



« Les plus petites choses comptent. »



Résultats de fin d'exercice 2010

Plan stratégique et évaluation des risques 2010-2015

Atteindre nos buts

Introduction

Travail sécuritaire NB s'engage à assurer des normes de gouvernance et d'administration parmi les plus élevées. La direction est donc heureuse de présenter les résultats de fin d'exercice de Travail sécuritaire NB au conseil d'administration. Le présent document résume les progrès de l'organisme vers l'atteinte de ses cinq buts stratégiques, de ses cibles et de ses stratégies tels qu'ils ont été établis lors du processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques du conseil. De plus, le document donne des mises en garde quant aux risques que le conseil continue de gérer ou de surveiller.

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.

Contenu

Sommaire des résultats	2
But en matière de sécurité	4
But en matière d'équilibre	9
But en matière de service	15
But en matière de reprise du travail	19
But en matière de satisfaction et d'engagement des employés	22
Évaluation des risques	25
Notes et coordonnées	29

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 stratégiques

But

Cibles annuelles¹⁴

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

L'équilibre

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

- Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Le service

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

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

La reprise du travail

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

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

La 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.

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

Atteindre nos buts

Résultats	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Cible	Cible atteinte
Taux de blessures*								
Tous les accidents pour chaque 100 ETP	3,79	3,48	3,49	3,43	3,18	3,25	<3,48	✓
Accidents avec interruption de travail pour chaque 100 ETP au Canada	2,56	2,39	2,24	2,12	1,82	n.d.	<Canada	✓
Accidents avec interruption de travail pour chaque 100 ETP au Nouveau-Brunswick	1,42	1,33	1,36	1,36	1,29	n.d.		
Les blessures subies au travail sont inévitables.** (Pourcentage d'accord)								
Travailleurs blessés	–	–	–	65 %	71 %	66 %	<moyenne de cinq ans	↓
Travailleurs en général	–	–	–	55 %	52 %	55 %		↑
Employeurs inscrits	–	–	–	57 %	61 %	57 %		↓
Employeurs non inscrits	–	–	–	51 %	61 %	60 %		↓
Capitalisation								
Pourcentage de capitalisation	102,3 %	111,0 %	105,4 %	87,7 %	101,6 %	111,5 %	100,0 %	✓
Actif (en milliers)	920 221 \$	1 035 703 \$	1 065 513 \$	930 357 \$	1 065 966 \$	1 186 370 \$	–	–
Passif (en milliers)	899 878 \$	933 320 \$	1 011 037 \$	1 061 216 \$	1 049 211 \$	1 064 152 \$	–	–
Satisfaction des clients (Pourcentage satisfaits)								
Travailleurs blessés	82 %	80 %	83 %	81 %	78 %	77 %	80 %	✗
Employeurs inscrits	83 %	84 %	84 %	84 %	82 %	79 %	80 %	✗
Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations*								
Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	59,9	64,0	59,7	62,4	66,4	60,3	63,3	✓
Satisfaction et engagement des employés (Pourcentage d'accord)								
Satisfaction	87 %	91 %	87 %	86 %	86 %	91 %	87 %	✓
Engagement**	–	–	–	91 %	91 %	94 %	<moyenne de cinq ans	↑

*Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus à jour.

**Cible à être établie en 2012.

La sécurité

BUT

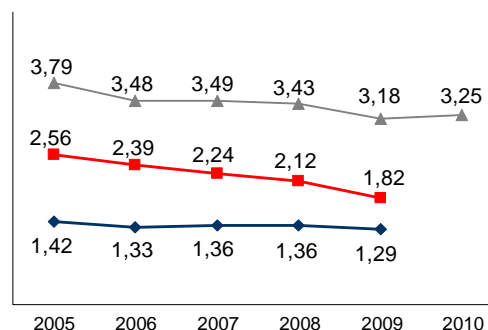
Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une réduction du taux global de blessures subies au travail et à une diminution de la perception que les blessures subies au travail sont inévitables au Nouveau-Brunswick.

CIBLES ANNUELLES

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

Taux de blessures

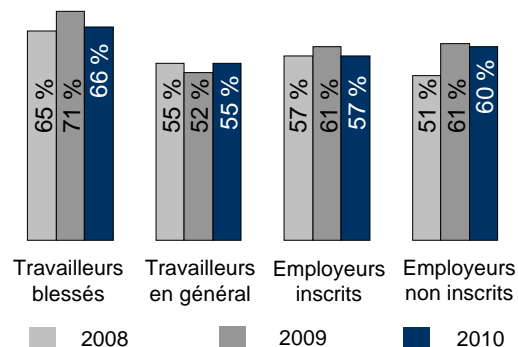
(Blessures pour chaque 100 ETP)



- ▲ Toutes les blessures pour chaque 100 ETP (cible < 3,48^{11, 10})
- Blessures avec interruption de travail au Canada¹¹
- ◆ Blessures avec interruption de travail au N.-B. (cible < Canada)¹¹

Les accidents du travail et les blessures subies au travail sont inévitables³

(Pourcentage d'accord)



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

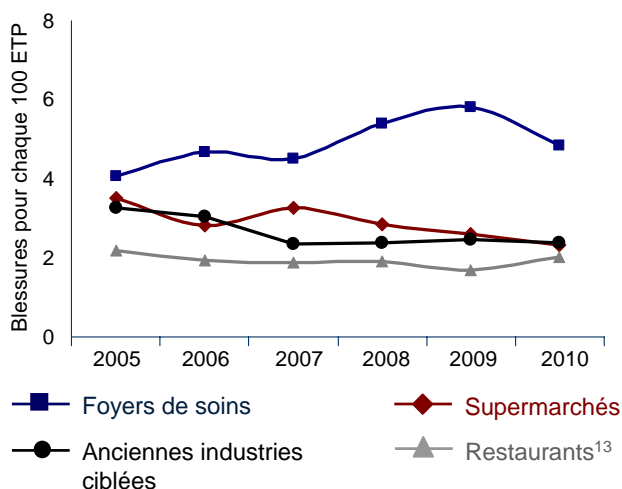
Cibler les industries à risques élevés

Résultats

- En 2010, Travail sécuritaire NB a concentré ses efforts sur trois industries qui comportaient un nombre élevé d'accidents, des coûts d'accidents élevés ou des risques graves liés au travail, soit les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants. Il a rencontré des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions relatives aux accidents; recommander des meilleures pratiques; et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité.

- Le taux de blessures avec interruption de travail des industries ciblées actuelles est inférieur à la moyenne de cinq ans de 3,01 pour les supermarchés (2,33 en 2010) et de 4,90 pour les foyers de soins (4,84 en 2010), et il est légèrement plus élevé pour les restaurants (2,02 en 2010 par rapport à la moyenne de cinq ans de 1,92).

Taux de blessures des industries ciblées^{1,10} (Blessures avec interruption de travail)



- Depuis la mise en œuvre du programme axé sur les industries ciblées en 2002, le taux de blessures pour les anciennes industries ciblées s'est chiffré à 2,39, soit un taux inférieur à la moyenne de cinq ans de 2,70 et au taux de blessures de la province.
- Travail sécuritaire NB a des ententes de financement avec deux associations de sécurité au Nouveau-Brunswick. Les deux associations remettent un passeport pour attester toute la formation qu'un travailleur a reçue pendant sa carrière.
 - La New Brunswick Construction Safety Association a remis 16 617 certificats de participation (augmentation de 1,3 %) et 3 899 nouveaux passeports (diminution de 0,8 %).
 - L'Association de sécurité de forêt du Nouveau-Brunswick a remis 2 888 certificats de participation (augmentation de 16,3 %) et 754 nouveaux passeports (diminution de 33,7 %).

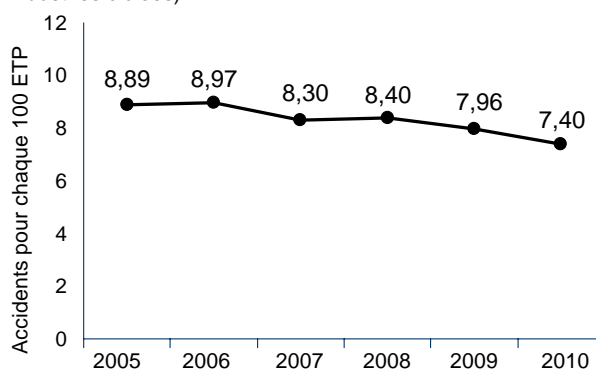
Établir des interventions intensives au niveau des entreprises

Résultats

- Travail sécuritaire NB détermine les entreprises qui feront l'objet d'une intervention ciblée selon une gamme de données, de sondages et de renseignements qualitatifs. Les services offerts sont fondés sur les besoins individuels de l'entreprise. Le nombre de blessures avec interruption de travail des entreprises ciblées se chiffre à 7,40, soit une diminution de 7 % depuis 2009.

