

---

# Travail sécuritaire NB

## Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2010

---

### Rapport

#### Confidentiel

La reproduction en tout ou en partie n'est pas permise sans le consentement exprès de

**Travail sécuritaire NB**  
**WOR002-1003**

*Rédigé pour le compte de :*



**Décembre 2010**



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

1 888 414-1336



# Table des matières

## Page

Sommaire .....	1
Introduction .....	1
Résumé des conclusions clés.....	3
Analyse détaillée .....	6
Objectif de service .....	6
Mesures de la satisfaction .....	6
Facteurs influençant la satisfaction.....	15
Niveau de connaissance des clients .....	17
Accès à l'information .....	21
Procédures d'appel.....	27
Objectif de sécurité .....	28
Objectif d'équilibre.....	33
Objectif de reprise du travail.....	38
Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants.....	45
Méthode .....	49

### Annexes :

Annexe A – Analyse de régression

## Sommaire

### Introduction

Ce rapport présente les conclusions du **Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2010 de Travail sécuritaire NB** mené par Corporate Research Associates (CRA) entre le 3 septembre et le 12 novembre 2010. L'objectif premier de cette 11<sup>e</sup> vague d'étude de Travail sécuritaire NB sur la satisfaction de la clientèle est de mesurer les éléments clés de la satisfaction de la clientèle parmi plusieurs groupes cibles. Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est une mesure intégrale de l'objectif de service de Travail sécuritaire NB qui consiste à *offrir des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, efficacité, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs*. Conformément aux méthodologies utilisées précédemment, cette étude annuelle vise à recueillir les commentaires de cinq groupes cibles spécifiques :

- les travailleurs blessés;
- l'ensemble des travailleurs, des travailleurs n'ayant pas souffert de blessure au travail;
- les employeurs inscrits, des employeurs ayant un compte avec Travail sécuritaire NB et qui paient des cotisations;
- les employeurs non inscrits, de petits employeurs qui ne sont pas requis d'avoir un compte avec Travail sécuritaire NB;
- les partenaires, des personnes provenant de groupes et d'associations représentant l'industrie.

Plus particulièrement, la collecte et l'analyse des données effectuées dans le cadre de cette étude ont pour but d'atteindre les objectifs suivants :

- Mesurer la satisfaction générale en ce qui a trait aux domaines de services clés.
- Évaluer la satisfaction générale en ce qui a trait à la qualité du service.
- Mesurer le niveau de connaissance des programmes et des services offerts par Travail sécuritaire NB.
- Évaluer l'accès à l'information sur les services et les programmes.
- Mesurer la satisfaction en ce qui a trait à la gestion des cas.
- Mesurer le niveau de connaissance qu'ont les travailleurs de la *Loi sur les accidents du travail* et de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- Évaluer les perceptions qu'ont les clients de la capacité de Travail sécuritaire NB à équilibrer les avantages et à rendre compte auprès des partenaires.
- Évaluer les perceptions quant à la sécurité du milieu de travail, y compris à la responsabilité interne de santé et de sécurité.
- Examiner les tendances au fil du temps depuis le lancement initial de cette étude en 2000.

Pour atteindre les objectifs ci-dessus, les données du sondage ont été recueillies par téléphone. Cinq sondages distincts ont été effectués pour recueillir des données provenant de tous les groupes. En tout, plus de 1700 entrevues ont eu lieu auprès de :



- 802 travailleurs blessés;
- 382 membres de l'ensemble des travailleurs;
- 265 employeurs inscrits;
- 200 employeurs non inscrits;
- 63 partenaires.

Parfois, nous avons demandé aux partenaires de donner leur perception de l'opinion des travailleurs blessés et des employeurs inscrits. Ces perceptions sont identifiées par « partenaires (travailleurs) » et « partenaires (employeurs) ».

La fiabilité statistique et la durée du sondage varient d'un groupe de répondants à l'autre. Le tableau suivant indique la durée du sondage pour chaque groupe de répondants et la marge d'erreur obtenue, en prenant compte d'un coefficient de confiance (CC) de 95 %.

	<b>Travailleurs blessés</b>	<b>Ensemble des travailleurs</b>	<b>Employeurs non inscrits</b>	<b>Employeurs inscrits</b>	<b>Partenaires</b>
<b>Groupe de répondants :</b>	Les travailleurs du N.-B. qui ont déposé une demande d'indemnisation d'accident du travail.	Les travailleurs du N.-B. qui n'ont jamais déposé de demande d'indemnisation d'accident du travail.	Les employeurs du N.-B. non inscrits à Travail sécuritaire NB (3 employés ou moins).	Les employeurs du N.-B. inscrits à Travail sécuritaire NB (plus de 3 employés).	Les groupes de l'industrie ou les membres d'associations qui représentent les groupes d'employeurs ou de travailleurs.
<b>Taille de l'échantillon :</b>	n=802	n=382	n=200	n=265	n=63
<b>Marge d'erreur :</b>	+/-3,4 % (CC de 95 %)	+/-5,0 % (CC de 95 %)	+/-6,9 % (CC de 95 %)	+/-6,0 % (CC de 95 %)	S.O.
<b>Durée moyenne du sondage :</b>	14 minutes	8 minutes	8 minutes	12 minutes	17 minutes

Les données des travailleurs blessés et des employeurs inscrits ont été pondérées de manière à refléter la distribution connue de la population de ces deux groupes. L'échantillon final de travailleurs blessés a été pondéré par type de travailleurs blessés, alors que celui des employeurs inscrits a été pondéré en fonction de la masse salariale. Les entretiens ont été effectués en français ou en anglais, selon la préférence des participants.

