



# 2010

RAPPORT AUX INTERVENANTS



DES **LIEUX DE TRAVAIL SAINS** ET  
**SÉCURITAIRES** AU NOUVEAU-BRUNSWICK

# TABLE DES MATIÈRES

- 2 Message de la présidente du conseil d'administration et du président et chef de la direction
- 4 Membres du conseil d'administration
- 5 Vision, mission, mandat et valeurs
- 6 Buts
- 7 Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs
- 8 La sécurité
- 12 Le service
- 16 La reprise du travail
- 20 L'équilibre
- 24 La satisfaction et l'engagement des employés
- 30 Tribunal d'appel
- 33 Faits en bref
- 34 Communiquez avec nous

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

AU NOM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AINSI QUE DE LA direction et des employés de Travail sécuritaire NB, nous avons le plaisir de vous faire part des activités du dernier exercice dans le *Rapport aux intervenants 2010*.

Le conseil établit des buts et des cibles qui orientent la vision de Travail sécuritaire NB de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. La direction et les employés de l'organisme voient à la mise en œuvre de ces buts et cibles. Le présent rapport fait état non seulement de nos réussites en ce qui a trait à leur atteinte, mais également de nos lacunes.

Nous sommes heureux de signaler que Travail sécuritaire NB a atteint les cibles relativement au but en matière de sécurité en 2010. Bien que le taux de blessures de la province ait légèrement augmenté par rapport à 2009 (3,25), il était inférieur à la cible de 2010, notamment 3,48. Le taux de blessures avec interruption de travail continue de demeurer inférieur à la moyenne nationale et en fait, est l'un des taux les plus bas au Canada.

Pour appuyer le but en matière de sécurité, Travail sécuritaire NB a lancé trois campagnes importantes en 2010. La campagne de marketing social, intitulée « Les plus petites choses comptent », nous rappelle que les plus petites choses peuvent faire toute la différence lorsqu'il s'agit de la sécurité au travail. La campagne intitulée « Attachez-vous pour la vie » encourage les conducteurs de véhicules à moteur à porter leur ceinture de sécurité en leur rappelant ce qui importe dans la vie et que la vie est précieuse.



Par ailleurs, une campagne pour promouvoir les nouvelles mesures législatives en matière de protection contre les chutes a été lancée vers la fin de l'exercice. Pour aider les employeurs à mieux comprendre leurs responsabilités en vertu de la nouvelle législation, Travail sécuritaire NB a tenu des séances d'information et a offert des renseignements de différentes façons, soit au moyen de lettres aux employeurs; d'articles dans son bulletin; d'annonces à la radio et dans les journaux; ainsi que d'un portail sur la protection contre les chutes sur son site Web.

Nous avons le plaisir d'annoncer que Travail sécuritaire NB a atteint sa cible relativement à son but en matière de reprise du travail. Le nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations s'est chiffré à 60,3 jours, soit une moyenne inférieure à la cible de 63,3 jours, et la durée moyenne des réclamations avec interruption de travail a diminué de 9 %. Nous sommes fiers de la créativité, de la sensibilité et de la personnalisation dont les employés ont fait preuve pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail rapidement et en toute sécurité.

*Nous tenons à remercier nos intervenants, c'est-à-dire les travailleurs, les employeurs, les associations de sécurité et les fournisseurs de soins de santé, de nous avoir aidés à maintenir le taux de blessures du Nouveau-Brunswick inférieur à la moyenne nationale.*

En atteignant un niveau de capitalisation de 111,5 %, nous avons dépassé la cible relative au niveau de capitalisation établie pour le but en matière d'équilibre. Par ailleurs, bien que le taux de cotisation moyen ait augmenté en 2010, il a continué d'être le plus bas dans l'est du Canada.

Nous avons également atteint la cible relativement au but en matière de satisfaction et d'engagement des employés. Un total de 91 % de nos employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur », et 94 % ont affirmé qu'ils étaient engagés à leur travail et croyaient que ce dernier était très utile, faisait une différence et contribuait aux buts de l'organisme.

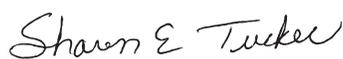
Nous n'avons pas atteint la cible relativement à la satisfaction des clients, mais nous sommes engagés à améliorer ces résultats en 2011.

Malgré ces défis, le conseil d'administration et les employés demeurent dévoués à atteindre les buts de l'organisme. Leur travail acharné et leur engagement portent des fruits, comme vous le constaterez en lisant le présent rapport.

Tout au long de 2011, nous continuerons à essayer d'atteindre les cibles établies et nos buts, et ce, avec votre appui. Avec votre aide, nous continuerons à chercher de nouvelles façons d'offrir nos produits et services de façon efficace, tout en augmentant la valeur pour nos intervenants, et ce, à court et à long terme.

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

La présidente du conseil d'administration,



Sharon Tucker



*En 2010, le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB, Doug Stanley, a pris sa retraite et le mandat de la présidente du conseil d'administration, Roberta Dugas, a pris fin. Nous aimerions reconnaître Doug et Roberta de leur engagement inébranlable envers la santé et la sécurité des travailleurs et des employeurs néo-brunswickois. Leur travail d'arrache-pied a aidé à faire de notre province l'une des provinces les plus sécuritaires où travailler au Canada. Merci Doug et Roberta!*

Le président et chef de la direction par intérim,



Peter Murphy

MEMBRES DU **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

*Première rangée (dans l'ordre habituel) :*  
 Michèle Caron, représentante des travailleurs  
 Doug Stanley, président et chef de la direction\*  
 Roberta Dugas, présidente sortante du conseil\*\*  
 Conrad Pitre, vice-président du conseil  
 Mary Martell, représentante des employeurs

*À l'arrière :*  
 Brad Brinston, représentant des travailleurs  
 Dan Hughes, représentant des employeurs  
 Danny King, représentant des travailleurs  
 Maureen Wallace, représentante des travailleurs  
 Keith Rogers, représentant des employeurs  
 Ronald Gaffney, président du Tribunal d'appel  
 David Ellis, représentant des employeurs

*Absents de la photo :*  
 Sharon Tucker, nouvelle présidente du conseil; et  
 Morris Mendelson, représentant des travailleurs.

\*A pris sa retraite le 14 janvier 2011  
 \*\*Mandat a pris fin le 23 novembre 2010

LA GOUVERNANCE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB EST CONFIEE à un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sous la gérance du conseil, Travail sécuritaire NB applique les quatre lois régissant l'indemnisation des travailleurs ainsi que la santé et la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick, notamment :

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

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

# VISION, MISSION, MANDAT ET VALEURS

## VISION

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

## MISSION

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

## MANDAT

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

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

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

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

## VALEURS

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

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

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

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

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

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

# BUTS

## LA SÉCURITÉ

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

## LE SERVICE

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

## LA REPRISE DU TRAVAIL

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.

## L'ÉQUILIBRE

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

## LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

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

# LE FONDEMENT DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS



**LE JUGE EN CHEF**  
William Meredith a été nommé pour présider une commission royale d'enquête pour étudier l'indemnisation des travailleurs en Ontario en 1910. Dans son rapport publié trois années plus tard, il a proposé un compromis selon lequel les travailleurs

renonçaient à leur droit de poursuivre leur employeur en échange de prestations d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Les concepts du juge en chef Meredith, appelés les principes de Meredith, sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada.

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

## LES PRINCIPES DE MEREDITH

### Indemnisation sans égard à la responsabilité

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

### Responsabilité collective

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

### Garantie du paiement

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

### Compétence exclusive

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

### Conseil d'administration indépendant

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

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

## LA SÉCURITÉ

### CIBLES

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

### RÉSULTATS

#### Ensemble de la province

Le taux estimatif de blessures subies au travail de 3,25 pour 2010 a augmenté légèrement (2 %) par rapport à 2009. Ce résultat est inférieur à la cible de 2010, établie selon la moyenne des cinq dernières années, notamment 3,48.

Cinq accidents mortels liés au travail sont survenus en 2010, et deux autres travailleurs sont décédés en 2010 des suites d'une blessure

ou d'une maladie antérieure. Deux autres accidents mortels ont été acceptés en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

### Provinces et territoires

Le taux de blessures entraînant une interruption de travail au Nouveau-Brunswick continue de demeurer inférieur à la moyenne nationale de 1,82, selon l'Association des commissions des accidents du travail du Canada. En fait, le taux de 1,29 était le plus bas au pays en 2009. (L'exercice 2009 est l'exercice le plus récent qui permet d'obtenir des renseignements sur la comparaison des provinces et territoires canadiens.)

### Perceptions à l'égard des blessures subies au travail

Travail sécuritaire NB mène un sondage auprès des travailleurs et des employeurs au Nouveau-Brunswick afin de comprendre leur perception à l'égard des blessures subies au travail. En 2010, le pourcentage de ceux qui étaient d'accord pour dire que les blessures subies au travail étaient inévitables a diminué en général, ce qui est un résultat positif comparativement à 2009 bien

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

2005	3,61
2006	3,52
2007	3,46
2008	3,40
2009	3,24
2010	3,25
Cible*	3,48

\*Aucune cible n'avait été définie avant 2008.

#### Accidents mortels selon l'année de l'accident\*

2005	13
2006	9
2007	10
2008	15
2009	12
2010	5

Remarque : Représente les accidents mortels selon l'année de l'accident ou de la maladie, sans égard à la date du décès.

\*Ces chiffres ont été redressés du *Rapport annuel 2009* de façon à refléter de nouvelles données.

## PROFIL EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

L'Association de sécurité de forêt du Nouveau-Brunswick a pour but de créer une culture de sécurité positive et proactive au sein de l'industrie forestière, tout en réduisant le nombre de blessures subies au travail de façon considérable. « Ce but semble assez simple, mais l'atteindre représente un défi », a indiqué la directrice générale de l'Association, Barbara McFarlane.

« L'industrie forestière comporte de graves dangers et bien que la technologie se soit améliorée, de nombreux dangers persistent », a-t-elle ajouté.