Taux de blessures des entreprises ciblées¹

(Blessures avec interruption de travail de toutes les industries ciblées)



Activités

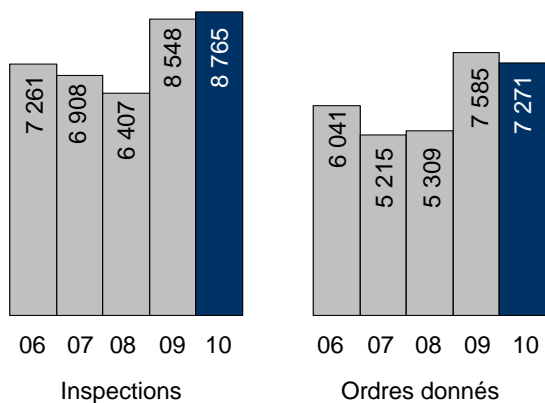
- Les efforts de prévention de Travail sécuritaire NB ont donné lieu à 14 519 activités dans les secteurs de l'éducation, de l'ergonomie, de l'hygiène, de la consultation et d'interventions par les agents de santé et de sécurité chez 2 953 entreprises, soit une diminution de 6,4 % et de 4,9 % respectivement par rapport à 2009.
- Travail sécuritaire NB a présenté 503 ateliers à des lieux de travail. Les sujets traités ont compris 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 (SIMDUT); ainsi que la santé et la sécurité des jeunes travailleurs.

Maintenir des normes de sécurité au Nouveau-Brunswick

Résultats

- Le gouvernement a modifié deux règlements en matière de santé et de sécurité en 2010, soit :
 - le *Règlement 96-105*, intitulé le *Règlement sur les mines souterraines*, le 1^{er} octobre 2010. Les modifications comprenaient de nouvelles exigences relatives à la qualité de l'air, à la suppression des incendies et à la formation des salariés;
 - le *Règlement général 91-191*, qui intègre des modifications apportées à la protection contre les chutes à compter du 1^{er} janvier 2011.
- Les mesures de vérification du respect des lois en matière d'hygiène et de sécurité ont donné lieu à :
 - 2 454 inspections de lieux de travail en 2010, soit une augmentation de 6,2 % par rapport à 2009;
 - 8 765 inspections de lieux de travail en 2010, soit une augmentation de 2,5 % comparativement à 2009;
 - 7 271 ordres donnés en 2010, soit une réduction de 4,1 % par rapport à 2009.

Conformité à la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail¹



- Le conseil d'administration a approuvé la mise sur pied d'un comité technique formé d'intervenants afin de permettre la consultation et la surveillance relativement aux modifications législatives et réglementaires dans l'industrie de la construction.

Activités

- Travail sécuritaire NB a recommandé des modifications législatives au gouvernement en ce qui a trait :
 - aux règlements régissant les opérations forestières;
 - aux règlements régissant l'industrie du gaz naturel liquéfié;
 - à des dispositions générales de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de la *Loi sur les accidents du travail*.

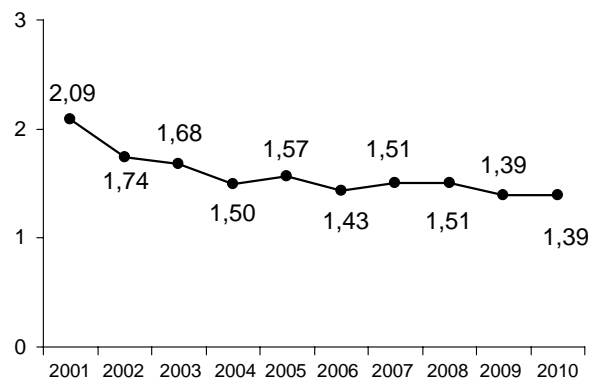
Créer une culture de travail sécuritaire par le biais des jeunes, de l'éducation et du marketing social

Résultats

- Travail sécuritaire NB continue à avoir un effet positif sur les réclamations avec interruption de travail de jeunes travailleurs. Le taux de blessures, qui se chiffre à 1,39, est inférieur à la moyenne de cinq ans de 1,48 et a diminué en général depuis les dix dernières années.

Réclamations avec interruption de travail chez les jeunes travailleurs¹

(Pour chaque 100 travailleurs âgés entre 15 et 24 ans)



Activités

- Environ 104 000 élèves ont reçu des renseignements en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB au cours de l'année scolaire 2009-2010, soit une augmentation de 19,9 % par rapport à l'année scolaire précédente.
- Les initiatives principales à l'intention des jeunes ont compris :
 - l'accès à www.securitejeunessenb.ca pour les enseignants et les élèves afin d'obtenir des renseignements, des ressources et des liens relatifs à la sécurité au travail;
 - un partenariat avec des Centres Service Canada pour jeunes afin de faciliter la distribution de ressources en matière de santé et de sécurité à l'intention des jeunes;
 - un partenariat avec le ministère de l'Éducation afin d'élaborer et de mettre en œuvre des modules de sécurité pour les cours dans le secteur des métiers spécialisés et des technologies. Les modules seront obligatoires pour les élèves du secondaire et comprendront au moins cinq heures d'éducation en santé et en sécurité avant la fin du secondaire;
 - la coordonnatrice des programmes à l'intention de la jeunesse était présidente du concours provincial de sécurité sur le lieu de travail. Le concours est un partenariat entre le ministère de l'Éducation et Compétences Canada.
- La campagne de marketing social de Travail sécuritaire NB intitulée « Les plus petites choses comptent » a compris des annonces à la télévision pendant 11 semaines et à la radio pendant 13 semaines; de la publicité dans les patinoires et sur les autobus; une affiche; et le lancement d'un concours sur le site Web.
- Travail sécuritaire NB poursuit son partenariat avec la Fédération des travailleuses et travailleurs du Nouveau-Brunswick en vue de souligner le Jour de deuil, ainsi qu'avec la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail pour promouvoir la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail.
- Travail sécuritaire NB a lancé une campagne de sécurité intitulée « Attachez-vous pour la vie » afin de rappeler aux travailleurs qui conduisent des véhicules à moteur, comme des chariots élévateurs, des tracteurs et des pelles rétrocaveuses, de porter leur ceinture de sécurité. La promotion comprenait des annonces à la radio dans 16 secteurs pendant deux semaines, un communiqué, une lettre aux employeurs, un autocollant et une affiche. On a également fait la promotion de la campagne dans *Cybernouvelles*; dans le numéro d'automne du bulletin intitulé *Contact*; et sur la première page du site Web de Travail sécuritaire NB.
- Un total de 700 personnes ont participé à la 30^e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité et exposition commerciale de Travail sécuritaire NB. L'exposition commerciale comptait 38 exposants. On a présenté 26 ateliers à la conférence portant sur des sujets comme l'orientation de nouveaux travailleurs; les techniques d'entrevue pour les enquêtes sur les incidents; la sécurité des outils à main; et les maladies mentales au lieu de travail.
- Des travailleurs de plus de 75 % des municipalités de la Région du Nord-est ont participé à la première conférence régionale en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB, qui a eu lieu à Bathurst. Les ateliers portaient entre autres sur la diligence raisonnable; la tolérance zéro; et l'établissement d'une infrastructure de santé et de sécurité; et s'adressaient aux municipalités et aux entrepreneurs en construction.
- Trente commanditaires de la région et organismes du gouvernement, de concert avec Travail sécuritaire NB, ont accueilli la quatrième *Progressive Agriculture Safety Day^{MD}*. Un total de 795 personnes ont pris part à trois activités distinctes organisées de concert avec Pommes de terre NB en vue de renseigner les jeunes sur la santé et la sécurité à la ferme. Travail sécuritaire NB est le seul organisme au Canada atlantique à accueillir et à organiser ce programme de formation en sécurité nord-américain.

Orienter les activités de prévention en fonction de la nature des blessures

Résultats

- L'initiative en matière de lésions musculo-squelettiques de Travail sécuritaire NB a permis de réduire le taux des blessures au dos, au cou et aux épaules dans les industries ciblées. Il s'agit d'une réduction de 3 % pour toutes les industries et de 20 % pour les supermarchés ciblés.

