

RAPPORT ANNUEL

2019





Travail sécuritaire NB
Rapport annuel 2019

Publié par :
Travail sécuritaire NB
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9
Canada

travailsecuritairenb.ca
1 800 999-9975

Juin 2020

ISBN : 978-1-927420-18-8
ISSN : 1710-1212

Imprimé au Nouveau-Brunswick



4	Nos principes fondateurs
5	Qui nous sommes
6	Nos clients
7	Conseil d'administration
8	Message du président du conseil d'administration
10	Message du président et chef de la direction
12	Recommandations du groupe de travail ministériel et de la vérificatrice générale
PILERS STRATÉGIQUES	
16	Établir une culture de « sécurité avant tout »
28	Assurer un rétablissement efficace
37	Créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure
44	Protéger la durabilité du régime
52	Aperçu des états financiers

NOS PRINCIPES FONDATEURS

Le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick a été établi en 1918. Il repose sur les principes formulés cinq ans plus tôt par l'ancien juge en chef de l'Ontario, sir William Meredith.

Les principes de Meredith représentent un compromis historique selon lequel les employeurs financent le régime d'indemnisation et partagent la responsabilité lorsque des travailleurs sont blessés et en retour, les travailleurs blessés reçoivent des prestations pour perte de gains et de l'aide médicale pendant qu'ils se rétablissent d'une blessure subie au travail. Les travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'indemnisation ne peuvent pas tenter de poursuites contre leur employeur.

Les principes de Meredith sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada et le demeurent encore aujourd'hui.



VOICI LES PRINCIPES DE MEREDITH :

1 INDEMNISATION
SANS ÉGARD À LA
RESPONSABILITÉ

2 SÉCURITÉ DES
PRESTATIONS

3 RESPONSABILITÉ
COLLECTIVE

4 ADMINISTRATION
INDÉPENDANTE

5 COMPÉTENCE
EXCLUSIVE



QUI NOUS SOMMES

Travail sécuritaire NB est une société de la Couronne engagée à promouvoir des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. Bien que son objectif principal soit la prévention des blessures subies au travail et des maladies professionnelles, il offre des services de réadaptation complets et des prestations pour perte de gains lorsque ces blessures ou maladies surviennent.

Travail sécuritaire NB est l'organisme de réglementation chargé d'assurer l'observation de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Il est également responsable de rendre des comptes à ses intervenants pour l'application juste de la *Loi sur les accidents du travail*; 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 de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.



VISION

Assurer la sécurité et la santé des personnes au travail.



MISSION

Collaborer avec tous les intervenants pour concevoir, bâtir et gérer un continuum efficace de sécurité et de soins.



VALEUR FONDAMENTALE

Le client est la priorité.

NOS PILIERS STRATÉGIQUES



ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

Assurer la santé et la sécurité des Néo-Brunswickois par le biais d'initiatives de leadership et de prévention.



ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

Utiliser efficacement toutes les ressources en soins de santé disponibles lorsque la réadaptation est nécessaire afin que le travailleur blessé puisse retourner au travail en toute sécurité dès que possible.



PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

Assurer que nous offrons des prestations et des services qui sont justes, accessibles, transparents et responsables sur le plan financier.



CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL ENGAGÉ À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Investir dans la technologie, les processus et les gens afin d'améliorer l'expérience générale des travailleurs et des employeurs.



NOS CLIENTS

15 121

NOMBRE D'EMPLOYEURS INSCRITS

26 617

NOMBRE DE LIEUX DE TRAVAIL

347 085

NOMBRE DE TRAVAILLEURS

LES TROIS SECTEURS LES PLUS IMPORTANTS



CONSTRUCTION



COMMERCE DE DÉTAIL



SOINS DE SANTÉ ET
ASSISTANCE SOCIALE

(NE COMPREND PAS LES EMPLOYEURS TENUS
PERSONNELLEMENT RESPONSABLES)

TYPES D'EMPLOYEURS SELON LA TAILLE

GRANDES
ENTREPRISES

3 %

ENVIRON 55 EMPLOYÉS
OU PLUS

MOYENNES
ENTREPRISES

16 %

ENVIRON DE 12 À
55 EMPLOYÉS

PETITES
ENTREPRISES

81 %

ENVIRON DE 3 À
12 EMPLOYÉS



CONSEIL D'ADMINISTRATION



HALEY FLARO
Vice-présidente du conseil



JAMES STANLEY
Saint John



DONNA McNEILL
Fredericton

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB est composé de membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil qui représentent les intérêts des intervenants de l'organisme. Les membres sont responsables de la gérance et de l'orientation stratégique de Travail sécuritaire NB. À titre de société de la Couronne, l'organisme rend compte au gouvernement du Nouveau-Brunswick par le biais du ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.



DOUGLAS JONES
Président et chef de la direction



GAËTAN GUÉRETTE
Edmundston



TINA SOUCY
Dieppe

Le conseil est formé d'un président et d'une vice-présidente, qui ne représentent ni les travailleurs, ni les employeurs, ainsi que de quatre membres représentant les travailleurs et de quatre membres représentant les employeurs. Dès qu'ils sont nommés, les membres doivent agir dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB en tout temps, sans égard au groupe d'intervenants qu'ils représentent. Le président et chef de la direction est membre d'office du conseil sans droit de vote.



HECTOR LOSIER
Fredericton



JULIE MARR
Quispamsis



MIKE MacMULLIN
Saint John



LUCIEN SONIER
Caraquet



MEL NORTON
Président du conseil

Mel Norton a été nommé président du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB pour un mandat de cinq ans à compter du 11 avril 2019.

M^e Norton est associé du cabinet d'avocats Lawson Creamer à Saint John, où il est spécialisé en droit du travail et de l'emploi. Il a été membre du conseil municipal (2010 à 2012) et maire de Saint John (2012 à 2016).

En plus de son expérience au sein du conseil municipal, il a siégé au conseil d'administration de la Saint John Theatre Company et à celui du projet de logements abordables d'Abbey St. Andrew Inc.

Travail sécuritaire NB est reconnaissant de sa vaste expérience en gouvernance à un point tournant de l'organisme.



POUR SUIVRE L'ÉLAN

Entretien avec le président du conseil de Travail sécuritaire NB, Mel Norton

Au mois d'avril, Mel Norton a été nommé président du conseil pour un mandat de cinq ans. Avec la première année à son actif, il discute des possibilités et des défis auxquels Travail sécuritaire NB a fait face en 2019 et de l'orientation pour 2020.

Qu'est-ce qui vous a inspiré à devenir membre du conseil de Travail sécuritaire NB?

J'ai toujours voulu rendre service aux autres, qu'il s'agisse d'offrir des services juridiques à des clients, d'aider de nouveaux avocats à se préparer à subir les examens du Barreau ou de servir ma communauté. Comme ancien conseiller municipal et maire de Saint John, j'ai été élu pour rendre service aux citoyens de cette municipalité. Pour ce qui est de ma nomination au conseil de Travail sécuritaire NB, je me sens fier et privilégié de pouvoir servir une fois de plus, quoique la communauté servie soit beaucoup plus grande, car directement ou indirectement, Travail sécuritaire NB sert tous les Néo-Brunswickois.

À votre avis, quelle a été la réalisation la plus importante du conseil en 2019?

Je me sentais fier et privilégié de devenir membre du conseil de Travail sécuritaire NB, mais je savais qu'il s'agissait d'une période difficile pour l'organisme. Les taux de cotisation des employeurs étaient à la hausse depuis plusieurs années; le temps de rétablissement et de réadaptation des travailleurs augmentait; et des examens externes de l'organisme étaient en cours.

Plutôt que de considérer qu'il s'agissait d'un défi, j'ai vu cela comme une occasion de transformer l'organisme pour mieux servir ses intervenants. En 2019, nous avons mis à profit les recommandations qui ont découlées des examens et travaillé avec diligence pour faire apporter les modifications législatives nécessaires afin de bâtir l'organisme de l'avenir. Ces efforts ont déjà porté des fruits. Le taux de cotisation moyen de 2020 a diminué de près de 10 %, l'élimination proposée de la période d'attente de trois jours a été adoptée, soit un avantage important pour les travailleurs blessés, et l'organisme a repris une position de pleine capitalisation.

Que nous réserve 2020?

L'année 2019 a été une année importante pour Travail sécuritaire NB. Nous poursuivrons cet élan en 2020. Malgré les récentes réalisations de l'organisme, le conseil doit continuer à se préparer aux changements et aux défis que l'avenir lui réserve afin de maintenir et d'améliorer davantage ce qu'il a travaillé fort pour accomplir. À l'aide de notre plan stratégique, d'une collaboration avec nos intervenants, de nouvelles mesures législatives et de recommandations réfléchies découlant d'examen externes, nous continuerons à déployer des efforts en vue de réduire le nombre de blessures subies au travail et de maladies professionnelles; d'assurer la stabilité financière du régime d'indemnisation des travailleurs; et d'établir des lieux de travail engagés à offrir des services de qualité supérieure.



La modernisation des processus et de la technologie constituera une priorité. Au cours des trois prochaines années, nous ferons des investissements importants et nécessaires afin de transformer les processus, les systèmes et la structure de prestation de services afin de refléter les réalités changeantes. Par exemple, le système actuel de gestion des réclamations a été conçu il y a plus de 25 ans et bien qu'il nous ait bien servi pendant de nombreuses années, Travail sécuritaire NB sera plus efficace et moderne si nous investissons dans un nouveau système. Il s'agit d'une initiative à long terme, mais en 2020, nous commencerons à préparer l'organisme pour la première étape.

Une bonne gouvernance est essentielle à la réussite de l'organisme. Ce conseil est engagé à établir une culture d'amélioration continue dans toutes ses pratiques de gouvernance. Cette orientation assurera une fondation solide pour la prise de décision et la surveillance au niveau du conseil. Elle permettra également à l'organisme de satisfaire à ses buts actuels et d'être dans une meilleure position pour faciliter sa transformation au cours des trois prochaines années.

Avez-vous quelque chose à ajouter?

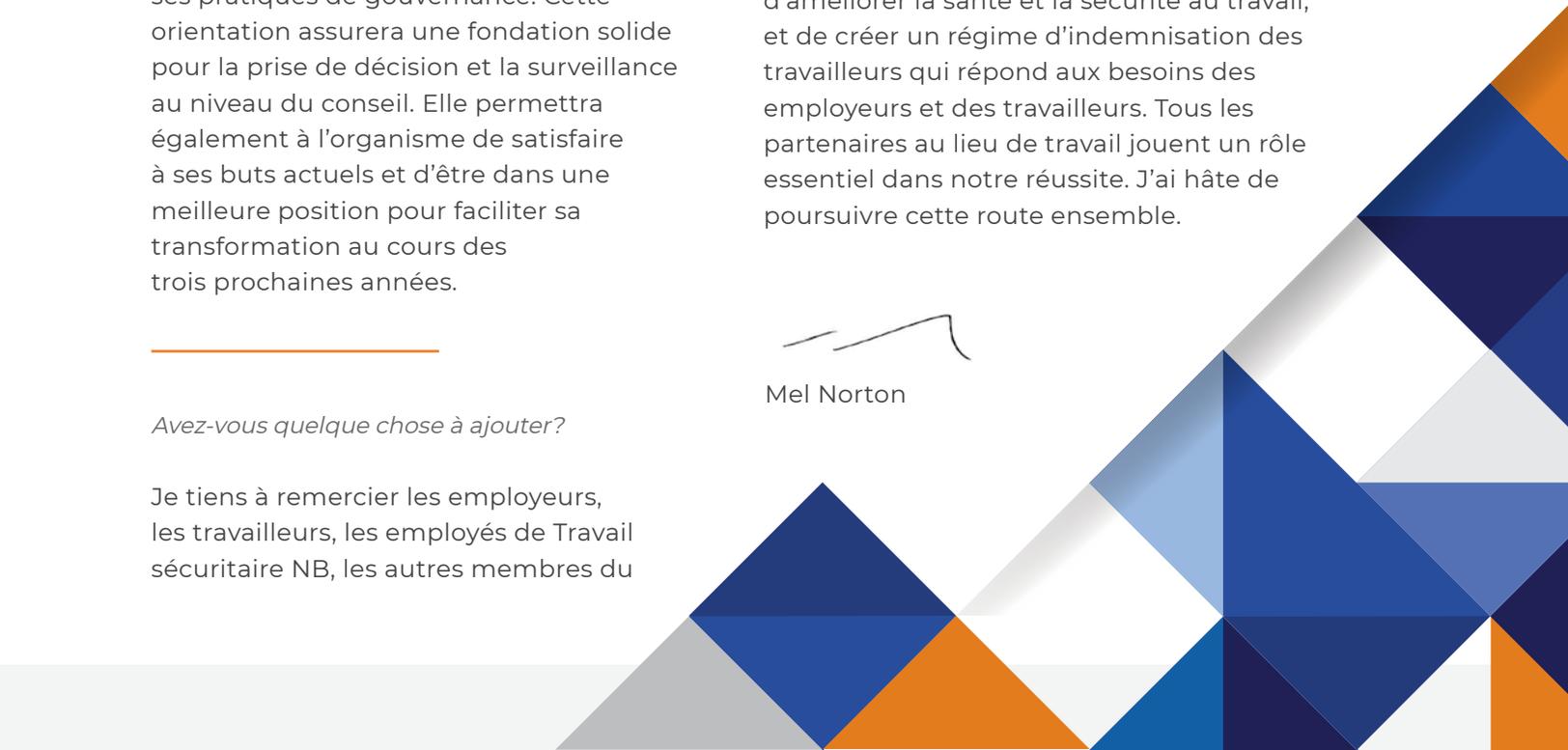
Je tiens à remercier les employeurs, les travailleurs, les employés de Travail sécuritaire NB, les autres membres du



MEL NORTON
Président du conseil

conseil et le gouvernement du Nouveau-Brunswick de leur engagement en vue d'améliorer la santé et la sécurité au travail, et de créer un régime d'indemnisation des travailleurs qui répond aux besoins des employeurs et des travailleurs. Tous les partenaires au lieu de travail jouent un rôle essentiel dans notre réussite. J'ai hâte de poursuivre cette route ensemble.

Mel Norton





Message du président et chef de la direction

Travail sécuritaire NB a débuté 2019 sur une note positive, après que le gouvernement, fort d'un appui généralisé de tous les partis, a adopté une loi importante le 20 décembre 2018. La loi en question comprenait une disposition attendue depuis longtemps pour les travailleurs blessés. Il s'agissait d'éliminer progressivement la période d'attente de trois jours non payée. La loi est aussi venue résoudre deux grands problèmes qui avaient fait augmenter considérablement le coût des réclamations des travailleurs au cours des quatre dernières années. On y stipule que notre conseil d'administration est le seul organisme autorisé à élaborer des politiques et que l'indemnisation des travailleurs n'est payable que pour les blessures survenant par le fait et à l'occasion de l'emploi. Parallèlement, le conseil a immédiatement annoncé que le taux de cotisation moyen pour 2019 de 2,92 \$ par tranche de 100 \$ des salaires allait être ramené à 2,65 \$.

En 2019, le gouvernement a adopté trois autres lois, et ce, conformément aux recommandations du groupe de travail sur Travail sécuritaire NB, de la vérificatrice générale et de Travail sécuritaire NB, après avoir consulté les intervenants. Il est à remarquer que ces projets de loi consistaient avant tout à redresser certains aspects de la gouvernance, à améliorer la santé et la sécurité au travail en clarifiant les obligations des superviseurs, et à intégrer l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation à la *Loi sur les accidents du travail*. Combinés aux piliers de notre plan stratégique, ces modifications législatives sont le fondement à partir duquel nous bâtissons notre avenir.

Ce n'est pas par *accident* que notre premier pilier stratégique est d'« établir une culture de "sécurité avant tout" ». En 2019, nous avons mis sur pied une équipe dont l'unique objectif était de sensibiliser les employeurs, les travailleurs et d'autres intervenants à l'importance du leadership et de la culture de sécurité. Nous avons constaté un vif intérêt pour la sécurité au travail chez tous les intervenants, auprès

de qui nous avons mis l'accent sur les obligations et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et des salariés en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. C'est pourquoi je suis ravi d'annoncer que le taux de blessures entraînant une interruption de travail en 2019 a atteint son niveau le plus bas en dix ans. Nous avons également constaté une réduction de 50 % du nombre total d'accidents mortels, qui est passé à 14, ainsi qu'une forte diminution des accidents mortels découlant d'une blessure aiguë, qui sont passés de 13 à 8 en une année. Cependant, ces 14 accidents mortels, quelle qu'en soit la cause, sont 14 accidents mortels de trop. Chacun aurait pu être évité. Cette amélioration sur un an ne constitue pas une tendance et nous sommes déterminés à continuer d'améliorer nos résultats jusqu'à ce que les accidents mortels aient complètement disparu.