Ce rapport présente l'analyse détaillée des opinions témoignées dans chaque groupe de répondants et présente des conclusions clés. Une description de la méthodologie employée et des annexes se trouve à la fin de ce rapport. Les tableaux dont il est question dans le rapport font référence aux tableaux joints en annexes. Notons que puisque les chiffres sont arrondis, il arrive parfois que les totaux n'arrivent pas exactement à 100 %. Quand des réponses multiples sont possibles, le total peut même dépasser 100 %.

Les commentaires fournis aux questions ouvertes sont inclus tout au long du rapport. Il est important de noter que ces commentaires ne sont pas fiables du point de vue statistique : ils représentent uniquement le point de vue personnel des répondants. Ils sont présentés comme suppléments qualitatifs aux conclusions.



## Résumé des conclusions clés

Les résultats du **Sondage sur la satisfaction de la clientèle de Travail sécuritaire NB** indiquent que la majorité des travailleurs blessés et des employeurs inscrits sont généralement satisfaits, à la fois du service global et des différents aspects du service. L'Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC) des deux groupes de répondants a diminué légèrement, juste sous la cible des 80 %. Il est également important de noter que le niveau de satisfaction des employeurs inscrits est influencé par leur incapacité à évaluer certains aspects du service. En d'autres mots, ils ne connaissent pas suffisamment certains aspects du service pour indiquer s'ils en sont satisfaits ou insatisfaits. L'ISC est calculé en fonction de tous les employeurs inscrits, y compris ceux qui n'ont pas fourni d'indication précise de leur satisfaction ou insatisfaction.

### Objectif de service

Les analyses de régression<sup>1</sup> révèlent que les facteurs qui influencent le plus la satisfaction générale des travailleurs blessés sont le *traitement efficace des réclamations des clients* et la *compréhension des besoins des clients*. De l'autre côté, les facteurs qui influencent le plus la satisfaction générale des employeurs inscrits sont la *compréhension des besoins des clients* et le fait de *tenir le client au courant et à jour*. En ce qui concerne ces facteurs influençant la satisfaction, quelques points clés doivent être mentionnés :

- Tandis que le niveau de satisfaction des employeurs inscrits en ce qui a trait à la *compréhension des besoins* demeure élevé année après année, celui des travailleurs blessés continue de diminuer.
- Le niveau de satisfaction des travailleurs blessés est élevé en ce qui a trait à la *gestion efficace des problèmes*.
- Le niveau de satisfaction des employeurs inscrits est élevé en ce qui a trait au fait de *tenir le client au courant et à jour*.

Le niveau de satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits à l'égard de la qualité générale du service est élevé. Le niveau de satisfaction des travailleurs blessés est également élevé en ce qui a trait aux services offerts par un responsable de cas, ainsi que chez les employeurs inscrits qui ont répondu à cette même question. Une proportion relativement grande d'employeurs inscrits n'a pas d'opinion concernant les services offerts par le responsable de cas. Le niveau de satisfaction parmi les travailleurs blessés a diminué au cours des trois dernières années en ce qui a trait au montant des prestations versées, portant cette mesure à son plus bas niveau en 11 ans.

### Connaissance

Le niveau de connaissance générale des services et des programmes offerts par Travail sécuritaire NB est modéré. L'examen plus spécifique des aspects individuels du service permet de cerner des occasions clés d'augmenter le niveau de connaissance de plusieurs aspects des programmes et des services offerts par Travail sécuritaire NB. Plus particulièrement,

- pour tous les groupes de répondants, il y a la possibilité d'augmenter le niveau de connaissance des avantages des soins médicaux, comme le remboursement des coûts des médicaments sur ordonnance et de physiothérapie;

---

<sup>1</sup> L'analyse de régression est une technique statistique servant à comprendre et prédire la variabilité des réponses d'un sondage. Pour plus de renseignements, veuillez consulter l'Annexe A.



- pour les travailleurs blessés, le domaine dont la connaissance pourrait être la plus améliorée est les services de prévention des accidents;
- l'ensemble des travailleurs a un niveau de connaissance inférieur à celui des travailleurs blessés en ce qui a trait au soutien pour la reprise du travail, aux avantages de soins médicaux et aux services de rééducation.
- les employeurs non inscrits ont un niveau de connaissance moins élevé que les employeurs inscrits en ce qui a trait au soutien pour la reprise du travail, aux services de prévention des accidents et aux inspections sur la santé et la sécurité au travail.

Le niveau de connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* a augmenté depuis l'année dernière dans les différents groupes de répondants. Plus de sept personnes sur dix parmi les travailleurs blessés, l'ensemble des travailleurs, les employeurs inscrits et les employeurs non inscrits connaissent la *Loi*.

La plupart des travailleurs blessés et des employeurs inscrits ont connaissance du droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB. Ils sont bien moins nombreux à connaître la procédure d'appel en soi.