Activités

- Travail sécuritaire NB met également en œuvre l'initiative au sein de l'industrie des soins de santé. On a entrepris la révision du programme Colonne en forme, et l'élaboration de lignes directrices et de codes de directives pratiques pour créer une infrastructure de prévention solide au sein des deux régies régionales de la santé.

Priorités législatives et en matière de politiques

- En 2010, afin de gérer les risques et de faire avancer le but en matière de sécurité, le conseil d'administration a approuvé la Politique n° 24-010, intitulée Poursuites en matière de santé et de sécurité.

L'équilibre

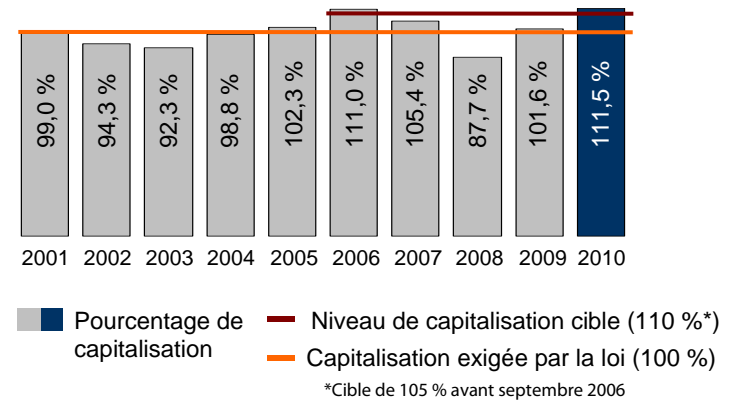
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Historique de la capitalisation²



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Suivre un processus de prise de décision méthodique relativement à la législation et aux politiques afin d'assurer un équilibre entre les prestations et les taux de cotisation

Résultats

- Le conseil d'administration a publié le *Plan stratégique et évaluation des risques 2010-2015*. Ce dernier présente 5 buts; 30 stratégies; 20 risques; et 89 priorités législatives ainsi qu'en matière de politiques, d'évaluation des politiques et d'engagement des intervenants.
- Le conseil a fixé le taux de cotisation moyen provisoire de 2011, qui se chiffrera à 2,00 \$ par tranche de 100 \$ des salaires. Il s'agit d'une réduction de 4 % par rapport à 2,08 \$ en 2010. La réduction est attribuable à une situation financière qui s'améliore, à des coûts des réclamations inférieurs et à un taux de blessures plus bas, et donnera lieu à une diminution du taux net pour environ 80 % des employeurs cotisés au Nouveau-Brunswick.
- Un total de 62 % des employeurs étaient entièrement d'accord ou plutôt d'accord pour dire que les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB étaient raisonnables.

Protéger l'intégrité financière du régime

Résultats

- Des enquêtes relatives à des erreurs de déclaration et à une mauvaise utilisation du système par des fournisseurs de services, des travailleurs blessés et des employeurs ont donné lieu à des économies se chiffrant à 1,6 million de dollars en coûts actuels et futurs liés aux réclamations. Un total de 316 enquêtes ont été effectuées en 2010, soit une augmentation de 12,1 % par rapport à 2009.

Activités

- Des employés chargés de la prise de décision sur les réclamations et de la gestion des réclamations ont reçu une formation sur les façons de relever les erreurs de déclaration et les incidences de mauvaise utilisation du système. On a également fait des présentations aux intervenants des paliers provincial et fédéral du gouvernement au sujet de l'importance des initiatives en vue de gérer les risques.

Continuer à rendre des comptes par le biais d'une surveillance, de vérifications et d'évaluations efficaces

Résultats

- Un total de 26 vérifications ont été entreprises en 2010 afin d'évaluer la conformité aux normes établies et d'atténuer toute lacune. De ces vérifications :
 - six ont atteint les objectifs de la vérification (aucune lacune n'a été relevée);
 - douze étaient en cours;
 - six se poursuivent sans cesse, ce qui permet de relever les lacunes et de les résoudre de façon continue;
 - deux ont été remises à 2011.

Activités

- Travail sécuritaire NB continue à rendre des comptes à ses intervenants en publiant :
 - un rapport annuel;
 - un rapport aux intervenants;
 - le *Plan stratégique et évaluation des risques*;
 - des rapports trimestriels.

Promouvoir la continuité et la prise de décision du conseil d'administration au moyen de l'évaluation des résultats des politiques

Résultats

- Conformément aux meilleures pratiques en matière d'élaboration et d'évaluation de politiques, le conseil a évalué le programme pilote d'incitations à la reprise du travail par le biais de groupes de discussion qui ont eu lieu avec des participants au programme ainsi que de l'analyse des coûts et des avantages du programme. Il a déterminé ce qui suit :
 - le programme d'incitation à la recherche d'emploi atteignait les résultats voulus et par conséquent, il est devenu un programme permanent;
 - 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.

- En 2010, l'*Énoncé de gouvernance* a été mis à jour afin :
 - de refléter les responsabilités du conseil en ce qui a trait à l'application de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*;
 - de clarifier le processus du conseil pour prendre des votes sur des décisions et pour ajouter des points relatifs à la gouvernance à l'ordre du jour;
 - de refléter les modifications apportées aux attributions des comités d'évaluation et d'inclure l'établissement d'un nouveau comité d'évaluation du Tribunal d'appel;
 - d'accorder du temps supplémentaire pour préparer les réunions.
- En juillet, on a mis à jour le protocole d'entente entre le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et Travail sécuritaire NB. Le protocole constitue une annexe de la Politique n° 41-002, intitulée *Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB*. Il donne des précisions sur les rôles et les responsabilités relativement aux nominations; aux modifications législatives et réglementaires; à la gouvernance générale; au règlement des réclamations et au processus d'appel; aux notes d'information sur les accidents et les enquêtes; aux conventions collectives; et aux affaires législatives.

Assurer l'engagement des intervenants relativement aux changements au niveau des politiques et de la législation

Résultats

- Le Comité consultatif des travailleurs blessés est un comité parrainé par Travail sécuritaire NB engagé à représenter les questions qui touchent les travailleurs blessés. En 2010, le Comité a donné son point de vue sur divers sujets, y compris les politiques de Travail sécuritaire NB portant sur les soins à domicile et l'indépendance; la prestation de services; la satisfaction des clients; les prestations versées aux jeunes travailleurs; et la santé et la sécurité au lieu de travail. Le Comité a également participé au processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques en soulevant des changements environnementaux et des questions auxquelles les travailleurs doivent faire face de nos jours.
- En 2010, Travail sécuritaire NB a organisé des groupes de discussion avec les travailleurs blessés et les employeurs de l'ensemble de la province afin d'obtenir leur point de vue sur :
 - la prestation de services;
 - la convivialité du site Web;
 - les incitations à la reprise du travail.

Activités

- Travail sécuritaire NB assure une consultation continue avec les intervenants des industries au moyen de comités techniques. Ces comités œuvrent dans les secteurs de l'hygiène du travail et de la construction.

Garantir une surveillance efficace du Tribunal d'appel

Résultats

- En 2010, on a effectué une étude indépendante du Tribunal d'appel dans le cadre de la structure de gouvernance de Travail sécuritaire NB. Les recommandations découlant du rapport comprenaient :
 - gérer le Tribunal selon des normes de rendement;
 - clarifier les responsabilités et la structure des rapports hiérarchiques;
 - déterminer des options pour la tenue d'audiences autres qu'un comité d'appel complet;
 - élaborer un processus qui permettrait au Tribunal et au conseil d'administration de recommander des modifications législatives qui seraient avantageuses pour tous les intervenants et amélioreraient l'efficacité.
- Selon l'enquête sur la satisfaction des clients, 83 % des travailleurs blessés et 79 % des employeurs inscrits savaient qu'ils avaient le droit de faire appel.
- Le Tribunal d'appel a reçu 702 demandes d'appel en 2010, soit une augmentation de 20,6 % par rapport à 2009. De ce nombre :
 - 90 % (632) provenaient de travailleurs blessés;
 - 10 % (70) étaient d'employeurs.
- Le Tribunal a résolu 714 appels, ce qui représente une augmentation de 24,4 % comparativement à 2009. De ce nombre, 421 appels ont été résolus par un comité d'appel et :
 - 68 % ont été acceptés;
 - 6 % ont été acceptés en partie;
 - 26 % ont été refusés.
- Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision aux parties à l'appel a augmenté de 5,8 % en 2010 en raison de l'augmentation du nombre d'appels.
- Selon l'enquête sur la satisfaction des clients, 44 % des travailleurs blessés et 53 % des employeurs inscrits qui avaient présenté un appel étaient satisfaits du délai entre l'appel et la réception de la décision.