« Le plus gros défi, c'est de changer la culture pour que la sécurité soit une partie intégrante de la vie de tous les jours, et non tout simplement une tâche additionnelle. La culture actuelle est surtout axée sur la production et la sécurité, au lieu de la production sécuritaire », a-t-elle précisé. « Nous devons faire comprendre à l'industrie que les entreprises qui gèrent bien la sécurité sont habituellement bien gérées dans l'ensemble. »

Le mandat de l'Association vise entre autres à offrir une formation en santé et en sécurité normalisée de qualité à tous les ouvriers de scierie de la province. L'Association offre plus de 30 cours sur des sujets comme la sécurité liée aux opérations de chargeurs de cour, l'exploitation forestière conventionnelle, la sécurité de base, le printemps en sécurité, la protection contre les chutes et le verrouillage. Elle offre également des cours à l'intention des surveillants.

« En offrant une formation normalisée, nous facilitons la migration des travailleurs et réduisons le dédoublement des coûts de formation. Avant l'établissement de l'Association en 2005, il n'existait aucune norme provinciale relativement à la formation en sécurité forestière. Par exemple, la formation d'un ouvrier de scierie à Chipman était tout à fait différente de celle d'un ouvrier de scierie à Saint-Quentin », a-t-elle expliqué.

« Dans nos cours, nous voulons faire bien comprendre aux travailleurs et aux employeurs pourquoi ils devraient travailler en sécurité avant tout, ainsi que changer leur attitude pour que la sécurité ne soit pas quelque chose qu'ils "doivent faire", mais plutôt quelque chose qu'ils "veulent faire" pour rentrer à la maison sains et saufs à la fin de la journée. Quand on parle de la famille, c'est comme si une lumière s'allumait. Ils se rendent compte qu'ils doivent travailler en sécurité pour leurs êtres chers. »



Barbara McFarlane  
Directrice générale  
Association de sécurité de  
forêt du Nouveau-Brunswick

Puisque les procédures de verrouillage et de protection inadéquates sont la cause de nombreuses blessures aux mains et aux doigts, l'Association travaille à l'élaboration d'un programme de sécurité pour les mains. De plus, elle élabore actuellement un programme d'agrément. Il s'agit d'un programme de vérification qui comporte plusieurs volets et auquel les entreprises peuvent participer. Une tierce partie effectue une vérification, après quoi les entreprises peuvent devenir agréées. L'agrément est semblable à celui de la CSA Z1000 et d'ISO, mais à coût moindre.

L'Association de sécurité de forêt du Nouveau-Brunswick a été établie en 1963, puis dissoute en 1982. Elle a été établie à nouveau en septembre 2005 lorsque le nombre de blessures graves et d'accidents mortels ont ravivé l'intérêt à l'égard de la création d'une association. Depuis, le taux de blessures est à la baisse. « Même si le taux est encore deux fois plus élevé que la moyenne de la province, il a connu une baisse », a expliqué M<sup>me</sup> McFarlane. En fait, comparativement à 2006, le taux d'accidents (fondé sur 100 travailleurs à temps plein) a diminué de 41 % et les réclamations, de 49 %. « Cette diminution est attribuable en partie aux efforts de l'Association, mais nos intervenants y sont également pour quelque chose. »

« Les associations de sécurité font partie intégrante de la stratégie provinciale globale en matière de réduction des blessures », a expliqué la vice-présidente aux Services de travail sécuritaire de Travail sécuritaire NB, Shelly Dauphinee. « Le leadership dont l'Association de sécurité de forêt du Nouveau-Brunswick a fait preuve en prenant en main la santé et la sécurité de son industrie est manifeste dans les résultats. Nous sommes heureux d'appuyer l'Association et de nous associer avec elle. »

qu'on ait enregistré une légère augmentation chez les travailleurs en général.

### Activités

Pendant l'exercice, Travail sécuritaire NB a concentré ses efforts sur les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants, soit trois industries qui comportent un nombre élevé de blessures, des coûts élevés ou des risques graves liés au travail. Des employés de la Division des services de travail sécuritaire ont rencontré des employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent de blessures; recommander de meilleures pratiques; et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité.

Bien que le nombre de blessures dans les foyers de soins et les supermarchés ait diminué comparativement à 2009 (de 17 % et de 14 % respectivement), les restaurants ont vu une augmentation de 10 % du nombre de blessures.

Depuis la mise en œuvre du programme visant les industries ciblées en 2002, Travail sécuritaire NB a choisi un certain nombre d'industries pour faire l'objet d'une intervention. Les industries suivantes ne sont plus des industries ciblées

actives : l'exploitation forestière; la récolte de pommes de terre; l'aquaculture; les bâtiments préfabriqués; les scieries; la construction de routes, de rues et de ponts; ainsi que la transformation des fruits de mer.

Travail sécuritaire NB continue de surveiller les anciennes industries ciblées afin de déterminer l'effet à long terme de ses interventions. Bien que le nombre de blessures de ces anciennes industries ciblées ait augmenté par rapport à 2009 (9 %), il demeure inférieur à la moyenne de cinq ans.

L'application de la loi et l'éducation sont essentielles à la prévention. En 2010, les agents de santé et de sécurité et les hygiénistes du travail ont effectué 8 765 inspections de lieux de travail (une augmentation de 2 % par rapport à 2009) chez 2 454 entreprises, et donné 7 271 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements.

Les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont présenté 503 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; l'étiquetage et le verrouillage; le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail; et la santé et la sécurité à l'intention des jeunes travailleurs. Par ailleurs,

#### Les blessures subies au travail sont inévitables (Pourcentage d'accord)

	2008	2009	2010
Travailleurs blessés	65 %	71 %	66 %
Travailleurs en général	55 %	52 %	55 %
Employeurs inscrits	57 %	61 %	57 %
Employeurs non inscrits	51 %	61 %	60 %

#### Industries ciblées – Accidents pour chaque 100 travailleurs

	2006	2007	2008	2009	2010
Industries actuelles					
Foyers de soins	7,05	6,29	7,26	7,70	6,41
Supermarchés	4,70	5,09	4,61	4,43	3,79
Restaurants	2,90	2,61	2,78	2,55	2,93
Industries ciblées antérieures	7,51	5,55	5,56	5,23	5,69

Données au 31 décembre 2010.

*Grâce à des partenariats solides entre Travail sécuritaire NB et ses groupes d'intervenants, y compris des associations comme l'Association de sécurité de forêt du Nouveau-Brunswick et la New Brunswick Construction Safety Association, les Néo-Brunswickois travaillent dans une province où le taux de blessures est l'un des plus bas au Canada.*

plus de 2 000 travailleurs de 756 entreprises ont reçu une formation pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Un partenariat avec le réseau des collèges communautaires du Nouveau-Brunswick a fait que le Nouveau-Brunswick est devenu la première province canadienne à intégrer un programme d'études d'au moins 14 heures en santé et sécurité à tous les programmes du Collège communautaire, et ce, dans l'ensemble de la province. Cette nouvelle formation est offerte dans le cadre d'un programme de compétences essentielles du réseau des collèges communautaires intitulé « La sécurité au travail ». Les étudiants sont tenus d'obtenir des compétences dans divers domaines liés à la santé et à la sécurité. Lorsqu'ils auront terminé leurs études, ils auront été exposés aux principes de base de la santé et de la sécurité qui s'appliquent à leur profession.

Travail sécuritaire NB continue à travailler de près avec le ministère de l'Éducation en participant à la rédaction de programmes d'études; en offrant des ressources connexes; et en mettant en œuvre de nouveaux programmes. Pendant l'année scolaire 2009-2010, environ 104 000 élèves de la maternelle à la deuxième année ont

reçu des renseignements sur la santé et la sécurité par le biais de ressources et de programmes à l'intention des jeunes, comme Stella la mouffette de sécurité, le Sécurijour de Progressive Agriculture<sup>ADD</sup>, la tournée « Une jeunesse perdue », ainsi que le partenariat continu entre Travail sécuritaire NB et les Centres Service Canada pour jeunes. En 2010, le site Web de SécuritéJeunesse a connu 1 777 visites et 7 670 pages vues.

La 30<sup>e</sup> conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB était une autre occasion de renseigner le public. Environ 700 personnes y ont pris part. Les ateliers offerts ont porté sur des sujets comme les techniques d'entrevue pour les enquêtes sur les incidents; la sécurité électrique à l'intention des travailleurs non électriciens; la fraude contre Travail sécuritaire NB; les coûts et les avantages de la sécurité; les espaces clos; la sécurité et le commerce de détail; et comment établir et évaluer un programme de mieux-être. Une exposition commerciale avec 38 exposants a également eu lieu.

#### Poursuites

##### *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

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

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

\*\*Comprend les cas entamés dans les années antérieures, mais qui n'ont été résolus qu'en 2010.

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

## LE SERVICE

### CIBLE

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

### RÉSULTATS

#### Indice sur la satisfaction des clients : les travailleurs blessés

En 2010, un total de 77 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2009 (78 %) et d'un pourcentage inférieur à la cible de 80 %, mais dans les limites de la marge d'erreur statistique.

#### Indice sur la satisfaction des clients : les employeurs

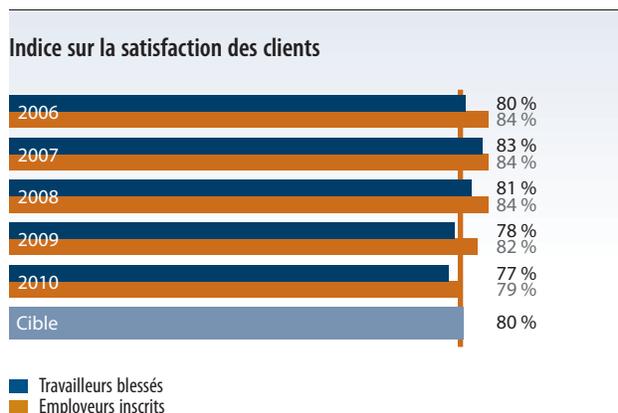
En 2010, un total de 79 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2009 (82 %) et d'un

pourcentage inférieur à la cible de 80 %, mais dans les limites de la marge d'erreur statistique.