### **Objectif de sécurité**

Il est positif de noter que la plupart des groupes de répondants sont d'accord avec l'idée que les accidents et les blessures du travail constituent un sérieux problème et qu'on se préoccupe suffisamment de réduire les blessures et les accidents du travail. Tout comme en 2008, la majorité des répondants sont d'accord avec l'idée que les accidents et blessures du travail sont inévitables.

Les travailleurs et les employeurs ont des opinions différentes pour ce qui est de la responsabilité. L'opinion des travailleurs quant à la personne qui doit assumer la responsabilité de la sécurité varie. Ils nomment notamment les employeurs, les comités mixtes de santé et de sécurité et même eux-mêmes. De l'autre côté, la plupart des employeurs croient que ce sont eux qui en assument la responsabilité.

La vaste majorité des répondants de tous les groupes affirment que les programmes de sensibilisation et d'éducation les portent à réfléchir sur les risques d'accidents et de blessures en milieu de travail. La recommandation la plus populaire pour améliorer la sécurité du milieu de travail au Nouveau-Brunswick est de continuer ou d'augmenter l'éducation et la sensibilisation.

### **Objectif d'équilibre**

Il y a place à l'amélioration dans les perceptions des clients en ce qui a trait à l'objectif d'équilibre. Plus particulièrement, parmi la plupart des groupes de répondants, environ un client sur deux seulement croit que Travail sécuritaire NB trouve le juste milieu entre les meilleures indemnités possibles pour les travailleurs blessés et les taux de cotisation les plus bas possible pour les employeurs. Pour ce qui est des autres mesures d'équilibre, les clients ont une opinion plus positive du rendement de Travail sécuritaire NB que de l'équilibre entre les indemnités et les cotisations.



### **Objectif de reprise du travail**

En ce qui concerne la reprise du travail, la plupart des répondants savent que les employeurs ont l'obligation d'accommoder les travailleurs blessés ayant une incapacité temporaire ou permanente. Le niveau de connaissance est considérablement plus bas en ce qui a trait à l'obligation de réemploi, c'est-à-dire au fait que les employeurs ayant dix travailleurs ou plus sont tenus de conserver le poste d'un travailleur blessé jusqu'à concurrence de deux ans.



## Analyse détaillée

Cette section du rapport présente une analyse détaillée des conclusions.

### Objectif de service

### Mesures de la satisfaction

***La satisfaction à l'égard de Travail sécuritaire NB (aussi bien la satisfaction générale que celle pour des aspects particuliers du service) demeure élevée, malgré une certaine baisse quelque peu préoccupante des ISC au cours des dernières années.***

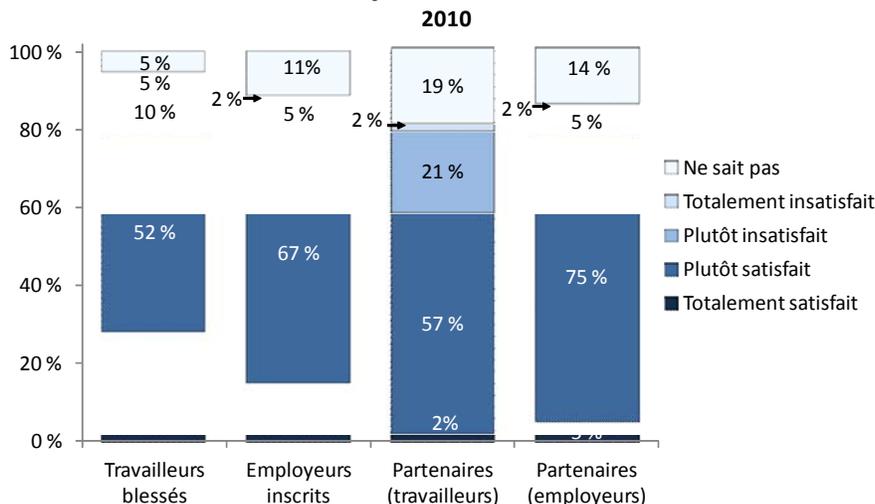
Les travailleurs blessés sont généralement plutôt satisfaits des services qu'ils ont reçus de Travail sécuritaire NB; plus du quart d'entre eux s'en disent « totalement satisfait ». Toutefois, le niveau de satisfaction de la qualité générale du service varie selon le type de réclamation : les travailleurs blessés qui ont reçu des prestations d'invalidité de longue durée sont moins satisfaits des services reçus que les autres.

Les employeurs inscrits sont également satisfaits de la qualité générale du service. Toutefois, un employeur inscrit sur dix n'a pas donné de réponse à cette question. Notons notamment que ceux qui ne sont pas au courant des services et des programmes offerts par Travail sécuritaire NB sont plus enclins que les autres à ne pas donner de réponse quant à leur niveau de satisfaction à l'égard de Travail sécuritaire NB. De plus, les employeurs inscrits payant des cotisations annuelles sont plus enclins à ne pas donner de réponse que les employeurs payant des cotisations mensuelles.

Les partenaires croient que l'insatisfaction des travailleurs blessés est supérieure à celle révélée par le rapport et que ce groupe de répondants est généralement moins satisfait que les employeurs. Les partenaires ont également l'impression que les employeurs sont beaucoup plus satisfaits que les travailleurs blessés.