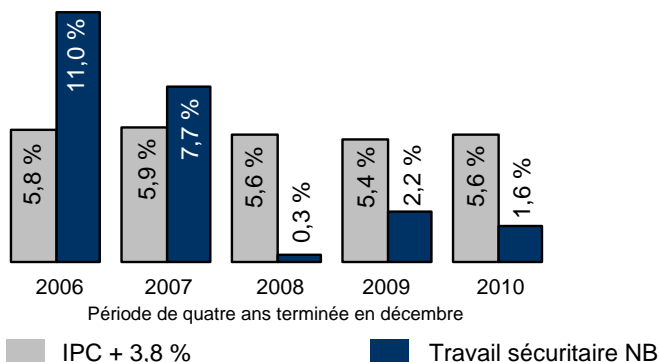
Assurer une approche méthodique relativement à la gestion des placements et financière, ainsi qu'à la planification financière et économique

Résultats

Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit des rendements de 4,8 % au quatrième trimestre de 2010, et de 10,7 % pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2010. Le marché des actions internationales a connu des augmentations importantes au quatrième trimestre de 2010. L'enthousiasme des investisseurs en actions a probablement été regonflé par la décision de la Réserve fédérale américaine de lancer une autre mesure d'assouplissement quantitatif et du gouvernement américain de maintenir les réductions d'impôt du gouvernement Bush.

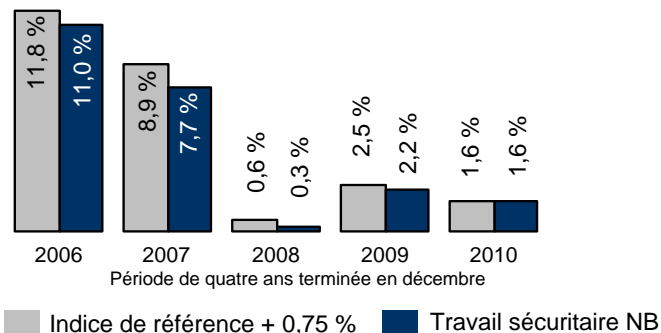
Objectif de rendement n° 1²

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.



Objectif de rendement n° 2²

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.



▪ Mercer (Canada) Limited a examiné un certain nombre d'aspects liés aux placements pour Travail sécuritaire NB. Son rapport comprenait ce qui suit :

- Une explication du rendement antérieur qui était conforme aux rapports du dépositaire des fonds d'investissement, soit la Northern Trust, et des employés. On a indiqué qu'il y avait une probabilité de 70 % d'atteindre l'objectif de l'IPC + 3,8 % sur une période de 25 ans et que la cible de valeur ajoutée de 0,75 % était justifiée étant donné l'ensemble de gestionnaires actuel.
- Des suggestions pour améliorer les politiques, que le conseil a l'intention d'adopter.

Activités

- Mise en œuvre du progiciel de modélisation actuariel appelé AXIS, suivie de :
 - la reproduction du passif à la fin de l'exercice 2009;
 - certains employés ont reçu une formation technique relativement au progiciel;
 - modélisation améliorée pour les activités d'évaluation de fin d'exercice 2010.
- Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB a retenu les services de Morneau Sobeco pour effectuer une étude de l'actif et du passif. L'étude est en cours et se terminera en 2011.

Maintenir la stratégie de capitalisation actuelle

Résultats

▪ Le niveau de capitalisation a augmenté pour atteindre 111,5 % au 31 décembre 2010, en raison de coûts des réclamations qui étaient inférieurs à ceux prévus et de l'amélioration des marchés financiers qui a eu un effet positif sur le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB. La Politique n° 37-100, intitulée Stratégie financière à long terme, énonce la stratégie de Travail sécuritaire NB pour maintenir la pleine capitalisation et une discipline quant aux placements malgré les conditions volatiles du marché.

- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2010 était supérieur de 3,3 millions de dollars au montant prévu au budget en raison des masses salariales qui étaient plus élevées que celles qui étaient prévues.
- Le total des dépenses pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2010 était inférieur de 59,5 millions de dollars au montant budgété. Les frais engagés au titre des réclamations étaient inférieurs de 58,2 millions de dollars aux frais budgétés. Les frais d'administration, du Tribunal d'appel et des obligations prévues par la loi étaient inférieurs de 1,3 million de dollars aux frais prévus au budget. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des revenus sur les dépenses de 105,5 millions de dollars par rapport à l'excédent des revenus sur les dépenses budgété de 8,1 millions de dollars.

Priorités législatives et en matière de politiques

- Afin de gérer les risques et d'appuyer le but en matière d'équilibre, le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes en 2010 :
 - Politique n° 41-002 – Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB;
 - Barème des frais n° 29-510 – Lunettes prescrites;
 - le Barème des frais n° 29-550 – Allocations pour soins personnels;
 - le Barème des frais n° 29-557 – Vêtements et chaussures.

Actif et passif ² (en millions)		
Année	Actif	Passif
2005	920,2 \$	899,9 \$
2006	1 035,7 \$	933,2 \$
2007	1 065,5 \$	1 011,0 \$
2008	930,4 \$	1 061,2 \$
2009	1 066,0 \$	1 049,2 \$
2010	1 186,4 \$	1 064,2 \$

Remarque : Une version intégrale des états financiers vérifiés figure dans le *Rapport annuel de Travail sécuritaire NB 2010*.

LOI SUR L'INDEMNISATION DES POMPIERS

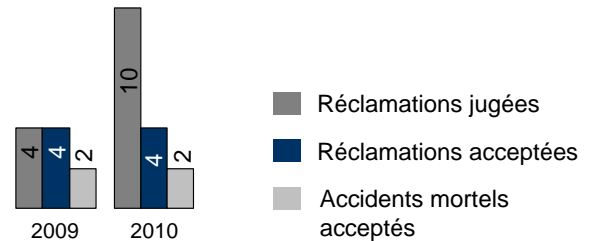
Application

- Travail sécuritaire NB voit à l'application de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*, qui a reçu la sanction royale le 19 juin 2009. La *Loi* prévoit une caisse d'indemnisation qui assure le versement de prestations aux pompiers rémunérés et volontaires qui :
 - succombent à une crise cardiaque qu'ils ont subie dans les vingt-quatre heures après avoir répondu à une urgence comme pompier ou deviennent invalides à la suite d'une telle crise cardiaque;
 - succombent à une maladie reconnue ou deviennent invalides à la suite d'une maladie reconnue et :
 - ont été pompiers pour au moins la période prescrite par règlement;
 - au cours de cette période, ils ont, en tant que pompier, régulièrement été exposés aux dangers inhérents aux incendies autres que les incendies de forêt.
- Bien que Travail sécuritaire NB veille à l'application de cette *Loi*, les employeurs de pompiers au Nouveau-Brunswick paient les coûts d'indemnisation à partir d'une caisse d'indemnisation et l'Assurance-maladie paie les frais médicaux découlant de cette *Loi*. Une fois qu'une réclamation est acceptée en vertu de cette *Loi*, les travailleurs blessés reçoivent les mêmes prestations et services que les travailleurs dont la réclamation a été acceptée en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

Réclamations

- En 2010, quatre réclamations avec interruption de travail et deux accidents mortels ont été acceptés en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Réclamations jugées¹



Remarque : 2009 représente une année partielle commençant en juin.

Aspect financier

- Les cotisations en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers* sont perçues des municipalités, des communautés rurales et des districts de services locaux chaque année, pour chaque pompier.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2010 s'est chiffré à 1,836 million de dollars. Cette somme représente une cotisation de 444 \$ pour 4 134 pompiers.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2010 s'est chiffré à 745 000 \$. Les coûts des réclamations se sont élevés à 610 000 \$. Les frais d'administration étaient de 135 000 \$. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des revenus sur les dépenses de 1,132 million de dollars.

Actif et passif ² (en milliers)		
Année	Actif	Passif
2009	23 \$	15 081 \$
2010	1 404 \$	15 330 \$

Remarque : Une version intégrale des états financiers vérifiés figure dans le *Rapport annuel de la caisse d'indemnisation établie en vertu de la Loi sur l'indemnisation des pompiers 2010*.