Notre équipe de gestion des réclamations et de réadaptation a connu certains des changements les plus importants en 2019. Cette équipe, qui était organisée de manière géographique depuis de nombreuses années, est passée à une organisation selon la fonction. Ce changement visait à améliorer l'uniformité de nos processus et les services aux clients. Parallèlement, nous avons ajouté des membres à l'équipe de direction des Finances et de la Technologie de l'information pour lancer notre processus de transformation.

Nous avons vite compris que nous devons apporter des modifications importantes à notre plan initial de transformation. Notre Division de gestion des réclamations et de la réadaptation est celle qui a nécessité les investissements les plus importants. Elle n'a pas pu passer aussi rapidement que prévu à un nouveau système de gestion des réclamations. Nous avons investi dans un nouveau système financier avant d'intégrer un nouveau système de gestion des réclamations. Il a donc fallu reporter des cibles d'amélioration découlant des récentes recommandations de la vérificatrice générale.

Malgré les problèmes de systèmes, nous sommes restés concentrés sur l'amélioration des processus et la mise en œuvre des nouvelles mesures législatives. Nous avons ainsi obtenu des améliorations importantes dans plusieurs secteurs clés. Quand nous aurons fini d'investir dans la transformation, nous nous attaquerons à un but à plus long terme : offrir à nos clients un accès facile aux renseignements 24 heures sur 24. D'ici là, nous nous efforçons de fournir des renseignements complets et précis aux clients dès leur premier appel. J'ai été ravi que notre Unité d'information a relevé ce défi cette année pour atteindre un taux de résolution au premier appel de 72 %, soit plus du double du taux de 2017.

L'accent que nous avons mis sur un retour rapide au travail en toute sécurité a également occasionné une amélioration par rapport à l'année précédente. Comparativement à 2018, 6 % plus de travailleurs sont retournés au travail dans les 26 semaines après leur accident et 2 % de plus sont retournés au travail après deux ans. Le retour au travail en toute sécurité est un élément essentiel de la réadaptation, et, bien qu'il nous reste du travail à faire, nous nous retrouvons maintenant en milieu de peloton par rapport aux autres provinces.

Le délai d'envoi du premier chèque est l'un des points que nous n'avons pas réussi à améliorer en 2019. Nous avons même pris du retard à cet égard. Il s'agit d'un paramètre d'une grande importance car la continuité du revenu est indispensable à tous les travailleurs blessés. Ces retards sont inacceptables et nous travaillerons d'arrache-pied en 2020 pour renverser rapidement la situation.

Sur le plan financier, nous avons vu la courbe des coûts s'aplatir et commencer à diminuer au cours des six premiers mois de 2019. Bien que l'importance de la baisse soit modeste, le fait que les coûts diminuent après trois années d'augmentation continue est une réussite en soi. Ce changement de tendance a permis au conseil d'administration d'annoncer une réduction moyenne de 9,4 % des taux de cotisation en 2020. Pendant le reste de l'année, nous avons observé une diminution continue des coûts et un marché boursier fort. Les frais engagés au titre des réclamations des employeurs cotisés ont terminé l'année en baisse de 10 millions de dollars par rapport à 2018,



DOUGLAS JONES
Président et chef de la direction

les engagements futurs ont diminué de 71 millions de dollars et le revenu de placement a dépassé 184 millions de dollars. Le revenu net a augmenté de 580 millions de dollars d'un exercice à l'autre. Dans l'ensemble, notre niveau de capitalisation s'est amélioré de 30 %, pour s'élever à 105 % à la fin de l'exercice. Ces tendances positives s'annoncent bien pour les coûts en 2020.

Au moment où je rédige ce message, je suis à mi-chemin de mon mandat à titre de président et chef de la direction. Je suis très fier de mon équipe et de ce qu'elle a accompli jusqu'ici, bien qu'il nous reste encore beaucoup à faire. Voilà maintenant quelques mois que nous faisons face à la pandémie de la COVID-19 et la plupart des employés de Travail sécuritaire NB sont passés au travail à partir de la maison. Ce que nous pensions au départ être un changement très difficile a plutôt donné lieu à de nouvelles possibilités et à des innovations. Nous pensons différemment. Nous voyons les défis d'un nouvel œil. Nous cherchons de meilleures façons de servir nos clients, qui sont confrontés à des problèmes similaires. J'envisage les deux ans et demi à venir avec un optimisme accru, en pensant à tout ce que nous pouvons accomplir de plus que ce que nous avons prévu. J'ai hâte de vivre cette aventure avec vous.

Doug Jones
Douglas Jones

RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL MINISTÉRIEL ET DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

Trois examens externes de Travail sécuritaire NB ont été entrepris en 2018.

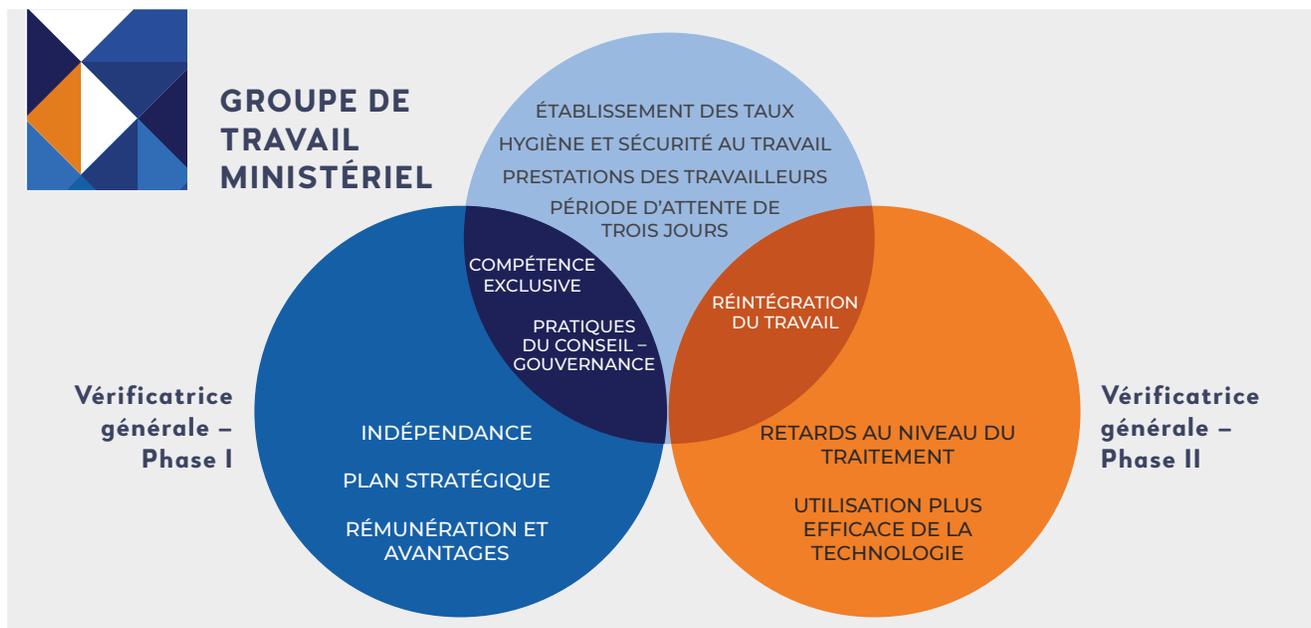
Les résultats de ces examens nous aideront à façonner l'avenir de l'organisme. Ils ont également joué un rôle central dans nos priorités et résultats pour 2019.

Le premier examen a été effectué par un groupe de travail chargé par le ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail en 2017 d'examiner le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick et de se pencher sur des solutions à court terme et la durabilité à long terme du régime. Les résultats de l'examen, qui ont été publiés au cours de l'été 2018, visaient à assurer un bon équilibre entre les prestations des travailleurs blessés, les intérêts financiers des employeurs et la durabilité à long terme du régime. Ils touchaient plusieurs domaines, y compris l'établissement des taux de cotisation, les prestations, la réadaptation, le processus d'appel et les programmes de retour au travail. Les deux autres examens entrepris en 2018

étaient des vérifications de l'optimisation des ressources par le Bureau de la vérificatrice générale. La première vérification (phase I) a porté sur le modèle de gouvernance de Travail sécuritaire NB, et des recommandations ont été présentées en juin 2018. La deuxième vérification (phase II) a porté sur la gestion des réclamations et la réadaptation, et des recommandations ont été présentées en janvier 2019.

Travail sécuritaire NB a accueilli favorablement ces trois examens puisqu'il savait que les résultats l'aideraient à devenir un organisme encore meilleur. Le fait d'avoir des spécialistes de l'extérieur qui analysent attentivement l'organisme avec un regard neuf est toujours une expérience d'apprentissage pour tout organisme. Nous avons accepté toutes les recommandations du groupe de travail ministériel et de la vérificatrice générale, et nous les avons mises en œuvre ou sommes en voie de le faire.

Les examens ont donné lieu à d'importantes modifications législatives adoptées en





décembre 2018 ainsi qu'en juin et en décembre 2019. Ces dernières ont été déterminantes pour Travail sécuritaire NB. Elles redonnaient l'autorité à l'égard des politiques au conseil d'administration; précisait que le régime d'indemnisation des travailleurs visait à n'indemniser les travailleurs que pour des blessures subies au travail; éliminaient la période d'attente de trois jours pour les travailleurs blessés; soulignaient l'importance des mesures d'adaptation pour le rétablissement et la réadaptation d'un travailleur ainsi que les exigences à cet égard; et visaient à améliorer la santé et la sécurité au travail.

Ces modifications législatives constituent un facteur parmi plusieurs qui nous ont aidés à passer d'un niveau de capitalisation de 85,3 %, avec une insuffisance de 272 millions de dollars, en 2018 à un niveau de capitalisation de 105,1 % en 2019. De plus, les modifications législatives mises en œuvre en décembre 2018 ont donné lieu à une réduction importante immédiate de certains engagements, ce qui a fait passer le taux de cotisation moyen annoncé initialement pour 2019 de 2,92 \$ par tranche de 100 \$ des salaires à 2,65 \$.

Plusieurs des recommandations exigeaient des modifications législatives, tandis qu'on a donné suite à d'autres par le biais de politiques du conseil et d'améliorations aux processus et pratiques internes.

À titre d'exemple, la phase I de la vérification par la vérificatrice générale avait pour but de déterminer si la structure de gouvernance de Travail sécuritaire NB permettait à l'organisme de remplir son mandat, et d'atteindre ses buts et objectifs. La plupart des recommandations portant sur la gouvernance n'exigeaient pas de modifications législatives et ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être. Nous croyons qu'elles donneront lieu à un conseil d'administration très compétent et efficace qui veillera aux meilleurs intérêts de ses

intervenants par le biais de la transparence et de la reddition de comptes.

Les meilleures pratiques mises en œuvre ou adoptées en 2019 comprennent :

- un plan stratégique approuvé par le conseil, qui s'échelonne sur une période de trois ans, ainsi qu'une fiche des résultats, afin de suivre les progrès réalisés relativement aux indicateurs de rendement clés;
- la publication de la rémunération et des dépenses de tous les membres du conseil et de l'équipe de la haute direction;
- l'approbation d'une grille de compétences pour l'ensemble du conseil et la mise en œuvre d'auto-évaluations pour orienter le processus de recrutement de membres du conseil ainsi que déterminer les besoins en perfectionnement professionnel;
- l'établissement d'un processus pour les évaluations du rendement du président du conseil d'administration et du président et chef de la direction;
- la création des quatre comités suivants par le conseil : le Comité de gouvernance; le Comité des ressources humaines et de la rémunération; le Comité des finances et des placements; et le Comité de vérification. Chaque comité a son propre mandat et est présidé par un membre du conseil. Des directeurs ayant des compétences précises siègent aux comités.

Apprenez-en plus sur les recommandations de la vérificatrice générale découlant de la phase I et les mesures que nous avons adoptées.

La phase II de la vérification portait sur nos pratiques de gestion des réclamations. Bien que la vérificatrice générale ait indiqué qu'un grand

nombre de politiques étaient conformes aux meilleures pratiques de l'industrie, la vérification contenait de nombreuses recommandations en vue d'améliorer les résultats par rapport au traitement médical et au retour au travail des travailleurs blessés. Certaines des recommandations nécessitent une solution à plus long terme et un investissement important en technologie, quoiqu'un grand nombre ont déjà été mises en œuvre ou le seront en 2020. En 2019, plusieurs des recommandations portaient sur la gestion des réclamations, y compris :

- assurer que les avis médicaux sont fondés sur les preuves et documentés de façon officielle afin d'orienter les personnes qui prennent des décisions et les gestionnaires de cas quant au recueil de renseignements nécessaires;
- étant donné les nombreux avantages physiques et psychologiques de travailler, établir un processus visant à réexaminer de façon continue les réclamations d'invalidité à long terme en vue de la possibilité d'un retour au travail en toute sécurité;
- mettre en œuvre de nouvelles normes relatives au traitement selon lesquelles un plan doit être élaboré dans les cinq jours après qu'une réclamation a été attribuée à un gestionnaire de cas.

Nous sommes heureux d'avoir déjà adopté la plupart des recommandations de la vérificatrice générale, mais nous avons dû modifier plusieurs des délais que nous avons établis. Certaines des recommandations exigent des changements importants au niveau de nos processus et systèmes technologiques, et nous avons modifié nos cibles afin d'assurer que nous mettons en œuvre les solutions qui sont les meilleures et les plus efficaces.

Apprenez-en plus sur les recommandations de la vérificatrice générale découlant de la phase II et les mesures que nous avons adoptées.

Nous sommes entièrement engagés à travailler avec nos intervenants pour améliorer sans cesse le régime d'indemnisation des travailleurs. Nous voulons également remercier le groupe de travail ministériel et le Bureau de la vérificatrice générale de leur examen approfondi de nos pratiques et services, ainsi que de leurs recommandations réfléchies et utiles qui ont permis d'améliorer les résultats opérationnels et les prestations pour les travailleurs blessés, et d'établir des lieux de travail plus sécuritaires.





ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

Protéger la santé et la sécurité des Néo-Brunswickois par le biais d'initiatives de leadership et de prévention

Nous avons une vision d'assurer la sécurité et la santé des personnes au travail. Cette vision oriente et appuie tout ce que nous faisons. Nous sommes pleinement engagés à faire en sorte que tous les Néo-Brunswickois rentrent à la maison sains et saufs à la fin de la journée.

Pour les travailleurs et leur famille, une culture de « sécurité avant tout » veut dire qu'ils peuvent continuer de jouir d'une bonne qualité de vie. Bien qu'une bonne qualité de vie soit subjective, elle peut vouloir dire entre autres continuer à travailler et à effectuer des activités de loisirs, éducatives et en famille. Pour les entreprises, une culture de « sécurité avant tout » englobe plus que la sécurité. Elle favorise la confiance des employés et leur maintien en poste; l'engagement des employés; les comportements organisationnels; et même la productivité.

Une restructuration organisationnelle de Travail sécuritaire NB a eu lieu pour mieux servir les intervenants aujourd'hui et à l'avenir. Cette

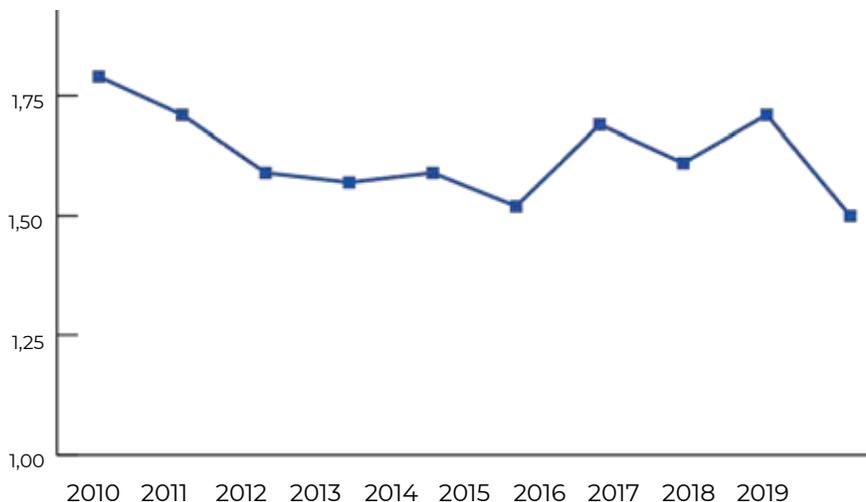
restructuration a donné lieu à la création d'un nouveau poste de direction important, soit celui de vice-président à la Prévention. Une personne était déjà chargée de la prévention, de la prise de décision et des services de réadaptation, mais nous reconnaissons que la prévention était suffisamment importante pour être un volet indépendant. Tim Petersen a été nommé au poste de vice-président à la Prévention. L'exercice de 2019 était sa première année complète à la tête de la nouvelle division, et lui et ses employés ont contribué à améliorer la santé et la sécurité de la province.