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

### Activités

Travail sécuritaire NB déploie des efforts afin d'assurer la satisfaction des clients en offrant des décisions justes sur les réclamations; le versement rapide des prestations; des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés; ainsi que des outils de communication informatifs et faciles à lire.



## PROFIL EN MATIÈRE DE SERVICE

En tant que l'un des plus gros employeurs dans le Nord-est du Nouveau-Brunswick, les municipalités doivent relever des défis pour assurer la santé et la sécurité d'une main-d'œuvre qui occupe des emplois qui comportent des risques élevés dans des secteurs tels que la construction; l'eau et les égouts; la collecte des ordures; et le déneigement. Les travailleurs municipaux sont exposés à plusieurs dangers, comme ceux associés aux travaux à partir de hauteurs; aux tranchées et aux espaces clos; aux machines lourdes; aux produits chimiques; et à l'électricité, pour n'en nommer que quelques-uns. « Peu importe leur taille, la plupart des municipalités doivent faire face à ces dangers », a indiqué Pauline Roy, la directrice de la Région du Nord-est de Travail sécuritaire NB, qui comprend les comtés de Northumberland, de Gloucester et de Restigouche.

Au début de 2010, après une analyse et un examen détaillés de leurs données sur les blessures, il était évident qu'on devait concentrer plus d'attention sur les municipalités de cette région.

« Ce n'était pas le nombre de blessures qui était le problème, mais plutôt le fait que les blessures étaient graves et parfois mortelles », a précisé M<sup>me</sup> Roy. « Nous savions qu'il y avait un besoin de plus d'éducation relativement aux programmes de gestion de la santé et de la sécurité ainsi qu'à la législation en matière d'hygiène et de sécurité, mais comment l'offrir à un employeur si dispersé? »

Nous avons trouvé une solution : une conférence en matière de santé et de sécurité, avec des ateliers portant sur des questions qui s'appliquaient précisément aux municipalités de la Région du Nord-est.

« Nous avons pensé qu'il serait idéal de les regrouper sous un seul toit, non seulement afin de les sensibiliser aux problèmes et de leur donner des renseignements, mais aussi pour qu'ils puissent partager leurs connaissances et leur expérience. C'était une occasion à la fois d'apprendre et de partager des idées. »

M<sup>me</sup> Roy a ajouté que pour qu'un programme de santé et de sécurité soit efficace, il doit y avoir un engagement de la part du plus haut niveau de la direction. Par conséquent, les maires et les administrateurs ainsi que les entrepreneurs étaient invités à la conférence. Plus de 100 délégués de 24 municipalités ont pris part à des ateliers qui ont porté sur la tolérance zéro; la diligence raisonnable; l'établissement d'une infrastructure de santé et de sécurité; et les dix commandements des surveillants.



Pauline Roy  
Directrice de la Région du  
Nord-est  
Travail sécuritaire NB

On a offert de précieux renseignements dans le cadre des ateliers et le maire de Caraquet, Antoine Landry, a raconté l'histoire touchante et personnelle d'un accident mortel au travail. Il a expliqué ce qu'il a ressenti quand il a dû annoncer la mauvaise nouvelle à la famille du travailleur décédé, et comment son décès a touché ses collègues et la communauté toute entière. « Ça été un point tournant tragique. »

M<sup>me</sup> Roy a précisé que l'amélioration de la santé et de la sécurité au niveau des municipalités a un effet non seulement sur les personnes qui administrent la ville ou le village et les employés à leur service, mais également sur la communauté en entier. « Les municipalités servent de modèle à la communauté. En adoptant et en encourageant de bonnes pratiques de santé et de sécurité, elles donnent l'exemple et nous espérons que les autres employeurs le suivront », a-t-elle affirmé.

Compte tenu du nombre de participants et des commentaires positifs que nous avons reçus, la conférence en matière de santé et de sécurité à l'intention des municipalités dans le Nord-est de la province peut être considérée comme une réussite.

« Les participants ont reçu beaucoup de renseignements, et nous prendrons des mesures pour les aider à mettre leurs nouvelles connaissances en pratique », a indiqué M<sup>me</sup> Roy.

« La conférence illustre parfaitement l'engagement de Travail sécuritaire NB à atteindre ses objectifs relativement au but en matière de service en offrant des programmes et des services efficaces aux travailleurs et aux employeurs. Je tiens à féliciter la Région du Nord-est d'avoir adopté cette approche novatrice envers la prestation des services », a indiqué la vice-présidente aux Services de travail sécuritaire, Shelly Dauphinee.

## *À l'aide de l'innovation et de la créativité, les employés de Travail sécuritaire NB continuent d'élaborer et d'offrir des programmes et des services qui non seulement satisfont aux besoins de ses clients, mais les dépassent.*

En 2010, Travail sécuritaire NB a créé 24 076 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts de réclamation (avis d'incident seulement ou facture d'un médecin sans demande d'indemnisation subséquente du travailleur). Il a pris une décision sur 12 507 réclamations, soit une augmentation de 2,2 % par rapport à 2009. De ces réclamations, 1 360 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 5 971 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 2 % comparativement à 2009, et 5 171 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 1,4 % par rapport à 2009.

Le nombre moyen de jours écoulés entre la date de la blessure et le premier chèque (en jours civils) pour les réclamations gérables a diminué de 6,7 % comparativement à 2009 (18,0 jours en 2010 par rapport à 19,3 jours en 2009).

En plus de maintenir deux sites Web ([www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca) et [www.securitejeunessenb.ca](http://www.securitejeunessenb.ca)) et y ajouter du nouveau contenu, le Service des communications de Travail sécuritaire NB prépare des publications pour les travailleurs et les employeurs. On retrouve un bulletin électronique chaque mois, soit *Cybernouvelles*; un bulletin intitulé *Contact*; un calendrier; deux rapports annuels (Travail sécuritaire NB et Caisse d'indemnisation établie en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*); le *Rapport aux intervenants*; des avis de danger-alerte et des alertes au risque;

des affiches; des dépliants; et des cartes de poche. Toutes les publications sont offertes dans les deux langues officielles et en 2010, les Services de traduction ont vu à la traduction de presque 390 000 mots.

Les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB ont tenu 11 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers afin de promouvoir ses services et d'en discuter.

Les employés de la Division des services de travail sécuritaire chargés de la prévention ont organisé 14 519 activités dans les secteurs de l'éducation, de l'ergonomie, de l'hygiène du travail, de la consultation générale et d'interventions par les agents de santé et de sécurité chez 2 953 entreprises.

À la fin de 2010, un total de 140 gros employeurs se servaient du *Formulaire 67* électronique – *Rapport sur l'accident ou la maladie professionnelle*. Le service en ligne a amélioré l'efficacité du processus de recueil de renseignements pour la prise de décision sur les réclamations.

En 2009, un outil de consultation en ligne a été conçu afin de permettre à Travail sécuritaire NB de consulter ses intervenants en ligne à l'aide d'un sondage et d'un outil de discussion électroniques. En 2010, on a achevé l'élaboration de l'outil de consultation en ligne, lequel a servi à recueillir des commentaires des intervenants internes et externes sur divers sujets.

## LE CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB REÇOIT UN AGRÉMENT DE LA CARF

Les centaines de travailleurs blessés qui se présentent au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB chaque année afin de recevoir des traitements sont entre bonnes mains. En 2010, la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) International a renouvelé l'agrément du Centre.

L'établissement, qui a reçu l'agrément pour une période maximale de trois ans, est le seul de son genre au Canada atlantique.

« Le Centre doit satisfaire à plus de 1 000 normes pour recevoir

l'agrément », a indiqué la responsable du Programme de rétablissement, Eileen Keating. « L'établissement a donc satisfait, voire dépassé, les attentes. »

Pour que le Centre reçoive le timbre d'approbation de l'organisme, une équipe de la CARF formée de pairs de l'industrie a effectué un examen sur place. Elle a consulté des employés, des clients et leur famille. Elle a également examiné les pratiques organisationnelles et la documentation appropriée; répondu à des questions; et suggéré des façons d'améliorer les activités et la prestation de services du Centre.



La responsable du Programme d'évaluation professionnelle, Coral Lovesey (à gauche), et la responsable du Programme de rétablissement, Eileen Keating (à droite), sont très fières du certificat d'agrément que la CARF a remis au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB, situé à Grand Bay-Westfield.

**BUT** *Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.*

## LA REPRISE DU TRAVAIL

### CIBLE

Le nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

### RÉSULTATS

Une diminution importante (9 %) de la durée des réclamations avec interruption de travail a eu lieu en 2010 par rapport à 2009, ce qui est conforme à la cible établie par le conseil d'administration.

En 2010, 96 % (4 496 clients) ont repris le travail immédiatement après leur réadaptation; 1,9 % (90 clients) n'ont pas été embauchés de nouveau lorsque leur réclamation a pris fin; et 2,1 % (97 clients) n'étaient pas capables de travailler à la suite de la blessure qu'ils avaient subie au travail et recevaient des prestations d'invalidité à long terme totale.

### Activités

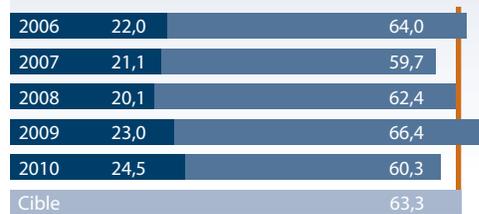
En 2010, Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 507 réclamations, soit une augmentation de 2,2 % par rapport

à 2009. De ces réclamations, 1 360 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 5 971 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 2 % comparativement à 2009, et 5 171 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 1,4 % par rapport à 2009.