Le service

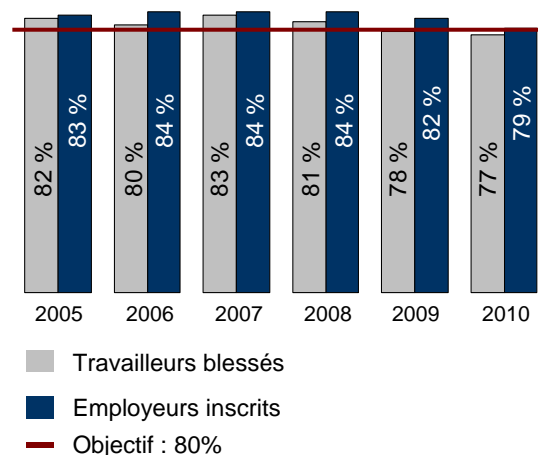
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

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

Satisfaction des clients³



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Mesurer et évaluer la satisfaction des clients et des intervenants à l'égard de la prestation des services

Résultats

- En 2010, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle ont démontré que la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits était légèrement inférieure à la cible, mais se situait dans la marge d'erreur, ce qui est normal pour ce type de sondage. Selon les résultats :
 - la satisfaction des travailleurs blessés se chiffrait à 77 %, soit une diminution de 1 % comparativement à 2009;
 - la satisfaction des employeurs inscrits était de 79 %, ce qui représente une diminution de 3 % par rapport à 2009.
- En plus de l'enquête téléphonique annuelle auprès des clients, le conseil d'administration a affecté des ressources à des groupes de discussion formés de travailleurs blessés et d'employeurs inscrits afin de :
 - trouver et de clarifier des éléments possibles de satisfaction des clients;
 - déterminer des mesures que Travail sécuritaire NB peut prendre en vue d'améliorer les résultats par rapport à la satisfaction des clients.

- La satisfaction des clients qui recevaient des traitements au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB s'est élevée à 87,2 % en 2010.

Activités

- Travail sécuritaire NB continue d'examiner et de rajuster les normes de service qui ont trait à la rapidité, à la communication et à la promotion des services.

Continuer à mettre l'accent sur la prestation des services aux clients de longue durée

Résultats

- Un total de 2 603 travailleurs blessés ont reçu des prestations d'invalidité à long terme, comparativement à 2 606 en 2009.
- L'analyse des données découlant du sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2010 a indiqué que les clients de longue durée avaient moins tendance à être satisfaits des éléments de satisfaction suivants que les autres travailleurs blessés :
 - le montant des prestations reçues;
 - la compréhension des besoins;
 - la rapidité du service;
 - la gestion efficace des problèmes.

Élaborer des normes quant à la prestation des services et évaluer le rendement par rapport à ces normes

Résultats

Le programme de gestion des opiacés a permis de réduire le nombre de nouveaux travailleurs blessés qui avaient besoin d'opiacés. En 2010, on a prescrit des opiacés à 1 617 travailleurs blessés dans le cadre de leur traitement, soit une diminution de 8,3 % par rapport à 2009. En 2010, Travail sécuritaire NB a adopté la même approche envers la gestion des médicaments destinés à traiter la douleur neuropathique. Au bout d'un an, le nombre de travailleurs blessés auxquels ces médicaments avaient été prescrits dans le cadre de leur traitement avait diminué de 5 %.

Investir dans des approches novatrices et rentables de prestation des services lorsqu'elles satisfont aux besoins des clients et des intervenants

Résultats

Un total de 2 366 employeurs ont payé leur cotisation par le biais du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels (CMSR) en 2010, soit une augmentation de 4,6 % comparativement à 2009. De ces employeurs, 96,4 % font parvenir leurs renseignements à Travail sécuritaire NB par Internet et 3,6 %, par télécopie.

Un total de 2 080 employeurs cotisés annuellement déclarent maintenant leurs salaires en ligne, soit une augmentation de 29,8 % comparativement à 2009. Il s'agit de 17,5 % de tous les employeurs inscrits.

Déclaration des salaires au moyen du Formulaire 100 électronique ²			
Année	Employeurs inscrits	Utilisateurs du formulaire électronique	Taux d'utilisation
2010	11 888	2 080	17,50 %
2009	11 482	1 602	13,95 %
2008*	11 517	1 331	11,56 %

*Première année du programme.

- Un total de 140 employeurs se servent maintenant du *Formulaire 67* électronique (E67 – *Rapport sur l'accident ou la maladie professionnelle*), soit une augmentation de 29,6 %.
- En 2010, Travail sécuritaire NB a remis 39 291 certificats d'employeur en règle, soit une augmentation de 42 % par rapport à 2009. Services Nouveau-Brunswick en a remis 88 % en ligne et par le biais de son bureau, et Travail sécuritaire NB en a remis 12 % directement aux clients.
- Un total de 3 340 travailleurs blessés ont utilisé le système électronique de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance et de paiement à la pharmacie, soit une diminution de 6,4 % comparativement à 2009.
- L'élaboration d'un système de facturation électronique et de transmission électronique de rapports de physiothérapie est en cours. Le système automatisera le paiement de factures et permettra de recueillir des renseignements selon un format qui facilitera l'analyse en vue d'améliorer les services. Un groupe de travail formé de fournisseurs de services de physiothérapie et d'employés de Travail sécuritaire NB s'est réuni en 2010. La mise en œuvre du système est prévue pour l'été 2011.

Activités

- Un total de 3 609 personnes étaient abonnées au bulletin électronique de Travail sécuritaire NB en 2010, soit une augmentation de 17,4 % par rapport à 2009.
- Une société de recherche indépendante a consulté des travailleurs, des employeurs et des intervenants afin d'évaluer la convivialité du site Web de Travail sécuritaire NB. Les commentaires des participants étaient en général positifs, mais on a indiqué que le site pourrait être amélioré en faisant ce qui suit :
 - en réduisant la quantité de texte;
 - en améliorant la navigation au moyen de meilleurs liens;
 - en rendant le site plus intuitif.

On intègre actuellement ces changements au site Web. De plus, on a amélioré le site :

- en établissant une salle de presse et en améliorant le bulletin électronique;

- en incluant la protection contre les chutes et le droit de refus dans la documentation en matière de santé et de sécurité;
- en élaborant une bannière et une page d'accueil pour les initiatives de marketing social.

Aider les clients à se retrouver dans le système en offrant des conseils, de l'aide et du soutien

Résultats

- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à 773 152 \$ et les travailleurs blessés ont reçu 245 974 \$ en plus de prestations d'indemnisation.
- Un total de 90 % des 160 248 appels reçus ont été répondus en moins de 20 secondes, soit une augmentation de 3 % par rapport à 2009, pour atteindre la norme selon laquelle on devrait répondre à 80 % des appels en moins de 20 secondes.

Activités

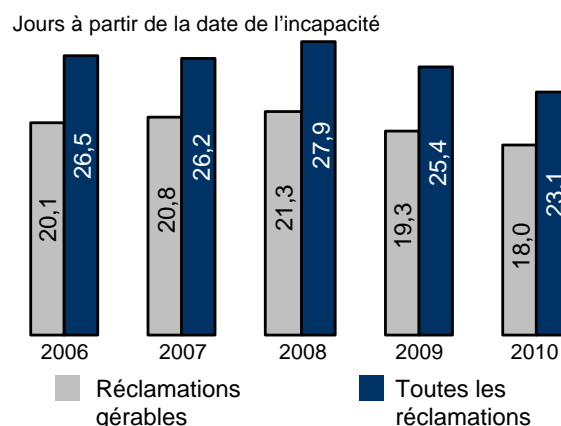
- Aucune plainte n'a été déposée en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en 2010, comparativement à une plainte en 2009. Travail sécuritaire NB continue à satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi* en offrant des renseignements, des ressources et des services dans les deux langues officielles.