## Satisfaction à l'égard de la qualité globale des services fournis par Travail Sécuritaire NB



Q.19

### Commentaires des partenaires (employeurs) :

« Parce qu'ils choisissent qui ils vont former et adoptent le programme 5\*22. »

« Ils ont certains services d'inspection et certains services d'évaluation mais pas d'établissements de soins. Un travailleur blessé doit faire de 5 à 6 heures de route pour se rendre aux établissements de soins. »

### Commentaires des partenaires (travailleurs blessés) :

« Parce que les travailleurs croient qu'il est pratiquement impossible d'accéder au système et qu'il faut trop de temps avant de recevoir des indemnités. »

« Je crois que, puisqu'ils ne savent pas à quoi s'attendre et puisqu'ils sont déçus lorsqu'ils reçoivent les services, ils s'attendent à plus. »

« Cela est dû aux difficultés rencontrées lors du processus d'inscription et de la procédure d'appel, mais aussi aux coupures de services du centre de rééducation de Grand Bay. »

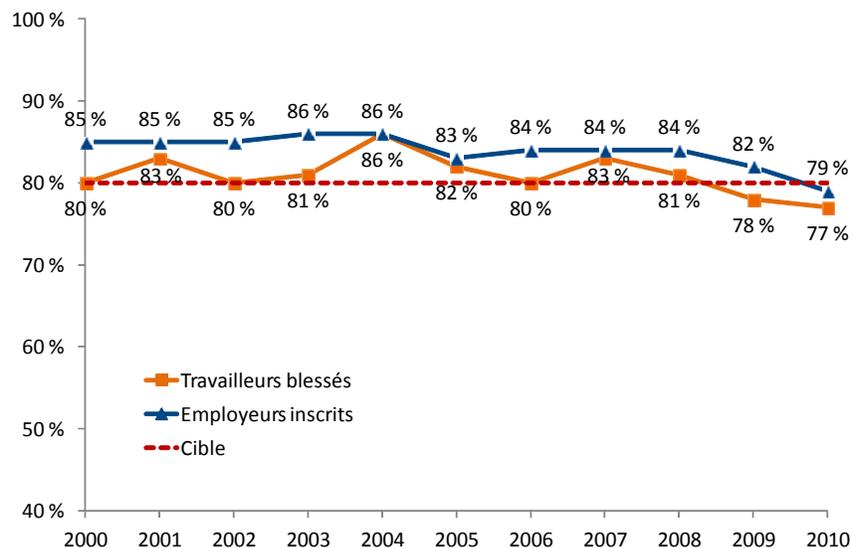
Travail sécuritaire NB mesure l'atteinte de son objectif de service au moyen de l'ISC, un résultat total de divers éléments de la satisfaction mesurés dans ce sondage. Pour la première fois en 11 ans, l'ISC de Travail sécuritaire NB a chuté sous la cible des 80 % pour les travailleurs blessés et les employeurs inscrits. À vrai dire, le niveau de satisfaction au sein de ces deux groupes de répondants a chuté au cours des deux dernières années.



<b>Éléments de la satisfaction 2010</b> (si demandés au groupe de répondants)				
<b>Éléments de la satisfaction</b>	<b>Travailleurs blessés</b>	<b>Employeurs inscrits</b>	<b>Partenaires (travailleurs)</b>	<b>Partenaires (employeurs)</b>
Compréhension des besoins	✓	✓	✓	✓
Justice de la gestion de la réclamation	✓			
Gestion efficace des problèmes, gestion efficace des questions ou préoccupations concernant l'indemnisation	✓	✓	✓	✓
Exactitude de l'information reçue	✓	✓	✓	✓
Montant des prestations reçues	✓			
Tenir au courant et à jour	✓	✓	✓	✓
Temps nécessaire pour traiter votre réclamation	✓			
Volonté d'être à l'écoute	✓	✓		
Rapidité du service	✓	✓	✓	✓
Niveau de respect témoigné	✓	✓	✓	✓
Compétence	✓	✓		
Professionalisme	✓	✓	✓	✓



## Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC)