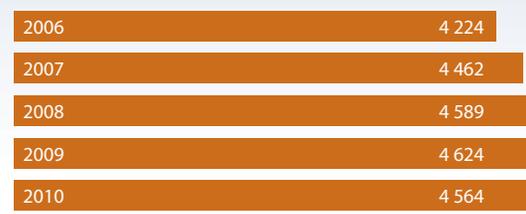
Le paiement moyen par réclamation s'est chiffré à 4 694 \$. Le salaire cotisable maximum des travailleurs blessés avec une réclamation avec interruption de travail, ou de leurs personnes à charge, s'élevait à 56 300 \$ selon 85 % de leur revenu net (revenu brut moins l'impôt sur le revenu, et les cotisations à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada).

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

### Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations

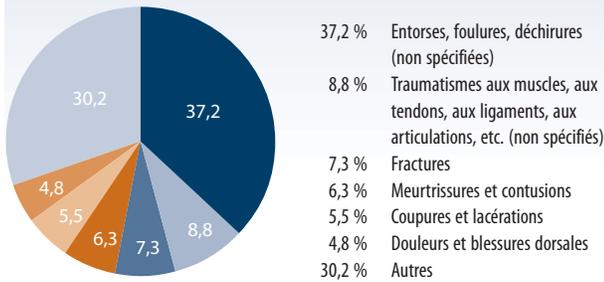


■ Nombre médian de jours  
■ Jours moyens

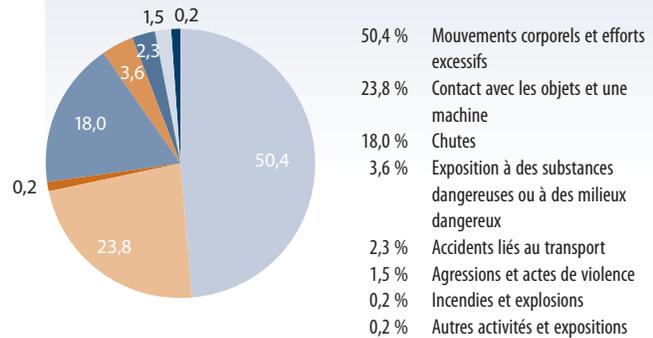


■ Nombre de réclamations

**Nature de la blessure – Réclamations avec interruption de travail**



**Nature de l'activité – Réclamations avec interruption de travail**



**PROFIL EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL**

En 2010, un total de 81 % des clients qui ont participé à un programme de reprise du travail ont fini par reprendre le travail de façon productive. Bien qu'il s'agisse d'un taux de réussite élevé, ce pourcentage est demeuré relativement stable depuis 2004.

En vue d'atteindre notre but relativement à l'amélioration constante de tous les services, on a chargé une ergothérapeute et analyste des programmes de réadaptation de Travail sécuritaire NB, Heather Murray, d'examiner des façons d'améliorer davantage les programmes de reprise du travail.

« Chaque cas est différent », a-t-elle affirmé. « Nous avons des lignes directrices générales, mais nous voulons savoir si nos ergothérapeutes devraient suivre des protocoles différents pour traiter les cas plus complexes. »

Selon ses constatations, les clients qui avaient obtenu un résultat élevé sur le *Questionnaire sur la douleur et les activités* avaient un taux de réussite de reprise du travail inférieur relativement au programme de reprise du travail. Le *Questionnaire* est un outil de dépistage pour déterminer les facteurs de risque pouvant entraîner une invalidité prolongée chez un client.

« Nous essayons donc de trouver de meilleures façons de distribuer les ressources et d'accorder davantage de ressources aux clients qui présentent des risques élevés », a-t-elle déclaré.

Les constatations indiquent également que les clients qui avaient repris le travail de façon transitoire (en même temps que leur traitement actif en clinique) par rapport à ceux qui avaient repris le travail de façon graduelle (après leur traitement) connaissaient un meilleur taux de réussite, surtout s'ils avaient obtenu un résultat plus élevé sur le *Questionnaire*. Elle a précisé que lors d'une reprise du travail transitoire, le client a l'appui des cliniciens de la clinique, ainsi que de l'ergothérapeute qui l'aide au lieu de travail.

« L'ergothérapeute examine habituellement les capacités fonctionnelles du client et établit un programme qui lui permettra d'augmenter graduellement ses tâches et ses heures jusqu'à ce qu'il puisse effectuer toutes ses tâches. Il s'assure également que l'employeur comprend le but du programme afin qu'il puisse aider son employé à reprendre le travail en toute sécurité. »

Les programmes de reprise du travail transitoire permettent aussi aux travailleurs de mettre en pratique dans leur milieu de travail naturel ce qu'ils ont appris à la clinique, comme les stratégies de gestion de la douleur et la bonne mécanique corporelle.

On a partagé les résultats positifs par rapport aux programmes de reprise du travail transitoire avec les cliniques et les programmes qui offrent des traitements aux clients, ainsi qu'avec les responsables de cas qui coordonnent leurs soins, et ce, afin de les encourager à offrir le programme si cela convient.

« Ce genre de programme jouera un rôle clé pour aider les travailleurs blessés à surmonter des obstacles et à retrouver la vie dont ils jouissaient avant leur accident, et ce, plus rapidement. »



Une cliente du Centre de rééducation, Jennifer Gregan, est observée par son ergothérapeute, Brittany Cameron, alors qu'elle coupe les cheveux de son physiothérapeute, John Brown.

*Travail sécuritaire NB est engagé à promouvoir et à mettre en œuvre des pratiques de pointe en matière de réadaptation médicale afin d'aider les travailleurs blessés à se rétablir, et à reprendre le travail rapidement et en toute sécurité.*

2010, un total de 4 346 travailleurs blessés ont reçu ces services.

Le modèle de continuum des soins de Travail sécuritaire NB pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, aussi rapidement que possible. L'évaluation continue du modèle permet de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2010, Travail sécuritaire NB a évalué les services de conditionnement au travail, les traitements multidisciplinaires et les services de reprise graduelle du travail. Les évaluations ont donné lieu à des améliorations de la qualité, y compris des modifications liées à la pratique clinique afin d'améliorer les résultats par rapport à la reprise du travail.

Les blessures à l'épaule représentent un nombre important de blessures subies au travail au Nouveau-Brunswick. Elles entraînent souvent une invalidité prolongée et une opération qui n'est pas nécessaire. Dans le cadre d'une initiative conjointe entre la Société médicale du Nouveau-Brunswick et des cliniques de physiothérapie privées, on a élaboré des plans de soins pour les blessures à l'épaule à partir des meilleures pratiques en physiothérapie et de la gestion médicale. Ces plans de soins ont été mis en œuvre dans le cadre d'un projet pilote dans la Région du Sud-ouest d'octobre 2009 à septembre 2010. La durée des réclamations, l'imagerie et les

opérations ont connu une réduction considérable. Les plans de soins seront mis en œuvre dans toutes les autres régions et Travail sécuritaire NB élargit son réseau de chirurgiens orthopédistes et de physiothérapeutes spécialisés dans les blessures à l'épaule afin d'appuyer cette mise en œuvre. L'organisme travaille aussi avec la Société médicale du Nouveau-Brunswick en vue d'élaborer des plans de soins pour les blessures au dos.

En 2010, Travail sécuritaire NB a terminé un deuxième projet pilote, notamment la thérapie de l'augmentation de la motivation. Il surveille les résultats des programmes de plans de soins pour les blessures à l'épaule et de la thérapie de l'augmentation de la motivation, et les évalue par rapport aux besoins des travailleurs blessés. Les deux programmes ont donné des résultats positifs. Par ailleurs, onze employés ont obtenu leur agrément en tant que moniteurs de thérapie de l'augmentation de la motivation et un poste de responsable d'équipe a été créé à titre de projet pilote.

En 2010, Travail sécuritaire NB a continué à promouvoir son programme de prévention des lésions musculo-squelettiques en aidant les employeurs à mettre en œuvre des programmes ergonomiques; en offrant de l'éducation pour réduire le nombre de lésions musculo-squelettiques; et en surveillant la conformité. On a

#### Nombre de réclamations traitées en 2010 selon la catégorie (en milliers)

Avec interruption de travail		Assistance médicale seulement		Aucun paiement effectué	
2005	6,3	2005	5,6	2005	13,8
2006	6,0	2006	5,9	2006	13,4
2007	6,1	2007	5,7	2007	14,0
2008	6,5	2008	5,7	2008	13,7
2009	6,1	2009	5,3	2009	12,5
2010	6,0	2010	5,2	2010	12,8

mis l'accent sur les blessures au dos et à l'épaule, en visant surtout les efforts excessifs déployés lors de la manutention de matériaux propre aux industries ciblées. Après trois ans, les résultats indiquent qu'il y a eu une diminution générale de 3 % des blessures au dos, au cou et aux épaules, ainsi qu'une réduction de 20 % des lésions musculo-squelettiques dans les supermarchés.

Par ailleurs, Travail sécuritaire NB verse des prestations de pension et d'invalidité à long terme aux travailleurs qui sont atteints d'une invalidité résiduelle par suite de leur blessure. À la fin de l'exercice, il versait une pension à 1 072 travailleurs blessés pour un accident survenu avant 1982 et des prestations d'invalidité à long terme à 2 603 travailleurs blessés. Des prestations de pension ont été accordées à 558 conjoints survivants ou personnes à charge.

Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés une approche intensive spécialisée en matière de réadaptation par le biais de ses programmes de rétablissement et d'évaluation professionnelle, à partir de son établissement de soins situé à Grand Bay-Westfield. En 2010, un total de 762 clients ont été admis pour des traitements, et 574 d'entre eux ont reçu des traitements pendant au moins une semaine. De ce nombre, 12,89 % ont repris le travail de façon complète, 51,92 % ont repris le travail de façon graduelle ou ont repris un travail modifié, et 17,25 % étaient prêts à reprendre le travail lorsqu'ils ont quitté l'établissement.