Améliorer les processus de prise de décision afin de maximiser l'efficacité et de réduire le nombre de jours avant le premier chèque

Résultats

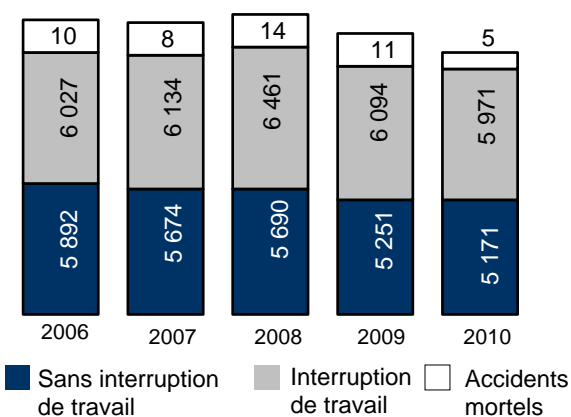
- En 2010, le nombre de jours avant la réception du premier chèque a diminué de 2,3 jours (9,0 %) pour toutes les réclamations et de 1,3 jour (6,8 %) pour les réclamations gérables, comparativement à 2009. Les facteurs qui ont contribué à la diminution comprennent :
 - l'usage accru des formulaires électroniques (E67);
 - la stabilité du personnel au sein du Service de prise de décision et de prestations;
 - la réorganisation de la charge de travail entre les employés existants afin que les agents d'indemnisation puissent accorder plus de temps au traitement des réclamations.

Jours écoulés avant le premier chèque de prestations^{1, 4}



- Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 507 réclamations en 2010, soit une augmentation de 2,2 % par rapport à 2009.
- En 2010, un total de 89,1 % des réclamations jugées ont été acceptées, soit une diminution comparativement à 92,8 % en 2009. Des réclamations acceptées :
 - 5 971 comprenaient une interruption de travail, ce qui représente une diminution de 2,0 % par rapport à 2009;
 - 5 171 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 1,5 % comparativement à 2009;
 - 5 étaient pour des accidents mortels acceptés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, ce qui représente une diminution de 54,5 % par rapport à 2009.

Réclamations acceptées selon la catégorie^{1, 5, 6, 12}



Affecter les ressources afin d'assurer la prestation efficace des services

Résultats

- Travail sécuritaire NB continue d'affecter des ressources en vue d'appuyer les initiatives de formation continue en médecine du travail. En 2010, il a appuyé les initiatives suivantes :
 - *www.grandroundsnow.com* (site en anglais seulement), qui offre une formation juste à temps dans le domaine de la médecine du travail par le biais de cours en ligne;
 - un nouveau cours qui porte sur l'évaluation rapide des blessures à l'épaule, au dos et au genou que le D^r Gozna a élaboré.
- Le Programme de rétablissement a élargi son équipe de spécialistes afin de comprendre un technicien en prothèses et en orthèses qui offre des services directement aux travailleurs blessés.

Priorités législatives et en matière de politiques

- Afin de gérer les risques et d'appuyer le but en matière de service, le conseil d'administration a approuvé les politiques et le barème des frais suivants en 2010 :
 - Politique n° 25-001 – Aide médicale – Principes;
 - Politique n° 25-002 – Aide médicale – Normes de soins
 - Barème des frais n° 29-215 – Services financiers aux conjoints survivants.

La reprise du travail

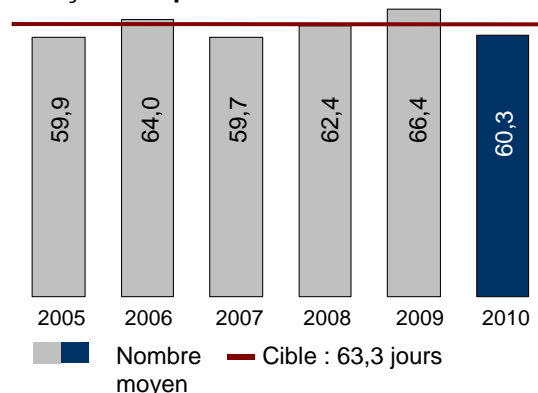
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

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.

Nombre de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations^{1, 10}



Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus à jour.

MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Offrir des services de gestion des réclamations en région qui sont rapides, efficaces et qui disposent des ressources adéquates

Résultats

- Travail sécuritaire NB effectue une vérification de la prestation des services de gestion des réclamations, et ce, à intervalles réguliers. La vérification effectuée en 2010 a démontré des résultats positifs et des taux élevés de conformité avec les 90 facteurs évalués. La vérification comprenait une évaluation de la conformité avec :
 - les normes de gestion des réclamations donnant lieu à une réduction de la durée moyenne des réclamations;
 - les normes en matière de documentation;
 - les normes en matière du contenu des communications.
- Le Programme d'évaluation professionnelle et le Programme de rétablissement ont obtenu un agrément de trois ans de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, un organisme international d'agrément pour les secteurs de la santé.

- Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a atteint la norme de trois semaines entre la date à laquelle le cas est adressé et l'admission dans 84,9 % des cas. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 57,3 % en 2009. L'augmentation a été possible grâce à des effectifs complets.

Établir un partenariat afin de sensibiliser les travailleurs, les employeurs et le public aux droits, aux responsabilités et aux bienfaits en ce qui a trait à la reprise du travail

Résultats

- La mise en œuvre de meilleures pratiques pour diagnostiquer et traiter les blessures est essentielle pour assurer une gestion efficace des réclamations. Avec les renseignements obtenus à partir d'outils spécialisés comme le questionnaire sur la douleur musculo-squelettique Orebro, Travail sécuritaire NB réussit à réduire le risque d'invalidité de longue durée par suite de facteurs psychosociaux après la blessure et améliore les résultats par rapport à la reprise du travail pour les travailleurs blessés. En 2010, il a présenté ces résultats au International Forum on Disability Management.

Activités

- Les Solutions de santé canadiennes ont offert des séances de formation en matière de reprise du travail aux médecins et aux employeurs au nom de Travail sécuritaire NB. Ces séances ont permis aux participants de discuter de problèmes concernant la reprise du travail et de proposer des solutions.

Communiquer de façon périodique afin d'aider les travailleurs blessés à comprendre les prestations pour perte de gains et les attentes quant à la reprise du travail

Résultats

- Travail sécuritaire NB effectue une vérification à intervalles réguliers du rendement en matière de gestion des réclamations selon des normes de service établies. La vérification effectuée en 2010 a démontré des résultats positifs pour ce qui était du délai avant le premier contact avec le responsable de cas, notamment :
 - en moyenne, le délai était de 1,4 semaine, soit une diminution par rapport à 1,8 semaine en 2007;
 - le plus long délai avant le premier contact était de 11 semaines, soit une diminution comparativement à 24 semaines en 2007.

Activités

- Travail sécuritaire NB a distribué 214 483 publications en 2010, dont :
 - *Cybernouvelles* et le bulletin *Contact*;
 - un encart dans tous les quotidiens de la province pour expliquer les services que Travail sécuritaire NB offre à ses intervenants, et ce, la fin de semaine avant la 30^e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité;
 - seize nouvelles publications ont été produites, et 31 ont été mises à jour et réimprimées.

- Travail sécuritaire NB examine et met à jour de façon continue des lettres qu'on envoie aux clients afin d'assurer qu'elles sont faciles à comprendre. Celles qui ont été examinées et révisées en 2010 comprennent entre autres les lettres qui ont trait au service accéléré en vue d'une consultation; à une consultation avec un médecin du réseau de médecins de famille; et à la gestion des cas de sciatgie relativement à la physiothérapie ou à la chiropractie.

Élaborer des plans de reprise du travail et affecter des ressources à des initiatives de recyclage convenables

Résultats

- À la fin de la réadaptation :
 - 96 % (4 496) des clients avaient repris le travail;
 - 2,1 % (97) n'étaient pas en mesure de reprendre un travail quelconque après la blessure qu'ils avaient subie au travail et reçoivent des prestations d'invalidité à long terme;
 - 1,9 % (90) étaient en mesure de reprendre le travail, mais n'ont pas été réembauchés quand leur réclamation a pris fin.

Activités

- Puisque la réadaptation professionnelle est plus efficace quand la formation en cours d'emploi est intégrée à la réadaptation, on a retenu les services d'un conseiller pour élaborer un réseau de possibilités de formation en cours d'emploi pour les travailleurs blessés.

Établir un partenariat avec les fournisseurs de soins de santé afin de faciliter des traitements efficaces et rapides

Résultats

- Le projet pilote portant sur les blessures des tissus mous à l'épaule comprenait des partenariats entre Travail sécuritaire NB, des chirurgiens orthopédistes et des fournisseurs de services de physiothérapie. Il avait pour but de réduire la durée des réclamations et de maintenir les résultats par rapport à la reprise du travail en réduisant le besoin d'une opération, et en mettant en œuvre des évaluations et des traitements fondés sur les meilleures pratiques. Selon les derniers résultats, le projet pilote a donné lieu à :
 - une réduction de 58 % de la durée des réclamations (elle est passée de 41 à 18 semaines);
 - une augmentation de 4 % du nombre de clients qui ont repris le travail.