Le fait de mettre l'accent sur la prévention motive non seulement le vice-président, mais également chaque employé de la Division de la prévention. En mettant l'accent uniquement sur la prévention, l'équipe peut mieux mettre en œuvre des programmes et des processus axés sur une culture de « sécurité avant tout », c'est-à-dire une culture engagée à éliminer les blessures subies au travail et les maladies professionnelles.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2017	2018	2019	Cible pour 2019-2021	
TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL				↓	
Employeurs cotisés	1,4	1,4	1,3	↓	✓
Employeurs tenus personnellement responsables	3,3	3,7	3,0	↓	✓
Tous les employeurs	1,6	1,7	1,5	↓	✓
INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ			Année de référence	↑	-
ACCIDENTS MORTELS	16	28	14	↓	✓

TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL



*Le taux de blessures entraînant une interruption de travail est fondé sur le nombre de réclamations avec interruption de travail par 100 équivalents temps plein (ETP). Un ETP équivaut à un employé travaillant à temps plein.

La réduction du taux de blessures ne se produit pas par hasard. Il faut des efforts collectifs et la collaboration de tous les intervenants. Puisque le taux de blessures est l'un des indicateurs les plus concrets de la sécurité au travail, Travail sécuritaire NB a été heureux de constater une diminution du taux de blessures en 2019. Le taux s'est chiffré à 1,5, soit une réduction de 12,4 % par rapport à 1,7 en 2018. Il s'agit du taux le moins élevé en 10 ans, et nous remercions les travailleurs, les employeurs, les syndicats, le gouvernement et les associations de sécurité de la province qui ont travaillé fort pour atteindre ces résultats.

Il s'agit du taux le moins élevé en 10 ans, et nous remercions les travailleurs, les employeurs, les syndicats, le gouvernement et les associations de sécurité de la province qui ont travaillé fort pour atteindre ces résultats.

Bien que le taux de blessures pour les employeurs tenus personnellement responsables, qui sont surtout des ministères et organismes gouvernementaux, continue à être plus élevé que



Cette diminution est en grande partie attribuable à une réduction de presque 27 % dans le secteur des soins de santé et assistance sociale.

celui des employeurs cotisés, Travail sécuritaire NB a été particulièrement heureux de constater une diminution de 18 % chez ce groupe. Cette diminution est en grande partie attribuable à une réduction de presque 27 % dans le secteur des soins de santé et assistance sociale.

En 2018, de concert avec la province du Nouveau-Brunswick, Travail sécuritaire NB a commencé à offrir une formation en santé et en sécurité aux superviseurs du groupe d'employeurs tenus personnellement responsables. Nous avons offert une formation à 365 superviseurs et en 2019, nous avons élargi la formation pour inclure les cadres intermédiaires, ce qui a représenté 316 employés du gouvernement supplémentaires. Nous croyons que cette formation pour les superviseurs a beaucoup contribué à la réduction du taux de blessures chez les employeurs tenus personnellement responsables. Le projet de

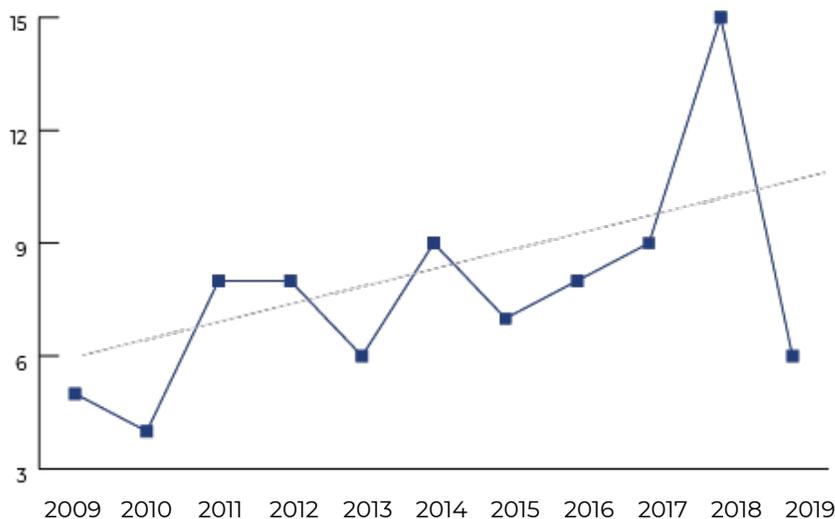
loi 26 adopté en décembre 2019 précisait les obligations et les responsabilités des superviseurs et confirmait davantage la nécessité de cette formation en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Les employeurs cotisés des secteurs de la construction et du commerce de détail ont connu une réduction particulièrement importante de leur nombre de blessures avec interruption de

travail, soit 29 % et 13 % respectivement.

Nous remercions les travailleurs néo-brunswickois de leurs efforts en vue de réduire le nombre de blessures, et nous promettons de continuer à faire des progrès et de travailler encore plus fort avec les travailleurs et les employeurs de la province afin de réduire davantage la fréquence en appliquant les modifications législatives qui sont entrées en vigueur en 2019.

ACCIDENTS MORTELS



Accidents mortels découlant d'une blessure aiguë

Il est difficile de dire que nous sommes heureux que le nombre d'accidents mortels découlant d'une blessure aiguë soit passé de 13 en 2018 à 8 en 2019. Nous ne serons réellement heureux que lorsque ce chiffre sera zéro.

Depuis 2009, neuf Néo-Brunswickois en moyenne sont morts chaque année de blessures aiguës évitables. Cette tendance est décourageante et inacceptable. Nous espérons que les modifications législatives qui mettent l'accent sur le rôle du superviseur pour assurer la santé et la sécurité de ses employés et qui prévoient des pénalités aux employeurs qui ne se conforment pas à la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail aideront à renverser cette tendance.

Nous devons tous être déterminés à faire en sorte que tous les travailleurs néo-brunswickois rentrent à la maison sains et saufs à la fin de chaque quart.

Maladies professionnelles

Les maladies professionnelles sont causées par une exposition à un danger pour la santé au lieu de travail. Elles apparaissent habituellement de façon graduelle et sont souvent diagnostiquées de nombreuses années après l'exposition initiale.

En 2019, six Néo-Brunswickois ont perdu la vie par suite d'une maladie professionnelle. La plupart de ces décès étaient liés à une exposition à l'amiante. Il s'agit d'une diminution comparativement à 15 décès en 2018.

Bien que de nombreuses mesures aient été mises en œuvre il y a plusieurs années, voire des décennies, afin de prévenir les maladies professionnelles, nous constatons toujours de nombreux décès en raison de la longue période de latence de ces maladies. Nous travaillons actuellement avec le gouvernement afin de mettre à jour la législation en matière d'hygiène du travail en espérant aider à prévenir de nouvelles maladies professionnelles.

INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Pour continuer à établir une culture de « sécurité avant tout » et à viser une amélioration continue, nous devons d'abord comprendre exactement ce qui doit être amélioré dans la culture de sécurité actuelle des lieux de travail néo-brunswickois.

C'est pourquoi nous avons adopté l'indice de santé et de sécurité de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario. Il s'agit d'une mesure simple qui regroupe de multiples indicateurs de rendement en santé et en sécurité en une seule mesure fondée sur les preuves. Plutôt que de mesurer la santé et la sécurité de lieux de travail particuliers, l'indice mesure le rendement global en santé et en sécurité de toute la province au moyen d'une mesure unique et simple. Cette mesure, ou note, sensibilisera le public et aidera Travail sécuritaire NB et les lieux de travail de la province à axer leurs efforts et ressources de santé et de sécurité.

Le sondage pour déterminer l'indice de santé et de sécurité examine la prévention, l'habilitation des travailleurs, l'exécution des lois, la sensibilisation à la sécurité au travail, la culture de l'entreprise et les lésions.

Les résultats sont calculés selon l'âge, le sexe et la région. Les gens qui se sentent habilités au travail et le nombre moins élevé de réclamations pour une lésion grave a eu l'effet positif le plus important sur l'indice. Le temps qu'il faille à certaines personnes pour retourner travailler et le total des lésions ont eu un effet négatif sur les résultats de la plupart des industries.



En 2019, nous avons établi des points de référence pour ensuite commencer à recueillir des indicateurs de rendement. À compter de 2020, nous commencerons à évaluer le rendement en fonction des points de référence et rendrons compte des changements graduels positifs ou négatifs.

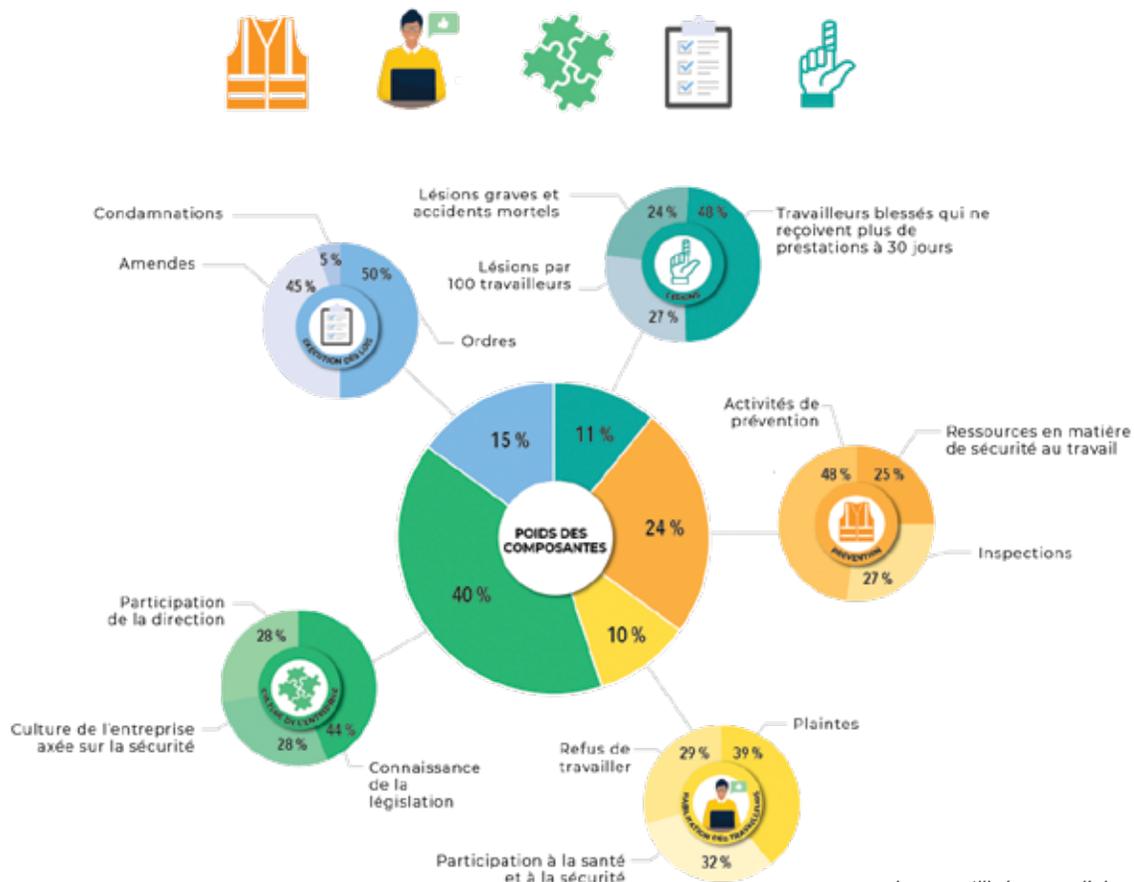


Image utilisée avec l'aimable permission de la CSPAAT de l'Ontario

APPUYER NOS INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

AMÉLIORATION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Législation nouvelle et modifiée en 2019

Les modifications apportées à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* en 2019 ont permis à Travail sécuritaire NB de poursuivre ses efforts en vue d'établir une culture de « sécurité avant tout » et de protéger les employés d'une plus grande gamme de dangers. Plusieurs de ces modifications législatives découlaient directement de recommandations du groupe de travail et soulignaient l'importance du leadership dans l'établissement d'un lieu de travail sain et sécuritaire.

Un lieu de travail sain et sécuritaire doit être respectueux. Le 1^{er} avril, de nouvelles mesures législatives sont entrées en vigueur afin d'assurer que les lieux de travail de la province sont exempts de violence et de harcèlement. Selon ces mesures législatives, tous les employeurs doivent rédiger et mettre en œuvre un code de directives pratiques pour prévenir le harcèlement en milieu de travail. Ils doivent également effectuer une évaluation du risque pour déterminer la probabilité que la violence ne survienne à leur lieu de travail. Une fois l'évaluation du risque terminée, plusieurs critères déterminent si un employeur doit également rédiger et mettre en œuvre un code de directives pratiques pour prévenir la violence.

Le harcèlement et la violence de tout genre sont inacceptables et ne peuvent être tolérés. Travail sécuritaire NB est

engagé à assurer que tous les lieux de travail néo-brunswickois sont libres de harcèlement et de violence, et les nouvelles mesures législatives constituent une étape importante à cet égard. Ces mesures sont des précautions en matière de santé et de sécurité additionnelles que tous les lieux de travail devraient adopter. Nous sommes heureux qu'elles soient maintenant en vigueur.

Travail sécuritaire NB a lancé une vaste campagne de sensibilisation et d'éducation, et a créé plusieurs outils afin d'aider les employeurs à se conformer à la nouvelle législation, y compris des questions fréquemment posées et un guide pour élaborer des codes de directives pratiques, lequel comprenait plusieurs modèles et listes de contrôle.

Le projet de loi 27, mis en œuvre en juin 2019, assure que les employeurs reçoivent une copie de la *Loi* et de ses règlements lorsqu'ils s'inscrivent auprès de Travail sécuritaire NB. Nous espérons que les employeurs comprendront mieux leurs responsabilités envers leurs employés relativement à la santé et à la sécurité, et que les lieux de travail seront plus sécuritaires en général.

Des modifications législatives mises en œuvre en décembre par le biais du projet de loi 26 mettaient l'accent sur le rôle important des superviseurs relativement

à la santé et à la sécurité au travail. Elles précisait le rôle et les responsabilités des superviseurs pour assurer la sécurité de leurs équipes, ce qui a fait ressortir davantage l'importance de la culture de « sécurité en premier » au Nouveau-Brunswick. Plusieurs ressources ont été élaborées pour aider les superviseurs à comprendre leurs obligations et les appuyer dans leurs efforts afin d'assurer la sécurité de leurs lieux de travail et de leurs employés.

Le projet de loi 26 prévoyait également une flexibilité en ce qui a trait à la formation des

membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité, en permettant à des organismes externes et à des formateurs au sein d'entreprises d'offrir la formation à compter de janvier 2020. Puisque de nombreux organismes réputés et compétents peuvent offrir de la formation en santé et en sécurité, Travail sécuritaire NB ciblera davantage ses ressources et services afin de travailler plus près avec les lieux de travail de la province, offrant ainsi une meilleure valeur ainsi qu'un plus grand nombre de services et de programmes de sécurité personnalisés.



MESURES LÉGISLATIVES PROPOSÉES

L'industrie de la pêche commerciale est depuis longtemps une composante essentielle de la structure sociale et économique de la province. Toutefois, elle est largement reconnue comme un secteur à risque élevé. Puisque les bateaux de pêche ne sont pas considérés comme un « lieu de travail » au Nouveau-Brunswick, Travail sécuritaire NB n'a pas l'autorité de faire respecter la législation en matière de santé et de sécurité à bord des bateaux de pêche. C'est pourquoi nous avons tenu de nombreuses consultations avec l'industrie sur les modifications proposées à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Selon ces modifications, les bateaux de pêche seraient considérés comme des lieux de travail et il serait obligatoire de porter un vêtement de flottaison individuel ou un gilet de sauvetage à bord des bateaux. Nous avons rencontré plus de 15 différents groupes d'intervenants et avons tenu une consultation en ligne du 15 octobre au 31 décembre 2019. Un total de 87 % des personnes qui y ont participé ont indiqué que les bateaux de pêche devraient être considérés comme des lieux de travail.

