faire partie d'une équipe œuvrant pour un retour au travail rapide et sécuritaire pour les travailleurs blessés, leur patient est mieux soutenu dans la guérison de leur blessure subie au travail et dans leurs efforts de retour au travail.

L'Association médicale canadienne a élaboré une déclaration consensuelle sur la valeur thérapeutique du travail pendant le rétablissement à la suite d'une blessure ou d'une maladie. Ce consensus n'est pas évident dans les renseignements que Travail sécuritaire NB reçoit souvent des médecins de famille, qui consistent essentiellement en des avis d'« arrêt de travail » avec peu de précisions. C'est pendant la première visite d'un travailleur blessé que le médecin est le mieux placé pour l'aider à comprendre que continuer à travailler à des fins thérapeutiques est avantageux sur les plans physique, psychologique et financier. Dans ces cas, les médecins pourraient aider Travail sécuritaire NB à faciliter le retour au travail en :

- insistant sur l'importance de rester le plus actif possible tout en respectant les restrictions que le travailleur peut avoir;
- rassurant le travailleur quant au fait que le malaise causé par l'activité recommandée est une partie normale du processus de rétablissement.

Comme il a été mentionné ci-dessus, les médecins doivent informer les travailleurs blessés de leurs restrictions ou de leurs capacités. Au lieu d'autoriser un arrêt de travail, ils devraient fournir aux travailleurs blessés une liste des restrictions découlant de la blessure à partager avec leur employeur, ce qui contribuerait considérablement à prévenir l'incapacité au travail. Dans les cas où les médecins ont du mal à déterminer des restrictions ou des capacités précises (pour diverses raisons : ensemble de compétences, contraintes de temps, etc.), ils devraient adresser le travailleur à un physiothérapeute qui est compétent pour effectuer cette évaluation.

Une fois que le travailleur partage la liste des restrictions avec son employeur, celui-ci peut déterminer, en consultation avec le travailleur, si les fonctions du travailleur peuvent être modifiées ou si d'autres mesures d'adaptation peuvent être prises pour lui permettre de retourner au travail. Si l'employeur ne peut pas offrir des mesures d'adaptation selon les restrictions du travailleur, alors un arrêt de travail peut être nécessaire, même s'il est prouvé que le retour au travail a des effets positifs sur le rétablissement. Ce processus fonctionnerait mieux si les médecins partageaient le principe que les employeurs peuvent offrir des mesures d'adaptation et le feront, même si les travailleurs pensent le contraire. L'avantage de cette approche, tant pour le travailleur que pour l'employeur, c'est qu'elle encourage les deux parties à maintenir le dialogue ouvert concernant les mesures d'adaptation. La communication continue entre le travailleur et l'employeur est un élément essentiel pour garantir le succès du rétablissement et du retour au travail. Bien que la blessure ait été subie au travail, Travail sécuritaire NB aimerait voir les employeurs et les travailleurs du Nouveau-Brunswick adopter le concept du rétablissement au travail, de la même manière que nous semblons le voir lorsque la blessure a eu lieu pendant le temps personnel.

Pour réussir, le retour au travail doit être un processus collaboratif. Il doit comprendre Travail sécuritaire NB, le travailleur blessé, l'employeur, les médecins et les autres professionnels pour explorer toutes les solutions raisonnables, créatives et souples qui contribueront à prévenir l'incapacité au travail. Ce processus intègre les besoins du travailleur blessé quant à l'aide médicale, à l'assistance au retour au travail et aux prestations d'indemnisation.

Pendant de nombreuses années, Travail sécuritaire NB s'est concentré sur les meilleures pratiques médicales relatives au retour au travail. Cette approche, la meilleure de sa catégorie, comprend un programme primé de gestion des blessures à l'épaule, un programme de gestion des blessures au dos ainsi qu'un programme de renvoi direct à un réseau de physiothérapeutes choisis pour les travailleurs atteints de blessures aux tissus mous. Il y a actuellement 134 employeurs inscrits au service de renvoi direct en physiothérapie, dont six ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le programme a permis de faire baisser le nombre de réclamations avec interruption de travail et de raccourcir la durée des interruptions de travail pour les employeurs qui y envoient leurs employés admissibles.

Travail sécuritaire NB est en train d'améliorer la sensibilisation et la formation sur les services de gestion de l'incapacité au travail, reconnaissant qu'il s'agit d'une lacune dans beaucoup de lieux de travail dans la province. Le but est de produire davantage de ressources de sensibilisation et de formation destinées aux employeurs pour leur permettre d'élargir leurs services de gestion de l'incapacité au travail, en mettant l'accent sur les sept principes de gestion efficace de l'incapacité au travail établis par l'Institut de recherche sur le travail et la santé :

1. Les parties présentes au lieu de travail prennent un engagement sincère quant à la santé et à la sécurité.
2. L'employeur fait une offre de travail modifié (mesures d'adaptation) aux travailleurs blessés / malades afin qu'ils puissent reprendre en temps opportun et en toute sécurité des activités professionnelles adaptées à leurs capacités.

3. Les planificateurs du retour au travail s'assurent que le plan appuie le travailleur qui retourne au travail sans désavantager ses collègues et ses superviseurs.
4. Les superviseurs sont formés pour prévenir l'incapacité au travail et font partie de la planification du retour au travail.
5. L'employeur établit rapidement et avec empathie le contact avec les travailleurs blessés / malades.
6. Quelqu'un a la responsabilité de coordonner le retour au travail du travailleur.
7. Avec le consentement du travailleur, l'employeur et les fournisseurs de soins de santé ont, au besoin, des échanges sur les exigences du lieu de travail.

Comme il a été mentionné précédemment, la plupart des travailleurs guérissent de leur blessure et retournent au travail comme prévu. Toutefois, certains travailleurs peuvent courir un risque plus élevé d'incapacité et ne pas retourner au travail. Ce n'est pas nécessairement en raison de la gravité de l'accident du travail, mais peut être influencé par d'autres éléments tels que des facteurs psychosociaux. En fait, il est possible que deux travailleurs ayant subi la même blessure présentent des résultats très différents. Toutes les parties au lieu de travail devraient utiliser la technologie, l'analytique prédictive et d'autres méthodologies fondées sur le risque pour catégoriser les niveaux de risque d'incapacité au travail. Les résultats de l'évaluation devraient orienter l'intervention adéquate. Les ressources et les modèles d'intervention précoce devraient être dirigés vers des interventions ciblées pour lutter contre les facteurs prédictifs connus de l'incapacité au travail en cas de risque modéré ou élevé. Pour ce qui est des travailleurs blessés présentant un faible risque d'incapacité, moins d'interventions devraient être mises en œuvre, car les recherches montrent que ces travailleurs s'en sortiront mieux si le processus de retour au travail n'est pas excessivement compliqué par des évaluations ni transformé en un processus médical.

Engagement des intervenants

Comme l'a mentionné le document de travail du groupe de travail, les intervenants sont d'avis que Travail sécuritaire NB ne connaît pas suffisamment les détails des lieux de travail des employeurs et les emplois disponibles à ces lieux de travail; par conséquent, Travail sécuritaire NB reconnaît qu'il y a toujours place à l'amélioration relativement à cette facette du régime d'indemnisation des travailleurs.

Pour permettre de mieux comprendre le processus de retour au travail de tous les points de vue (médecins, employeurs, travailleurs blessés et Travail sécuritaire NB), la quatrième et dernière réunion d'engagement des intervenants de 2017 se concentrera sur ce sujet. Cette réunion, qui aura lieu à Saint John le 13 décembre 2017, sera l'occasion pour le conseil et le personnel de Travail sécuritaire NB d'entendre les intervenants parler de leur expérience de retour au travail, d'apprendre quels sont les obstacles selon eux et de savoir quelles solutions ils aimeraient voir mises en œuvre.

Recommandations relatives à la reprise du travail

1. Le conseil d'administration recommande de modifier la *Loi sur les accidents du travail* de façon à énoncer clairement :
 - a. les attentes explicites et raisonnables à l'égard de la réadaptation et du retour au travail pour prévenir les retraits prolongés ou permanents de la main-d'œuvre;
 - b. l'obligation pour les fournisseurs de soins de santé de prescrire moins d'arrêts de travail et d'appuyer une évaluation des capacités fonctionnelles décrivant les restrictions du travailleur.

2. Le conseil d'administration se rend compte qu'il y a du travail à faire en ce qui concerne la culture et les perceptions relatives aux travailleurs blessés retournant à leur emploi pendant leur rétablissement. À ce titre, il recommande une campagne visant à communiquer clairement aux Néo-Brunswickois les avantages d'un retour au travail proactif, rapide et sécuritaire, mais également à les sensibiliser à la prévention de l'incapacité au travail, comme cela a été mentionné dans la réponse ci-dessus.
3. En décembre, Travail sécuritaire NB entendra les idées des intervenants concernant l'amélioration du retour au travail. Au minimum, il faut absolument que toutes les parties participant au retour au travail comprennent comment elles peuvent contribuer au processus pour optimiser les chances de réussite des travailleurs lors de leur retour au travail et prévenir l'incapacité.

H. PLACEMENTS, DURABILITÉ DU RÉGIME ET ABORDABILITÉ

Les actuaires de Travail sécuritaire NB affirment que le revenu de placement a engendré des gains de 309 millions de dollars depuis 2008. Les exigences législatives établissent les niveaux de capitalisation à 100 %. Le conseil de Travail sécuritaire NB a pour politique de maintenir un niveau de capitalisation supérieur à 110 %. Du 31 décembre 2015 au 31 décembre 2016, les niveaux de capitalisation ont varié entre 138 % et 112 %.

Parmi les facteurs qui ont influé sur les fluctuations des niveaux de capitalisation, mentionnons le revenu de placement disponible, les rabais destinés aux employeurs, la hausse des coûts découlant de nouveaux accidents et les coûts des réclamations plus élevés de l'année précédente. Étant donné que le rendement des placements est tributaire du marché, les fluctuations du marché devraient avoir des répercussions sur ce plan. Cela pourrait avoir une incidence négative sur le niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB. En outre, le niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB n'est pas conçu pour soutenir des réclamations rétroactives importantes. Le groupe de travail mettra notamment l'accent sur la politique de capitalisation de Travail sécuritaire NB.

Question

La politique de capitalisation est-elle suffisante pour résister aux ajustements éventuels du marché?

Réponse

Au cours des 25 dernières années, la politique de capitalisation du conseil a été efficace pour atténuer le risque et stabiliser les taux de cotisation et le niveau de capitalisation de la caisse des accidents pendant les périodes où le système n'a pas subi de pressions externes exceptionnelles. Le plus récent succès de la discipline a été démontré après la crise financière mondiale de 2008, lorsque la caisse a perdu 17,98 % en 2008, chutant à une position de capitalisation de 89,1 %, puis a affiché une reprise en 2009 avec un rendement de 18,08 % pour ramener la caisse des accidents à une position de capitalisation de 101,6 %. La pression actuelle sur la caisse résulte de l'augmentation rapide des coûts de réclamation, et non des fluctuations du marché.

Question

Les cotisations devraient-elles être séparées en composantes? (administration, prestations, surcharges / rabais liés au fonds, éventualités)?

Réponse

Actuellement, les taux de cotisation sont séparés dans les composantes suggérées et présentés de cette manière lorsque le conseil les approuve. Au cours des deux dernières années, Travail sécuritaire NB est devenu plus compétent pour communiquer ces éléments aux intervenants et au public.

Question

Les procédures d'établissement des taux sont-elles appropriées?

Réponse

Les procédures d'établissement des taux sont conformes à la manière dont les taux sont fixés dans les autres provinces et territoires.