Étant donné la réussite du projet pilote, le modèle sera appliqué au reste de la province à titre d'outil pour gérer les blessures des tissus mous à l'épaule.

Activités

- Vu la réussite du projet pilote portant sur les blessures des tissus mous, on élabore actuellement un protocole qu'on utilisera pour la gestion des blessures au dos. Les activités initiales comprennent des réunions avec des chirurgiens orthopédistes et des physiothérapeutes.
- Travail sécuritaire NB continue de surveiller l'entente avec Solutions de santé canadiennes relativement aux services axés sur les clients pour ce qui est du nombre de cas adressés et les coûts.

Priorités législatives et en matière de politiques

Afin de gérer les risques et d'appuyer le but en matière de reprise du travail, le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes en 2010 :

- la Politique n° 21-413 – Reprise du travail – Responsabilités et obligations à l'égard du réemploi;
- la Politique n° 21-414 – Reprise du travail – Médiation par une tierce partie;
- la Politique n° 21-417 – Définition d'un emploi convenable;
- la Politique n° 21-418 – Incitation à la reprise du travail;
- la Politique n° 21-419 – Communications en réadaptation;
- la Politique n° 21-420 – Reprise du travail – Principes;
- la Politique n° 21-421 – Réadaptation professionnelle.

La satisfaction et l'engagement des employés

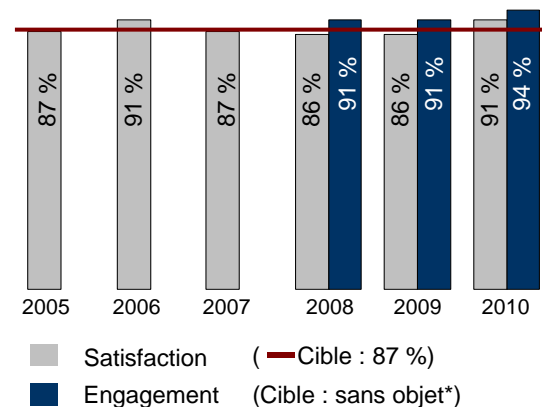
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

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

Pourcentage d'employés satisfaits et engagés⁷



*La cible sera établie lorsque des données pour une période de cinq ans seront disponibles.

MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Créer une culture de travail sécuritaire auprès des employés de Travail sécuritaire NB en promouvant la santé, la sécurité et le mieux-être

Résultats

- L'indice de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB s'est chiffré à 87 %, soit le même pourcentage qu'en 2009. Cet indice évalue dans quelle mesure les employés croient que leur milieu de travail est sécuritaire, agréable, propice à la productivité, positif, favorable et libre de harcèlement.
- Un total de 17 incidents de violence à l'égard d'employés ont été signalés en 2010, soit une réduction de 10,5 % comparativement à 2009. Il s'agissait de violence sous forme de menaces verbales et d'intimidation.
- Un total de 16 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés et à leur famille, soit une diminution de 18,1 % par rapport à 2009.

Activités

- Dans le cadre du programme continu de mieux-être de Travail sécuritaire NB, les employeurs peuvent participer à des activités et à des séances d'information qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la solidité financière.
- Cinquante employés de Travail sécuritaire NB ont été formés pour reconnaître les incidents de violence en milieu de travail, et y répondre en toute sécurité. Un total de 126 employés avaient été formés en 2009.

Offrir des services rapides de gestion de l'incapacité au travail afin d'améliorer les résultats de la reprise du travail des employés

Résultats

- Douze réclamations d'employés ont été acceptées en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, soit une réduction de 14 % par rapport à 2009. Des réclamations acceptées :
 - 10 étaient des réclamations sans interruption de travail;
 - 2 étaient des réclamations avec interruption de travail.

- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 14 employés :
 - 1 employé est demeuré au travail;
 - 8 ont repris toutes leurs tâches par le biais d'une reprise graduelle du travail;
 - 3 continuent de faire l'objet d'une intervention;
 - 2 ont interrompu leur programme.

Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux

Résultats

- Un total de 60 % des employés étaient satisfaits des salaires et des avantages sociaux, soit une augmentation de 1 % comparativement à 2009.

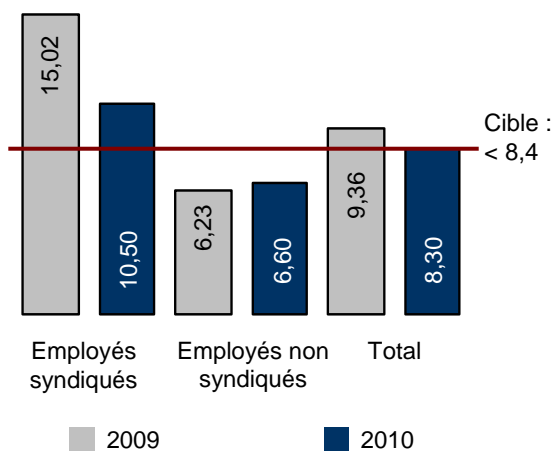
Activités

- Les deux unités de négociation de Travail sécuritaire NB n'ont pas présenté de grief en 2010. La section locale 946 a conclu une nouvelle convention collective et la section locale 1866 a donné un avis de négociation.

Élaborer des stratégies afin de promouvoir et d'évaluer l'engagement des employés

Absentéisme^{7, 8}

Jours d'absence



Résultats

- Le nombre de jours d'absence d'employés de Travail sécuritaire NB s'est chiffré à 8,30 en 2010, soit une diminution comparativement à 9,36 en 2009. Le chiffre a atteint la cible établie, soit moins de 8,4 jours d'absence. De plus, le nombre de jours d'absence a augmenté légèrement (0,37 jour) chez les employés non syndiqués et a diminué considérablement (4,52 jours) chez les employés syndiqués.
- On a adopté un format électronique pour le sondage annuel sur la satisfaction des employés, qui est administré par une tierce partie indépendante. Le taux de réponse en 2010 était de 81 %. Il s'agit d'une réduction par rapport à 91 % en 2009. Le sondage a indiqué que :
 - 91 % des employés étaient satisfaits et considéraient Travail sécuritaire NB comme un bon employeur, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2009 et un taux supérieur à la moyenne de cinq ans de 87,4 %;
 - les résultats en matière d'engagement des employés ont également augmenté pour atteindre 94 %, ce qui représente une augmentation de 3 % comparativement à 2009.
- Un total de 14,6 % des employés de Travail sécuritaire NB ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2010. Il s'agit d'une augmentation de 1,8 % par rapport à 2009.

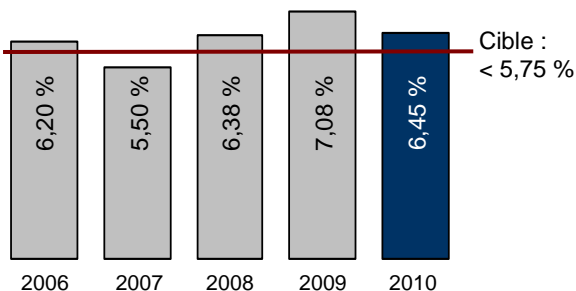
Activités

- On a révisé cinq directives ou procédures en matière des ressources humaines en 2010.

Organiser la planification de la relève afin d'assurer le perfectionnement professionnel des employés et des cadres supérieurs

Roulement du personnel^{7, 9}

Pourcentage de tous les employés



- Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a établi un partenariat avec le Eastern College en vue d'offrir des placements en milieu clinique aux étudiants dans les programmes d'aide en physiothérapie et en ergothérapie.

Résultats

- Vingt-neuf employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, 10 ont pris leur retraite. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 6,45 %, soit une diminution de 0,63 % par rapport à 2009.
- Un total de 91 postes ont fait l'objet d'un concours. Dix-sept de ces postes ont donné lieu à des promotions internes.
- Un total de 78 descriptions d'emploi de Travail sécuritaire NB ont été examinées pour assurer que les tâches et les compétences exigées étaient à jour et pertinentes.
- Un total de 95 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2010, soit une diminution de 2 % comparativement à 2009.

Activités

- Deux employés se sont joints au programme des chefs de demain en 2010. Les autres employés qui participaient au programme ont continué le processus.
- Un total de 22 responsables ont participé à une séance sur les façons de combler l'écart entre les générations au lieu de travail. La séance portait sur les différences entre les générations, qui créent des situations uniques et parfois difficiles lorsque le lieu de travail comprend quatre générations.