Pendant l'exercice, le conseil d'administration a entrepris un examen approfondi des politiques en matière de reprise du travail de Travail sécuritaire NB. Sept politiques ont été mises à jour, notamment :

- la Politique n° 21-413, intitulée Reprise du travail – Responsabilités et obligations à l'égard du réemploi, qui informe les intervenants du lieu de travail de leurs responsabilités, de leurs droits et de leurs obligations en matière de réemploi relativement au processus de reprise du travail, et assure qu'ils respectent les exigences législatives;

- la Politique n° 21-414, intitulée Reprise du travail – Médiation par une tierce partie, qui communique le rôle de Travail sécuritaire NB dans une médiation pour aider le travailleur blessé à reprendre le travail avec l'employeur au moment de l'accident;
- la Politique n° 21-417, Définition d'un emploi convenable, qui détermine les emplois qui satisfont à la définition d'« emploi convenable » conformément à la *Loi sur les accidents du travail*;
- la Politique n° 21-418 – Incitations à la reprise du travail, qui détermine qui est admissible aux incitations qui favorisent la reprise du travail;
- la Politique n° 21-419, Communications en réadaptation, qui facilite la communication entre toutes les parties qui jouent un rôle dans la réadaptation du travailleur blessé, et informe les employeurs de leur obligation à l'égard du réemploi et de leur obligation de procéder à une adaptation raisonnable;
- la Politique n° 21-420, intitulée Reprise du travail – Principes, qui avise les parties des principes qu'on doit suivre pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail;
- la Politique n° 21-421, Réadaptation professionnelle, qui donne un aperçu du processus de réadaptation professionnelle, des critères pour avoir droit aux services de réadaptation professionnelle et des outils de planification.

Par ailleurs, le conseil a affecté des ressources à l'évaluation de deux projets pilotes portant sur les incitations à la reprise du travail, qui avaient pour but d'aider un plus grand nombre de travailleurs blessés à reprendre le travail ou à avancer dans leur emploi. Par le biais de groupes de discussion qui ont eu lieu avec des clients ainsi que de l'analyse des coûts et des avantages, il a déterminé que le programme d'incitation à la recherche d'emploi atteignait les résultats voulus et par conséquent, il est devenu un programme permanent tandis que le programme d'incitation relative à l'invalidité à long terme n'atteignait pas ses objectifs et on a donc mis fin au projet pilote.

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



■ Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation  
■ Paiements d'assistance médicale

**Paiements au titre des prestations**  
(en millions)



■ Paiements de l'exercice courant  
■ Paiements des exercices antérieurs

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

## L'ÉQUILIBRE

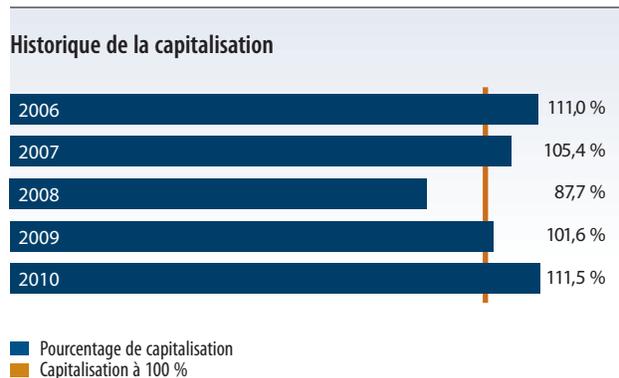
### CIBLE

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

### RÉSULTATS

#### Dette provisionnée et portefeuille de placements

Les placements détenus pour satisfaire aux obligations futures au titre des prestations pour des blessures antérieures ont atteint 995,0 millions de dollars à la fin de 2010, ce qui représente une dette provisionnée de 111,5 %. Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit un rendement annuel de 10,68 %.



### Objectifs de rendement

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

#### Objectifs de rendement

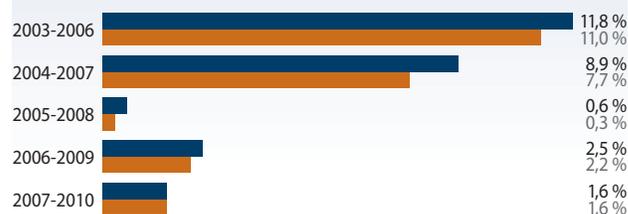
##### Objectif 1



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

#### Objectifs de rendement

##### Objectif 2



## PROFIL EN MATIÈRE D'ÉQUILIBRE

Au début janvier chaque année, les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB envoient le Formulaire 100, intitulé *Rapport de la feuille de paie de l'employeur*, à tous les employeurs inscrits et cotisés annuellement. Ces derniers déclarent leurs salaires cotisables réels de l'année précédente et donnent une prévision des salaires pour l'année en cours. Le formulaire préimprimé doit être rempli et retourné au plus tard le 28 février afin d'éviter une amende pour production en retard.

Dans le cadre d'efforts continus en vue d'améliorer les services que Travail sécuritaire NB offre à ses clients, en 2007, on a entrepris un projet spécial pour élargir le processus annuel de déclaration des salaires afin de permettre l'entrée en ligne, la validation et la réception des données. Le *Formulaire 100* électronique a été mis en œuvre en 2008.

En plus de simplifier le processus de déclaration des salaires et de présentation de rapports pour les employeurs cotisés annuellement, le formulaire électronique a simplifié les procédés administratifs internes pour les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB.

« L'augmentation de l'efficacité a permis aux employés de consacrer plus de temps aux services de soutien qu'ils offrent aux employeurs », a indiqué le responsable des Services des cotisations, Claude Savoie.

« L'objectif principal du *Formulaire 100* électronique est d'améliorer l'efficacité en automatisant la mise à jour des renseignements de base de l'employeur ainsi que les autres renseignements qui n'ont pas trait à la facturation. L'objectif est atteint en offrant une option en ligne pour remplir le *Formulaire 100* annuel et l'envoyer électroniquement à Travail sécuritaire NB », a expliqué M. Savoie. Il a ajouté que les employeurs peuvent avoir accès au site du début janvier jusqu'au mois d'avril en utilisant leur numéro d'employeur et le code d'accès imprimé sur le *Formulaire 100*.

« Le nombre d'employeurs qui utilisent le *Formulaire 100* électronique a augmenté chaque année et est passé de 11,56 % en 2008 à 17,50 % en 2010. Les Services des cotisations sont persuadés que de plus en plus d'employeurs se serviront du formulaire électronique à l'avenir. »



*Le conseil d'administration doit assurer un leadership solide pour protéger l'avenir de Travail sécuritaire NB en équilibrant les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible. Les membres*

### **Taux de cotisation moyen**

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2010, qui se chiffre à 2,08 \$, représente une augmentation de 0,05 \$ par rapport au taux de 2009. Malgré cette augmentation, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick continue à être le plus bas au Canada atlantique.

### **Aperçu des résultats financiers**

Travail sécuritaire NB a enregistré un excédent de 105,5 millions de dollars en 2010, comparativement à un excédent de 129,2 millions de dollars en 2009. L'excédent est attribuable à des revenus de placements supérieurs à ceux qui avaient été prévus ainsi qu'à des coûts de réclamation et des frais d'administration inférieurs à ceux qui avaient été prévus. Les revenus de placements réels se sont chiffrés à 10,68 %, comparativement aux revenus prévus au budget de 7,12 %. Les coûts de réclamation et les frais d'administration réels se sont élevés à 188,7 millions de dollars, ce qui est inférieur de 24,0 % aux coûts de réclamation et aux frais d'administration prévus au budget de 248,2 millions de dollars. En raison de ces

résultats d'exploitation, la position de capitalisation de Travail sécuritaire NB s'est chiffrée à 122,2 millions de dollars ou 111,5 %.

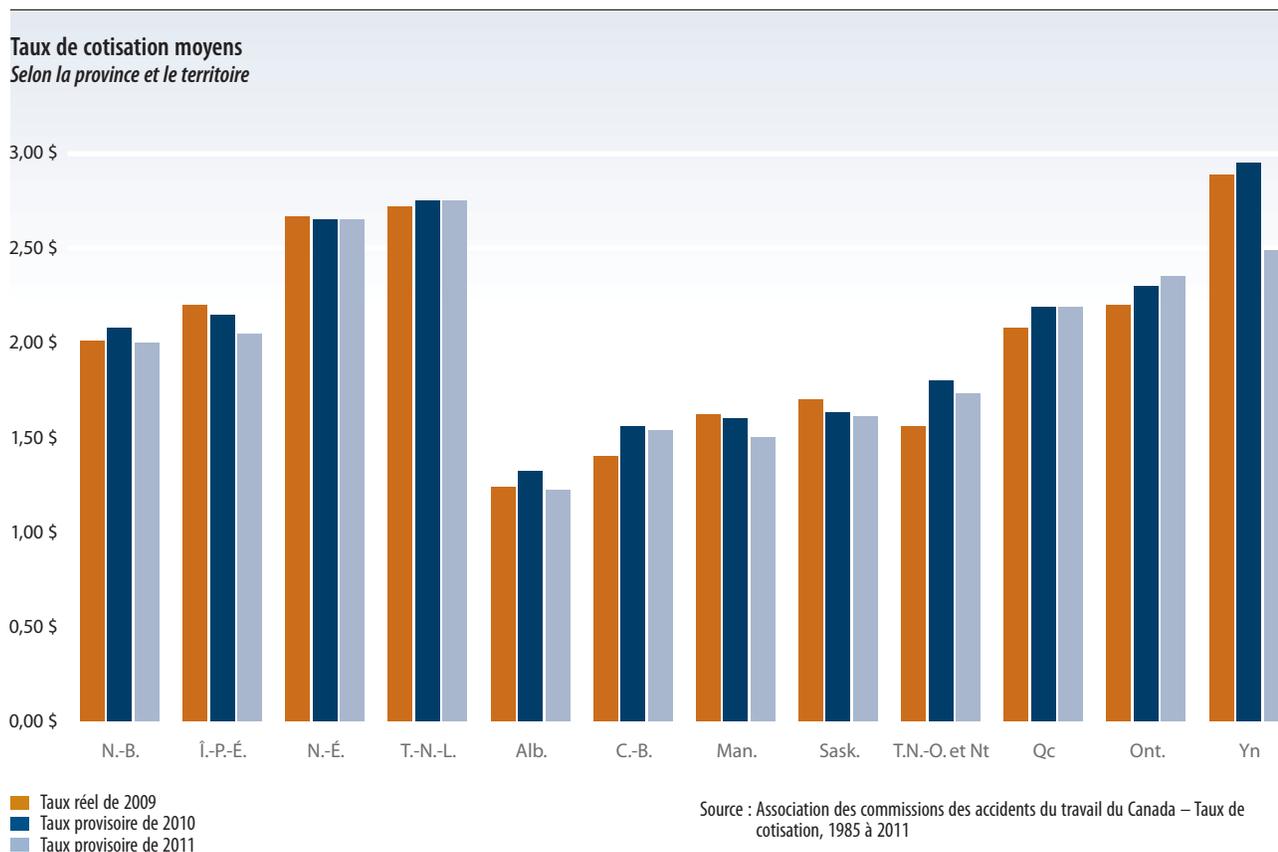
### **Activités**

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 136,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 0,6 % par rapport aux prestations de 136,1 millions de dollars versées en 2009.