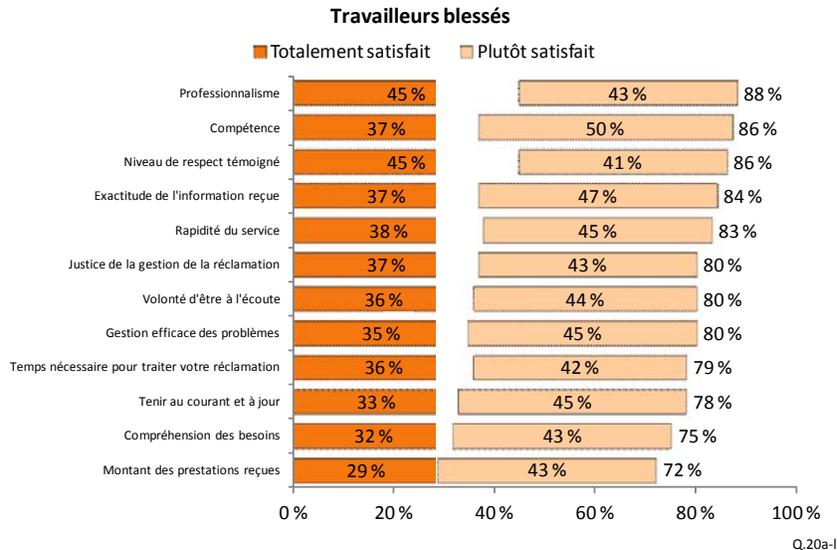
- Les indices demeurent généralement constants parmi les segments et les groupes de répondants. Toutefois, l'ISC est plus faible chez les travailleurs blessés recevant des prestations de pension pour les accidents survenus avant 1982 (ISC=72), pour ceux recevant des prestations d'invalidité de longue durée (ISC=71) ainsi que pour ceux qui n'ont pas (ou n'ont pas encore) repris le travail (ISC=74). Cette tendance est manifeste pour tous les éléments individuels compris dans l'indice. L'écart de niveau de satisfaction en ce qui a trait au montant des prestations versées est particulièrement grand entre les répondants qui reçoivent des prestations d'invalidité de longue durée ou une pension et les autres travailleurs blessés. Les clients blessés recevant des soins médicaux à long terme ont un niveau d'insatisfaction semblable à celui des répondants recevant des prestations d'invalidité de longue durée ou une pension en ce qui a trait à la durée du traitement de leur réclamation.
- Tandis que la plupart des éléments constituant l'ISC ont chuté en 2008 et en 2009, la baisse de l'indice en 2010 parmi les travailleurs blessés peut être attribuée largement à deux éléments : *le montant des prestations versées* et *la compréhension des besoins*. Les deux éléments ont connu une baisse statistique importante au cours de la dernière année (4 points chacune). L'indice avait déjà chuté en 2009 chez les travailleurs blessés, mais cette chute était liée à des éléments différents de ceux qui ont entraîné la baisse de l'année en cours. Plus précisément, en 2009, tous les éléments avaient connu au moins une légère baisse. Certains avaient subi une baisse plus importante, notamment *tenir au courant*, *respect témoigné*, *volonté d'être à l'écoute*, *rapidité* et *justice*. Les résultats pour ces éléments demeurent stables après la baisse connue l'année dernière.
- Parmi les employeurs inscrits, la baisse de trois points de cette année peut aussi être attribuée à seulement deux éléments clés. Pour ce groupe de répondants, on retrouve notamment de fortes baisses du niveau de satisfaction en ce qui a trait au *respect témoigné* (baisse de 4 points) et à la *compétence* (baisse de 5 points).



## Sommaire des résultats de satisfaction pour 2010

Les deux graphiques suivants présentent tous les résultats de satisfaction pour 2010 parmi les travailleurs blessés et les employeurs inscrits. Pour les travailleurs blessés, deux aspects ont reçu des notes légèrement plus basses que les autres : le montant des prestations versées et la compréhension des besoins dont fait preuve Travail sécuritaire NB. Bien que ces différences soient relativement petites, elles sont responsables de la faible baisse de l'ISC sous le niveau cible.

### Satisfaction à l'égard de Travail Sécuritaire NB



Les réponses « Ne sait pas » et « Refus » sont exclues.  
Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Certaines tendances générales parmi les travailleurs blessés sont dignes de mention :

- Les travailleurs blessés qui connaissaient Travail sécuritaire NB avant l'accident sont invariablement plus satisfaits dans l'ensemble des éléments que ceux qui ne la connaissaient pas.
- Le niveau de satisfaction parmi les travailleurs blessés a diminué au cours des trois dernières années en ce qui a trait au montant des prestations versées, portant cette mesure à son plus bas niveau en 11 ans.

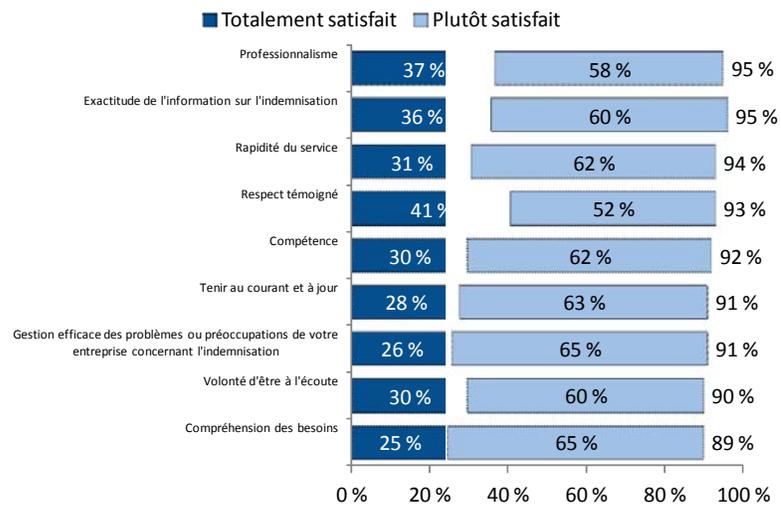
Pour ce qui est des employeurs inscrits, l'ISC de ce groupe est grandement influencé par leur manque de connaissance au sujet de Travail sécuritaire NB et leur manque de contact avec elle. Plus précisément, quand on examine les résultats parmi ceux qui ont *exprimé une opinion arrêtée*<sup>2</sup> sur chaque facteur (tel que présenté plus bas), on constate que les résultats sont plutôt positifs et largement au-delà du seuil de 80 pour cent. Pour la plupart des éléments, au moins le quart d'entre eux n'a pas d'opinion arrêtée. Le seul élément qui fait exception est « tenir au courant et à jour », avec près d'une personne sur dix qui n'exprime pas d'opinion arrêtée sur cet aspect du service.