Évaluation des risques

Dans le cadre de son processus annuel de planification stratégique, le conseil d'administration détermine et évalue les risques qui pourraient avoir un effet sur la capacité de Travail sécuritaire NB d'atteindre ses buts, et prend des mesures à cet égard.

Risques liés au mandat unique	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Équilibrage des décisions relatives aux prestations afin d'assurer l'équité entre les générations et la durabilité du régime	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil d'administration a discuté des principes pour équilibrer les décisions liées aux prestations, et a décidé qu'un processus méthodique était en place et qu'aucune politique n'était nécessaire.
Planification de la relève des membres du conseil	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, un comité de sélection a été établi, et un processus en vue de l'embauchage d'un nouveau président et chef de la direction a été entrepris et se poursuit toujours. Sharon Tucker a été nommée présidente du conseil. On a retenu les services d'un expert-conseil en gouvernance, Daryl Wilson, qui présentera des recommandations au conseil à l'égard des processus de gouvernance. Peter Murphy a été nommé président et chef de la direction par intérim.
Décisions du Tribunal d'appel qui ne sont pas conformes aux politiques de Travail sécuritaire NB	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> En juin 2010, le rapport de l'étude indépendante de la gouvernance du Tribunal d'appel effectuée par Louis Comeau a été présenté au conseil. Le conseil continue de déployer des efforts en vue de déterminer les endroits où il y a un manque d'uniformité entre les politiques et les décisions du Tribunal d'appel.

Risques liés au mandat unique	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Lacunes et retards au niveau des lois et des règlements en matière d'hygiène et de sécurité au travail	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le règlement sur la protection contre les chutes (en suspens pendant cinq ans) et le règlement sur les mines (en suspens pendant deux ans) ont reçu la sanction royale en 2010.
Différentes attentes quant au rôle de Travail sécuritaire NB en matière de santé et de sécurité au travail	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement du Nouveau-Brunswick n'a toujours pas défini la responsabilité de Travail sécuritaire NB relativement à la santé et à la sécurité à bord des bateaux de pêche commerciale. Les employeurs ont une responsabilité interne en vertu de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> de renseigner leurs employés et de leur offrir une formation en santé et en sécurité au lieu de travail. Par le biais d'associations d'industrie, de nombreux employeurs ont établi des partenariats en vue d'offrir une formation rentable propre aux industries, et ce, en temps opportun. Comme le mentionne la Politique n° 24-100 – Financement d'une association de sécurité, Travail sécuritaire NB assure du financement à ces associations.
Niveau de capitalisation / Normes internationales d'information financière (IFRS)	Prudence nécessaire	Accepter / Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Une étude de l'actif et du passif est en cours. Par suite de son examen d'aspects liés aux placements, Mercer (Canada) Limited a recommandé des améliorations en matière de politiques, que le conseil prévoit mettre en œuvre. Des ressources ont été affectées à la préparation de systèmes et de processus pour se conformer aux Normes internationales d'information financière.
Définition du rôle de Travail sécuritaire NB en matière de reprise du travail	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil a réaffirmé son but en matière de reprise du travail en effectuant un examen approfondi de toutes les politiques relatives à la reprise du travail en 2010.

Risques externes	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Effets de la culture, de la langue et du niveau d'alphabétisation	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Aucune ressource n'a été affectée à la gestion de ce risque en 2010.
Pénurie de compétences et de main-d'œuvre	Acceptable	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Aucune ressource n'a été affectée à la gestion de ce risque en 2010.
Nouvelles industries à risques élevés	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, Travail sécuritaire NB a choisi trois industries pour faire l'objet d'une intervention ciblée, notamment les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants. Le Comité des industries à risque élevé surveille les industries à risque de subir des événements catastrophiques. Plus particulièrement, en 2010, il a surveillé l'industrie pétrolière et gazière; les installations de fusion du plomb; les raffineries; l'industrie de l'énergie nucléaire; et les mines.
Modifications apportées aux lois, aux règlements ou aux politiques dans d'autres provinces et territoires et paliers du gouvernement	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil continue de surveiller les modifications législatives et en matière de politiques dans l'ensemble du Canada, et évalue ces changements dans le cadre de son processus d'élaboration de politiques.
État de santé général des travailleurs néo-brunswickois	Prudence nécessaire	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB continue d'élaborer des plans de traitement et de réadaptation en fonction de principes directeurs approuvés par le conseil.
Disponibilité et coûts des soins de santé	Prudence nécessaire	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB continue de négocier des taux avec les fournisseurs de soins de santé du Nouveau-Brunswick. On a entrepris un processus de demande de qualification pour les services de réadaptation spécialisés. Travail sécuritaire NB a continué à établir des partenariats avec des chirurgiens orthopédistes et des fournisseurs de services de physiothérapie afin de mettre en œuvre des meilleures pratiques relativement aux blessures à l'épaule. Travail sécuritaire NB a continué à établir des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé en vue d'offrir différents soins de santé. On a offert du financement en vue d'une chaire de recherche en médecine du travail à la faculté de médecine de la Dalhousie University à Saint John.

Risques pour la réputation	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Décisions du gouvernement indépendantes des recommandations de Travail sécuritaire NB	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le protocole d'entente en annexe à la Politique n° 41-002, intitulée Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, a été mis à jour et signé en juillet 2010. La nouvelle ministre et le nouveau sous-ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail ont été informés du rôle, des responsabilités et des activités de Travail sécuritaire NB. Des renseignements sont offerts aux députés provinciaux et aux chefs de cabinet à l'égard du rôle, des responsabilités et des activités de Travail sécuritaire NB, et ce, de façon continue.
Effet des erreurs de déclaration et de la mauvaise utilisation du système	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Des ressources ont été affectées en vue de déceler les erreurs de déclaration et les cas de mauvaise utilisation du système.

Risques opérationnels	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Effets des recommandations d'organismes externes sur Travail sécuritaire NB	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB a continué à travailler avec le coroner afin de trouver des indices et des solutions afin de prévenir les accidents mortels liés au travail.
Nombre d'employés qui prennent leur retraite	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> On a surveillé le nombre d'employés qui prennent leur retraite, et des ressources ont été affectées en vue d'assurer la transition d'employés dans des rôles de direction par le biais des programmes de gestion des cadres et des chefs de demain.
Maintien d'employés de Travail sécuritaire NB dans les domaines spécialisés	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB a continué à surveiller le risque de près en 2010.
Répercussions d'événements catastrophiques sur la continuité des opérations	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> L'évaluation et la mise à jour du plan de la continuité des opérations constitue un objectif du plan de santé et de sécurité de 2011.

Notes

1. Source : Division des services de travail sécuritaire, 31 décembre 2010.
2. Source : Division des services généraux, 31 décembre 2010.
3. Source : Travail sécuritaire NB, Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2010.
4. Les réclamations gérables comprennent, par exemple, celles qui ont été présentées en retard, qui ont fait l'objet d'un appel ou pour lesquelles un employeur a présenté une formule de décision.
5. Ne comprend pas les dossiers ouverts qui ne deviennent pas une réclamation.
6. Tous les accidents mortels relevaient de la *Loi sur les accidents du travail* en 2010, selon l'année de l'accident.
7. Source : Service des ressources humaines, 31 décembre 2010.
8. Jours d'absence = total des jours d'absence / (postes réels prévus au budget annuel - postes vacants).
9. Roulement du personnel = nombre d'employés qui ne sont plus au service de Travail sécuritaire NB / nombre de postes équivalents temps plein.
10. Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus courantes.
11. Source : « Principaux indicateurs statistiques des résultats », Association des commissions des accidents du travail du Canada (ACATC), n° 21. Remarque : Le Nouveau-Brunswick a une période d'attente de trois jours. Par conséquent, le nombre de réclamations avec interruption de travail pourrait ne pas refléter toutes les blessures avec interruption de travail, telles qu'elles sont définies par l'ACATC.
12. Les données des exercices antérieurs sont établies selon les données de fin d'exercice et ne reflètent pas les changements à mesure que les données arrivent à échéance.
13. Les restaurants comprennent les restaurants à service complet et les établissements de restauration à service restreint.
14. Source des cibles annuelles : *Plan stratégique et évaluation des risques 2010-2015* de Travail sécuritaire NB.

Coordonnées

1 800 222-9775
www.travailsecuritairenb.ca

1, rue Portland
Case postale 160
Saint John, NB E2L 3X9