Travail sécuritaire NB a mené 316 enquêtes en 2010, qui ont donné lieu à des économies estimatives au titre des réclamations actuelles et futures de 1,6 million de dollars. Ces enquêtes servent non seulement à dépister et à prévenir la fraude et l'abus, mais à recueillir des renseignements pour aider les Services de prise de décision et de prestations à prendre des décisions.

Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 773 152 \$ et les travailleurs blessés ont reçu 245 974 \$ en dommages-intérêts supplémentaires.

*du conseil sont nommés à partir de la communauté d'intervenants et appelés à partager leurs connaissances, leur expérience et leurs compétences afin de servir le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB dans les limites des paramètres législatifs et de promouvoir la santé et la sécurité de tous les Néo-Brunswickois.*



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

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

## LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

### CIBLE

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

### RÉSULTATS

#### Satisfaction et engagement

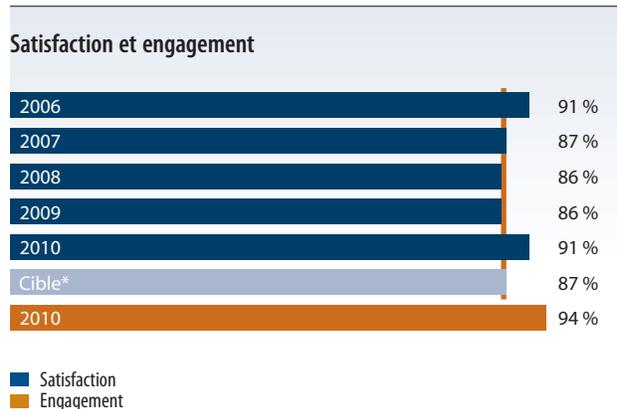
En 2010, un total de 91 % des employés qui ont répondu au sondage annuel sur la satisfaction des employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ». Il s'agit d'une augmentation par rapport aux deux dernières années, ainsi que d'une augmentation comparativement à la

moyenne pour les cinq dernières années de 87 % (2005 à 2009).

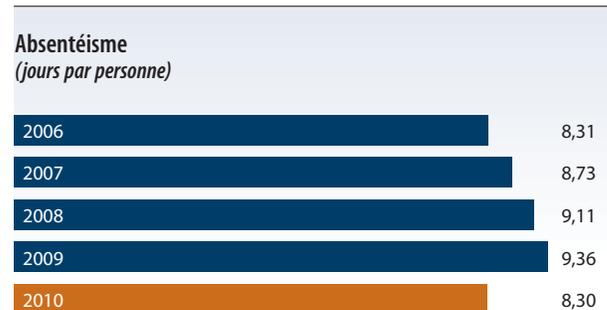
L'engagement des employés a également augmenté en 2010. Une question mesurant l'engagement des employés a révélé que 94 % de nos employés étaient engagés envers leur travail et estimaient que leur travail était très utile, faisait une différence et contribuait aux buts de l'organisme. (Seules les données pour trois ans sont disponibles pour mesurer l'engagement des employés.)

#### Absentéisme

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 8,3 jours, soit une légère diminution par rapport à la moyenne de cinq exercices de 8,4 jours.



\*La cible est établie pour la « satisfaction » uniquement. L'« engagement » n'a été ajouté comme indicateur qu'en 2009.



## PROFIL EN MATIÈRE DE SATISFACTION ET D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

« Quand il est question d'attirer et de retenir une main-d'œuvre qualifiée, on doit reconnaître les avantages d'un bon programme de mieux-être », a indiqué la directrice des Ressources humaines, Edith Savoie.

« Afin d'attirer les meilleurs et les plus brillants à votre organisme, il faut démontrer que vos employés vous importent. Il faut comprendre le lien entre la satisfaction des employés et leur mieux-être. Un employé qui croit que son employeur accorde une priorité à son bien-être général tirera plus de satisfaction de son travail », a-t-elle ajouté. À Travail sécuritaire NB, le pourcentage de satisfaction au travail est élevé. En 2010, un total de 91 % des employés qui ont répondu au sondage sur la satisfaction des employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ».

Travail sécuritaire NB appuie un programme de mieux-être très actif. La présidente du comité de mieux-être de Travail sécuritaire NB à Saint John, Debbie Kay, a indiqué que le programme comprend tous les aspects du bien-être, c'est-à-dire les aspects mental, physique, émotionnel, social et spirituel.

« Puisque la plupart des personnes passent une grande partie de leur journée au travail, voilà la parfaite occasion pour éduquer les employés au sujet d'habitudes de vie saines », a-t-elle précisé. Un programme de mieux-être complet devrait toucher aux éléments suivants : le dépistage systématique (glucose, cholestérol, tension artérielle, etc.); les activités physiques; l'abus d'alcool ou d'autres drogues; la gestion du poids; l'abandon du tabac; la gestion du temps; la planification financière; et la gestion du stress.

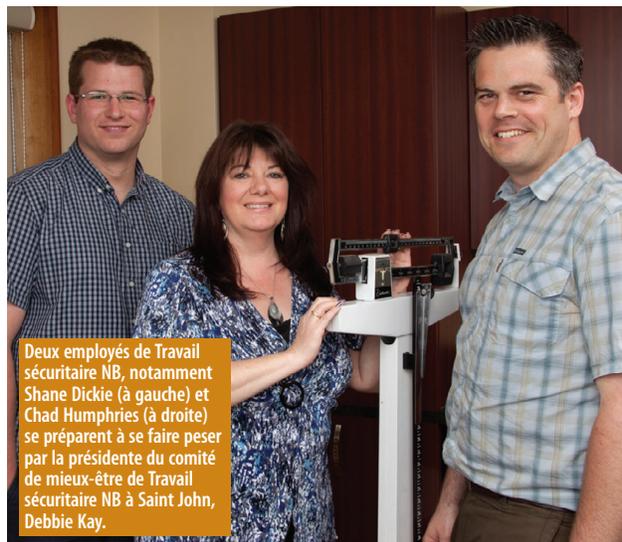
Les façons d'offrir le programme peuvent varier, comme des dîners-causeries; des avis par courriel; la collaboration avec des services et installations communautaires; et des concours amicaux. Par exemple, le comité de mieux-être d'un bureau de Travail sécuritaire NB a organisé un concours de perte de poids du genre *The Biggest Loser*. Le concours était d'une durée de six semaines et environ 13 % des employés y ont pris part. On a remis une trousse d'information aux participants qui contenait une foule de renseignements sur la nutrition et les exercices. Les séances de pesage individuelles avaient lieu chaque semaine et les résultats étaient confidentiels. Un prix a été remis au gagnant, déterminé par le pourcentage le plus élevé de poids perdu. Les commentaires ont été très positifs et la perte de poids totale s'est chiffrée à 52 livres.

D'autres activités de mieux-être à Travail sécuritaire NB comprennent des cliniques de dépistage (glucose, cholestérol et tension artérielle); la vaccination contre la grippe; du tai-chi à l'heure du dîner; du yoga; des cours d'entraînement; ainsi que des dîners-causeries portant sur des sujets comme la nutrition; la marche nordique; l'autodéfense; les pratiques parentales positives; et la sécurité à la maison et en cas d'incendie.

« Des activités du genre sont une excellente façon de rehausser le moral et de susciter un esprit de camaraderie parmi les employés. Il s'agit d'une occasion pour les employés de s'entretenir dans le cadre d'une activité non liée au travail et de s'entraider afin d'atteindre un but commun », a précisé M<sup>me</sup> Kay.

« Bien que le mieux-être soit la responsabilité de tous, c'est-à-dire l'employé, sa famille, la communauté, l'employeur et le gouvernement, il est également mutuellement avantageux. Des employés en meilleure santé représentent une réduction des coûts et une plus grande productivité pour les employeurs, et allègent les pressions sur le système des soins de santé en général. Des employés en meilleure santé sont des employés plus heureux. Cette règle s'applique à la maison comme au travail. Au travail, ces employés éprouvent souvent une plus grande satisfaction et participent plus. Leur niveau de stress est réduit. Cela améliore donc la qualité du temps passé en famille ou avec des amis ainsi que les relations avec ces derniers. »

Un programme de mieux-être actif et efficace est l'une des raisons pour lesquelles les employés considèrent Travail sécuritaire NB comme un bon employeur.



Deux employés de Travail sécuritaire NB, notamment Shane Dickie (à gauche) et Chad Humphries (à droite) se préparent à se faire peser par la présidente du comité de mieux-être de Travail sécuritaire NB à Saint John, Debbie Kay.