Précisions

L'article 52 et les paragraphes 54(1) et 54(1.1) de la *Loi sur les accidents du travail* exigent que Travail sécuritaire NB prélève assez d'argent chaque année pour remplir ses obligations financières et maintenir une pleine capitalisation (100 %). Cet argent est prélevé auprès des employeurs au moyen de taux de cotisation qui sont établis annuellement par le conseil d'administration. Une fois ces fonds prélevés, une partie de cet argent est dépensé pour payer les coûts des réclamations, tandis que la partie restante est investie pour garantir les versements futurs de prestations aux travailleurs blessés et assurer la stabilité des taux de cotisation. Ces fonds investis constituent la caisse des accidents de Travail sécuritaire NB.

Divers facteurs ont un effet sur le niveau de capitalisation de la caisse des accidents de Travail sécuritaire NB, dont des marchés des fonds d'investissement volatils. Afin de garantir la pleine capitalisation du régime la plupart du temps, avant 2005, le niveau de capitalisation cible était de 105 %. Le conseil a modifié sa cible en 2006 pour passer à 110 %, cible qui est encore en vigueur aujourd'hui. Au fil des ans, le niveau de capitalisation a été parfois inférieur, parfois supérieur à la cible de 110 % (par exemple, 87,7 % en 2008 et 138,2% en 2013).

La politique de capitalisation du conseil s'appuie sur son étude périodique de l'actif et du passif, qui a été réalisée en 2016, et est conçue pour maintenir la position de capitalisation dans une marge raisonnable de la cible de 110 %. Au cours des dix prochaines années, le conseil s'attend à ce que la position de capitalisation puisse varier entre 85 % et 150 %, uniquement en raison de l'effet de la fluctuation du marché. Un nombre de réclamations ou des frais d'administration plus élevés que prévus pourraient également avoir un effet sur la position de capitalisation. Les rabais et les surcharges appliqués aux taux de cotisation ont pour but de maintenir la position de capitalisation dans une marge raisonnable de la cible de 110 %.

Les niveaux de capitalisation varient entre les commissions des accidents du travail des autres provinces et territoires au pays. Le Yukon affichait une position de capitalisation de 150 % à la fin de 2016, tandis que l'Ontario et la Nouvelle-Écosse continuent d'avoir une capitalisation insuffisante.

Province / territoire	Niveau de capitalisation cible
Yukon	125 %
Saskatchewan	105 % à 120 %
Manitoba	130 %
Île-du-Prince-Édouard	100 % à 110 %
Colombie-Britannique	138 %
Alberta	114 % à 128 %
Nouveau-Brunswick	110 %
Terre-Neuve-et-Labrador	100 % à 120 %
Territoires du Nord-Ouest / Nunavut	125 %
Québec	100 % à 110 %
Nouvelle-Écosse	100 %
Ontario	115 % à 125 %

Niveau de capitalisation par année (en pourcentage)					
Province / territoire	2016	2015	2014	2013	2012
Yukon	150,0	155,0	160,4	152,6	145,8
Saskatchewan	118,7	152,8	153,3	148,8	136,9
Manitoba	145,9	143,3	137,8	134,0	126,6
Île-du-Prince-Édouard	138,0	141,4	147,2	135,3	124,6
Colombie-Britannique	142,0	137,9	129,7	124,6	118,2
Alberta	133,8	134,3	136,0	134,3	130,2
Nouveau-Brunswick	112,1	123,2	137,3	138,2	126,7
Terre-Neuve-et-Labrador	126,1	118,8	112,0	106,5	91,7
Territoires du Nord-Ouest / Nunavut	110,0	117,3	115,9	116,4	107,0
Québec	110,0	105,8	99,5	95,3	88,5
Nouvelle-Écosse	84,1	80,6	76,9	71,4	66,4
Ontario	87,4	79,4	74,6	66,0	55,3

La politique de capitalisation de Travail sécuritaire NB joue un rôle clé pour garantir la durabilité en assurant que les fonds sont suffisants pour payer les prestations. Tout montant au-delà de la cible de 110 % est amorti sur une période de huit ans par l'entremise d'un rabais appliqué au taux de cotisation moyen. Les insuffisances entre 100 % et 110 % sont également amorties sur une période de huit ans par l'entremise d'une surcharge ajoutée au taux de cotisation moyen. Les insuffisances inférieures à 100 % sont amorties sur une période de cinq ans conformément au paragraphe 54(1.1) de la *Loi sur les accidents du travail*. Par le passé, Travail sécuritaire NB n'a pas bien communiqué aux intervenants les répercussions que ces montants supérieurs ou inférieurs à 110 % avaient sur les taux de cotisation. À la fin de l'année 2016 et en 2017, Travail sécuritaire NB a commencé à offrir de nombreuses ressources et à mieux expliquer ces surcharges et ces rabais appliqués aux taux de cotisation.

Face aux préoccupations grandissantes quant à l'augmentation des taux de cotisation et aux nombreuses études en cours du régime d'indemnisation des travailleurs, le conseil a décidé de suspendre l'application de son niveau de capitalisation cible de 110 % pour sa décision sur l'établissement des taux pour 2018 uniquement et a choisi plutôt de viser une capitalisation du régime au minimum prévu par la loi de 100 %. Bien que la cible de 110 % établie dans la politique de capitalisation du conseil s'appuie sur son étude de l'actif et du passif de 2016, le contexte actuel peut justifier un examen des options de rechange.

Stratégie à long terme

Étant donné que les marchés financiers sont, par nature, volatils à court et moyen terme, Travail sécuritaire NB a adopté une approche méthodique à long terme pour obtenir de bons rendements de placements durables à un niveau de risque acceptable. Le portefeuille cible un rendement nominal à long terme de 6,08 %. On s'attend à ce que le rendement à court terme varie considérablement par rapport à cet objectif car il fluctue avec les marchés (aussi bien positivement que négativement), mais les résultats à plus long terme devraient être près de cet objectif. Sur la période de vingt ans qui s'est terminée le 31 décembre 2016, le portefeuille a enregistré un rendement annualisé de 6,57 %. Pour la période de huit ans plus récente qui s'est terminée le 31 décembre 2016, le rendement du portefeuille était en moyenne de 9,85 % par an.

Récemment, Travail sécuritaire NB a fait appel à une tierce partie indépendante pour examiner le modèle actuel de gestion des placements ainsi que les autres modèles pouvant exister, y compris un examen de la Société de gestion des placements Vestcor. L'examen est en cours et les conclusions seront disponibles d'ici la fin 2017.

Fonds dépassant la cible

Lorsque Travail sécuritaire NB a une position de capitalisation supérieure à la cible de 110 %, une politique est en place pour amortir l'excédent sur une période de huit ans au plus. Ce « rajustement du niveau de capitalisation cible » donnerait lieu à une réduction des taux de cotisation. Diverses approches sont appliquées dans tout le Canada pour gérer les fonds qui dépassent la cible. Comme dans le cas de Travail sécuritaire NB, les fonds dépassant la cible sont généralement utilisés pour réduire les cotisations ou verser des remboursements aux employeurs, mais le Manitoba et Terre-Neuve-et-Labrador envisagent de meilleures prestations et des programmes de prévention. Il peut également être raisonnable d'envisager de laisser ces fonds excédentaires dans le régime ou de les utiliser pour constituer des réserves en prévision des futures corrections du marché (supérieures à la cible), pour fournir des fonds afin d'améliorer le fonctionnement du régime d'indemnisation ou pour fournir des fonds afin d'améliorer la sécurité au travail. Travail sécuritaire NB pourrait étudier d'autres options pour la gestion des futurs excédents de la caisse des accidents.

Recommandations relatives aux placements, à la durabilité du régime et à l'abordabilité

1. Le conseil d'administration révisera sa politique financière à long terme dans le but d'atténuer encore davantage les risques provenant de diverses sources, notamment les fluctuations du marché, la pression soudaine des coûts de réclamation, les catastrophes et les modifications apportées à la législation ou aux politiques, pour n'en citer que quelques-unes.
2. Le conseil d'administration consultera les intervenants et étudiera les différentes options en ce qui concerne la gestion des excédents de la caisse des accidents.
3. Le conseil d'administration attend les résultats d'un examen indépendant du modèle d'investissement de Travail sécuritaire NB. Le conseil examinera les recommandations de cet examen.

I. TECHNOLOGIE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB ET AUTRES ENJEUX

Les intervenants sont généralement satisfaits des défenseurs des travailleurs et des employeurs. Toutefois, les intervenants des employeurs ont souligné la nécessité de faire connaître davantage les services des défenseurs des employeurs.

Les intervenants sont préoccupés par le système technologique en place au sein de Travail sécuritaire NB. Des données probantes indiquent que Travail sécuritaire NB doit faire l'objet d'un remaniement technologique important pour appuyer ses objectifs du côté de ses opérations et du service à la clientèle. Les intervenants exigent de la transparence et de la responsabilisation, de l'indépendance et de l'autonomie au sein de Travail sécuritaire NB.

Question

Comment la technologie peut-elle mieux servir les intervenants et les clients?

Réponse

Alors que l'évolution rapide de l'innovation technologique continue à prendre forme, elle crée de nouveaux moyens pour les industries d'exercer leurs activités et de mieux servir leurs clients, y compris

des occasions à Travail sécuritaire NB. Il y a plusieurs années, Travail sécuritaire NB a commencé à travailler sur la transformation de ses services, en élaborant une feuille de route de cinq ans qui mettait l'accent sur les personnes, les processus et la technologie. Lors de la planification de la transformation des services, il a reconnu que sa technologie devait être modernisée et qu'il fallait en tirer parti afin de fournir aux clients plus d'options pour interagir avec Travail sécuritaire NB.

Travail sécuritaire NB prévoit améliorer sa technologie en ce qui concerne la prise de décision et la gestion des réclamations afin d'offrir des services plus rapides et plus efficaces à ses clients. Cela signifie que les travailleurs recevraient les renseignements nécessaires par le moyen de leur choix (en personne, en libre-service ou par un portail en ligne) et toucheraient les versements financiers plus rapidement, ce qui devrait se traduire, si tout va bien, par des niveaux de satisfaction plus élevés des clients. En retour, cette technologie permettra à Travail sécuritaire NB de recueillir des renseignements plus rapidement, ce qui permettra une collecte de données de meilleure qualité et plus pertinentes et, en fin de compte, de meilleurs résultats, notamment une amélioration des résultats en matière de retour au travail.

Pour ce qui est des employeurs, la technologie pourra les aider à accéder à leurs renseignements en libre-service (consultation de leur cotisation, de leurs réclamations, de leurs certificats d'employeur en règle, etc.). De plus, à mesure que la technologie s'améliorera et que Travail sécuritaire NB sera en mesure de recueillir les données de façon plus constructive, cela permettra à l'organisme de mettre au point des outils en ligne, tels que des outils de partage de données et des modèles de veille stratégique, pour servir ses clients.

Précisions

Travail sécuritaire NB s'efforce de faire continuellement progresser sa culture du service depuis 2008, date à laquelle un nouveau but a été établi afin d'offrir des services qui seraient efficaces, rapides, équitables et bienveillants, soutenus par une politique générale de service. Au cours des six années suivantes, Travail sécuritaire NB a continué à renforcer sa capacité de prestation de service en affectant des ressources à l'évaluation et à la définition du modèle de service nécessaire pour atteindre le but en matière de service.

Avec le contexte actuel et l'évolution des priorités, le conseil a remanié le but en matière de service et les valeurs de l'organisme pour mettre l'accent sur une transformation du service à l'échelle de tout l'organisme. Travail sécuritaire NB s'est fondé sur le modèle de prestation de service de la clinique Mayo comme l'une des meilleures méthodes de sa catégorie pour éclairer et définir davantage la manière dont notre culture du service axée sur le client devrait évoluer.