Nous avons lancé une campagne de sensibilisation visant le port de vêtements de flottaison individuels

et avons organisé des séances de formation sur les mesures à prendre en cas d'homme à la mer dans le sud-ouest de la province. D'autres séances sont prévues pour le nord de la province en 2020. Une vidéo des séances se trouve sur notre site Web. Les séances présentent divers scénarios avec un plongeur professionnel qui joue le rôle d'un membre de l'équipage tombé à la mer. On explique les outils et les techniques utilisées dans chaque situation. Nous avons également créé des affiches pour rappeler aux gens de porter leur vêtement de flottaison individuel. Elles figurent sur les bandes et les surfaces de patinoires dans les communautés de pêcheurs de l'ensemble de la province.

Nous avons également consulté des intervenants sur des modifications législatives qui donneraient aux agents de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB l'autorité d'imposer des pénalités administratives dans les cas répétés de non-conformité à la *Loi*. Nous présenterons des recommandations en 2020. Nous sommes reconnaissants de l'appui général des employeurs et des travailleurs quant aux modifications proposées qui aideront à rendre les lieux de travail plus sécuritaires.



SAUVEZ UNE VIE – LA VÔTRE. PORTEZ UN VFI. travailsecuritairenb.ca



ÊTES-VOUS D'ACCORD QUE LES BATEAUX DE PÊCHE DEVRAIENT ÊTRE CONSIDÉRÉS UN LIEU DE TRAVAIL AU NOUVEAU-BRUNSWICK?

Un total de

87 %

des personnes qui ont répondu au sondage appuyaient la recommandation.

« Les bateaux de pêche représentent des milliers d'emplois pour les Néo-Brunswickois et devraient donc être considérés comme des lieux de travail. »

– Répondant au sondage

LEADERSHIP EN SÉCURITÉ PAR LE BIAIS DE L'ÉDUCATION

L'éducation est indispensable pour établir une culture de « sécurité avant tout ». Nous croyons qu'il n'est jamais trop tôt pour commencer à sensibiliser les Néo-Brunswickois à la santé et à la sécurité. En 2019, nous avons accueilli des journées Sécurijour de Progressive Agriculture^{MD} pour les élèves de la 4^e à la 6^e année à Petitcodiac, Bouctouche, Florenceville-Bristol et Saint John. Plus de 1 600 élèves ont participé aux journées, qui ont porté entre autres sur la sécurité en cas d'incendie, la sécurité des produits chimiques, la sécurité en bicyclette, la sensibilisation à la situation des personnes atteintes d'un handicap et l'équipement de protection individuelle.

La conférence annuelle sur la santé et la sécurité de Travail sécuritaire NB est un autre outil d'éducation important. Plus de 600 délégués ont pris part à la conférence en 2019, qui a eu lieu à Fredericton. Les ateliers ont porté sur des sujets tels que les nouvelles mesures législatives sur la violence et le harcèlement en milieu de travail; le leadership en sécurité; les meilleures pratiques en matière de retour au travail rapide et sécuritaire;

CONFORMITÉ

En tant qu'organisme de réglementation, Travail sécuritaire NB assure la conformité à la *Loi* par le biais d'inspections de lieux de travail effectuées par des agents de santé et de sécurité. Une équipe distincte d'enquêteurs mène des enquêtes sur les accidents graves. Un total de 578 enquêtes ont été menées en 2019, dont 35 étaient pour des accidents graves, comme des accidents mortels, des fractures et des blessures nécessitant une admission à l'hôpital. Les plus graves infractions à la *Loi* entraînent souvent des poursuites. En 2019, un total de 12 poursuites pour diverses infractions ont donné lieu à des amendes s'élevant à 273 330 \$. Les amendes maximales imposées ont augmenté de façon constante au cours des dernières années puisqu'on considère les infractions en matière de santé et de sécurité comme étant de moins en moins acceptables.

Les modifications législatives adoptées en décembre 2019 prolongeaient le délai pour

la santé mentale et la résilience; ainsi que des sujets propres aux industries, comme les vibrations transmises aux mains et aux bras et la poussière de silice. Les conférenciers étaient hors pairs et nous avons reçu de nombreux commentaires très positifs. Malheureusement, la conférence n'aura pas lieu en 2020 vu les restrictions imposées en raison de la COVID-19. Toutefois, cela signifie que nous aurons plus de temps pour planifier une autre excellente conférence en 2021.

FAIT SAILLANT DE 2019



Un total de 29 ateliers ont été présentés à la conférence annuelle sur la santé et la sécurité de Travail sécuritaire NB, qui s'est déroulée à Fredericton.

mener une enquête sur tout incident.

Travail sécuritaire NB peut maintenant entamer des poursuites jusqu'à deux ans après avoir été avisé de l'incident, ce qui lui donne suffisamment de temps pour mener les enquêtes, lesquelles sont devenues plus compliquées en général. Vous pouvez obtenir des détails sur les poursuites en matière de santé et de sécurité au travail sur le site Web de Travail sécuritaire NB. Vous n'avez qu'à cliquer sur « Politiques et lois », puis sur « Affaires portées devant la cour ».

Bien que la conformité soit un outil nécessaire, nous visons toujours la sensibilisation et l'éducation d'abord. Nous sommes heureux de la collaboration que nous avons reçue des employeurs, des travailleurs et des autres intervenants. Bien que nous ayons encore beaucoup de travail à faire, nous avons réalisé des progrès constants vers l'atteinte d'une culture de « sécurité avant tout » dans les lieux de travail de la province.

FAITS SAILLANTS DE 2019



Chaque année, des milliers de Canadiens de l'Atlantique subissent une blessure évitable. Parmi les blessés, plus de 15 000 sont hospitalisés et quelque 890 perdent la vie. En fait, les blessures évitables constituent la principale cause de décès chez les Canadiens âgés entre 1 et 34 ans. Travail sécuritaire NB a donc établi un partenariat avec ses homologues des autres provinces de l'Atlantique pour appuyer la campagne d'annonces télévisées *Preventable*. Nous savons que l'établissement d'une culture de sécurité avant tout veut dire que la sécurité dans tout ce que nous faisons doit être une habitude bien ancrée qui s'applique au-delà du lieu de travail.



Adam Kreek, un médailler d'or olympique, aventurier et entraîneur professionnel, a transmis des messages importants sur le leadership en s'inspirant du sport olympique, de ses aventures et de son expérience en entrepreneuriat lors de la séance plénière d'ouverture à la Conférence sur la santé et la sécurité 2019.



Amanda Lindhout a donné un témoignage très émouvant de survie et d'attitude optimale dans son livre à succès *A House in the Sky*. Elle a livré un témoignage inoubliable lors de la séance plénière de clôture à la Conférence sur la santé et la sécurité 2019, où elle a raconté que pendant ses 460 jours en captivité en Somalie, elle n'a pas perdu courage ni espoir face à l'adversité inimaginable et a trouvé des stratégies qui l'ont aidée à survivre. Elle a également parlé des difficultés subséquentes d'une vie compliquée par le syndrome de stress post-traumatique et de stratégies d'adaptation pour renforcer la résilience.

UNE PASSERELLE VERS LA SÉCURITÉ

Northern Group of Companies

Northern Group of Companies sait à quel point le leadership est essentiel pour favoriser une culture de sécurité au travail. Grâce à des investissements et à une attention portée à la sécurité, son leadership a inspiré une culture de sécurité exemplaire, source de fierté pour les propriétaires et le personnel.

Bien que l'entreprise familiale de sous-traitance, dont le siège social est à Grand-Sault, puisse être considérée comme un acteur de taille moyenne dans le secteur de la construction routière, son programme de sécurité est comparable aux meilleurs programmes de sécurité nationaux ou multinationaux. La New Brunswick Construction Safety Association (NBCSA) a reconnu l'entreprise en lui remettant le prix Best Practice en 2017 et le prix Leadership in Health and Safety en 2018; la Nova Scotia Road Builders Association a souligné son Most Improved Safety Program en 2018. L'entreprise a reçu le Prix des étoiles de la sécurité de Travail sécuritaire NB en 2019.

Alors, qu'est-ce qui se cache derrière ces récompenses?

« Une grande partie de notre réussite consiste à faire participer tous les employés au processus de sécurité, depuis l'établissement de nouvelles pratiques de travail sécuritaires par les travailleurs de première ligne jusqu'à leur participation à nos vidéos sur la sécurité au travail », a déclaré le propriétaire de Northern Group of Companies, Daniel Belanger. « Et tous les employés partagent les récompenses que Northern Group reçoit. L'entreprise reconnaît qu'il faut du travail d'équipe pour faire de son lieu de travail un endroit plus sain et plus sécuritaire. »



« À Northern Group, nous considérons la sécurité non pas comme une tâche, mais comme une passerelle où toutes les tâches sont effectuées », a précisé M. Belanger. « Nous avons fait de la sécurité une valeur, et non une priorité, car les priorités changent; ainsi, en faisant d'elle une valeur fondamentale, nous faisons d'elle une croyance ancrée. Chacun, quelle que soit sa position dans la hiérarchie, comprend sa responsabilité pour sa propre santé et sécurité, et celles de ses collègues. Les employés savent que ce n'est pas uniquement la responsabilité de "l'agent de sécurité". »

Cependant, cela n'a pas toujours été le cas. Il a fallu qu'un incident tragique se produise en 2009 pour forcer l'entreprise à devenir proactive en matière de santé et de sécurité, et l'amener là où elle est aujourd'hui.

« Nous en avons tiré des leçons. Cet incident nous a également fait prendre conscience que la culture de sécurité ne changerait que lorsque les comportements changeraient. »



Ce changement a commencé par la réalisation d'une vidéo sur les « leçons tirées » de cet incident et sa présentation à plus de 60 reprises lors de divers congrès et ateliers sur la sécurité, ainsi qu'auprès de plusieurs organismes et entreprises. « En partageant notre expérience sur les raisons de l'incident, et les défaillances de notre programme de sécurité à l'époque, nous espérons aider d'autres personnes à éviter ces pièges », a déclaré l'ancien gestionnaire de la santé et de la sécurité à Northern Group, Blair Clancy.

À présent, d'autres cherchent à tirer des enseignements de leur programme de sécurité, qui met la barre très haut.

« Nous pensons que les personnes qui se servent de ces outils devraient élaborer les programmes de sécurité. C'est la meilleure façon d'obtenir l'appui de chacun. Vous obtiendrez un meilleur engagement si vous faites appel à l'expertise de vos employés », a déclaré M. Clancy.

L'entreprise réalise des vidéos didactiques sur la sécurité pour la plupart de ses tâches et activités.

« Nos travailleurs de première ligne, en collaboration avec notre département de santé et de sécurité, rédigent le scénario et font la narration des vidéos pour refléter les procédures

et processus réels nécessaires à l'exécution de diverses tâches en toute sécurité. »

« Ces vidéos de formation sont un outil précieux pour encadrer les employés lorsqu'ils entreprennent une nouvelle tâche ou reviennent à une tâche peu fréquente », a-t-il précisé. Une vidéo unique a fait appel au talent des enfants des employés.

« C'était un excellent moyen de sensibiliser les familles et de rappeler à nos équipes ce qu'est la sécurité : rentrer chez soi en toute sécurité à la fin de la journée, tous les jours. »

Grâce à un programme de sécurité solide, l'entreprise s'est engagée à éviter tout relâchement de la vigilance.

« La santé et la sécurité sont en constante évolution, et nous aussi. Nous continuons à nous transformer et à nous améliorer. Nous ne voulons pas que notre programme stagne; nous croyons au dicton "changeons avant d'être obligés de le faire". »

Tournée vers l'avenir et comprenant que les nouvelles générations qui entrent sur le marché du travail peuvent préférer un mode d'apprentissage différent, l'entreprise envisage actuellement de convertir ses vidéos en modules de micro-apprentissage.



« Ces modules d'apprentissage sont des segments pratiques de cinq minutes. Par exemple, un des modules explique comment faire une vérification visuelle d'un chargeur à direction à glissement. Voilà ce que nous proposons, des outils utiles. L'avenir est tourné vers l'apprentissage. Nous essayons de prendre les devants. »

« La santé et la sécurité sont en constante évolution, et nous aussi. Nous continuons à nous transformer et à nous améliorer. Nous ne voulons pas que notre programme stagne; nous croyons au dicton "changeons avant d'être obligés de le faire". »

L'engagement de l'entreprise à l'égard de la sécurité se manifeste aussi par un investissement important dans un centre de formation. Par ailleurs, l'entreprise appuie la formation de tous ses superviseurs de première ligne pour qu'ils obtiennent un agrément en matière de sécurité par l'intermédiaire de la NBCSA. En fait, son programme de formation pour les superviseurs reçoit des demandes de renseignements à l'échelle du pays.

D'autres éléments de son programme de sécurité comprennent des réunions de sécurité hebdomadaires sur des sujets tels que la tonte de gazon; la sécurité pendant le temps des Fêtes et pendant les vacances; ainsi qu'une politique de l'entreprise qui exige que toute réunion de quatre employés ou plus commence par une présentation sur la sécurité. Les présentations sur la sécurité portent sur des activités telles que la chasse, la pêche sur la glace et l'entreposage de marchandises dangereuses à domicile.

En plus de la mise en place d'un programme de sécurité exemplaire, M. Clancy estime que le leadership représente la clé de la reconnaissance de l'entreprise en tant que chef de file en matière de santé et de sécurité au travail.

« Nos propriétaires vivent ici, à Grand-Sault. Nous sommes tous voisins et amis. Ils ont un désir sincère d'assurer la sécurité des gens », a-t-il déclaré.

« En démontrant et en communiquant l'importance de la sécurité avec ses amis, ses voisins et sa famille, la culture de sécurité de Northern Group of Companies s'étend au-delà de ses chantiers, de ses ateliers et de ses bureaux, et touche les communautés dans lesquelles nous travaillons. »



Des employés heureux, en santé et en sécurité de Northern Group of Companies.

ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

Utiliser efficacement toutes les ressources en soins de santé disponibles lorsque la réadaptation est nécessaire afin que le travailleur blessé puisse retourner au travail en toute sécurité dès que possible

Bien que notre but soit de prévenir les blessures au travail, lorsque des blessures surviennent, nous sommes là pour aider les travailleurs à se rétablir et à retourner au travail en toute sécurité le plus tôt possible. Des pratiques de retour au travail

efficaces ainsi que des soins médicaux rapides et appropriés sont essentiels pour assurer que les travailleurs retournent au travail de façon sécuritaire après une maladie ou une blessure.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2017	2018	2019	Cible pour 2019-2021	
DURÉE DES RÉCLAMATIONS					
Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	86	98	114	↓	X
Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	234	247	269	↓	X
Pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines	Non disponible	73 %	79 %	↑	✓
Pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 2 ans	95 %	94 %	96 %	↑	✓
RAPIDITÉ					
Nombre moyen de jours entre la blessure subie au travail et l'inscription de la réclamation	13	13,2	12,8	↓	✓
Nombre moyen de jours entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement	26	28	39	↓	X

DURÉE DES RÉCLAMATIONS

Travail sécuritaire NB est engagé à aider les Néo-Brunswickois à se rétablir d'une blessure subie au travail afin qu'ils puissent non seulement retourner au travail, mais aussi reprendre les activités qu'ils aiment le plus faire, et ce, le plus rapidement possible. Comme nous avons pu le constater en examinant les réclamations avec interruption de travail de plus longue durée, le fait d'être absent du travail pendant une période prolongée n'est pas bon pour le travailleur, sa famille, l'employeur ou l'économie de la province.

Le travail d'équipe est nécessaire pour établir des modalités de travail sécuritaires et durables pour ces travailleurs. Les travailleurs, les employeurs et

les fournisseurs de soins de santé jouent tous un rôle important à cet égard, et sont des partenaires essentiels dans nos efforts afin d'améliorer la durée des réclamations.