*Pour atteindre ses buts et offrir les meilleurs services possibles à ses intervenants, Travail sécuritaire NB doit maintenir une main-d'œuvre satisfaite et engagée. Ainsi, il offre à ses employés un programme*

### Santé et sécurité

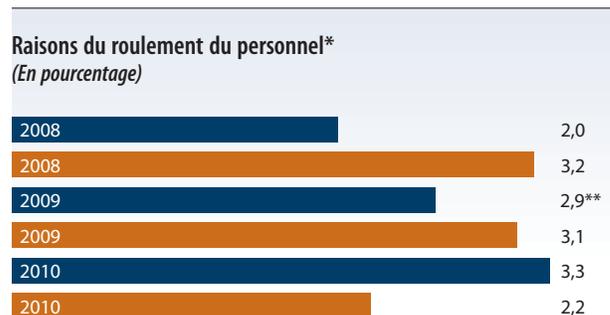
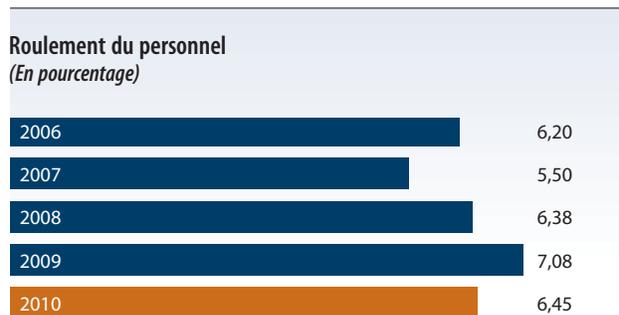
Un total de 12 réclamations ont été acceptées en 2010, ce qui équivaut à 2,66 réclamations acceptées par 100 équivalents temps plein (ETP). Le nombre de réclamations par 100 ETP est inférieur à la moyenne de cinq ans, soit 3,42. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption de travail totalisant 77 jours, et des coûts se chiffrant à un peu plus de 28 000 \$. En 2010, l'indice de santé et de sécurité de notre sondage se chiffrait à 87 %. Les responsables examineront les résultats individuels afin de tenter d'améliorer cette moyenne.

### Roulement du personnel

En 2010, un total de 29 employés ont quitté l'organisme. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 6,45 %, ce qui est supérieur à la moyenne de cinq exercices de 5,75 %. Dix employés ont pris leur retraite, ce qui représente 2,2 % du taux de roulement.

### ACTIVITÉS

- Une somme de 572 025 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 30 ateliers, cours et séances d'information, qui comptaient un total de 256 participants.
- Le programme des chefs de demain permet de déceler les employés qui démontrent des qualités de chef et d'aider les personnes qui occupent déjà un poste de direction. En 2010, deux employés ont commencé à participer au programme.
- Un total de 95 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.
- Un total de cinq directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
- Un total de 78 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer.



■ Raisons volontaires  
■ Retraite

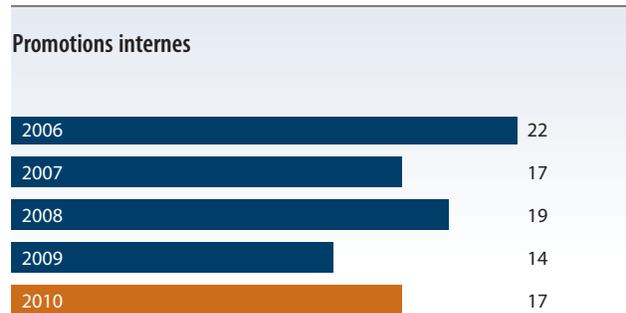
\*Ne comprend pas les personnes qui ont quitté pour un problème lié au rendement ou en raison du décès.

\*\*Ce chiffre a été redressé du Rapport aux intervenants 2009.

*adéquat et diversifié de mieux-être qui touche à tous les aspects de leur bien-être physique, psychologique, social et émotionnel.*

- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base. Les activités comprenaient :
  - des défis d'activité physique (cours d'entraînement et club de marche);
  - la distribution de bulletins, de dépliants et du calendrier du mieux-être 2010;
  - des dîners-causeries portant entre autres sur accroître son optimisme; l'autodéfense; la marche nordique; le sommeil réparateur; les troubles affectifs saisonniers; la planification financière; vivre en santé; le yoga; la danse hip hop; et l'analyse du glucose et du cholestérol.
- Un total de 16 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés.
- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 14 employés : 8 employés ont repris le travail par le biais du programme de reprise graduelle du travail; 1 est demeuré au travail grâce à des modifications apportées à son lieu de travail;

- 2 ont abandonné le programme; et 3 poursuivent toujours le programme.
- Des activités du programme de santé et de sécurité ont compris :
  - l'examen de directives et de procédures relatives à la violence en milieu de travail, ainsi que la création d'un outil pour déterminer et gérer l'escalade de la violence;
  - l'établissement d'un programme pour les services qui utilisent des outils et du matériel afin d'assurer la conformité avec les exigences législatives;
  - la surveillance des progrès quant à la réduction des glissements, des trébuchements et des chutes, ainsi que des lésions attribuables au travail répétitif; l'examen et la révision de procédures d'urgence relatives à la prise d'otages; et l'établissement d'un calendrier de séances de formation sur les façons de reconnaître et de prévenir des situations d'abus et de menaces ainsi que d'y faire face.
- La réunion générale annuelle et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 62 employés et à 11 retraités.



## RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

### 5 années de service

Dianna Allain	Elesha Milne
Pauline Aubé	Pierre Rail
Cynthia Clarke	Denis Rioux
Norma Doucette	Lance Ritchie
C. Patrick Graham	Nadine Robichaud
Todd Hickey	Maurice St-Pierre
John Hurley	Pascal Thébeau
Luc Mazerolle	Tracy VanWart



Première rangée, de gauche à droite : Tracy VanWart, Nadine Robichaud, Elesha Milne et Norma Doucette.  
À l'arrière, de gauche à droite : Maurice St-Pierre, Pascal Thébeau et Denis Rioux.

### 10 années de service

Mark Allan	Stephanie Manzer
John Baird	Julie Robichaud
Cindy Losier	Carl Sawyer
Michael MacFarlane	



De gauche à droite : Stephanie Manzer et Michael MacFarlane.

### 15 années de service

Anna Allebone	Kevin Sears
Claire Blanchard	Julie Thériault
Tim Petersen	Philip Traverse



De gauche à droite : Anna Allebone et Tim Petersen.

### 20 années de service

Paul Bourque	Melody Mladineo
Dana Brown	Bill Nichol
Monique Doucet	Nancy Petersen
Pierre Frenette	Andrea Ryerson
Roger LeBlanc	Sandra Soucy
Dianne Losier	



Première rangée, de gauche à droite : Nancy Petersen, Monique Doucet et Dianne Losier.  
À l'arrière, de gauche à droite : Sandra Soucy, Melody Mladineo et Andrea Ryerson.

### 25 années de service

Jeanne Burns  
Monique Connolly  
Michel Daigle  
Marianne Duguay

Michel Fournier  
Gilles Moreau  
Rose-Marie Thibodeau  
Wanda Woodcock



De gauche à droite : Rose-Marie Thibodeau, Gilles Moreau, Michel Fournier et Monique Connolly.

### 30 années de service

Monique Albert  
Etta Connell  
Carol Cormier  
Marie-Reine Godbout  
Susan Hebert  
Kathy Logan

Coral Lovesey  
Lynn Pinfold  
Andy Rauska  
Dennis Sennett  
Jackie Theriault  
Neil Waddell



Première rangée, de gauche à droite : Andy Rauska, Carol Cormier, Monique Albert et Dennis Sennett.  
À l'arrière, de gauche à droite : Jackie Theriault, Susan Hebert, Marie-Reine Godbout, Kathy Logan et Etta Connell.

### 35 années de service

Terry Craig

### 40 années de service

Kathleen Evans



De gauche à droite : Kathleen Evans et Terry Craig.

### Employés reconnus pour leur retraite en 2010

(Ne comprend pas seulement les employés qui ont pris leur retraite en 2010)

Reginald Arsenault  
Ray Blanchard  
Lucille Chamberland  
Marina Forestell  
Ronald Grenier  
Armand Hébert

Murielle Lapierre  
Paul LeBreton  
Bruce Messer  
Pauline Savoie  
Alice Starkey



De gauche à droite : Ronald Grenier, Armand Hébert, Alice Starkey, Reginald Arsenault et Marina Forestell.

# TRIBUNAL D'APPEL

## OBJECTIF

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

## CIBLE

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

## RÉSULTATS

Le Tribunal a connu des réussites et, malheureusement, des revers relativement au nombre d'appels à être inscrits à l'horaire. Nous avons été en mesure d'augmenter le nombre d'audiences pendant plusieurs mois, ce qui a donné lieu à une réduction du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire, pour atteindre un niveau qu'on n'avait pas vu depuis 2006. Cependant, en raison du temps mis à nommer des membres de comités d'appel et du grand nombre d'appels reçus, surtout vers la fin de l'exercice, nous n'avons pu réduire le nombre d'appel à être entendus que de 3,6 %. La période nécessaire pour inscrire les appels à l'horaire a été réduite de

17 % par rapport à 2009, bien que le délai de traitement général ait augmenté depuis en raison du plus grand nombre de décisions à traiter.

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

## Le Tribunal est formé des personnes suivantes :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, sept vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. Il y a actuellement 21 membres à temps partiel.