Le Service d'excellence du service a été créé en 2016 pour fournir une vision et un leadership en matière de changement afin de faire avancer l'organisme dans sa transformation des services. Il a pour mandat de tirer parti des meilleures pratiques prouvées, de concevoir des systèmes novateurs, de moderniser les processus et d'harmoniser des valeurs et des comportements inculquant une culture du service axée sur le client qui est inspirante et réactive aux besoins des personnes, en mettant en application la feuille de route sur l'amélioration de l'expérience du client. Cette feuille de route est un plan global échelonné sur plusieurs années pour faire progresser Travail sécuritaire NB vers la maturité en matière d'excellence du service par le biais des personnes, des processus et de la technologie. Le remaniement de la structure informatique de Travail sécuritaire NB n'est pas une solution facile ni rapide; au contraire, cela demande un engagement à long terme, échelonné sur dix ans, avec des améliorations apportées chaque année.

Même si Travail sécuritaire NB comprend que la transformation du service est plus difficile dans un environnement en évolution, le conseil a pleinement soutenu cette initiative comme étant essentielle pour un régime d'indemnisation des travailleurs moderne. Les projets achevés sont la transmission électronique du *Formulaire 67* et le lancement du portail de libre-service en ligne, Mes services. Un projet intéressant en cours impliquant la technologie comprend l'acceptation de la transmission et des paiements par voie électronique pour les médecins. Cela signifie que les dossiers en papier seront progressivement abandonnés et que les médecins pourront télécharger leurs formulaires et leurs rapports automatiquement dans notre système et facturer Travail sécuritaire NB de la même façon qu'ils facturent actuellement l'assurance-maladie.

À l'avenir, Travail sécuritaire NB espère utiliser la technologie pour mettre en œuvre un processus de décision automatisé pour certaines réclamations. Le traitement des réclamations serait alors effectué en temps réel, ce qui éliminerait du travail administratif inutile. Lorsque le papier est éliminé, au lieu de longues explications, il est possible de regarder des vidéos pour mieux comprendre les choses. Les options de conversation virtuelle en ligne aident également à répondre aux questions des intervenants dans un langage clair en leur évitant de longues périodes d'attente au téléphone.

Aujourd'hui, Travail sécuritaire NB continue à mettre en œuvre des stratégies de base, dont un bureau de gestion de projets, une discipline de gestion du changement et une discipline d'amélioration continue fondée sur la méthode Lean Six Sigma. Ce travail est en cours et transformera la manière dont Travail sécuritaire NB exerce ses activités.

Recommandations relatives à la technologie de Travail sécuritaire NB et aux autres enjeux

1. Pour continuer à améliorer la technologie afin de mieux servir les clients, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB prendra un engagement budgétaire annuel alloué à des améliorations de la technologie afin de faire progresser sa prestation de services pour répondre aux besoins du client.
2. Le conseil d'administration veillera à ce que l'organisme continue à améliorer sa prestation de services par la technologie, et à ce qu'il communique et présente ses améliorations aux intervenants pour leur faire connaître les services et les outils disponibles.

J. QUESTIONS MÉDICALES

Les intervenants ont demandé si la Société médicale du Nouveau-Brunswick était disposée à assumer un rôle de partenaire plus important pour appuyer la reprise du travail des travailleurs blessés. Cela pourrait supposer une amélioration de l'information communiquée par les médecins de famille à Travail sécuritaire NB et aux employeurs, afin qu'une planification commune puisse être mise en œuvre dans l'intérêt des travailleurs.

Un aspect des soins médicaux offerts aux travailleurs blessés est lié au fait qu'ils pourraient également bénéficier d'un partenariat renforcé dans la prise en charge de la douleur. Le groupe de travail a entendu des préoccupations selon lesquelles les travailleurs blessés font partie du problème croissant d'abus d'opioïdes. Cela pourrait exiger une initiative précise pour trouver des solutions.

Question

Comment les médecins de famille peuvent-ils collaborer avec les médecins de Travail sécuritaire NB et d'autres intervenants pour assurer la reprise du travail en temps opportun des patients et des clients?

Réponse

Cette question a été répondue précisément dans la section G, dans la discussion sur le retour au travail.

Cependant, dans l'introduction du groupe de travail à cette question, la gestion de la douleur, et en particulier les opiacés, ont été mentionnés comme un sujet d'inquiétude. Travail sécuritaire NB continue de s'inquiéter de la surconsommation d'opiacés et des nouveaux problèmes liés au cannabis. Malheureusement, le Tribunal des accidents au travail réduit généralement à néant les meilleurs efforts de Travail sécuritaire NB pour limiter et surveiller la consommation de ces substances, ainsi que la promotion de pratiques de prescription sécuritaires.

Précisions

En ce qui concerne la gestion de la douleur, les intervenants s'inquiètent du fait que les travailleurs blessés font partie du problème croissant de la surconsommation d'opiacés. Travail sécuritaire NB prend des mesures proactives dans ses politiques relatives au cannabis et aux opiacés. Il est en train d'élaborer une nouvelle politique établissant les lignes directrices pour la gestion du cannabis à des fins médicales pour le traitement des blessures indemnissables en s'appuyant sur les preuves scientifiques actuelles. Même si cette politique est toujours à l'état de proposition, il a entrepris une vaste consultation auprès des intervenants sur son élaboration, notamment en communiquant avec plus de 7 000 médecins de la province.

En 2007, Travail sécuritaire NB a adopté une approche disciplinée de gestion des opiacés pour l'utilisation à court et à long terme de ce type de médicament. La Politique 25-012 – Aide médicale – Opiacés communique cette discipline et les meilleures pratiques pour la gestion des opiacés. Depuis l'approbation initiale de la politique, les recherches dans le domaine de la dépendance aux opiacés ont progressé considérablement et indiquent désormais que la dépendance peut se développer en moins de trois jours. Avec cette meilleure compréhension, Travail sécuritaire NB fait preuve de diligence raisonnable pour veiller à ce que les opiacés ne soient prescrits qu'aux travailleurs blessés pour lesquels le traitement sera le plus avantageux, et à une dose réduisant le plus possible le risque de dépendance et d'effets néfastes.

Ces connaissances accrues sur la dépendance, la toxicomanie et les opiacés ont également entraîné des modifications des meilleures pratiques et des lignes directrices afin de limiter le remboursement des prescriptions initiales d'opiacés ainsi que leur utilisation à long terme comme traitement. Travail sécuritaire NB fera activement participer les intervenants, notamment les médecins, les infirmiers praticiens et les travailleurs, à l'élaboration d'une politique révisée sur les opiacés au début de 2018.

Partenariats de Travail sécuritaire NB avec la communauté médicale

Comme il a été mentionné précédemment dans la section G sur le retour au travail, le rôle des médecins, y compris des médecins de famille, est de collaborer avec leurs patients et avec Travail sécuritaire NB pour permettre un retour au travail rapide et sécuritaire. Les médecins de famille peuvent collaborer avec les médecins de Travail sécuritaire NB pour que chacun d'eux remplisse ces éléments en tant que médecins traitants des travailleurs blessés en :

1. fournissant au patient les services nécessaires sur le plan médical relativement à la blessure ou à la maladie pour parvenir à une santé et une capacité fonctionnelle optimales;
2. fournissant des renseignements médicaux objectifs et exacts en temps utile pour l'examen de l'admissibilité aux prestations d'assurance;
3. fournissant des renseignements médicaux objectifs et exacts en temps utile dans le cadre du programme de retour au travail rapide.

Recommandations relatives aux questions médicales

Voir les recommandations de la section G. En plus de ces recommandations :

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB révisera son actuelle Politique 25-012 – Aide médicale – Opiacés conformément à la politique sur la discipline de l'organisme, aux meilleures pratiques médicales et à une consultation solide auprès des intervenants. La politique révisée aura pour but de veiller à ce que les opiacés qui sont prescrits par les médecins et payés par Travail sécuritaire NB ne soient utilisés que par les travailleurs blessés pour lesquels le traitement sera le plus avantageux, et à une dose réduisant le plus possible le risque de dépendance et d'effets néfastes.
2. Le médecin-chef de Travail sécuritaire NB collabore activement avec tous les secteurs de la communauté médicale pour promouvoir la formation et la sensibilisation en ce qui a trait aux enjeux de la médecine du travail et aux meilleures pratiques associées. Il est recommandé de poursuivre ce travail.

K. INDÉPENDANCE DE L'ADMINISTRATION

Un des fondements des principes de Meredith est lié au fait que le régime d'indemnisation des accidents du travail doit être distinct du gouvernement. Les intervenants ont soulevé des préoccupations selon lesquelles le gouvernement influe sur la capacité du conseil d'administrer le régime de manière indépendante.

Question

Le processus de modifications législatives est-il opportun et adapté aux besoins et aux décisions de Travail sécuritaire NB et des intervenants?

Réponse

Le conseil d'administration comprend que le gouvernement doit jongler entre plusieurs priorités législatives, avec des ressources limitées pour rédiger et approuver des projets de loi. Il y a eu des cas où le gouvernement n'a pas mis en œuvre en temps opportun des recommandations du conseil relatives à des modifications législatives, voire ne les a pas mises en œuvre du tout. Dans d'autres cas, le gouvernement a procédé à d'autres modifications sans consulter le conseil.

Question

La composition du conseil et le processus de nomination tiennent-ils compte des principes de Meredith?

La composition du conseil, avec un nombre égal de membres représentant les travailleurs et les employeurs, les deux groupes ayant toujours le droit de se faire entendre, respecte fondamentalement les principes de Meredith et le compromis historique. La législation stipule que le président et le vice-président du conseil ne doivent représenter ni les employeurs ni les travailleurs – ce n'est pas exclusif pour le Nouveau-Brunswick, mais plutôt courant dans tout le pays. Étant donné que le conseil

fonctionne au consensus, cette neutralité aide à la prise de décision. De plus, le président ou le vice-président neutres peuvent représenter l'intérêt général plutôt qu'un groupe d'intervenants particulier.

Le processus de nomination des membres du conseil suit le processus établi par le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour les organismes, les conseils et les commissions. Bien que ce processus puisse être encore amélioré par une publicité accrue pour les postes vacants et par l'indication claire de la représentation de groupes plus importants dans les candidatures, le processus actuel est efficace. Les postes vacants sont publiés six mois à l'avance sur le site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Après la fin de la période de mises en candidature, les renseignements soumis par tous les candidats sont transmis au conseil de Travail sécuritaire NB aux fins d'examen. Depuis février 2017, le conseil effectue une sélection préalable entre tous les candidats et fait passer une entrevue aux meilleurs candidats. Il recommande ensuite son choix de nomination au gouvernement du Nouveau-Brunswick pour approbation.

Question

Les membres du conseil devraient-ils être choisis exclusivement parmi les groupes d'intervenants représentatifs?

Le conseil suggère fortement aux groupes d'intervenants à repérer des candidats adéquats et à les encourager et les soutenir dans leur candidature. Cependant, il estime que les membres ne devraient pas nécessairement être choisis exclusivement parmi les groupes d'intervenants particuliers. La raison à cela est qu'une grande partie des travailleurs (en particulier les travailleurs non syndiqués) et des employeurs (surtout les entreprises de petite et de moyenne taille) du Nouveau-Brunswick n'auraient aucune chance d'être représentés au conseil si ce modèle était adopté. De plus, une fois les membres du conseil choisis, quelle que soit leur appartenance, ils sont tenus, en application du paragraphe 8(4) de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*, d'agir dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB :

8(4) Les membres du conseil d'administration agissent en tout temps dans le meilleur intérêt de la Commission, nonobstant la nomination du membre comme représentant des travailleurs ou des employeurs.