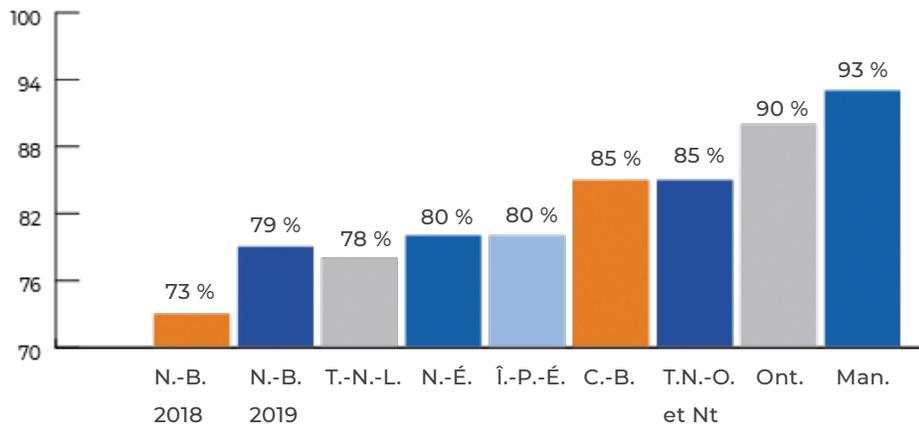


La durée moyenne des réclamations avec interruption de travail a augmenté ces dernières années. Des modifications législatives en 2015 ont entraîné des conséquences non désirées où des travailleurs ayant des problèmes de santé non liés à une blessure subie au travail ont continué à recevoir des prestations d'indemnisation. Grâce aux modifications législatives adoptées en décembre 2018 pour atténuer la situation ainsi qu'aux mesures législatives en matière d'adaptation raisonnable adoptées en 2019, nous avons constaté une amélioration de la durée des réclamations, et cette tendance devrait se poursuivre au cours des prochaines années. Les travailleurs qui ont subi une blessure psychologique traumatique par suite d'un accident du travail et ceux qui doivent obtenir du

recyclage pour changer de carrière représentent des défis particuliers et un facteur important de la durée moyenne des réclamations ouvertes.

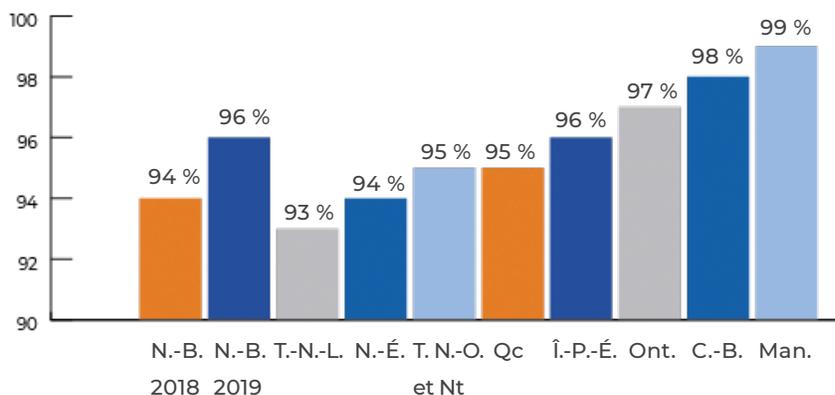
Le retour au travail est une composante importante du rétablissement. Toutefois, le processus de retour au travail réussi pour nos clients à long terme fera inévitablement augmenter la durée moyenne des réclamations fermées. Cette situation est attribuable au fait qu'on tient maintenant compte des réclamations de longue durée dans la durée moyenne. Bien que cette augmentation semble aller à l'encontre de notre objectif, nos efforts en matière de retour au travail donnent lieu à une tendance positive, comme le démontrent les diagrammes qui suivent.

POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI RETOURNENT AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE 26 SEMAINES



Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2018 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada.

POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI RETOURNENT AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE 2 ANS



Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2018 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada.



En plus du nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes et fermées, Travail sécuritaire NB mesure le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines et ensuite ceux qui sont retournés dans un délai de deux ans. Il compare les résultats à ceux obtenus par la suite dans le cadre de son engagement envers l'amélioration continue. Il compare aussi ces résultats à ceux

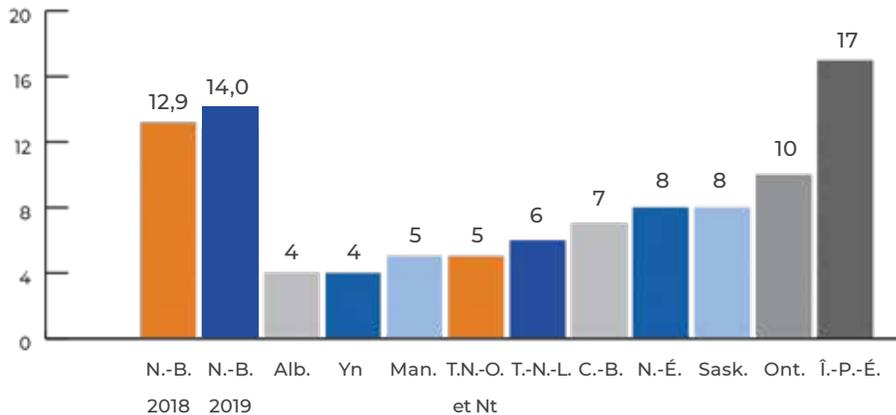
d'autres provinces ou territoires. À ce jour, nous nous comparons bien à nos homologues de l'ensemble du pays. Le nombre de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines a augmenté de 6 % comparativement au dernier exercice et le nombre de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de deux ans a augmenté de 2 %.

RAPIDITÉ

Subir une blessure au travail est suffisamment stressant pour les travailleurs sans qu'ils n'aient en plus à s'inquiéter de leur accès aux traitements et de leur perte de gains. Il importe qu'une décision soit prise rapidement sur les réclamations pour assurer que les travailleurs blessés obtiennent les traitements

nécessaires et des prestations pour perte de gains afin d'aider à soulager leur inquiétude et leur permettre de se concentrer sur leur rétablissement.

NOMBRE DE JOURS MOYEN ENTRE LA BLESSURE SUBIE AU TRAVAIL ET L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION

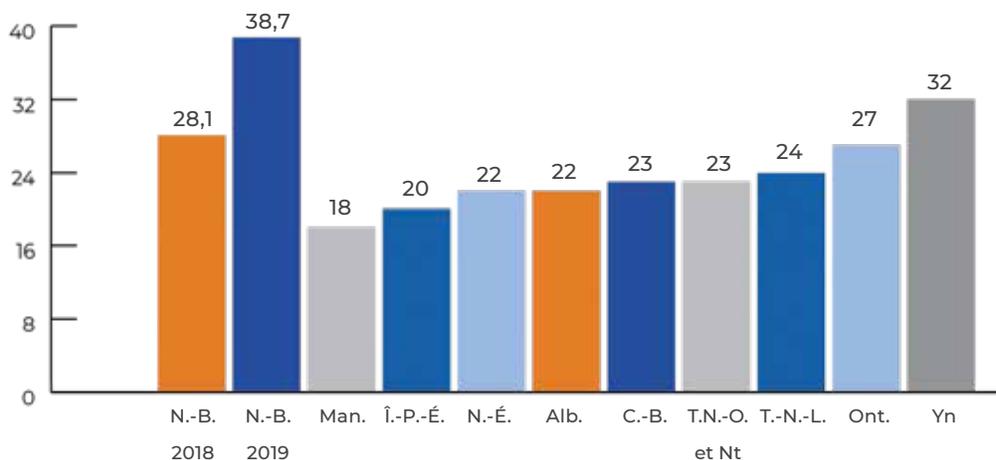


Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2018 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada.

L'accès rapide aux traitements et aux services de réadaptation est une priorité afin d'assurer le rétablissement. Pour que les travailleurs blessés puissent recevoir les traitements et les services dont ils ont besoin, les employeurs, les travailleurs et la communauté médicale doivent déclarer l'accident à Travail sécuritaire NB et lui fournir les renseignements nécessaires aussi rapidement que possible. Selon la législation de Travail sécuritaire NB, un accident doit être déclaré dans les trois jours ouvrables suivant l'accident. À la fin de 2019, des modifications législatives ont été

adoptées qui nous permettent d'imposer des pénalités administratives aux employeurs qui ne se conforment pas aux exigences relatives à la déclaration d'accidents. Cette nouvelle mesure, ainsi que la mise en œuvre de la recommandation de la vérificatrice générale visant la modification du formulaire de déclaration des accidents, soit le *Formulaire 67*, amélioreront ces résultats. Selon le formulaire modifié, les employeurs et les travailleurs peuvent présenter un rapport d'accident distinct.

NOMBRE DE JOURS MOYEN ENTRE L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION ET LE PREMIER PAIEMENT



Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2018 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada.

Nous sommes déçus du nombre de jours écoulés avant que le travailleur blessé reçoive un versement de prestations une fois que sa réclamation est inscrite. Nous savons à quel point il est important pour le travailleur et sa famille de recevoir un versement rapidement, et nos résultats sont inacceptables.

Au moment de rédiger le présent rapport, la cause fondamentale du retard avait été déterminée et des mesures pour améliorer les processus étaient en voie d'être mises en œuvre. Nous ferons mieux à l'avenir.

APPUYER NOS INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

NOUVELLE LÉGISLATION POUR FACILITER LE RETOUR AU TRAVAIL

Des recherches effectuées sur de nombreuses années ont démontré que le fait de retourner au travail dès qu'il est sécuritaire de le faire est la meilleure façon d'assurer un rétablissement efficace. Le retour au travail aide les travailleurs à demeurer actifs et leur donne un but à atteindre, en plus d'être bon pour leur santé physique et mentale et d'assurer une stabilité financière. Il est également avantageux pour les employeurs puisqu'il leur permet de minimiser la perte de productivité; de conserver un travailleur ayant des compétences et de l'expérience; de réduire les coûts liés à trouver un remplaçant; et de diminuer les coûts de réclamation qui peuvent ensuite réduire la cotisation. De plus, une culture de retour au travail ou de rétablissement au travail après une blessure est avantageuse pour le régime d'indemnisation des travailleurs puisque la durée des réclamations est un facteur principal des coûts du régime.

Tout au long de 2019, Travail sécuritaire NB s'est appuyé sur les résultats de cette recherche et les recommandations de la vérificatrice générale pour sensibiliser les lieux de travail à l'importance des programmes de retour au travail. Selon le projet de loi 27, l'employeur doit faire ce qui suit :



- rester en contact avec le travailleur blessé tout au long du processus de rétablissement pour lui montrer qu'il est valorisé et qu'il a un lien avec le lieu de travail;
- offrir au travailleur des tâches modifiées qui sont intéressantes, productives, sécuritaires et conformes à ses capacités;
- assurer que les superviseurs et les collègues du travailleur lui prêtent leur appui pendant le processus de rétablissement;
- communiquer et collaborer avec toutes les parties jouant un rôle dans le plan de retour au travail.

Bien que la plupart des employeurs néo-brunswickois appuyaient déjà leurs employés en ce sens, les modifications législatives ont renforcé et souligné l'importance des mesures d'adaptation au travail.



TRAVAILLER À SA SANTÉ – UNE TROUSSE POUR LE RETOUR AU TRAVAIL À L'INTENTION DES PETITES ENTREPRISES

Le Nouveau-Brunswick est essentiellement composé de petites et de moyennes entreprises. En fait, 81 % des employeurs de la province comptent environ 12 employés ou moins. Pour ces employeurs, les blessures subies au travail et les maladies professionnelles sont rares. Bien qu'il s'agisse d'une bonne nouvelle, la plupart des employeurs pourraient ne pas avoir les outils et les ressources en place pour agir rapidement lorsqu'une blessure survient. Nous avons donc

préparé un guide intitulé *Travailler à sa santé – Guide de l'employeur pour un retour au travail rapide et sécuritaire, et la prévention de l'incapacité au travail* pour aider les employeurs à manœuvrer dans le processus de retour au travail. Ce guide vous aide à créer un lieu de travail qui favorise le travail dans le cadre du rétablissement à la suite d'une blessure ou d'une maladie, et ce, avant qu'une blessure ne survienne.



NOUVEAU FORMULAIRE MÉDICAL AXÉ SUR LES CAPACITÉS FONCTIONNELLES

Dans le cadre de notre engagement continu envers un rétablissement efficace, nous avons mis en œuvre un nouveau processus de déclaration qui aidera davantage les employeurs à établir des plans de retour au travail rapide et sécuritaire.

Après avoir effectué des recherches et consulté les communautés médicales du Nouveau-Brunswick et du Canada ainsi que d'autres commissions des accidents du travail au pays, Travail sécuritaire NB a élaboré un nouveau formulaire médical. Le *Formulaire médical 8-10* encourage les patients à demeurer au travail et à retourner

au travail rapidement et de façon sécuritaire. Le formulaire comporte d'importantes améliorations :

- Les médecins donneront plus de détails sur les capacités des travailleurs.
- Une nouvelle section sur les capacités fonctionnelles aidera les employeurs à offrir de meilleures mesures d'adaptation aux travailleurs.

Les employeurs comprendront mieux les capacités et les limitations des travailleurs pour permettre aux superviseurs de mieux appuyer les travailleurs en leur donnant des tâches sécuritaires et productives.

ÉQUIPES SPÉCIALISÉES DANS LES CAS DE RÉCLAMATIONS COMPLEXES

En raison de leur nature, les réclamations complexes, comme celles pour des blessures psychologiques traumatiques, durent plus longtemps et contribuent à la durée moyenne des réclamations. La gestion de ces réclamations représente un défi croissant et un obstacle important au retour au travail. Nous avons reconnu le besoin d'améliorer la façon dont nous appuyons ces travailleurs en vue d'obtenir des résultats positifs et avons examiné des meilleures pratiques pour mieux gérer les réclamations de travailleurs qui font

face à des obstacles psychosociaux. Nous avons également mis sur pied une nouvelle équipe pour se pencher uniquement sur les blessures psychologiques traumatiques. L'équipe vise à assurer une prise de décision plus rapide sur ces réclamations, dont la durée était parmi les plus longues, et à assurer que les décisions liées aux réclamations sont conformes à la législation actuelle. L'équipe détermine également des possibilités de retour au travail en toute sécurité selon les capacités fonctionnelles.



UN TRAVAILLEUR PRÊT À TRAVAILLER LES MESURES D'ADAPTATION D'UN EMPLOYEUR = UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

Pour certaines personnes, le plus dur d'un accident du travail n'est pas la réadaptation ou la douleur d'une blessure, mais l'absence du travail.

Il suffit de demander à Blaine Denton.

En juin 2019, le superviseur des installations et homme à tout faire était en train de rénover un appartement à Saint John lorsqu'il a trébuché et est tombé en transportant une boîte.

« Je me suis rendu compte que j'étais grièvement blessé lorsque j'ai délacé ma botte de travail et vu que ma cheville était enflée pour atteindre deux à trois fois sa taille normale », a déclaré M. Denton.

Ce soir-là, M. Denton s'est rendu à l'urgence pour une radiographie, où on lui a diagnostiqué une entorse grave de la cheville.

« C'était en fait pire que ce que nous pensions au départ », a-t-il déclaré. « L'hôpital m'a appelé environ une semaine plus tard pour me dire qu'il y avait une fêlure d'un os en plus de tout le reste; je savais donc que j'allais être en convalescence pendant un certain temps. »

Un chirurgien a évalué M. Denton et heureusement, il n'a pas eu besoin d'être opéré. Cependant, en raison de la nature physique de son travail, le médecin lui a recommandé de se mettre au repos et de prendre un congé jusqu'au 9 septembre.

C'est ainsi que M. Denton a eu affaire avec Travail sécuritaire NB. Après que sa réclamation a été acceptée, il a été affecté à la gestionnaire de cas

principale, Judy Farquharson, en juillet. « L'idée de passer l'été dans un plâtre de marche ne plaisait pas à Blaine », se souvient-elle. « Je voyais bien qu'il voulait retourner au travail dès que possible, en raison du rôle proactif qu'il a joué dans son propre plan de retour au travail. »

Après une évaluation initiale, M. Denton s'est rapidement fait suivre par une physiothérapeute qui a travaillé avec lui et lui a donné des conseils pendant l'été pour préparer son retour au travail à l'automne.

« Travail sécuritaire NB m'a adressé à une physiothérapeute. Les premiers jours ont été des rendez-vous en tête-à-tête, puis nous sommes passés au réentraînement au travail, en transportant des objets, ainsi qu'en soulevant des paniers et des seaux. »

Les progrès de M. Denton en physiothérapie, en plus de son attitude et du fait qu'il a maintenu un lien avec son employeur tout au long du processus, lui ont permis de retourner graduellement au travail en septembre en étant tout à fait prêt, et en commençant par des demi-journées.