« Je suis d'avis que l'adoption de nouvelles méthodes et les améliorations en 2010 porteront des fruits en ce qui a trait au nombre d'appels à être inscrits à l'horaire et aux délais de traitement en 2011. Le Tribunal continuera toujours à chercher des façons d'améliorer le système, et grâce au dévouement et à la clairvoyance des responsables et des employés du Tribunal, on pourra continuer à trouver de nouvelles solutions opportunes aux obstacles auxquels le Tribunal fait face. »

~ Ronald E. Gaffney, président du Tribunal d'appel



- Dans le cadre des activités du Tribunal, 12 employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

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

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

**Le Tribunal d'appel offre les services suivants :**

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

**Audiences du comité d'appel**

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du

comité d'appel sont définitives et formulées par écrit, sous réserve uniquement d'un appel devant la Cour d'appel. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

**Comité de trois personnes**

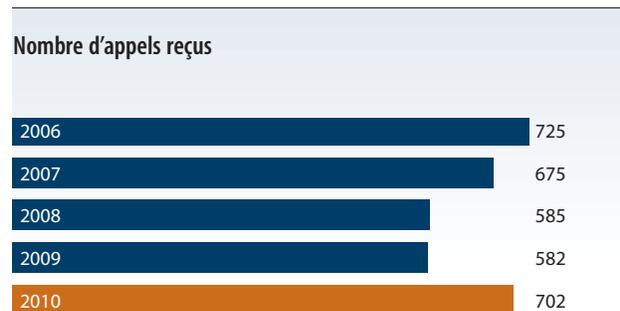
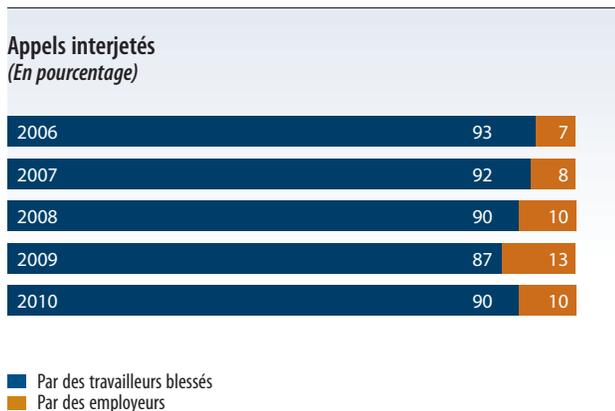
Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes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

**Comité formé d'une seule personne**

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

**FAITS SAILLANTS**

- Le nombre d'appels reçus a augmenté de 20,6 % par rapport à 2009.
- Le nombre d'appels traités et résolus a augmenté de 24,4 % comparativement à 2009.
- Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a diminué de 3,6 % par rapport au dernier exercice.

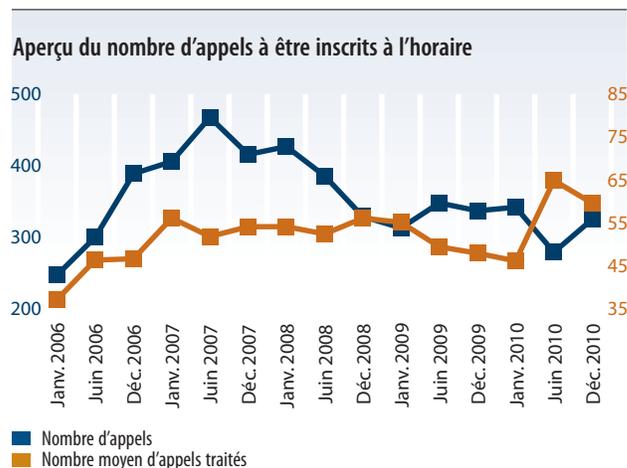
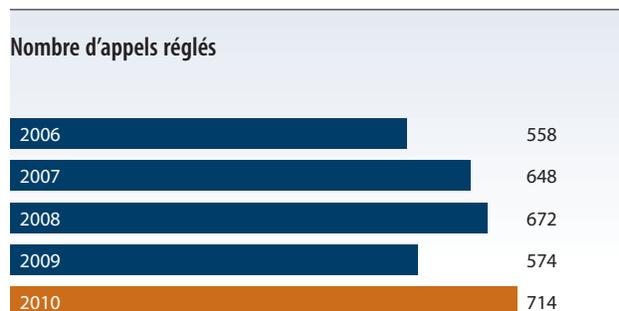


Résultats des appels					
	2006	2007	2008	2009	2010
Acceptés	68 %	67 %	68 %	68 %	68 %
Acceptés en partie	3 %	5 %	6 %	5 %	6 %
Refusés	28 %	25 %	25 %	26 %	26 %
Retirés (à l'audience)	1 %	3 %	1 %	1 %	0 %

- La période nécessaire pour qu'un appel soit inscrit à l'horaire a été réduite de 17 % comparativement à 2009.
- Le délai de traitement général d'un appel a augmenté de 5,8 % par rapport à 2009.
- Le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté de 5 % comparativement à 2009, où il avait augmenté de 2,9 %, et de 29 % par rapport à 2008. Les augmentations en 2008 et en 2009 étaient en grande partie en raison de mauvais temps aux endroits prévus pour des audiences. Bien que peu d'appels aient été remis à plus tard en raison de mauvais temps en 2010, la raison principale de l'augmentation était attribuable à des membres de comité d'appel et des représentants de parties à l'appel qui n'étaient pas disponibles. Nous continuons à surveiller les appels remis à plus tard afin d'éviter des augmentations semblables à celles connues aux exercices antérieurs et à essayer de réduire le nombre en général.
- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a diminué de 2 %. Ce nombre avait également légèrement diminué l'exercice précédent. En 2008, il avait augmenté de 30 %. Les appels retirés sont en grande partie attribuables au fait qu'on retire des appels au lieu de les remettre à plus tard après avoir reçu de nouveaux renseignements qui doivent être examinés par la personne

qui a pris la décision initiale. De plus, il arrive souvent que les personnes faisant appel qui ne sont pas représentées déposent une demande d'appel avant de demander l'aide d'un défenseur des droits du travailleur ou de l'employeur. Après avoir demandé de l'aide, ces personnes retirent parfois leur appel pour donner à leur représentant le temps d'examiner le dossier et d'obtenir d'autres renseignements, qu'elles enverront à Travail sécuritaire NB pour des fins d'examen.

- Les nouveaux vice-présidents nommés à la fin de 2009 ont terminé leur orientation. Deux nouveaux membres de comité d'appel ont été nommés au Tribunal en août 2010.



## FAITS EN BREF

Nombre d'employeurs cotisés	14 300
Salaires assurable / cotisable maximum	56 300
Taux de cotisation moyen provisoire	2,08 \$
Taux de cotisation moyen réel	2,12 \$*
Appels reçus	702
• interjetés par des travailleurs (ou leur représentant)	632
• interjetés par des employeurs (ou leur représentant)	70
Appels réglés	714
Nombre de réclamations créées (peut comprendre les réclamations sans demande de prestations)	24 076
Réclamations notées, aucune prestation versée	12 818
Réclamations jugées	12 507
Réclamations avec interruption de travail	5 971
Réclamations sans interruption de travail	5 171
Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail	60,3
Paiement moyen par réclamation	4 694 \$
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement (réclamations gérables)	19,3
Nombre d'inspections des lieux de travail	8 765
Nombre d'ordres donnés (infractions à la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> )	7 325
Nombre d'enquêtes sur des accidents graves	243**
Nombre d'accidents mortels se produisant	9***
Frais d'administration – sans compter les employeurs tenus personnellement responsables, et Santé et sécurité au travail ( <i>en milliers</i> )	23 861 \$
Frais d'administration – Santé et sécurité au travail ( <i>en milliers</i> )	8 451 \$
Revenu des cotisations ( <i>en milliers</i> )	168 427 \$
Total du revenu tiré des cotisations ( <i>en milliers</i> )	200 836 \$
Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant ( <i>en milliers</i> )	118 385 \$
Paiements effectués au titre des réclamations pour des blessures de l'exercice courant et des exercices antérieurs ( <i>en milliers</i> )	136 866 \$
Frais engagés au titre des réclamations pour des blessures de l'exercice courant et des exercices antérieurs ( <i>en milliers</i> )	148 747 \$
Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés ( <i>en milliers</i> )	889 760 \$
Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables ( <i>en milliers</i> )	148 064 \$
Salaires cotisables ( <i>en milliers</i> )	7 989 086 \$
Taux de rendement du marché du portefeuille	10,68 %

\*Le taux de cotisation annoncé pour 2011 se chiffre à 2,00 \$.

\*\*Comprend les accidents mortels, les fractures (sauf les doigts et les orteils) et toute autre blessure nécessitant une admission à l'hôpital (amputations, brûlures, etc.).

\*\*\*Cinq accidents mortels liés au travail sont survenus en 2010; deux décès des suites d'une blessure ou d'une maladie professionnelle antérieure; et deux décès acceptés en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter des renseignements à jour. Reflète des données au 1<sup>er</sup> avril 2011.

# COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

## NUMÉROS SANS FRAIS

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

1 800 222-9775

Ligne d'information à l'intention des médecins

1 877 647-0777

N° de télécopieur sans frais (Réclamations)

1 888 629-4722

## LIEUX ET NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR DES BUREAUX

### Saint John

Bureau principal, Services des cotisations et Unité d'information  
(Adresse postale pour tous les bureaux de Travail sécuritaire NB)

1, rue Portland

Case postale 160

Saint John, NB E2L 3X9

Téléphone : 506 632-2200

### Tribunal d'appel

Téléphone : 506 632-2200

Télécopieur : 506 738-4104

### Dieppe

30, rue Englehart, pièce F

Téléphone : 506 867-0525

Télécopieur : 506 859-6911

### Bathurst

Place Bathurst Mall

1300, avenue St. Peter, pièce 220

Téléphone : 506 547-7300

Télécopieur : 506 547-7311 ou 506 547-2982

### Grand-Sault

166, boulevard Broadway, pièce 300

Téléphone : 506 475-2550

Télécopieur : 506 475-2568

### Adresses électroniques

Tribunal d'appel : [tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca](mailto:tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca)

Service des communications : [communications@ws-ts.nb.ca](mailto:communications@ws-ts.nb.ca)

Services des cotisations : [assessment.cotisations@ws-ts.nb.ca](mailto:assessment.cotisations@ws-ts.nb.ca)

[www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca)

Imprimé au Nouveau-Brunswick, juillet 2011

ISBN – 978-0-9809342-9-8

ISSN – 1924-8407