Précisions

Travail sécuritaire NB est à la fois un organisme de la Couronne et une société de la Couronne. En vertu du paragraphe 5(1) de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*, le ministre est chargé de l'application de la présente loi, sauf en ce qui concerne les pouvoirs et les responsabilités qu'elle confère ou impose à Travail sécuritaire NB. La *Loi* prévoit que le conseil d'administration, nommé par le gouvernement, exécute son mandat établi par la loi (article 7 de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*) et, nonobstant les responsabilités de l'organisme envers le gouvernement prévues par la loi – notamment fournir un rapport annuel, prévoir que le président rencontre le ministre pour informer le lieutenant-gouverneur en conseil, et obtenir l'approbation du gouvernement quant au plan annuel de Travail sécuritaire NB – le conseil a toute confiance en sa capacité à fonctionner de façon indépendante.

Le régime confie au conseil la prise de décision dans le meilleur intérêt du régime d'indemnisation, en reconnaissant que les deux groupes d'intervenants n'ont pas les mêmes intérêts. Le conseil de Travail sécuritaire NB prend très au sérieux son rôle au sein du régime et a élaboré une structure de

gouvernance des politiques pour le guider dans l'exécution de ses obligations en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. Il a mis au point une discipline solide autour de nombreux aspects de sa responsabilité, notamment l'établissement des taux, les placements, l'élaboration des politiques et la surveillance.

Pour respecter le principe de Meredith de compétence exclusive, le conseil doit avoir le pouvoir de déterminer l'orientation du régime, l'utilisation responsable de ses ressources et l'équilibre adéquat entre les intérêts des employeurs et ceux des travailleurs. Il est le gestionnaire en dernier recours du régime d'indemnisation des travailleurs et assume la responsabilité globale de veiller à ce que l'organisme atteigne les buts aux fins desquels il a été créé.

Le mandat du conseil prévu par la loi comprend la présentation au gouvernement de recommandations concernant les modifications à apporter à la législation. Il n'est pas rare que le conseil fasse une recommandation au gouvernement qui est soit rejetée, soit abandonnée. Il y a également eu des occasions où des modifications ou de nouvelles mesures législatives ont été adoptées sans que Travail sécuritaire NB ait été consulté. Dans les deux cas, cela nuit à la capacité du conseil à résoudre au moyen de la législation les problèmes repérés ou, à l'inverse, à prévoir des ressources lorsque de nouvelles mesures législatives sont adoptées sans consultation du conseil ou contrairement aux conseils de celui-ci.

Composition du conseil

Travail sécuritaire NB reconnaît que la composition du conseil est très importante pour une gouvernance efficace et a également conscience qu'il peut y avoir d'autres possibilités pour que les travailleurs et les employeurs participent plus à la gouvernance globale de l'organisme. Les intervenants ont indiqué qu'ils souhaiteraient que le conseil de Travail sécuritaire NB soit plus représentatif des intervenants et communique de façon plus proactive avec les groupes d'intervenants lorsqu'un poste devient vacant au conseil.

Les provinces et territoires de l'ensemble du pays annoncent les postes vacants au conseil par divers moyens, notamment en publiant des annonces sur le site Web de l'équivalent gouvernemental des organismes, des conseils et des commissions du gouvernement du Nouveau-Brunswick, dans les journaux, à la radio, sur des sites Web externes et, dans le cas de l'Alberta, en faisant appel à une société de l'extérieur pour aider au processus de recrutement. Dans certains territoires et provinces du Canada, il est demandé aux groupes d'intervenants de proposer des noms de candidats à envisager, notamment en Nouvelle-Écosse, en Saskatchewan, au Manitoba et au Yukon. Un grand nombre de ces provinces et territoires utilisent également une grille des compétences lors de la nomination des membres pour un premier mandat ou un renouvellement de mandat. Travail sécuritaire NB n'utilise pas de grille des compétences, mais reconnaît qu'il s'agirait d'un outil de gouvernance utile.

Travail sécuritaire NB suit le processus du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour pourvoir les postes vacants au conseil. Le gouvernement a normalisé son approche pour pourvoir les postes vacants dans les organismes, les conseils et les commissions, et Travail sécuritaire NB participe à ce processus. Ce processus consiste à collaborer avec le gouvernement pour déterminer les compétences nécessaires à inclure dans une description de poste, à examiner les candidatures, à faire passer des entrevues aux candidats possibles et, comme la nomination est effectuée par le gouvernement, à présenter une recommandation sur le candidat qui servirait le mieux les intérêts de Travail sécuritaire NB.

Recommandations relatives à l'indépendance de l'administration

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande d'améliorer le processus actuel de candidature pour les membres du conseil de façon à communiquer plus largement sur les postes vacants auprès des principaux groupes d'intervenants et à rajuster le processus afin que les candidats représentant des groupes d'intervenants plus importants puissent être plus facilement reconnus.
2. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande de formaliser le processus actuel, dans lequel le gouvernement transmet tous les candidats au conseil d'administration pour l'approbation, les entrevues et la sélection.
3. Travail sécuritaire NB aimerait avoir la possibilité de recommander son choix au gouvernement pour les postes de président et de vice-président, de la même manière que dans le processus pour les représentants des travailleurs et des employeurs.
4. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB s'engage à renforcer la formation et l'éducation que les membres du conseil reçoivent pour les aider dans leur rôle de gestionnaires de Travail sécuritaire NB.

L. COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

Les intervenants ont exprimé la nécessité d'avoir des communications proactives opportunes, transparentes et régulières de la part de Travail sécuritaire NB. Il a été mentionné que les efforts récents du conseil pour organiser des séances d'information régulières étaient bienvenus. Toutefois, des préoccupations ont été exprimées au sujet du fait que cette ouverture puisse diminuer à mesure que les priorités et la composition du conseil changent.

Le groupe de travail a également appris que les employeurs ont un accès très limité à l'information concernant les travailleurs blessés, ce qui nuit à l'élaboration de plans de reprise du travail.

Enfin, l'absence de données normalisées et fiables qui permettraient aux intervenants de faire des comparaisons valides a été mentionnée.

Question

Comment les intervenants, les clients et les employeurs peuvent-ils travailler ensemble afin de maintenir le dialogue et l'engagement?

Réponse

L'année dernière, Travail sécuritaire NB a fait de la communication avec les intervenants et de leur engagement un volet fondamental de ses activités. Nous pensons que les intervenants se sont rendu compte de cette évolution de la philosophie de l'organisme et veulent participer afin d'influencer les décisions de Travail sécuritaire NB.

Travail sécuritaire NB maintiendra le contact avec les intervenants pour promouvoir un degré plus important de dialogue, d'engagement et de collaboration avec les personnes qui prennent les décisions afin que les intervenants aient davantage confiance dans le régime d'indemnisation des travailleurs.

Précisions

En tant qu'organisme axé sur les intervenants, Travail sécuritaire NB est responsable de créer des liens avec les groupes d'intervenants, et d'intégrer leurs points de vue et opinions dans son processus de prise de décision. Un nouveau but de l'organisme qui porte uniquement sur l'engagement des intervenants est maintenant formulé en ces termes : « Nous engagerons nos intervenants en entamant un dialogue constructif, et en entretenant nos relations et nos partenariats avec eux, ainsi qu'en les faisant participer à la prise de décision afin de garantir un régime de santé, de sécurité et d'indemnisation des travailleurs durable. » Le conseil a également approuvé un plan complet d'engagement des intervenants dans le but de dépasser son engagement à l'égard de ce but.

Travail sécuritaire NB a recours à différentes approches pour consulter les employeurs, les travailleurs, les travailleurs blessés et leur famille. Citons par exemple les documents de travail; les questionnaires; la possibilité de faire des commentaires à partir du site Web de Travail sécuritaire NB; les réunions de groupes de discussion et les forums en personne; les réunions consultatives ponctuelles avec les intervenants; les comités techniques pour un secteur particulier; et les comités d'intervenants tels que le Comité consultatif des travailleurs blessés.

Dans tout le Canada, à l'exception de la Saskatchewan, les commissions des accidents du travail se sont engagées à consulter les intervenants sur les questions relatives à l'élaboration des politiques dans le cadre normal du processus d'examen. La consultation en ligne est le principal moyen pour recueillir les commentaires dans la plupart des provinces et territoires.

La mise en œuvre du nouveau but d'engagement des intervenants de Travail sécuritaire NB passe notamment par un processus de consultation plus solide, qui est en cours d'élaboration, afin d'améliorer la pratique actuelle consistant à publier les politiques ainsi que de mettre en place un nouveau protocole de consultation sur les politiques à deux niveaux. Une autre initiative récente a consisté à faire participer les communautés d'employeurs et de travailleurs à des réunions dans toute la province pour leur expliquer le processus d'établissement des taux de cotisation dans le but de créer davantage de transparence autour du régime.

Travail sécuritaire NB s'engage à rester transparent et à rendre des comptes à ses intervenants. Récemment, pour améliorer ces efforts, il a communiqué plus de données aux intervenants sur le site Web de l'organisme et a commencé à publier les rapports trimestriels des dépenses de tous les membres du conseil. Le conseil s'est également engagé à publier à l'externe les procès-verbaux de ses réunions à partir de janvier 2018.

Protection des renseignements personnels

Travail sécuritaire NB s'engage à protéger les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé des clients, conformément aux exigences de la loi. Cependant, cela signifie également que Travail sécuritaire NB n'a pas le droit de fournir aux employeurs les renseignements nécessaires pour les aider à procéder à une adaptation raisonnable en vue du retour au travail d'un travailleur blessé. Le travailleur est responsable de communiquer ces renseignements à l'employeur. Pour que le retour au travail se passe bien, toutes les parties doivent communiquer ouvertement afin de trouver les meilleures solutions pour qu'un travailleur puisse continuer à travailler pendant son rétablissement ou retourner au travail le plus rapidement possible.

Les directives du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée ont également limité la capacité de Travail sécuritaire NB à évaluer l'efficacité de ses programmes et de ses services, ainsi que la satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services.

Recommandations relatives aux communications et aux relations avec les intervenants

1. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB demeure toujours fidèle à sa volonté d'engagement continu des intervenants. Il est recommandé de continuer à améliorer cet engagement, ainsi que la transparence et la reddition de comptes. Le conseil s'engage à :
 - communiquer régulièrement avec les intervenants individuellement et avec les groupes d'intervenants au besoin;
 - organiser des séances trimestrielles d'engagement des intervenants;
 - publier les dépenses du conseil sur le site Web de Travail sécuritaire NB;
 - publier les procès-verbaux du conseil sur le site Web de Travail sécuritaire NB;
 - améliorer les consultations sur les politiques de Travail sécuritaire NB;
 - divulguer les salaires des membres du personnel de Travail sécuritaire NB sur le site Web de Travail sécuritaire NB.
2. Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande d'organiser une réunion publique annuelle pour entendre les préoccupations de tous les Néo-Brunswickois en ce qui concerne l'indemnisation des travailleurs dans la province.

M. AUTRES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

En répondant aux problèmes émergents repérés par le groupe de travail, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB a déterminé des modifications législatives à envisager pour résoudre certains de ces problèmes. En plus des modifications législatives proposées ci-dessus, il a également examiné d'autres problèmes qui, s'ils étaient résolus par des modifications législatives, pourraient améliorer le régime d'indemnisation des travailleurs. Ces problèmes concernent :

1. la définition de l'objet du régime d'indemnisation des travailleurs;
2. la définition d'un accident et d'une lésion;
3. la norme de preuve.

Ces recommandations législatives sont présentées en détail ci-dessous et toucheraient la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* et le *Tribunal d'appel des accidents au travail*, la *Loi sur les accidents du travail* et la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

1. Définition de l'objet du régime d'indemnisation des travailleurs

Précisions

Comme il a été mentionné dans la présente soumission, le Tribunal interprète souvent la législation différemment du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB. La *Loi sur les accidents du travail* est manifestement difficile à lire, comporte de nombreux articles ambigus et ne se prononce pas sur d'autres questions importantes sur lesquelles le Tribunal a adopté une position différente de celle du conseil. En fait, certains articles datent de la première *Loi sur les accidents du travail* de 1918, tandis que d'autres demeurent en vigueur depuis les modifications importantes apportées en 1982.