Comme il était si facile de travailler avec lui et qu'aucun obstacle n'avait été repéré dans sa réclamation, M^{me} Farquharson n'a pas senti le besoin de faire appel à un ergothérapeute pour l'aider à dresser le plan de retour au travail, comme cela se fait habituellement.

« Blaine connaissait suffisamment bien son travail pour que nous puissions déterminer ce qu'il pouvait et ne pouvait pas faire, et sa physiothérapeute était prête à recommander une progression de ses heures et de ses tâches en fonction de son évaluation », a-t-elle déclaré.



Jonathan Wilkins, président, à gauche, et Blaine Denton, à droite, de Peace of Mind Management.

Le président de Peace of Mind Management (l'employeur de M. Denton), Jonathan Wilkins, a affirmé que l'entreprise était ravie d'offrir des mesures d'adaptation à M. Denton. « Nous gérons plus de 500 appartements et sommes l'une des plus grandes sociétés de gestion immobilière de la région, mais nous avons une équipe relativement petite. Le fait de perdre un homme expérimenté comme Blaine, quelle que soit la durée, pose un défi, non seulement en raison de ses compétences et de son expérience, mais aussi parce qu'il s'agit d'un excellent membre de l'équipe. »

Plaisantant sur le fait que M. Denton connaît les bâtiments de l'intérieur et de l'extérieur mieux que quiconque, M. Wilkins et son équipe étaient heureux de l'accueillir de nouveau, à quelque titre que ce soit.

« L'entretien peut être un travail difficile; beaucoup d'escaliers et d'échelles à monter, beaucoup d'objets à soulever et à déplacer. Nous ne voulions pas le surcharger, alors avec l'aide de sa physiothérapeute et de Travail sécuritaire NB, nous lui avons confié des tâches plus légères, comme faire des livraisons. »

Travail sécuritaire NB a accepté d'accorder une somme complémentaire à son salaire en

fonction de son retour au travail : son employeur rémunérait les heures travaillées et Travail sécuritaire NB s'occupait du reste, et M. Denton en était reconnaissant.

Après des mois de réintégration au travail et d'une augmentation graduelle de ses heures, le jour est finalement arrivé où le chirurgien lui a donné le feu vert pour retourner à plein temps le 3 janvier 2020. Aujourd'hui, à part quelques douleurs persistantes que M. Denton attribue davantage à la « vieillesse » qu'à sa blessure, il est très heureux de retrouver ses collègues et demeurer occupé.

« Le plus dur était l'ennui, en toute honnêteté. Je suis vraiment reconnaissant que mes collègues m'ont appelé pour savoir comment j'allais et que mon employeur était prêt à me laisser essayer de nouvelles tâches que je n'avais pas encore effectuées. »

Pour ceux qui pourraient se trouver dans une situation semblable, M. Denton vous offre ce simple conseil : « Acceptez l'aide que l'on vous propose, maintenez un lien avec votre lieu de travail et faites de votre mieux pour vous tenir occupé. Il faut bouger si on veut guérir, et le retour graduel au travail m'a permis de le faire. »



CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL ENGAGÉ À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

À Travail sécuritaire NB, nous nous sommes engagés à investir dans la technologie, les processus et notre personnel afin d'améliorer l'expérience générale des travailleurs et des employeurs néo-brunswickois, ainsi que du personnel. Nous avons pour but de former une équipe très engagée qui vise l'excellence du service, d'avoir des clients qui sont heureux de

faire affaire avec nous en raison de la grande valeur des services qu'ils reçoivent, et d'être un organisme prospère qui se concentre continuellement sur l'optimisation de ses services, la mise en valeur de l'engagement des employés et l'atteinte de normes exceptionnelles chaque jour.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2017	2018	2019	Cible pour 2019-2021	
INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS					
Travailleurs blessés	Non disponible	72 %	Non disponible	↑	-
Employeurs	Non disponible	74 %	Non disponible	↑	-
RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	48 %	49 %	44 %	↑	X

Indice de satisfaction des clients

Travail sécuritaire NB mène une enquête sur la satisfaction de la clientèle tous les deux ans et a hâte de terminer l'enquête de cette année et d'en présenter les résultats dans son rapport annuel 2020. Le taux de satisfaction de la clientèle est généralement de 80 %, un but que nous nous efforcerons d'atteindre en 2020. Nous sommes engagés à améliorer continuellement l'expérience de nos clients en écoutant nos intervenants et en leur offrant une valeur ajoutée en les aidant

à se retrouver facilement dans notre système. L'accent sur les petites entreprises; l'amélioration des résultats en matière du retour au travail et du maintien au travail; une division exclusivement consacrée à la prévention; des procédures normalisées; et l'amélioration de nos processus de gestion des réclamations ne sont que quelques-uns des moyens que nous utiliserons pour atteindre ce but.

Résultat obtenu pour l'engagement des employés

Pour créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure, nous savons que nous devons d'abord nous assurer que la main-d'œuvre est engagée et dévouée, et qu'elle se sent valorisée. Nous ne pouvons pas répondre aux besoins de nos clients si nous n'avons pas

d'abord répondu à ceux de nos employés. Pour déterminer si nous répondons effectivement aux besoins de nos employés, nous mesurons leur engagement au moyen d'un sondage annuel qui nous permet de voir ce qui fonctionne bien et ce que nous pouvons améliorer. Cette année,

nous avons obtenu un taux de réponse de 89 % à notre sondage. Ce taux de réponse est encourageant – nos employés nous disent qu'ils veulent être entendus, et nous les écoutons.

Et bien que nous soyons heureux de constater une amélioration des résultats liés

aux relations entre collègues et gestionnaires et à notre milieu de travail – ce résultat d'engagement s'établissant à 44 % par rapport au résultat de référence de 56 % – nous savons qu'il y a beaucoup à améliorer, et nous nous sommes fermement engagés à apporter ces améliorations.

APPUYER NOS INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

UNE NOUVELLE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE POUR APPUYER LA TRANSFORMATION ET DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

En 2019, Travail sécuritaire NB a modifié sa structure organisationnelle afin de se positionner pour mieux servir ses clients.

Au sein de la Division de gestion des réclamations et de la réadaptation, notre structure existante nous a bien servis pendant de nombreuses années. Grâce au travail acharné et au dévouement de notre personnel, nous avons aidé d'innombrables Néo-Brunswickois à retourner au travail après une blessure; à retrouver leur confiance et leur estime de soi; et à accéder au soutien financier dont ils avaient besoin. Cependant, ces dernières années, le nombre de réclamations que nous gérons a connu une hausse considérable; les coûts de réclamation ont augmenté et les réclamations des travailleurs blessés sont devenues plus complexes et plus difficiles à traiter. Par ailleurs, les attentes de nos clients évoluent et ces derniers s'attendent plus que jamais à de meilleurs services. Les clients savent à quoi ressemble un excellent service à la clientèle à réseaux multiples, et ils s'attendent à recevoir de tels services de la part de Travail sécuritaire NB, et ils méritent recevoir de tels services. Pour donner suite à ces besoins en évolution, nous avons modifié de façon considérable cette structure divisionnaire en passant d'un modèle régional à un modèle de services partagés.

Alors que nous continuerons d'adapter notre structure aux besoins de nos clients, l'abandon du modèle régional permettra à notre personnel de donner suite plus rapidement et plus efficacement aux préoccupations et aux attentes des clients, tout en améliorant l'uniformité de la prise de décision et la reddition de comptes.

Dans la Division de la prévention, nous savons que notre vision d'un Nouveau-Brunswick sain et sécuritaire était durable, mais qu'il fallait un changement de structure organisationnelle pour nous aider à mieux réaliser cette noble vision. Nous avons reconnu que notre modèle de prestation de services ne nous permettait pas toujours d'arriver là où nous devons être, et qu'il ne nous permettait pas toujours de maximiser la valeur pour nos clients. En conséquence, nous manquions des occasions d'améliorer la santé, la sécurité et le mieux-être au travail, et d'inverser la tendance à l'augmentation de la fréquence des blessures et des accidents mortels. Tout comme la Division de gestion des réclamations et de la réadaptation, l'équipe de prévention est passée d'un modèle régional en silo à un modèle de services partagés qui se révèle efficace pour garantir que nous sommes au bon lieu de travail au bon moment, avec le bon service s'adressant au bon personnel.

AMÉLIORATION DES PRESTATIONS POUR LES TRAVAILLEURS BLESSÉS

En décembre 2018, des modifications législatives ont éliminé la période d'attente non payée de trois jours pour les travailleurs blessés. Une période d'attente non payée a été mise en place il y a plus de 25 ans. Un travailleur blessé n'avait alors pas droit à des prestations pendant les trois premiers jours de sa réclamation. Les nouvelles mesures législatives font en sorte que la période d'attente sera éliminée progressivement; une journée a été éliminée à compter du 1^{er} juillet 2019 et la période d'attente sera complètement éliminée le 1^{er} juillet 2021. Cette mesure aura un effet direct sur les travailleurs blessés de la province les plus vulnérables qui pourraient ne pas avoir accès à des prestations pour congé de maladie pendant ce temps.

RÉSOLUTION AU PREMIER APPEL

Lorsqu'il s'agit de mesurer le soutien aux clients, la résolution au premier appel se distingue parce qu'elle touche à de nombreux aspects importants de l'expérience du client : satisfaction du client, efficacité du service et coûts d'exploitation. Lorsqu'ils sont atteints de façon continue, les taux élevés de résolution au premier appel ont un effet positif dans chacun de ces secteurs et apportent quelques avantages généraux importants.

La définition de la résolution au premier appel est assez simple : un client appelle pour signaler un problème, et un représentant l'aide à résoudre le problème dès le premier appel, d'où la résolution au premier appel. Alors que nous continuons à créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure, Travail sécuritaire NB a examiné comment il pourrait améliorer ses services à la clientèle grâce à la résolution au premier appel.

Le projet de loi 27, promulgué en décembre de cette année, a modifié le texte concernant l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation dans la *Loi sur les accidents du travail* pour renforcer l'obligation de l'employeur de faciliter le retour au travail des travailleurs blessés, à moins que cela ne constitue pour lui une contrainte excessive. Cela aidera les travailleurs blessés du Nouveau-Brunswick pendant leur rétablissement, car les bienfaits du travail ont été prouvés à maintes reprises. Le retour au travail aide les travailleurs à rester actifs et leur redonne un but à atteindre. Il assure également une stabilité financière. Le travail est bon pour la santé physique et mentale et, en fait, il contribue souvent à accélérer la guérison.

Nous avons analysé les données de 2017, qui nous ont indiqué qu'à un taux d'environ 35 %, nous devons nous améliorer de façon significative. Nous en avons fait un point de référence et avons fait de la résolution au premier appel une priorité pour 2019. Nous sommes fiers des progrès réalisés par notre Unité d'information et nous sommes aussi fiers d'annoncer qu'à la fin de 2019, le taux de résolution au premier appel était passé à 72 %. Bien que le meilleur taux de résolution au premier appel soit de 82 %, nous sommes déterminés non seulement à atteindre ce but, mais aussi à le dépasser. Nous avons vu que ce n'est pas seulement une victoire pour nos clients, c'est une victoire pour nos employés, qui ressentent une plus grande satisfaction à l'égard de leur travail quand ils peuvent mieux servir nos clients.



AMÉLIORER LES SERVICES GRÂCE AU BUREAU D'EXAMEN DE DÉCISIONS

En réponse à une augmentation de plus de 400 % du nombre de demandes d'examen de décisions au cours de la première partie de 2019, l'ancien Bureau de résolution de problèmes a été transformé en Bureau d'examen de décisions, qui se concentre exclusivement sur l'examen de décisions liées à une réclamation pour les clients qui ne sont pas d'accord avec la décision initiale de Travail sécuritaire NB. Il en découle une rationalisation du processus d'examen afin de réduire le temps nécessaire pour prendre une décision.

Le Bureau d'examen de décisions continue de fonctionner de manière indépendante des activités de Travail sécuritaire NB. Les membres de l'équipe ont suivi une formation en justice administrative donnée par la Foundation of Administrative Justice et sont guidés par l'impartialité. Ce changement garantit également que Travail sécuritaire NB sera prêt en vue de la législation qui devrait être adoptée en janvier 2020 (projet de loi 27) et qui exige que le Bureau d'examen de décisions soit la première étape du processus d'appel. La spécialiste des services aux clients continue de répondre aux préoccupations des clients en matière de service (voir le profil de notre spécialiste des services aux clients, Florence Flower, à la page 42).

COURS EN LIGNE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Nos clients demandent à Travail sécuritaire NB de leur fournir davantage d'options en ligne. En 2019, nous avons pu élargir nos cours offerts en ligne avec le lancement des cinq cours de prévention gratuits qui figurent ci-dessous, afin d'offrir aux clients la possibilité d'apprendre en tout temps et partout où il y a une connexion Internet.

- Législation du Nouveau-Brunswick en matière d'hygiène et de sécurité
- Identification, évaluation et maîtrise des dangers
- Déclaration d'incidents et enquêtes
- Inspections du lieu de travail
- Comités mixtes d'hygiène et de sécurité efficaces

Ces cours en ligne se sont révélés populaires : plus de 6 600 cours ont été suivis, ce qui a permis aux Néo-Brunswickois d'éviter les déplacements et les coûts associés aux ateliers en classe et a donné à nos conseillers en éducation le temps de travailler avec les lieux de travail de la province à la mise en place de services à valeur ajoutée supplémentaires.



Ces cours en ligne se sont révélés populaires : plus de 6 600 cours ont été suivis.

A woman wearing glasses and a beige apron is seated in a wheelchair at a coffee shop counter. She is operating a cash register. To her right, another person in a beige apron is partially visible. The background shows coffee-making equipment and shelves with coffee bags. A dog is visible in the foreground.

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT EN GARANTISSANT QUE LA BONNE PERSONNE OCCUPE LE BON EMPLOI

Répondre aux besoins de nos clients et de nos employés signifie s'assurer que la bonne personne occupe le bon emploi. Il s'agit de préciser les compétences et les aptitudes de notre main-d'œuvre actuelle, et de déterminer si ces aptitudes et ces compétences sont les plus utiles dans l'emploi actuel d'un employé ou si elles peuvent être transférées à un autre poste. Cela signifie également que lorsque nous devons recruter à l'extérieur de notre organisme, nous recrutons pour nos compétences de base.

Fidèle à cette conviction, Travail sécuritaire NB a intégré en 2019 la gestion axée sur les compétences dans ses pratiques de recrutement et de sélection de tous les nouveaux employés. Nous menons désormais des entrevues visant à évaluer les compétences liées au comportement pour tous les rôles de direction et autres rôles, pour lesquels des profils de compétences ont été élaborés. Nous avons intégré les compétences de base de services axés sur les clients, de facilité d'adaptation, de reddition de comptes et de travail d'équipe dans les entrevues de tous les candidats, et les offres d'emploi reflètent leur valeur pour l'organisme.

SE FAIRE SERVIR AVEC LE SOURIRE

De notre spécialiste des services aux clients

La transformation en cours de Travail sécuritaire NB n'exige pas seulement l'évolution de nos activités, mais aussi un changement dans la manière dont nous fournissons les services.

Le rôle de spécialiste des services aux clients, établi en mars 2016, permet de s'assurer que les préoccupations soulevées quant aux services sont reçues; font l'objet d'une enquête et d'une décision; et sont signalées avec le plus grand soin et la plus grande efficacité. Cela reflète notre quatrième pilier : créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure.

La spécialiste des services aux clients de Travail sécuritaire NB, Florence Flower, est la principale personne-ressource des travailleurs blessés, des employeurs, des représentants, des représentants élus ou de toute autre personne ayant une préoccupation quant aux services.

Avec six ans d'expérience en gestion des réclamations, d'abord dans le secteur de la prise de décision, puis au Bureau d'examen de décisions de Travail sécuritaire NB, M^{me} Flower a des connaissances directes de l'indemnisation des travailleurs et des difficultés qui peuvent se présenter dans le processus de réclamation.