À défaut d'une réécriture de la *Loi* entière pour la rendre plus facile à utiliser, plus claire et plus compréhensible (un objectif de l'examen de la législation en trois phases), le conseil est d'avis qu'il peut être utile de mieux définir l'objet du régime dans la législation. Le but principal est-il de verser des prestations pour perte de gains, pour remplacer le besoin de travailler? Ou bien est-il de fournir une aide financière appropriée pour encourager certains comportements de retour au travail? Ces types

d'énoncés peuvent influencer la culture et la compréhension du régime dans son ensemble. Cet énoncé de l'objet fournit également un contexte pour interpréter la législation. L'Ontario, le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon ont des énoncés d'objet dans leur législation. L'Ontario énonce l'objet de sa législation en ces termes :

Objet

La présente loi a pour objet d'accomplir ce qui suit en pratiquant une saine gestion financière assortie de l'obligation de rendre des comptes :

1. Promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail.
2. Faciliter le retour au travail et le rétablissement des travailleurs qui subissent une lésion corporelle survenant du fait et au cours de l'emploi ou qui souffrent d'une maladie professionnelle.
3. Faciliter la réintégration sur le marché du travail des travailleurs ainsi que des conjoints des travailleurs décédés.
4. Indemniser les travailleurs ainsi que les survivants des travailleurs décédés et leur fournir d'autres prestations.

Dans la législation du Yukon, l'objet cite également les principes de Meredith et indique que le gouvernement a confiance dans la commission des accidents du travail du Yukon pour administrer le régime de manière indépendante.

Là où il y a des lacunes dans la législation, l'objet peut aussi aider à élaborer des politiques sur des questions particulières. L'une des lacunes les plus flagrantes dans la *Loi sur les accidents du travail* actuelle concerne la manière dont les prestations pour perte de gains sont gérées lorsqu'il y a une condition non indemnisable qui devient la raison pour laquelle une personne ne peut pas retourner au travail. Si l'objet du régime est d'indemniser les personnes pour les blessures subies au travail et de les aider à retourner au travail, alors la législation devrait énoncer clairement les règles relatives à la transition d'une personne vers un régime d'avantages sociaux qui indemnise les blessures et les maladies non liées au travail.

Recommandations relatives à l'objet du régime

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB recommande que la législation définisse l'objet global du régime.

2. Définition d'un accident et d'une lésion

Précisions

La définition actuelle d'un accident est source de confusion dans les décisions sur les réclamations, en particulier pour déterminer si la lésion corporelle (incapacité) est causée au travailleur par un accident du travail (événement). Étant donné que la définition du terme « accident » comprend une incapacité, la disposition peut être lue ainsi : *l'incapacité a-t-elle causé l'incapacité?*

« accident » comprend un acte volontaire et intentionnel autre que celui du travailleur; il comprend aussi un événement fortuit dû à une cause physique ou naturelle de même que l'incapacité causée par une maladie professionnelle et toute autre incapacité survenant par le fait et à l'occasion de l'emploi, mais ne comprend pas l'incapacité de la tension mentale ni l'incapacité causée par la tension mentale, sauf en tant que réaction violente à un événement traumatique; (*accident*)

La *Workers' Compensation Act* de la Colombie-Britannique contient une définition claire d'un accident, le limitant à un événement.

"accident" includes a wilful and intentional act, not being the act of the worker, and also includes a fortuitous event occasioned by a physical or natural cause; (« accident » comprend un acte volontaire et intentionnel autre que celui du travailleur; il comprend aussi un événement fortuit dû à une cause physique ou naturelle) [Traduction libre]

Même si une nouvelle définition apporterait plus de clarté, les définitions relatives aux incapacités ne seraient plus prises en considération avec cette seule modification. Il faut définir ces incapacités, et cela devrait être fait dans une définition distincte dans la loi.

Recommandation

Il est recommandé que la définition d'un « accident », dans la *Loi sur les accidents du travail* soit modifiée de façon à ne désigner qu'un événement, au lieu d'inclure les « incapacités » dans la définition comme c'est le cas actuellement, et qu'une définition distincte de « lésion » soit créée pour couvrir les incapacités figurant actuellement dans la définition d'un accident, à savoir :

- l'incapacité causée par une maladie professionnelle;
- toute autre incapacité survenant par le fait et à l'occasion de l'emploi, mais ne comprenant pas l'incapacité de la tension mentale ni l'incapacité causée par la tension mentale, sauf en tant que réaction violente à un événement traumatique.

3. Norme de preuve

Précisions

Une modification législative est nécessaire pour que l'article 7 de la *Loi sur les accidents du travail* soit appliqué de façon plus uniforme par les personnes qui prennent des décisions, notamment en ce qui concerne la norme de preuve. Il faut clarifier trois points pour assurer l'uniformité entre toutes les personnes qui prennent des décisions :

- la signification de la preuve contraire pour réfuter la présomption;
- la signification de la prépondérance des preuves lors de l'examen des preuves à l'article 7 de la *Loi sur les accidents du travail*;
- la norme de preuve à utiliser tout au long de la gestion d'une réclamation.

Clarifier les preuves nécessaires pour réfuter la clause de présomption

En vertu de l'article 7 de la *Loi sur les accidents du travail*, tous les accidents sont présumés être liés au travail sauf s'il existe une preuve contraire :

7(2) Lorsque l'accident s'est produit du fait de l'emploi, en l'absence de preuve contraire, il est présumé s'être produit au cours de l'emploi et lorsque l'accident s'est produit au cours de l'emploi, en l'absence de preuve contraire, il est présumé s'être produit du fait de l'emploi.

Le régime est récemment passé d'une interprétation assez littérale de « preuve contraire » à l'interprétation du Tribunal selon laquelle la preuve doit en réalité démontrer que l'emploi n'était pas la cause de l'accident. Cela a eu pour effet que la présomption soit moins réfutée et, par conséquent, la présomption devient, le plus souvent, la norme de preuve nécessaire pour accepter que l'accident était lié au travail et, en fin de compte, pour que la réclamation soit acceptée.

Utiliser la « présomption » comme norme de preuve au lieu de la « prépondérance des preuves » a d'importantes répercussions sur le nombre de réclamations acceptées et donc sur le coût du régime d'indemnisation des travailleurs.

La formulation actuelle de la présomption est entrée en vigueur en 1992. À la fin de l'année 1991, Travail sécuritaire NB affichait une dette non provisionnée de 92,9 millions de dollars (un niveau de capitalisation de 72,5 %) et les projections annonçaient d'autres déficits. Le conseil cherchait des moyens d'assurer la durabilité financière de l'organisme et, après avoir consulté les intervenants, a proposé un certain nombre de modifications législatives. En 1992, la *Loi sur les accidents du travail* a été modifiée avec notre disposition législative actuelle sur l'admissibilité indiquant que toute « preuve contraire » pourrait être utilisée pour réfuter la présomption, entraînant alors un examen des preuves selon la prépondérance des preuves.

Avant 1992, la formulation de l'article sur la présomption précisait « sauf si le contraire est démontré » quant aux preuves nécessaires pour réfuter la présomption :

7a) Lorsque l'accident s'est produit du fait de l'emploi, sauf si le contraire est démontré, il est présumé s'être produit au cours de l'emploi et lorsque l'accident s'est produit au cours de l'emploi, sauf si le contraire est démontré, il est présumé s'être produit du fait de l'emploi.

Clarifier ce que signifie la prépondérance des preuves à l'article 7 de la *Loi sur les accidents du travail*

La législation établit le recours à la prépondérance au paragraphe 7(2.1) dans les cas où la présomption a été réfutée :

7(2.1) Lorsqu'il existe une preuve qu'un accident ne s'est pas produit du fait de l'emploi ou au cours de l'emploi, la Commission doit prendre en considération toutes les preuves devant elle et décider, selon la prépondérance des preuves, si l'accident s'est produit du fait de l'emploi ou au cours de l'emploi, selon le cas.

Pour aider à évaluer les renseignements, le conseil a approuvé la Politique 21-113 – Prise de décision. La politique indique que la prépondérance des preuves consiste à déterminer si « une chose est plus probable que non ». La politique précise que, lorsqu'elle évalue la prépondérance des preuves, la personne qui prend la décision examine :

[...] la preuve la plus convaincante et qui a le plus de poids dans un dossier. La prépondérance des preuves ne se décide pas seulement par rapport à la quantité de preuve, mais aussi par rapport à son importance et à son poids.

La politique aborde ensuite l'examen de la preuve médicale qui est souvent une étape clé pour déterminer s'il y a un lien de cause à effet entre une blessure et l'accident. Comme la politique l'indique, l'avis du médecin-conseil de Travail sécuritaire NB est appuyé au moyen de « critères objectifs et fondés sur la preuve ». Bien qu'une politique soit en place sur l'examen de la preuve, il y a souvent une divergence entre Travail sécuritaire NB et le Tribunal sur le poids accordé à la preuve médicale ou à l'avis du médecin. Travail sécuritaire NB accorde souvent plus de poids à l'avis de son propre médecin-conseil et des spécialistes, tandis que le Tribunal accorde plus de poids à l'avis du médecin traitant du travailleur blessé. Le conseil de Travail sécuritaire NB pense que cette divergence pourrait être atténuée si le Tribunal faisait appel à un médecin-conseil indépendant pour l'aider dans sa prise de décision.

Clarifier la norme de preuve à utiliser tout au long de la gestion d'une réclamation

Bien que la législation établisse les principes de prise de décision pour l'acceptation d'une réclamation à l'article 7, la manière dont les décisions sont prises tout au long de la durée de la réclamation est laissée à la compétence exclusive du conseil en vertu de l'article 34 de la *Loi sur les accidents du travail*.

À ce titre, la politique 21-113 – Prise de décision guide la prise de décision pendant toute la durée de la réclamation. Elle établit que ces décisions devraient être prises selon la prépondérance des preuves, comme c'est la norme prévue par la loi pour les décisions relatives à l'admissibilité des réclamations.

Comme il a été mentionné dans la recommandation ci-dessus, il y a souvent une divergence entre Travail sécuritaire NB et le Tribunal sur le poids accordé à la preuve médicale ou à l'avis du médecin. C'est également vrai pour les décisions médicales pendant toute la durée de la réclamation. Les décisions du Tribunal concernant la prise en charge de la marijuana à des fins médicales par Travail sécuritaire NB démontrent cette différence, car le Tribunal appuie habituellement les preuves fournies par le médecin du travailleur face à celles du médecin-conseil de Travail sécuritaire NB et à celles de Solutions de santé canadiennes. Il pourrait être utile de mettre en place un mécanisme permettant aux vice-présidents du Tribunal de clarifier les questions d'ordre médical qui ont été utilisées pour prendre les décisions relatives à la réclamation portées en appel.

Recommandation

Il est recommandé de modifier la législation de façon à :

- clarifier la signification de la preuve contraire nécessaire pour réfuter la clause de présomption;
- clarifier ce que signifie la prépondérance des preuves à l'article 7 de la *Loi sur les accidents du travail*;
- clarifier la norme de preuve à utiliser tout au long de la gestion d'une réclamation.

Le conseil de Travail sécuritaire NB est d'avis que cette modification apporterait de la certitude au processus en introduisant plus d'uniformité entre les personnes qui prennent les décisions.