Cela, en plus de son expérience en justice administrative (elle est titulaire de certificats de formation en justice administrative des tribunaux et en tant qu'ombud) et à sa formation en médiation, aide M^{me} Flower à offrir des services avec équité, soin, compassion et rapidité. « Je donne un point de vue indépendant sur les questions portées à mon attention et je

détermine les possibilités envisageables », explique M^{me} Flower. « Je suis une chercheuse de solutions. »

RENSEIGNEMENTS D'ABORD

Des services de qualité supérieure commencent par un recueil efficace de renseignements. « Je crois qu'il y a toujours trois côtés à une histoire et j'ai besoin de renseignements complets pour mieux savoir comment aider un client », précise M^{me} Flower. Cela demande souvent de faire des appels téléphoniques ou d'envoyer des courriels aux clients, à leurs représentants, à tout le personnel de Travail sécuritaire NB visé, aux fournisseurs de soins de santé et à d'autres personnes.

Lorsqu'elle aborde les préoccupations liées aux réclamations de longue date, M^{me} Flower dit qu'elle va « chercher par tous les moyens ».

« Trouver la cause fondamentale signifie poser beaucoup de questions. Non seulement cela m'aide, mais cela aide aussi les clients. Les travailleurs ont la chance de raconter leur histoire. »

Après un examen approfondi, M^{me} Flower reprendra contact avec les clients et leur fera une recommandation.

Cela vient habituellement avec de l'éducation, en clarifiant les politiques et les procédures de Travail sécuritaire NB, ainsi que la législation du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne l'indemnisation des travailleurs.

« Entendre que leurs préoccupations ont été prises au sérieux et ont fait l'objet d'une enquête est ce qui semble toucher les gens », fait remarquer M^{me} Flower.

« Ce que j'entends souvent des clients ou de leur représentant, c'est qu'ils ont eu le sentiment d'être entendus, d'avoir reçu une réponse rapide et, bien que le résultat ne soit pas toujours celui qu'ils souhaitaient, ils comprennent mieux comment et pourquoi une mesure a été prise. »

AMÉLIORATION CONTINUE

Les préoccupations et les recommandations sont notées et enregistrées, ce qui permet à Travail sécuritaire NB de comprendre les tendances et les possibilités d'amélioration continue.

« Nous pouvons chercher des moyens de prendre des décisions plus rapidement, par exemple, revoir les normes pour déterminer les délais de réponse appropriés, ou organiser l'encadrement pour les employés afin de les aider à mieux communiquer avec les clients et les employeurs. »

Au début de son rôle, par exemple, elle a constaté que de nombreux clients disaient ne pas savoir à quoi s'attendre au début de leur blessure. Travail sécuritaire NB a rapidement ajouté des renseignements supplémentaires à la lettre d'acceptation initiale.

En tant que spécialiste des services aux clients, M^{me} Flower établit également des relations avec des députés; les représentants des travailleurs et des employeurs; et d'autres personnes afin de les renseigner sur les processus et les politiques de Travail sécuritaire NB.

Les représentants du gouvernement trouvent le seul point de contact utile. Ils reçoivent des renseignements avec facilité.

M^{me} Flower pourrait aider à répondre à une demande de renseignements des médias sociaux ou être appelée en tant que spécialiste en la matière de services aux clients au sein de l'équipe de transformation des activités de Travail sécuritaire NB, un



Florence Flower
Spécialiste des services aux clients

« Trouver la cause fondamentale signifie poser beaucoup de questions. Non seulement cela m'aide, mais cela aide aussi les clients. Les travailleurs ont la chance de raconter leur histoire. »

groupe consacré à l'amélioration à long terme.

C'est cette variété qui maintient M^{me} Flower engagée. « Ce que j'aime dans mon travail, c'est le contact avec les gens. L'éventail des questions et des préoccupations me donne l'occasion d'acquérir des connaissances dans tous les secteurs de l'organisme. Cela me fait réfléchir et me force toujours à être vigilante. »

Cependant, ce que M^{me} Flower trouve le plus satisfaisant, c'est de voir des résultats positifs, en particulier pour des préoccupations de longue date. « J'aime savoir que j'ai pu aider d'une manière ou d'une autre, et laisser au client le sentiment qu'il a été entendu. Et, dans ce rôle, j'ai la possibilité de le faire tous les jours et de contribuer à apporter des changements. »

PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

Assurer que nous offrons des prestations et des services qui sont justes, accessibles, transparents et responsables sur le plan financier

Travail sécuritaire NB, qui assure la gérance du régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick, doit rendre des comptes à ses intervenants pour assurer que les travailleurs ont les fonds et les services nécessaires pour les appuyer s'ils sont blessés au travail. Pour garantir que ces fonds et ces services sont toujours disponibles, nous prélevons des cotisations des employeurs. Nous devons cependant aussi assurer que les taux de cotisation des employeurs sont justes et leur permettent de continuer de contribuer à l'économie de la province. Il faut

maintenir cet équilibre délicat car sans lui, il n'y a plus de régime d'indemnisation des travailleurs.

Pour protéger le régime, Travail sécuritaire NB cherche continuellement à réaliser des économies et à apporter des améliorations en examinant ses politiques, ses pratiques internes et sa structure de gouvernance, ainsi qu'en travaillant avec le gouvernement afin de proposer les modifications législatives nécessaires pour protéger la durabilité du régime.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2017	2018	2019	2020	Cible pour 2019-2021	
Niveau de capitalisation	103 %	85 %	105 %	–	115 à 125 %	✓
Rendement du capital investi	10,3 %	-1,3 %	14,01 %	–	↑	✓
Taux de cotisation moyen	1,48 \$	1,70 \$	2,65 \$	2,40 \$	↓	✓

En vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, Travail sécuritaire NB a atteint son niveau de capitalisation cible de 100 %. Il avait établi sa propre cible de 115 à 125 % dans une politique, mais n'a pas atteint ce niveau. Toutefois, il a fait des améliorations en vue d'atteindre ce but en 2019. Il est important de prendre note que le taux de cotisation moyen de 2019 a été établi en 2018, et ce, en fonction des tendances par rapport aux réclamations et de la situation financière de Travail sécuritaire NB à l'époque.

En établissant le taux de cotisation moyen, il faut établir un équilibre entre des prestations justes pour les travailleurs blessés et des taux de cotisation abordables pour les employeurs. Il faut assurer que le taux produit assez de fonds pour couvrir les coûts de réclamation actuels et futurs, ainsi que les coûts liés à l'application de la législation.

Les modifications législatives adoptées en décembre 2018 et en 2019 ont eu un effet positif sur les résultats de l'organisme. Nous croyons qu'elles nous aideront à atteindre nos cibles quant à la durabilité du régime au cours des prochaines années.



Niveau de capitalisation

	2015	2016	2017	2018	2019
	(en millions de dollars)				
Actif	1 366 \$	1 374 \$	1 430 \$	1 358 \$	1 602 \$
Passif	1 079 \$	1 203 \$	1 392 \$	1 592 \$	1 525 \$
Niveau de capitalisation	127 %	114 %	103 %	85 %	105 %

Ces chiffres ont été redressés de rapports d'exercices antérieurs de façon à ne refléter que les employeurs cotisés.

Conformément à la *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick, la caisse des accidents de Travail sécuritaire NB doit avoir suffisamment de fonds pour prévoir le versement de prestations aux travailleurs blessés à l'avenir. La *Loi* exige qu'un niveau de capitalisation minimum de 100 % soit maintenu, avec toute insuffisance devant être récupérée sur une période de 15 ans.

Des modifications législatives; une masse salariale des employeurs supérieure aux prévisions; un nombre de réclamations et des coûts inférieurs aux prévisions; des marchés financiers et des revenus de placements supérieurs à ceux qui avaient été prévus; et des dépenses administratives inférieures à celles qui avaient été prévues nous ont aidé à passer d'un déficit en 2018 à un excédent en 2019, ce qui a fait en sorte que notre niveau de capitalisation, qui était de 85 % à la fin de 2018, se chiffrait à 105 % au 31 décembre 2019.

Rendement des placements

Le portefeuille de placement de Travail sécuritaire NB doit être personnalisé pour refléter son but, l'horizon prévisionnel, les exigences par rapport à la liquidité, les contraintes juridiques et la tolérance de ses intervenants à l'égard du risque. Le principal risque des placements est que l'actif du portefeuille de placement et les revenus futurs ne seront pas suffisants pour satisfaire aux engagements. Travail sécuritaire NB perçoit des

cotisations pour satisfaire à tous les frais actuels et futurs prévus des accidents chaque exercice. Les cotisations perçues sont investies pour produire un rendement réel moyen à long terme prévu de 3,75 %. Le rendement réel est le rendement prévu au-delà de l'inflation, tel qu'il est déterminé par l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC).

	2019	Moyenne de 4 ans	Moyenne de 8 ans	Moyenne de 10 ans
Rendement de Travail sécuritaire NB (rendement réel après inflation)	11,76 %	5,98 %	7,22 %	6,62 %
Cible (au-delà de l'IPC)	3,75 %	3,75 %	3,75 %	3,75 %

Le rendement solide des dix derniers exercices s'est poursuivi. La caisse des accidents a continué d'afficher un bon rendement, et en 2019, son taux

de rendement se chiffrait à 11,76 % après inflation, ou 14,01 %. Elle continue à dépasser les objectifs à long terme.

Composantes du taux de cotisation moyen

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de cotisation moyen provisoire (par tranche de 100 \$)							
Coûts des prestations pour les nouveaux accidents	1,00 \$	0,97 \$	1,03 \$	1,10 \$	1,47 \$	1,66 \$	1,47 \$
Coûts liés à l'hygiène et à la sécurité au travail	0,12 \$	0,11 \$	0,15 \$	0,14 \$	0,12 \$	0,12 \$	0,11 \$
Tribunal d'appel des accidents au travail et défenseurs des travailleurs / employeurs	0,04 \$	0,04 \$	0,05 \$	0,05 \$	0,05 \$	0,03 \$	0,03 \$
Administration générale	0,29 \$	0,43 \$	0,31 \$	0,37 \$	0,29 \$	0,37 \$	0,36 \$
Taux de base	1,45 \$	1,55 \$	1,54 \$	1,66 \$	1,93 \$	2,18 \$	1,97 \$
Transformation des affaires	–	–	–	–	–	0,08 \$	0,08 \$
Rajustement du niveau de capitalisation pour les exercices antérieurs	-0,24 \$	-0,44 \$	-0,43 \$	-0,18 \$	-0,23 \$	0,39 \$	0,35 \$
Taux annoncé	1,21 \$	1,11 \$	1,11 \$	1,48 \$	1,70 \$	2,65 \$	2,40 \$
Niveau de capitalisation de fin d'exercice de la caisse des accidents	143 %	127 %	114 %	103 %	85 %	105 %	–

À l'automne 2018, Travail sécuritaire NB a annoncé que le taux de cotisation moyen provisoire de 2019 se chiffrerait à 2,92 \$ par tranche de 100 \$ des salaires. Le taux élevé était attribuable à la hausse des coûts des réclamations, qui avaient doublé, c'est-à-dire qu'ils étaient passés de 203 millions de dollars en 2014 à un montant prévu à ce moment-là de 400 millions de dollars. Pendant cette période, les engagements futurs de Travail sécuritaire NB (les fonds nécessaires pour payer tous les coûts de réclamation futurs) ont augmenté de 626 millions de dollars.

Cependant, des modifications législatives annoncées en décembre 2018 dans le projet de loi 26 ont eu un effet immédiat sur les taux de cotisation des employeurs et le taux moyen de 2019, qui se chiffrait à 2,92 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables, est immédiatement passé

à 2,65 \$. Les actuaires de Travail sécuritaire NB se sont penchés sur l'effet des nouvelles modifications. Conformément aux politiques, ils ont déterminé qu'une réduction immédiate de 94 millions de dollars des engagements donnerait lieu à une diminution du taux moyen de 2019.

À la fin de 2019, compte tenu de la diminution du nombre de réclamations présentées pour des blessures et des coûts des nouvelles réclamations à la baisse, Travail sécuritaire NB a annoncé une réduction de 9,4 % du taux de cotisation moyen provisoire de 2020. Le taux de cotisation établi est de 2,40 \$ par tranche de 100 \$ des salaires. La diminution des coûts de réclamation est en grande partie attribuable aux améliorations continues des modifications législatives découlant des recommandations de la vérificatrice générale et du groupe de travail sur Travail sécuritaire NB.

APPUYER NOS INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

STRATÉGIE FINANCIÈRE À LONG TERME – Mise à jour de notre objectif de capitalisation

Il est clair dans la législation que Travail sécuritaire NB doit maintenir une dette provisionnée à 100 %. Par contre, compte tenu de l'ampleur possible des fluctuations de la valeur marchante de la caisse, il est prudent d'établir un objectif de capitalisation qui dépasse la pleine capitalisation des coûts de réclamation. Pendant des années, Travail sécuritaire NB avait donc fixé un objectif de capitalisation de 110 % d'actif sur le passif. L'excédent de 10 % voulait minimiser l'effet des variations des marchés boursiers qui causent des fluctuations du portefeuille de placement.

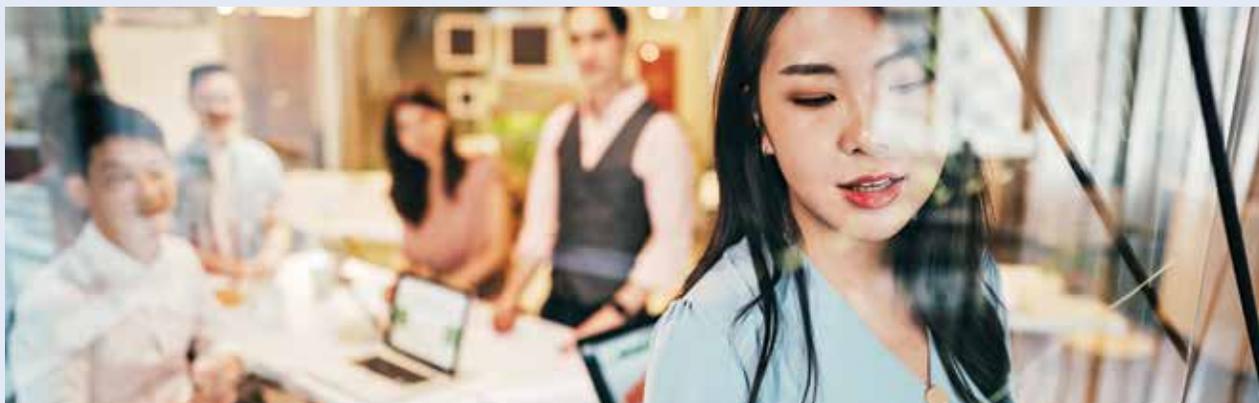
La politique de capitalisation de Travail sécuritaire NB a été mise à jour en octobre

2019 pour préciser un nouvel objectif de capitalisation entre 115 % et 125 %, c'est-à-dire le montant recommandé par le groupe de travail. Lorsque le niveau de capitalisation est inférieur à 115 %, une surcharge est appliquée aux cotisations des employeurs pour retrouver un niveau de capitalisation de 115 %. La surcharge est la différence entre les résultats financiers cumulatifs et le niveau de capitalisation de 115 %, amorti sur une période ne dépassant pas 10 ans. Lorsque le niveau de capitalisation dépasse 125 %, un crédit doit être accordé aux employeurs. Le crédit est la différence entre les résultats financiers cumulatifs et le niveau de capitalisation de 125 %, amorti sur une période ne dépassant pas 10 ans.

STRUCTURE DE GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

En 2019, nous avons formé une unité de gestion des risques de l'entreprise pour aborder et minimiser les risques qui pourraient réduire notre capacité d'atteindre nos objectifs opérationnels. Relevant de l'autorité du principal agent financier, cette

unité aide à assurer que des ressources et des connaissances adéquates sont disponibles à l'appui de la continuité des opérations et de la planification de la reprise des opérations.





ASSURER LES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB est engagé à faire preuve de transparence, de responsabilité et d'engagement envers nos intervenants par le biais de pratiques de gouvernance méthodiques, et ce, dans le meilleur intérêt des intervenants de Travail sécuritaire NB. Au printemps 2018, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a présenté les résultats d'une vérification portant sur le modèle de gouvernance de Travail sécuritaire NB. Nous avons accepté toutes les recommandations

découlant de la vérification et avons commencé à les mettre en œuvre immédiatement. Certaines ont été mises en œuvre en 2018 et d'autres, en 2019. Toute recommandation qui n'a pas encore été mise en œuvre est en cours et censée être appliquée en 2020.

Nous croyons que ces pratiques mèneront à un conseil très compétent et efficace qui veillera aux meilleurs intérêts de nos intervenants.