Annexe A : Décisions du Tribunal d'appel des accidents au travail

Politique concernée (question faisant l'objet de l'appel)	Décision du Tribunal	Instruction du Tribunal
21-010 (diffusion 5) – Définition de travailleur (exemple du travailleur occasionnel)	20167869	L'exemple ou l'explication de la Commission énoncés à la section 3.0 de la Politique 21-010 est invalide, dans la mesure où la politique essaie de restreindre indûment l'intention de la législation en donnant une définition erronée d'un travailleur.
21-112 – Critères d'admissibilité – Perte d'audition – Modification apportée par le Tribunal d'appel des accidents au travail (diminution physique permanente)	20157728 et 20157729	Sur la page de couverture de la décision : Section 5 de la Politique 21-112 – Critères d'admissibilité – Perte d'audition, et articles portant sur la perte d'audition du Règlement 82-165, <i>Règlement sur le barème des diminutions physiques permanentes – Loi sur les accidents du travail</i> , jugés non conformes à la <i>Loi sur les accidents du travail</i> .
21-211 (diffusion 2) – Période d'attente de trois jours (réapparition)	20167784	Je trouve que la pratique consistant à appliquer la période d'attente de trois jours chaque fois est trop sévère et contraire au mandat du régime d'indemnisation des travailleurs.
21-215 (diffusion 4) – Suppléments à l'indemnité (prestations pour congé de maladie)	20167879	[...] il est clair que les journées de maladie payées sont considérées une rémunération reçue de l'employeur et que ce montant a été versé pour la même période que celle pendant laquelle l'indemnité est payée.
21-290 (diffusion 5) – Recouvrement de paiements en trop liés à une réclamation (des erreurs de la part de Travail sécuritaire NB ne peuvent pas donner lieu à des paiements en trop)	20167810	Je remarque que la <i>Loi sur les accidents du travail</i> ne fait aucune mention des termes « paiement en trop » ou « remboursement ». J'adopte le texte du D' Ison et je juge qu'une erreur de la part de la Commission ne peut pas donner lieu à un paiement en trop dans le contexte de la loi.
21-290 (diffusion 5) – Recouvrement de paiements en trop liés à une réclamation (délai raisonnable)	20167778	Déduit de la décision du Tribunal d'appel des accidents au travail : Travail sécuritaire NB « aurait dû normalement apprendre » [en vertu du paragraphe 5(2) de la <i>Loi sur la prescription</i>] qu'un paiement en trop avait été effectué. (20167778)
25-003 – Soins à domicile et indépendance (niveau minimum)	20167971	J'estime que le fait que le niveau 1 d'allocation pour soins soit interprété comme un minimum de 30 minutes par jour est contraire aux dispositions du paragraphe 41(1) de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> .
21-300 (diffusion 4) – Attribution des coûts de réclamation (répartition)	20157736	Enfin, dans la décision 20147496, le Tribunal a déclaré : Il est banal de dire que la <i>Loi</i> ne peut pas être modifiée par les politiques de la Commission. La législation régissant cette question n'a aucune limitation dans le temps. Par conséquent, la libération des coûts doit toujours être accordée en intégralité, car la libération partielle des coûts n'est pas autorisée par la législation. [page 7 de la décision 20147496]

Politique concernée (question faisant l'objet de l'appel)	Décision du Tribunal	Instruction du Tribunal
21-300 (diffusion 4) – Attribution des coûts de réclamation (2.7 Conditions d'exposition à long terme / dans des provinces ou territoires multiples)	20167929	En application du paragraphe 21(12.2) de la <i>Loi</i> , le Tribunal d'appel juge que les sections 2.7, 4.0 et 4.2 de la Politique 21-300 – Attribution des coûts de réclamation sont incompatibles avec la <i>Loi sur les accidents du travail</i> .
21-230 (diffusion 7) – Déduction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (répartition des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada)	20157744	C'est donc la raison pour laquelle la Commission doit déterminer combien de la prestation d'invalidité du RPC peut raisonnablement être attribuée à sa condition indemnisable suite à son accident du 3 novembre 2011 tel que le paragraphe 38.91(1) le requiert et impose à la Commission de faire.
21-100 – Critères d'admissibilité – Principes généraux et 21-113 – Prise de décision (norme de preuve)	20157682 et multiples décisions	<p>Déduit de la décision du Tribunal d'appel des accidents au travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « [...] doit réellement démontrer que l'emploi n'était pas la cause » (20157682); • « l'analyse des facteurs de risque ne constitue pas une preuve affirmative du contraire », « aucune autre cause n'est suggérée » (20167933); • « [...] l'avis d'un médecin-conseil ne constitue pas une preuve affirmative du contraire » (20167987); • « [...] aucune preuve que l'emploi n'était pas un facteur contributif. Il n'existe aucune preuve qui contredise ou réfute la présomption » (20167969); • « Il doit exister une preuve du contraire, indiquant que l'emploi n'a pas contribué matériellement à la blessure de l'appelant » (20167980).
21-215 (diffusion 3) – Suppléments à l'indemnité (gains estimatifs que le travailleur était en mesure de tirer à la deuxième étape du calcul des prestations)	20167776	Ordonne à la Commission de cesser d'appliquer un processus en deux étapes pour calculer les prestations alors que la loi n'autorise qu'une seule étape.
21-206 (diffusion 5) – Financement des prestations de rente (intérêts négatifs)	20157737	Dirige la Commission à rembourser immédiatement la requérante des montants d'intérêts qui furent prélevés à la négative lors du calcul des prestations de pension, et ce, pour ainsi refléter la véritable intention de l'article 38.22 de la <i>Loi</i> .
21-206 (diffusion 5) – Financement des prestations de rente (montant réservé calculé en fonction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada)	20167839	J'ordonne à la Commission de recalculer les prestations de pension de l'appelant en vertu du paragraphe 38.22 de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> et de lui verser le montant qu'il aurait reçu sans la déduction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Politique concernée (question faisant l'objet de l'appel)	Décision du Tribunal	Instruction du Tribunal
25-010 (diffusion 3) – Conditions personnelles non indemnisables qui entrent en jeu pendant la réadaptation (aucune suspension)	20157681	L'article 41 de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> définit les cas limités dans lesquels la Commission a le pouvoir de suspendre les prestations du requérant, et le motif d'une « condition personnelle non indemnisable entrant en jeu » n'y figure pas.

**Rapport d'examen
de la CARF
sur le
Centre de
rééducation
de Travail
sécuritaire NB**

Organisme

Centre de rééducation de
Travail sécuritaire NB
3700, chemin Westfield
Saint John (N.-B.) E2M 5Z4
CANADA

Direction de l'organisme

Eileen P. Keating, B.A., M.Sc.
Gestionnaire, Programme de rétablissement

Tim O. Petersen, CPA, CA, CIA, CISA
Vice-président aux Services généraux

Dates de l'examen

Les 14 et 15 juillet 2016

Équipe d'examen

Maria S. Crescini, physiothérapeute, évaluatrice administrative

Robert J. Verkins, M.S., CVE, LPC, évaluateur de programmes

Sharon Meixner, M.Ed., CRC, LSW, évaluatrice de programmes

Programmes / services examinés

Programmes de réadaptation professionnelle (adultes)
Programmes de réadaptation professionnelle – Services complets (adultes)
Services complets d'évaluation professionnelle

Examen précédent

Les 25 et 26 juillet 2013
Agrément de trois ans

Résultat de l'examen

Date d'expiration de l'agrément de trois ans : 31 août 2019



Agrément de trois ans

RÉSUMÉ DE L'EXAMEN

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB (le Centre) présente des points forts dans de nombreux secteurs.

- Le leadership exécutif et les gestionnaires de programme et d'équipe de l'organisme guident la promotion de la mission et des valeurs dans les programmes et les services fournis par le Centre. La valeur fondamentale de l'organisme, soit « le client est la priorité », est claire dans tous les aspects. L'accent mis sur cette valeur fondamentale mène à la création d'une expérience de service exceptionnelle pour les clients.
- Le Centre a un programme dynamique et permanent d'évaluation des programmes, de gestion des résultats et d'amélioration du rendement. Les programmes effectuent une analyse complète et détaillée des données recueillies sur les résultats et en déduisent des tendances. Des plans d'action sont alors déterminés afin de les améliorer davantage. Des indicateurs de résultats sont établis à partir des pratiques professionnelles en vigueur et des enjeux actuels des programmes.
- L'ancienneté des dirigeants et des membres des équipes des programmes contribue à la stabilité du programme. L'expérience du personnel dans le domaine du programme de réadaptation professionnelle et des services d'évaluation professionnelle contribue à la qualité élevée des soins offerts aux clients.
- L'organisme est reconnu pour son plan stratégique et son plan de gérance des risques bien élaborés, qui indiquent des buts bien définis et les risques connexes, notamment en matière de gérance, de sécurité, de service, d'appui, de durabilité et d'engagement des employés. Des stratégies sont établies et mises en œuvre en vue d'atteindre les buts des programmes. Ces plans abordent également les possibilités de sensibilisation, d'éducation et d'amélioration des résultats et du rendement.
- En plus de sondages sur la satisfaction et de boîtes à suggestions, le gestionnaire de programme forme des groupes de discussion avec les clients à intervalles réguliers pour assurer que les clients se sentent bien accueillis dans les programmes, dépister les défis et les possibilités quant à l'accessibilité, ainsi que partager des renseignements et des idées avec les clients.
- Les gestionnaires de programme sont complimentés pour l'exhaustivité des évaluations du rendement des employés. Il apparaît clairement dans les évaluations du rendement que les gestionnaires prennent du temps pour effectuer ces évaluations de façon à ce que les employés reçoivent des commentaires utiles concernant leurs réalisations et les secteurs d'amélioration. Les compétences cliniques sont évaluées au moyen de données mesurables, telles que le taux de retour au travail, la capacité à éduquer les clients et les données de santé et de sécurité. Les gestionnaires effectuent des examens de dossiers, en mettant l'accent sur le respect des délais et le contenu, et intègrent les résultats aux évaluations. Toutes ces mesures des données de rendement sont prises en considération lors de l'établissement des buts de rendement. De plus, des évaluations par les pairs sont effectuées auprès de tous les associés afin de trouver les occasions d'amélioration des compétences cliniques.
- Une pratique remarquable à signaler dans les programmes est le fait que, lorsqu'un employé mentionne un inconfort corporel dans son milieu de travail, un questionnaire sur l'inconfort corporel est rempli par l'employé et une évaluation ergonomique est effectuée afin d'assurer la sécurité de l'employé dans l'exécution des tâches liées à son poste. Les gestionnaires font ensuite un suivi périodique avec l'employé, comme le montrent leurs dossiers du personnel.
- Les installations du programme de réadaptation professionnelle sont propres, bien entretenues et confortables, et semblent sécuritaires pour les clients et les employés. La grande diversité de l'équipement de simulation de travail permet de simuler dans le cadre du programme les différents types de métiers présents dans l'économie locale.
- Le programme de réadaptation professionnelle a un personnel enthousiaste et motivé à offrir des services de réadaptation de qualité.
- Les clients du programme de réadaptation professionnelle se disent satisfaits des membres du personnel et indiquent que ceux-ci sont bienveillants, désireux d'aider et accessibles.
- Les personnes à l'origine des renvois au programme de réadaptation professionnelle se disent satisfaites des services fournis, indiquent que l'organisme offre un programme de qualité et soulignent l'excellente communication et le souci du détail dont le programme fait preuve.