RÉDUCTION DU FARDEAU ADMINISTRATIF

En 2019, nous avons continué à travailler de façon collaborative pour favoriser une meilleure harmonisation de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* avec la *Loi sur les accidents du travail* au sein des provinces de l'Atlantique. Ces initiatives donneront lieu à une réduction du fardeau administratif en réduisant les règles et la paperasserie auxquelles font face les petites et moyennes entreprises qui exercent leurs activités dans de multiples provinces.

Nous avons aussi travaillé avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail afin d'examiner 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*. À la suite de cet examen, nous proposerons des modifications législatives pour 2020. En 2020, nous reprendrons l'examen en travaillant avec le Ministère pour se pencher sur la *Loi sur les accidents du travail*

afin de recommander des modifications et de moderniser le langage. Certaines parties de la *Loi* ont été rédigées il y a plus de 100 ans. Bien que le compromis historique visant à protéger les employeurs des poursuites tout en assurant que les travailleurs blessés reçoivent des prestations n'ait pas changé, presque tous les autres aspects du régime d'indemnisation des travailleurs a évolué, y compris la nature et la gravité des blessures, le type de travail effectué, et les mesures de santé et de sécurité. Pour refléter l'évolution du régime, nous prévoyons que l'examen de la *Loi sur les accidents du travail* donnera lieu à d'autres modifications législatives. La modification dans le projet de loi 27 a été adoptée au mois de juin de cette année. Cette modification assure un examen des lois et des règlements régissant l'indemnisation des travailleurs à tous les cinq ans, ainsi que des vérifications de l'optimisation des ressources par la vérificatrice générale à intervalles réguliers.

FORMULAIRE EN LIGNE POUR SIGNALER LES CAS DE FRAUDE OU D'ABUS

Dans le cadre de nos efforts afin de protéger l'intégrité du régime d'indemnisation des travailleurs, nous essayons continuellement de trouver les endroits où l'on peut apporter des améliorations et réaliser des économies. La fraude contre le régime d'indemnisation des travailleurs nuit à l'organisme et, par extension, aux travailleurs et aux employeurs du Nouveau-Brunswick. Travail sécuritaire NB est engagé à prévenir et à dépister les réclamations frauduleuses et abusives.

La fraude se produit lorsqu'une personne obtient quelque chose ou a la possibilité d'obtenir quelque chose à laquelle elle n'a pas droit au moyen d'un comportement malhonnête délibéré. Elle s'applique aux comportements des travailleurs et à ceux des employeurs. Il pourrait s'agir de mentir à propos d'une blessure ou d'en exagérer une; de travailler tout en recevant des prestations d'indemnisation; de ne pas inscrire une entreprise auprès de Travail sécuritaire NB intentionnellement; de sous-estimer ou de falsifier les salaires; ou de



ne pas signaler un accident subi au travail lorsqu'un travailleur est blessé et a droit à une indemnité.

En 2019, nous avons simplifié la manière dont les intervenants signalent des cas soupçonnés de fraude ou d'abus en élaborant un formulaire en ligne et en créant une adresse de courriel à cette fin. Le tout peut se faire dans l'anonymat. En plus du processus en ligne, il est possible de signaler des activités suspectes en composant notre numéro sans frais, ou par télécopie ou par la poste.

ASSURER DES DÉCISIONS JUSTES SUR LES RÉCLAMATIONS

Pour protéger l'intégrité de notre régime, des prestations d'indemnisation ne doivent être versées qu'aux travailleurs qui ont subi une blessure au travail ou qui sont atteints d'une maladie professionnelle. Nous faisons preuve d'une grande prudence en acceptant et en examinant une réclamation. Un travailleur blessé ou toute partie intéressée qui n'est pas d'accord avec une décision sur une réclamation de Travail sécuritaire NB peut la porter en appel au Tribunal d'appel des accidents au travail.

Depuis l'adoption de mesures législatives qui ont redonné l'autorité à l'égard des politiques au conseil d'administration de Travail sécuritaire NB et une présence accrue aux audiences du Tribunal au début de 2017, le nombre de décisions du Tribunal qui sont annulées a diminué de façon constante. En 2019, moins de 2 % des décisions* de Travail sécuritaire NB ont été portées en appel et moins de 1 % de nos décisions ont été annulées.

**Décisions multiples pour une réclamation acceptée*

COÛTS LIÉS AUX RÉCLAMATIONS POUR PERTE D'AUDITION

Le nombre de réclamations pour perte d'audition au Nouveau-Brunswick a augmenté de façon considérable au cours des dix dernières années. À la suite de nouvelles mesures législatives ayant mis au clair l'esprit du régime d'indemnisation des travailleurs et retourné l'autorité à l'égard des politiques à notre conseil d'administration, nos employés ont apporté d'importantes modifications à nos politiques. Ces modifications favoriseront un régime plus équilibré, tout en mettant clairement l'accent sur les blessures liées au travail, y compris la perte d'audition liée au travail.

En septembre 2018, notre conseil a approuvé la diffusion de la Politique 21-112 – Perte d'audition professionnelle et a mis à jour trois autres politiques pour refléter les modifications (y compris la Politique 21-106, qui décrit les exigences qui s'appliquent à la déclaration des accidents et aux demandes de prestations). Ces modifications, en plus de processus de gestion des réclamations améliorés, ont mené à des tendances par rapport aux réclamations qui sont plus conformes à celles observées dans d'autres provinces, ainsi qu'une diminution importante des coûts, y compris une réduction des engagements de plus de 108 millions de dollars en 2019.



PERRY CHEEKS

Au mois de mai 2019, Perry Cheeks s'est joint à Travail sécuritaire NB à titre de principal agent financier pour surveiller nos services de comptabilité; l'aspect de la planification financière et économique; la trésorerie; et les équipes chargées des achats.

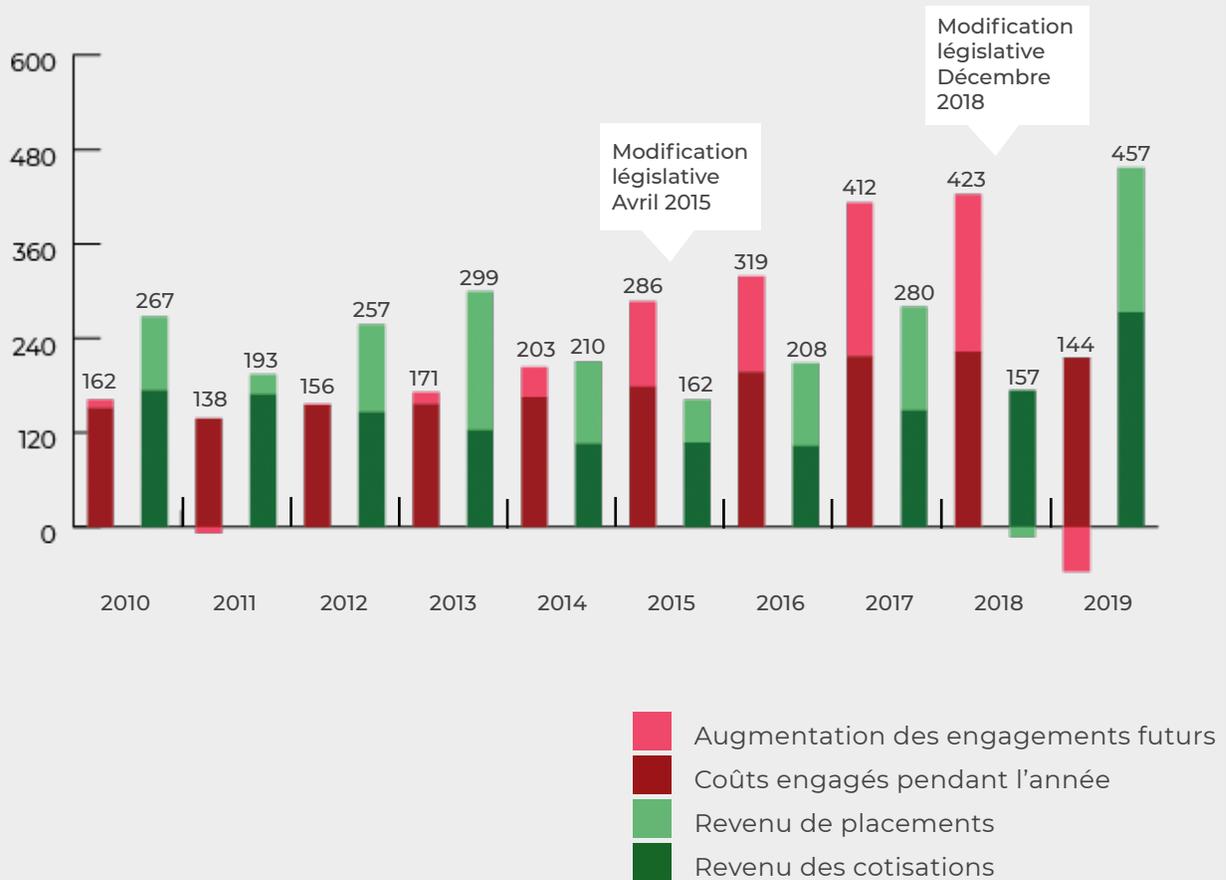
M. Cheeks a plus de 27 années d'expérience stratégique. Ses connaissances et son expertise financière aideront à assurer notre responsabilité financière et notre obligation de rendre des comptes à nos intervenants.



COÛTS DES PRESTATIONS ET REVENU

Le diagramme qui suit démontre les fluctuations des coûts par rapport au revenu au cours des dix dernières années. Bien que le revenu ait été 396 millions de dollars de plus que les coûts de 2010 à 2014, les coûts ont rapidement dépassé le

revenu tiré des cotisations et les revenus de placement en 2015, et les dépenses étaient 633 millions de dollars de plus que le revenu à la fin de 2018. En 2019, le revenu a dépassé les coûts pour la première fois depuis 2014.





ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Remarque : Les renseignements suivants ne présentent qu'un aperçu et ne sont pas complets sans les notes afférentes, lesquelles se trouvent dans le rapport financier 2019.

[États financiers et résultats d'exploitation 2019](#)

BILAN CONSOLIDÉ

AU 31 DÉCEMBRE 2019

	2019 (en milliers)	(Chiffres redressés) 2018 (en milliers)	(Chiffres redressés) 1 ^{er} janvier 2018 (en milliers)
ACTIF			
Espèces et équivalents d'espèces	78 234 \$	65 916 \$	72 634 \$
Créances et autres	19 086	17 978	15 007
Placements	1 521 714	1 294 663	1 356 440
Immobilisations	10 667	10 076	11 046
	1 629 701 \$	1 388 633 \$	1 455 127 \$
PASSIF ET NIVEAU DE CAPITALISATION			
Comptes fournisseurs et frais courus	19 432 \$	16 168 \$	16 372 \$
Engagements au titre des prestations	1 505 140	1 576 330	1 375 843
Total des engagements	1 524 572	1 592 498	1 392 215
Niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB	77 657	(234 070)	37 465
Participations ne donnant pas le contrôle	27 472	30 205	25 447
	105 129	(203 865)	62 912
	1 629 701 \$	1 388 633 \$	1 455 127 \$

Au nom du conseil d'administration,

James E. A. Stanley

Comité de vérification,
conseil d'administration

Tina Soucy

Comité de vérification,
conseil d'administration

Mel Norton

Président du conseil
d'administration

ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2019

	2019 (en milliers)	(Chiffres redressés) 2018 (en milliers)
REVENUS		
Revenu des cotisations	272 559 \$	174 234 \$
Revenu de placements	184 160	(17 638)
	456 719	156 596
DÉPENSES		
Frais engagés au titre des réclamations		
Paiements au titre des prestations	157 900	167 265
Variations au niveau de l'évaluation actuarielle du passif au titre des prestations	(71 190)	200 487
Total des frais engagés au titre des réclamations	86 710	367 752
Administration	53 687	52 450
Obligations prévues par la loi	3 453	3 461
	57 140	55 911
Total des dépenses	143 850	423 663
Revenu (perte) net pour l'exercice	312 869 \$	(267 067) \$
Revenu (perte) net pour l'exercice attribuable à :		
Travail sécuritaire NB	311 727	(271 535)
Participations ne donnant pas le contrôle	1 142	4 468
	312 869 \$	(267 067) \$



ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DU NIVEAU DE CAPITALISATION

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2019

	Travail sécuritaire NB	Participations ne donnant pas le contrôle	Total de 2019	Total de 2018
	(en milliers)	(en milliers)	(en milliers)	(en milliers)
Niveau de capitalisation, début de l'exercice	(234 070) \$	30 205 \$	(203 865) \$	62 912 \$
Apport en capital provenant de participations ne donnant pas le contrôle	–	1 766	1 766	515
Distributions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	–	(5 641)	(5 641)	(225)
Revenu (perte) net pour l'exercice	311 727	1 142	312 869	(267 067)
NIVEAU DE CAPITALISATION, FIN DE L'EXERCICE	77 657 \$	27 472 \$	105 129 \$	(203 865) \$



ÉTAT CONSOLIDÉ DES MOUVEMENTS DE LA TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2019

	2019 (en milliers)	(Chiffres redressés) 2018 (en milliers)
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES À L'EXPLOITATION		
Rentrées de fonds provenant des sources suivantes :		
Employeurs cotisés	271 420 \$	170 382 \$
Intérêts et dividendes	37 446	35 479
	308 866	205 861
Sorties de fonds affectées aux utilisations suivantes :		
Travailleurs blessés ou tiers au nom des travailleurs blessés	157 900	167 265
Fournisseurs et employés, pour des services administratifs et autres	59 374	59 549
	217 274	226 814
Rentrées (sorties) nettes de fonds liées à l'exploitation	91 592	(20 953)
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES À L'INVESTISSEMENT		
Rentrées de fonds provenant des sources suivantes :		
Vente de placements	147 367	204 248
Apport en capital provenant de participations ne donnant pas le contrôle	2 022	515
	149 389	204 763
Sorties de fonds affectées aux utilisations suivantes :		
Acquisition de placements	220 483	188 415
Acquisition d'immobilisations	1 413	1 888
Distributions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	5 852	225
	227 748	190 528
Rentrées (sorties) nettes de fonds liées à l'investissement	(78 359)	14 235
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES AU FINANCEMENT		
Remboursement des obligations locatives	915	-
Sorties nettes de fonds liées au financement	(915)	-
Augmentation (diminution) des espèces pendant l'exercice	12 318	(6 718)
Espèces et équivalents d'espèces, début de l'exercice	65 916	72 634
ESPÈCES ET ÉQUIVALENTS D'ESPÈCES, FIN DE L'EXERCICE	78 234 \$	65 916 \$

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS INDÉPENDANTS

Au conseil d'administration

TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

Opinion

Nous avons effectué la vérification des états financiers consolidés de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick (sous le titre de Travail sécuritaire NB), qui comprennent le bilan consolidé au 31 décembre 2019, l'état consolidé des résultats, l'état consolidé des variations du solde du fonds et l'état consolidé des mouvements de la trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes afférentes aux états financiers consolidés, y compris un résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière consolidée de Travail sécuritaire NB au 31 décembre 2019 ainsi que de ses résultats d'exploitation consolidés et de ses mouvements de la trésorerie consolidés pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités des vérificateurs à l'égard de la vérification des états financiers consolidés » de notre rapport. Nous sommes indépendants de Travail sécuritaire NB conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à la vérification des états financiers consolidés au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion de vérification.

Observations – Retraitement des informations comparatives

Nous attirons l'attention sur la note 20 des états financiers consolidés, qui explique que certaines informations comparatives présentées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018 ont été retraitées. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Dans le cadre de notre vérification des états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2019, nous avons également vérifié les rajustements qui ont été effectués pour retraiter certaines informations comparatives pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018. À notre avis, ces rajustements sont appropriés et ont été correctement effectués.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de Travail sécuritaire NB à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider Travail sécuritaire NB ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de Travail sécuritaire NB.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS INDÉPENDANTS (SUITE)

Responsabilité des vérificateurs à l'égard des états financiers consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport des vérificateurs contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'une vérification réalisée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'une vérification réalisée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cette vérification. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures de vérification en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour la vérification afin de concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de Travail sécuritaire NB;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de Travail sécuritaire NB à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener Travail sécuritaire NB à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux de vérification et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre vérification.

Grant Thornton LLP

Grant Thornton LLP
Comptables professionnels agréés

Saint John (Canada)
Le 25 juin 2020