- Le programme de réadaptation professionnelle offre aux clients divers programmes efficaces d'éducation, notamment sur comprendre la douleur, les bienfaits de l'exercice, les pratiques de travail sécuritaires, la gestion du stress, la nutrition et le sommeil réparateur. Plusieurs clients ont commenté avoir trouvé les groupes très utiles et avoir eu le sentiment d'avoir reçu des renseignements pouvant être appliqués à leur situation particulière.
- Il existe des voies de communication efficaces et constantes, tant officielles qu'informelles, entre tous les membres de l'équipe et la direction.
- Des réunions d'équipe hebdomadaires ont lieu pour les clients participant au programme de réadaptation professionnelle, au cours desquelles les plans de traitement et les progrès réalisés vers les buts sont abordés. L'équipe de réadaptation professionnelle participe à ces réunions, et le client et les gestionnaires de cas externes sont également invités à y assister.
- Le dépliant du programme de réadaptation professionnelle fournit des renseignements sur les services offerts par l'organisme aux clients, ainsi qu'aux membres de leur famille ou à leur réseau de soutien. Il encourage également la participation des membres de la famille ou du réseau de soutien au processus de réadaptation.
- Les membres du personnel sont dévoués envers les clients et sont reconnus comme des professionnels accomplis par les clients, les employeurs et les personnes à l'origine des renvois. Ils en font plus que nécessaire et sont disponibles pour les clients tout au long de la journée. De plus, ils font preuve d'une créativité extraordinaire en ayant recours à des méthodes originales pour évaluer les clients. Le Centre a produit une liste exhaustive des détails sur les indicateurs de résultats qui sont analysés en profondeur afin de déceler des tendances et d'élaborer des orientations stratégiques. Cette analyse permet à l'organisme de mettre à profit les possibilités repérées dans le milieu de la réadaptation en constante évolution.
- Les gestionnaires créent un environnement positif à l'aide d'exercices de promotion du travail d'équipe et facilitent le perfectionnement d'équipes solides qui peuvent mieux répondre aux besoins toujours plus importants de l'organisme.
- Les clients se disent extrêmement satisfaits de l'expérience qu'ils ont eue en travaillant avec les thérapeutes du programme d'évaluation professionnelle. Les thérapeutes sont bienveillants, intuitifs, bien organisés et compréhensifs, et ils font que les clients se sentent très à l'aise.
- Les employeurs se disent très satisfaits de leur collaboration avec le personnel du Centre, indiquant qu'ils sont contents des thérapeutes qui ont consulté le lieu de travail dans le cadre de leur analyse du lieu de travail, que la communication avec le programme a été très utile et rapide et que c'était un plaisir de collaborer avec le programme. Les employés du programme de services d'évaluation professionnelle savent ce qu'ils font, et les employeurs ont une confiance absolue dans leurs compétences.
- L'organisme est applaudi pour son souci de la promotion des membres du personnel. Le Centre a établi une nouvelle initiative pouvant permettre aux employés de progresser au sein de l'organisme en offrant des possibilités de formation et de promotion à l'interne.
- Les personnes à l'origine des renvois se disent satisfaites des services d'évaluation professionnelle et indiquent que les rapports sont fournis rapidement et que la communication est excellente.
- Le Centre organise une conférence annuelle de deux jours sur la santé et la sécurité, à laquelle assistent généralement plusieurs centaines de participants. Les employeurs font des présentations sur les meilleures pratiques. Il s'agit d'un excellent moyen de faire connaître le Centre auprès des entreprises et d'accroître les possibilités d'affaires.
- En dépit des difficultés continues liées aux pénuries de personnel, les résultats ont été exceptionnels et les périodes d'attente ont été limitées au minimum.

- Les membres du personnel remercient la haute direction pour son soutien et sont très reconnaissants qu'elle fasse le nécessaire pour permettre aux programmes d'être à la pointe dans le secteur, notamment en fournissant des ressources, comme les possibilités d'éducation, en autorisant le temps et le budget nécessaires pour mener à bien des initiatives, telles que la création d'une analyse des facteurs de risque, et en effectuant une évaluation de la journée de 12 heures.
- Les membres du personnel ont mis au point des méthodes pour accroître le niveau de participation des clients, soit de 75 % à 95 %, pendant les évaluations professionnelles.

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB devrait chercher à s'améliorer à l'égard des aspects visés par les recommandations du rapport. Les conseils donnés n'indiquent pas une non-conformité aux normes, mais sont proposés comme des suggestions pour améliorer davantage la qualité.

Globalement, le Centre est un organisme complet qui fournit aux clients et aux autres intervenants des services de réadaptation professionnelle et d'évaluation professionnelle axés sur le client et interdisciplinaires. Les gestionnaires de programme et l'équipe de traitement sont dévoués et s'engagent à aider les clients à atteindre leurs buts liés au travail, comme le montre le pourcentage élevé de résultats de retour au travail. Les personnes à l'origine des renvois, les employeurs, les clients et les autres intervenants soulignent à quel point il est précieux que les travailleurs de la province du Nouveau-Brunswick aient accès à ces programmes.

Il existe des possibilités d'amélioration en matière de santé et de sécurité, notamment en ce qui concerne la conduite de tests des procédures d'urgence sans préavis chaque année, l'analyse annuelle des incidents critiques et l'éducation des clients sur l'utilisation d'un dossier de renseignements personnels sur la santé. Avec l'appui du conseil d'administration, de l'équipe de la haute direction et des gestionnaires de programme, le Centre démontre un engagement fort envers l'amélioration continue de la qualité et semble disposer des ressources nécessaires pour mettre à profit ces possibilités dans le cadre d'un plan global d'amélioration de la qualité.

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a obtenu un agrément pour trois ans. La haute direction, les gestionnaires de programme et les membres de l'équipe ont démontré leur engagement à fournir des programmes et des services de qualité et des soins optimaux aux clients. Nous félicitons l'organisme pour sa réussite et pour les services fournis qui sont extrêmement appréciés par les clients, les personnes à l'origine des renvois et les autres intervenants dans la communauté. Nous encourageons l'organisme à s'appuyer sur les normes de la CARF dans ses efforts pour fournir des programmes d'excellence afin d'atteindre des résultats optimaux.

SECTION 1. ASPIRER À L'EXCELLENCE®

A. Direction

Description

Les organismes agréés par la CARF désignent des dirigeants qui adoptent des valeurs de reddition de comptes et de responsabilité envers la mission énoncée de l'organisme. La direction démontre la responsabilité sociale de l'organisme.

Principaux aspects abordés

- Structure de la direction
 - Orientation de la direction
 - Engagement envers la diversité
 - Responsabilité de l'entreprise
 - Conformité de l'entreprise
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

C. Planification stratégique

Description

Les organismes agréés par la CARF posent les bases du succès par une planification stratégique visant principalement à tirer parti des points forts et des possibilités, et à remédier aux points faibles et aux menaces.

Principaux aspects abordés

- Prise en considération des attentes des intervenants et des répercussions sur l'environnement dans la planification stratégique
 - Plan stratégique écrit fixant des buts
 - Plan mis en œuvre, diffusé et tenu à jour
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

D. Apport des personnes servies et des autres intervenants

Description

Les organismes agréés par la CARF mettent continuellement l'accent sur les attentes des personnes servies et des autres intervenants. Les normes de la présente sous-section incitent les organismes à se concentrer sur la sollicitation, la collecte, l'analyse et l'utilisation de l'apport de tous les intervenants pour créer des services qui satisfont ou dépassent les attentes des personnes servies, de la communauté et des autres intervenants.

Principaux aspects abordés

- Collecte continue de renseignements auprès de diverses sources
 - Analyse et intégration aux pratiques des entreprises
 - Réponse de la direction aux renseignements recueillis
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

E. Exigences prévues par la loi

Description

Les organismes agréés par la CARF se conforment à toutes les exigences prévues par la loi et les règlements.

Principaux aspects abordés

- Conformité à toutes les exigences prévues par la loi et les règlements
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

F. Planification et gestion financières

Description

Les organismes agréés par la CARF s'efforcent d'être financièrement responsables et solvables, en gérant leur budget de manière à appuyer leur mission, leurs valeurs et leurs objectifs annuels de rendement. Les pratiques budgétaires respectent les pratiques commerciales et les principes comptables établis. La gestion budgétaire couvre la gestion des coûts de fonctionnement quotidien et intègre des plans de solvabilité à long terme.

Principaux aspects abordés

- Budgets préparés et diffusés, représentatifs de la planification stratégique
 - Bilan financier présenté dans un rapport et comparé au rendement budgétisé
 - Examen de l'organisme
 - Politiques et procédures budgétaires
 - Examen des dossiers de facturation des services et du barème des frais
 - Vérification ou examen financier
 - Protection des fonds des personnes servies
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

G. Gestion des risques

Description

Les organismes agréés par la CARF prennent part à un ensemble coordonné d'activités visant à contrer les menaces pour leur personnel, leurs biens immobiliers, leur revenu, leur survaleur et leur capacité à accomplir leurs buts.

Principaux aspects abordés

- Repérage des expositions à des pertes
 - Élaboration d'un plan de gestion des risques
 - Protection adéquate par une assurance
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

H. Santé et sécurité

Description

Les organismes agréés par la CARF entretiennent des milieux sains, sécuritaires et propres qui permettent la prestation de services de qualité et qui réduisent le plus possible le risque de danger pour les personnes servies, les employés et les autres intervenants.

Principaux aspects abordés

- Inspections
 - Procédures d'urgence
 - Accès aux soins d'urgence
 - Compétence du personnel dans l'exécution des procédures de sécurité
 - Déclaration et examen des incidents critiques
 - Prévention des infections
-

Recommandations

H.7.a.(1) à H.7.d.

L'organisme devrait effectuer des tests sans préavis de toutes les procédures d'urgence, et ce, au moins une fois par an pendant chaque quart et à chaque lieu de travail. Ces tests devraient comprendre des exercices d'évacuation physique complets réels ou simulés. De plus, les tests de toutes les procédures d'urgence devraient être analysés aux fins d'évaluation du rendement afin de déterminer les aspects à améliorer, les mesures à prendre, les résultats des plans d'amélioration du rendement et les besoins en matière d'éducation et de formation. Les tests de toutes les procédures d'urgence devraient également être documentés par écrit, y compris l'analyse.

Recommandation H.10.a. à H.10.b.(8)

Une analyse écrite de tous les incidents critiques devrait être remise à la direction ou réalisée par celle-ci au moins une fois par an. Cette analyse devrait porter sur les causes, les tendances, les mesures d'amélioration, les résultats des plans d'amélioration du rendement, les besoins en matière d'éducation et de formation du personnel, la prévention des réapparitions et la production de rapports internes et externes.

Consultation

- Il est suggéré que le Centre place un thermomètre dans ses machines à enveloppements Hydrocollator pour surveiller la température de l'eau afin que le traitement soit fourni en fonction du degré thérapeutique.
-

I. Ressources humaines

Description

Les organismes agréés par la CARF démontrent qu'ils accordent de l'importance à leurs ressources humaines. Il devrait être évident que les membres du personnel participent et sont engagés au succès de l'organisme et des personnes qu'ils servent.

Principaux aspects abordés

- Dotation en personnel adéquate
- Vérification des antécédents et des références
- Efforts de recrutement et de maintien en poste

- Compétences et caractéristiques du personnel
 - Révision annuelle des descriptions de poste et évaluation annuelle du rendement
 - Politiques relatives aux étudiants ou aux bénévoles, le cas échéant
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

J. Technologie

Description

Les organismes agréés par la CARF prévoient avoir recours à la technologie pour appuyer et mettre au point des pratiques de service et d'affaires efficaces et rentables.

Principaux aspects abordés

- Plan écrit relatif à la technologie et aux systèmes
 - Procédures écrites relatives à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la prestation de services, le cas échéant
 - Formation des employés, des personnes servies et des autres intervenants à l'équipement de technologies de l'information et de la communication, le cas échéant
 - Fourniture de renseignements pertinents à l'égard de la séance de formation aux technologies de l'information et de la communication, le cas échéant
 - Entretien de l'équipement de technologies de l'information et de la communication conformément aux recommandations du fabricant, le cas échéant
 - Procédures d'urgence portant sur les aspects uniques de la prestation de services au moyen des technologies de l'information et de la communication, le cas échéant
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

K. Droits des personnes servies

Description

Les organismes agréés par la CARF protègent toutes les personnes servies et défendent leurs droits. Cet engagement guide la prestation des services et l'interaction continue avec les personnes servies.

Principaux aspects abordés

- Communication des droits
 - Politiques visant à protéger les droits
 - Politique relative aux plaintes, aux griefs et aux appels
 - Examen annuel des plaintes
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

L. Accessibilité

Description

Les organismes agréés par la CARF favorisent l'accessibilité et l'élimination des obstacles pour les personnes servies et les autres intervenants.

Principaux aspects abordés

- Plans d'accessibilité écrits
 - Demandes de mesures d'adaptation raisonnables
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

M. Mesure et gestion du rendement

Description

Les organismes agréés par la CARF s'engagent à améliorer continuellement leur organisme et la prestation de services aux personnes servies. Les données sont recueillies et analysées, et les renseignements sont utilisés pour gérer et améliorer la prestation de services.

Principaux aspects abordés

- Collecte, utilisation et gestion des renseignements
- Établissement et mesure d'indicateurs de rendement

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

N. Amélioration du rendement

Description

La nature dynamique de l'amélioration continue dans un organisme agréé par la CARF le distingue des autres organismes fournissant des services similaires. Les organismes agréés par la CARF communiquent et fournissent aux personnes servies et aux autres intervenants des renseignements continus sur leur rendement réel en tant qu'entreprise et sur leur capacité à atteindre des résultats optimaux pour les personnes servies dans le cadre de leurs programmes et services.

Principaux aspects abordés

- Amélioration proactive du rendement
 - Renseignements sur le rendement communiqués à tous les intervenants
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

SECTION 2. PROCESSUS DE RÉADAPTATION ET DE SERVICE POUR LES PERSONNES SERVIES

A. Structure du programme ou des services pour tous les programmes de réadaptation médicale

Principaux aspects abordés

- Portée du programme et des services
- Critères d'admission et de transition ou de congé
- Communication d'équipe
- Prestation de services aux personnes exigeant une assistance respiratoire

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

B. Processus de réadaptation et de service pour les personnes servies

Principaux aspects abordés

- Portée des services du programme
 - Placement et déplacements appropriés dans le cadre du continuum des services
 - Évaluations au moment de l'admission et en continu
 - Renseignements fournis aux personnes servies pour permettre la prise de décision
 - Composition de l'équipe
 - Responsabilités de l'équipe et communication
 - Directeur médical ou médecin fournissant des qualifications et des responsabilités d'un point de vue médical
 - Planification du congé ou de la transition, et recommandations
 - Participation de la famille ou du réseau de soutien
 - Sensibilisation et formation des personnes servies et de leur famille ou leur réseau de soutien
 - Communication des renseignements sur les résultats aux personnes servies
 - Installations
 - Dossiers des personnes servies
-

Recommandations

B.35.

Le programme de réadaptation professionnelle devrait sensibiliser chaque client à l'importance de créer et de tenir à jour un dossier de renseignements personnels sur la santé qui répond à ses besoins.

SECTION 3. NORMES DU PROGRAMME

M. Programme de réadaptation professionnelle

Programme de réadaptation professionnelle (adultes)

Programme de réadaptation professionnelle – Services complets (adultes)

Principaux aspects abordés

- Critères d'admission et de congé, ou de transition
 - Processus d'évaluation
 - Exigences de collecte de renseignements propres au programme
 - Plan de programme individuel
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

Les normes du *2016 Employment and Community Services Standards Manual* ont également été appliquées pendant cet examen. Les sections ci-dessous du présent rapport correspondent à l'application de ces normes.

SECTION 2. SERVICES ET MESURES DE SOUTIEN PERSONNALISÉS DE QUALITÉ

A. Structure du programme ou des services

Description

L'une des responsabilités fondamentales de l'organisme est de fournir une structure de programme complète. La dotation en personnel est conçue de façon à optimiser les chances, pour les personnes servies, d'obtenir les services fournis et d'y participer.

Principaux aspects abordés

- Services axés sur la personne et personnalisés
 - Renseignements communiqués aux personnes sur les objectifs de l'organisme et sur sa capacité à atteindre les résultats souhaités
 - Portée documentée des services communiquée aux intervenants
 - Prestation de services fondée sur les pratiques acceptées du secteur
 - Communication permettant une prestation de services efficace
 - Critères d'admission, de congé et de transition
-

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

Consultation

- Bien que les dépliants de l'organisme indiquent que les services durent deux jours, il a été signalé que l'horaire peut être rajusté sur une durée allant jusqu'à cinq jours, selon les besoins du client. Il est suggéré d'inclure cette variabilité dans le dépliant afin d'illustrer que le Centre est axé sur le client et se concentre sur ses besoins particuliers.
 - Bien que le dépliant portant spécifiquement sur le programme d'évaluation professionnelle indique que des rapports sont envoyés au gestionnaire de cas et au médecin de famille à la fin de l'évaluation, une bonne pratique pourrait être d'indiquer que les résultats sont communiqués au client avant qu'il quitte le programme, en plus de ces autres personnes. Cela pourrait démontrer la sensibilité et le souci du client dont les membres du personnel font preuve.
-

D. Normes de principe sur les services d'emploi

Description

Un organisme cherchant à obtenir l'agrément de la CARF dans le domaine des services d'emploi fournit des mesures de soutien et des services personnalisés pour atteindre les résultats d'emploi établis. L'éventail des services et des mesures de soutien peut notamment comprendre ce qui suit :

- Possibilités d'emploi et ressources sur le marché du travail de la région
- Acquisition de compétences professionnelles viables correspondant aux besoins de la main-d'œuvre dans la région géographique
- Élaboration de buts d'emploi réalistes
- Établissement de plans de service pour atteindre les résultats en matière d'emploi
- Ressources et mesures de soutien pour trouver un emploi et le conserver
- Coordination des services et des mesures de soutien liés à l'emploi et renvoi à ces services

L'organisme maintient son positionnement stratégique dans le secteur de l'emploi de la communauté en concevant et en améliorant continuellement ses services en fonction de l'apport des personnes servies et des employeurs du marché du travail local et en gérant les résultats du système de gestion des résultats de l'organisme. La prestation de services d'emploi de qualité nécessite de constamment se concentrer sur les personnes servies et sur les besoins en main-d'œuvre des employeurs sur le marché du travail local de l'organisme.

Voici quelques exemples des résultats de qualité souhaités par les différents intervenants de ces services et mesures de soutien :

- Mesures d'adaptation adéquates personnalisées
- Processus souple et interactif impliquant la personne
- Indépendance accrue
- Accroissement des options d'emploi
- Services et rapports fournis rapidement
- Obtention et conservation par les personnes servies d'un emploi correspondant à leurs préférences, à leurs points forts et à leurs besoins
- Obtention par les personnes servies d'un emploi rémunéré au moins au salaire minimum et conservation des avantages sociaux adéquats
- Maintien en poste des personnes servies

Principaux aspects abordés

- Buts des personnes servies
- Besoins en personnel des employeurs de la région
- Ressources disponibles dans la communauté
- Tendances économiques dans le secteur de l'emploi de la région

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

SECTION 3. SERVICES D'EMPLOI ET COMMUNAUTAIRES

Description

Un organisme cherchant à obtenir l'agrément de la CARF dans le domaine des services d'emploi et communautaires viennent en aide aux personnes servies par un processus axé sur la personne et personnalisé pour obtenir l'accès aux services, aux mesures de soutien et aux ressources de leur choix afin d'atteindre les résultats souhaités. Cela peut être accompli au moyen de la prestation directe de services, de la mise en relation avec les possibilités génériques et les mesures de soutien naturelles existant dans la communauté, ou d'une combinaison de ces moyens. Les personnes servies sont incluses dans leur communauté au degré qu'elles souhaitent.

L'organisme fournit aux personnes servies des renseignements leur permettant de faire des choix éclairés et de prendre des décisions en connaissance de cause. Bien que nous utilisions l'expression « personnes servies », celle-ci peut également inclure les « familles servies », selon le cas, en fonction du service et de la personne.

Les mesures de soutien et les services sont organisés et modifiés au besoin afin de satisfaire les souhaits exprimés par les personnes servies. Les services sont conçus de façon à tenir compte des préférences individuelles, familiales, socioéconomiques et culturelles qui ont été déterminées.

Selon l'éventail des services du programme, les résultats escomptés de ces services ou mesures de soutien peuvent notamment inclure :

- Inclusion accrue dans les activités de la communauté
- Maintien ou amélioration de la capacité à effectuer les activités de la vie quotidienne
- Progrès en matière d'autodirection, d'autodétermination et d'autonomie
- Estime de soi
- Possibilités de logement
- Appartenance à la communauté
- Indépendance accrue
- Activités ayant du sens
- Accroissement des options d'emploi
- Obtention et conservation d'un emploi
- Emploi soumis à la concurrence
- Emploi rémunéré au moins au salaire minimum
- Autosuffisance économique
- Emploi accompagné d'avantages sociaux
- Avancement de carrière

B. Services d'évaluation

Services complets d'évaluation professionnelle

Description

Les services complets d'évaluation professionnelle fournissent un processus personnalisé, rapide et systématique permettant à une personne à la recherche d'un emploi, en collaboration avec un évaluateur, d'apprendre à repérer les options professionnelles viables et à élaborer des buts et des objectifs d'emploi. Un évaluateur de la capacité de travail ou un spécialiste en réadaptation professionnelle fournit ou supervise les services.

Un service complet d'évaluation professionnelle agréé doit permettre d'examiner un large éventail de possibilités d'emploi. Les techniques suivantes sont utilisées, en fonction de la personne évaluée, pour fournir les services complets d'évaluation professionnelle :

- Évaluation des besoins en technologie d'assistance préalable à l'évaluation
- Évaluation du rendement fonctionnel ou professionnel dans des environnements réels ou simulés
- Échantillons de travail
- Modèle d'exploration de l'emploi
- Tests psychométriques
- Inventaire des préférences et des intérêts
- Tests de personnalité
- Entretiens personnels approfondis
- Autres tests d'évaluation appropriés, selon la personne
- Analyse de l'expérience professionnelle ou bénévole antérieure, et des compétences transférables

Voici quelques exemples des résultats de qualité souhaités par les différents intervenants de ces services :

- Exploration et repérage de possibilités d'emploi réalistes pour les personnes
- Détermination des obstacles à l'emploi et suggestions de moyens pour les surmonter
- État des lieux de la technologie d'assistance ou des autres mesures d'adaptation nécessaires
- Évaluation achevée dans le respect des délais de la période d'autorisation
- Compréhension des résultats par la personne servie
- Coût de l'évaluation acceptable
- Exploration approfondie des intérêts de la personne servie
- Rapports d'évaluation aboutissant à des buts d'emploi
- Inventaire des compétences transférables

Principaux aspects abordés

- Options professionnelles déterminées
- Utilisation de diverses techniques exploratoires par des évaluateurs qualifiés
- Évaluations préalables fondées sur les questions à l'origine du renvoi et y répondant
- Communication des renseignements obtenus
- Buts d'emploi
- Personnel possédant les qualifications applicables pour le travail

Recommandations

Aucune recommandation à cet égard.

Consultation

- Bien que les évaluateurs possèdent les qualifications définies par la législation provinciale, les personnes à l'origine des renvois ont signalé que les nouveaux évaluateurs semblaient parfois réticents à poser des questions difficiles pendant les évaluations. Cela est indiqué dans les rapports produits. Le Centre pourrait envisager de faire des jeux de rôles pendant la formation du personnel, dans lesquels les scénarios représenteraient des clients difficiles et les questions seraient posées aux clients de façon objective.
-