<sup>2</sup> L'expression « exprimé une opinion arrêtée » désigne les répondants qui ont exprimé de la satisfaction ou de l'insatisfaction, et exclut ceux qui ont répondu « ne sait pas » ou « sans objet ».



## Satisfaction à l'égard de Travail Sécuritaire NB

### Employeurs inscrits



Les réponses « Ne sait pas » et « Refus » sont exclues.  
Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.20a-i

Certaines tendances dignes de mention ressortent des opinions exprimées par les employeurs inscrits :

- Ceux qui sont connaissent Travail sécuritaire NB sont plus satisfaits dans l'ensemble des éléments que ceux qui ne la connaissent pas.
- Les employeurs qui payent des cotisations mensuelles sont plus satisfaits que les employeurs inscrits payant des cotisations annuelles dans plusieurs éléments, y compris l'exactitude de l'information, la gestion efficace des problèmes concernant l'indemnisation, la rapidité du service, le respect témoigné et le professionnalisme.

### Tendances antérieures

Les deux tableaux suivants présentent les niveaux de satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits au cours des cinq dernières années parmi ceux qui ont donné une réponse claire (c.-à-d. qui ont exprimé de la satisfaction ou de l'insatisfaction).

Les observations suivantes concernent les travailleurs blessés :

- Le niveau de satisfaction totale chez les travailleurs blessés est inférieur dans l'ensemble des éléments comparativement à il y a cinq ans. Les baisses vont de 5 points de pourcentage pour le professionnalisme à 10 points de pourcentage pour la volonté d'être à l'écoute.
- 2007 est l'année qui a connu le sommet de pourcentage de satisfaction totale dans l'ensemble des éléments.
- En termes de satisfaction générale, tous les éléments connaissent une légère baisse; cette baisse est toutefois moins importante que pour la catégorie « totalement satisfait ». La seule exception est la compréhension des besoins, qui subit une baisse de 9 points de pourcentage depuis 2006.



<b>Travailleurs blessés – Éléments de la satisfaction</b> (% de répondants satisfaits, en excluant Ne sait pas et Pas de réponse)						
		<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Professionalisme</b>	Totalement satisfait	50 %	55 %	52 %	50 %	45 %
	Plutôt satisfait	40 %	36 %	38 %	38 %	43 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>90 %</b>	<b>92 %</b>	<b>90 %</b>	<b>87 %</b>	<b>88 %</b>
<b>Compétence</b>	Totalement satisfait	44 %	51 %	47 %	46 %	37 %
	Plutôt satisfait	44 %	39 %	41 %	39 %	50 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>88 %</b>	<b>90 %</b>	<b>88 %</b>	<b>85 %</b>	<b>86 %</b>
<b>Niveau de respect témoigné</b>	Totalement satisfait	51 %	54 %	50 %	49 %	45 %
	Plutôt satisfait	38 %	37 %	40 %	36 %	41 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>88 %</b>	<b>91 %</b>	<b>90 %</b>	<b>85 %</b>	<b>86 %</b>
<b>Exactitude de l'information reçue</b>	Totalement satisfait	44 %	49 %	46 %	42 %	37 %
	Plutôt satisfait	42 %	41 %	42 %	42 %	47 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>86 %</b>	<b>90 %</b>	<b>88 %</b>	<b>84 %</b>	<b>84 %</b>
<b>Rapidité du service</b>	Totalement satisfait	45 %	50 %	44 %	41 %	38 %
	Plutôt satisfait	42 %	37 %	42 %	40 %	45 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>88 %</b>	<b>87 %</b>	<b>86 %</b>	<b>81 %</b>	<b>83 %</b>
<b>Justice de la gestion de la réclamation</b>	Totalement satisfait	46 %	50 %	45 %	43 %	37 %
	Plutôt satisfait	40 %	38 %	42 %	39 %	43 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>85 %</b>	<b>89 %</b>	<b>87 %</b>	<b>82 %</b>	<b>80 %</b>
<b>Volonté d'être à l'écoute</b>	Totalement satisfait	46 %	51 %	49 %	41 %	36 %
	Plutôt satisfait	40 %	37 %	39 %	40 %	44 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>86 %</b>	<b>88 %</b>	<b>88 %</b>	<b>81 %</b>	<b>80 %</b>
<b>Gestion efficace des problèmes</b>	Totalement satisfait	42 %	48 %	42 %	41 %	35 %
	Plutôt satisfait	40 %	40 %	41 %	38 %	45 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>82 %</b>	<b>87 %</b>	<b>83 %</b>	<b>79 %</b>	<b>80 %</b>
<b>Temps nécessaire pour traiter votre réclamation</b>	Totalement satisfait	43 %	48 %	41 %	41 %	36 %
	Plutôt satisfait	41 %	39 %	41 %	39 %	42 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>84 %</b>	<b>87 %</b>	<b>82 %</b>	<b>80 %</b>	<b>79 %</b>
<b>Tenir au courant et à jour</b>	Totalement satisfait	42 %	45 %	42 %	34 %	33 %
	Plutôt satisfait	41 %	39 %	40 %	42 %	45 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>83 %</b>	<b>85 %</b>	<b>82 %</b>	<b>76 %</b>	<b>78 %</b>
<b>Compréhension des besoins</b>	Totalement satisfait	41 %	49 %	42 %	41 %	32 %
	Plutôt satisfait	43 %	37 %	41 %	37 %	43 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>83 %</b>	<b>86 %</b>	<b>83 %</b>	<b>79 %</b>	<b>75 %</b>
<b>Montant des prestations reçues</b>	Totalement satisfait	38 %	42 %	35 %	33 %	29 %
	Plutôt satisfait	40 %	40 %	43 %	43 %	43 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>78 %</b>	<b>82 %</b>	<b>77 %</b>	<b>76 %</b>	<b>72 %</b>

Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.



Les observations suivantes concernent les employeurs inscrits :

- Le niveau de satisfaction totale parmi les employeurs inscrits est inférieur dans l'ensemble des éléments comparativement à 2006. Les baisses depuis 2006 vont de 7 points de pourcentage pour le respect témoigné à 14 points de pourcentage pour la rapidité du service.
- Seulement deux des neuf secteurs ont connu des baisses de moins de 10 points de pourcentage (respect témoigné et compétence) depuis 2006 dans la catégorie « totalement satisfait »; ces deux secteurs présentent toutefois les plus fortes baisses dans cette catégorie depuis l'année dernière.
- En termes de satisfaction générale, tous les éléments ont connu des baisses depuis 2006; ces baisses sont toutefois considérablement moins importantes que pour la catégorie « totalement satisfait ». La plupart des baisses dans la catégorie « totalement satisfait » sont accompagnées de hausses dans la catégorie « plutôt satisfait ».

Employeurs inscrits – Éléments de la satisfaction (% de répondants satisfaits, en excluant Ne sait pas et Pas de réponse)						
		2006	2007	2008	2009	2010
<b>Professionalisme</b>	Totalement satisfait	50 %	45 %	48 %	43 %	37 %
	Plutôt satisfait	47 %	54 %	50 %	54 %	58 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>97 %</b>	<b>99 %</b>	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>
<b>Exactitude de l'information sur l'indemnisation</b>	Totalement satisfait	46 %	43 %	49 %	37 %	36 %
	Plutôt satisfait	52 %	55 %	46 %	59 %	60 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>	<b>96 %</b>	<b>95 %</b>
<b>Rapidité du service</b>	Totalement satisfait	45 %	42 %	41 %	36 %	31 %
	Plutôt satisfait	52 %	55 %	54 %	58 %	62 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>	<b>95 %</b>	<b>94 %</b>
<b>Démontre du respect</b>	Totalement satisfait	50 %	48 %	48 %	50 %	41 %
	Plutôt satisfait	47 %	49 %	49 %	47 %	52 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>	<b>93 %</b>
<b>Compétence</b>	Totalement satisfait	37 %	42 %	46 %	38 %	30 %
	Plutôt satisfait	60 %	57 %	50 %	59 %	62 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>97 %</b>	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>	<b>97 %</b>	<b>92 %</b>
<b>Tenir au courant et à jour</b>	Totalement satisfait	39 %	38 %	37 %	32 %	28 %
	Plutôt satisfait	56 %	58 %	57 %	58 %	63 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>95 %</b>	<b>96 %</b>	<b>94 %</b>	<b>91 %</b>	<b>91 %</b>
<b>Gestion efficace des problèmes</b>	Totalement satisfait	38 %	40 %	39 %	29 %	26 %
	Plutôt satisfait	59 %	55 %	57 %	65 %	65 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>	<b>96 %</b>	<b>94 %</b>	<b>91 %</b>
<b>Volonté d'être à l'écoute</b>	Totalement satisfait	43 %	41 %	45 %	31 %	30 %
	Plutôt satisfait	52 %	57 %	50 %	57 %	60 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>95 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>	<b>89 %</b>	<b>90 %</b>
<b>Compréhension des besoins</b>	Totalement satisfait	37 %	41 %	36 %	24 %	25 %
	Plutôt satisfait	55 %	55 %	55 %	66 %	65 %
	<b>% de répondants satisfaits</b>	<b>92 %</b>	<b>96 %</b>	<b>91 %</b>	<b>90 %</b>	<b>89 %</b>

Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

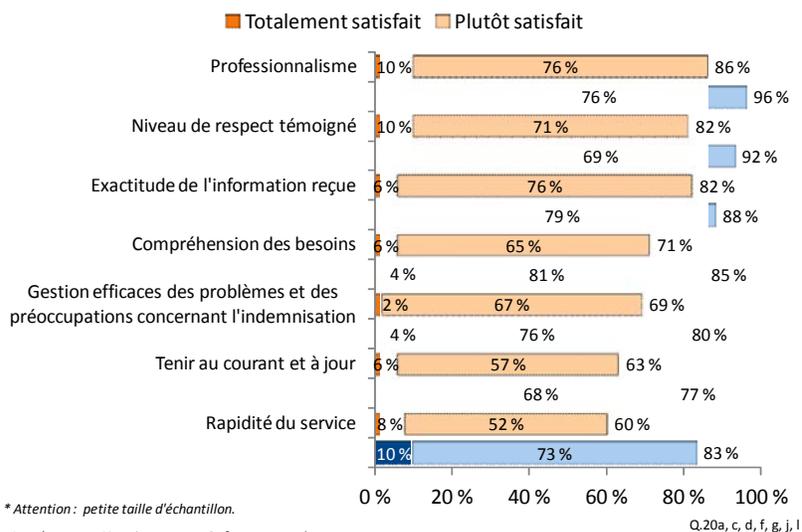


Le graphique ci-dessous présente les impressions des partenaires au sujet des perceptions des travailleurs et des employeurs pour chaque élément. Les partenaires sont bien moins enclins à croire que les travailleurs blessés et les employeurs inscrits sont totalement satisfaits des éléments mentionnés que ces deux groupes le sont véritablement.

En général, les partenaires perçoivent les travailleurs blessés et les employeurs inscrits comme étant moins satisfaits qu'ils ne le sont vraiment dans les secteurs de la rapidité du service, de la gestion efficace des problèmes et du fait de tenir les travailleurs blessés informés.

### Satisfaction perçue à l'égard de Travail Sécuritaire NB

Parmi les partenaires – travailleurs / employeurs



## Facteurs influençant la satisfaction

Des analyses de régression ont été menées pour déterminer quels éléments influencent le plus la satisfaction générale des travailleurs blessés et des employeurs inscrits en ce qui a trait au service reçu de Travail sécuritaire NB. L'analyse de régression est une technique statistique utilisée pour déterminer quels éléments prédisent un résultat spécifique. Dans le cas présent, elle sert à prédire la satisfaction de la clientèle. Seuls les éléments qui prédisent fortement la satisfaction de la clientèle sont considérés comme des facteurs d'influence et chacun de ceux-ci est pondéré en fonction de sa valeur explicative. La valeur de ces données réside dans le fait qu'elles permettent à Travail sécuritaire NB de comprendre quels éléments ont le plus d'influence sur la satisfaction de la clientèle. Ainsi, elles peuvent aider à cerner les secteurs sur lesquels se concentrer, qui à leur tour pourront contribuer à améliorer les résultats en matière de satisfaction. L'annexe A contient une explication plus détaillée de ce qu'est l'analyse de régression.

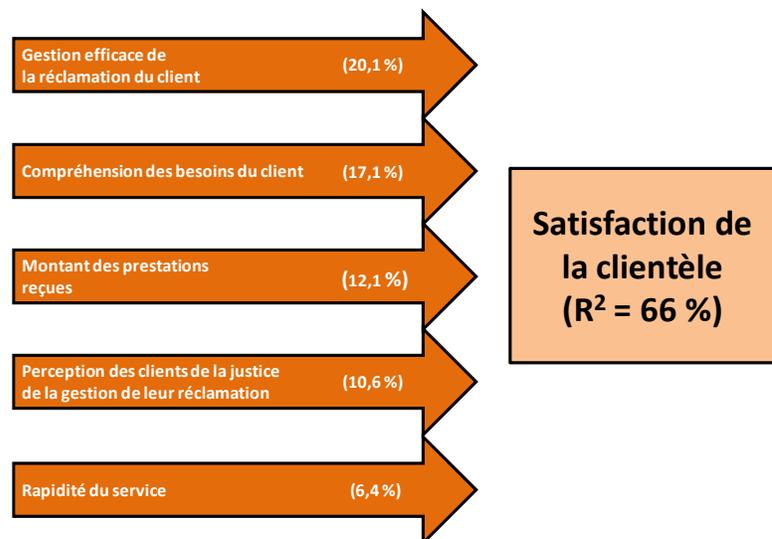
### Travailleurs blessés

***Le traitement efficace de la réclamation du client et la compréhension des besoins du client sont les deux facteurs qui influencent le plus le niveau de satisfaction générale des travailleurs blessés à l'égard de Travail sécuritaire NB.***

Après avoir exclu les réponses « ne sait pas » et « sans objet », cette analyse de régression était basée sur un total de 589 réponses de travailleurs blessés.<sup>3</sup>

Comme l'illustre le graphique, l'analyse de régression cerne cinq facteurs clés. Le graphique illustre aussi la contribution unique de chaque facteur aux résultats des clients en ce qui a trait à la satisfaction générale. Ensemble, ces cinq facteurs expliquent à 66 pour cent la variabilité des résultats de la satisfaction générale à l'égard de Travail sécuritaire NB, ce qui est considéré comme un modèle de régression fiable.

### Facteurs influençant la satisfaction des clients travailleurs



<sup>3</sup> Notes techniques : Toutes les valeurs R<sup>2</sup> données sont des valeurs R<sup>2</sup> ajustées. La variation unique expliquée pour chaque variable explication est calculée comme une proportion basée sur les coefficients bêta normalisés et les valeurs partielles de r.



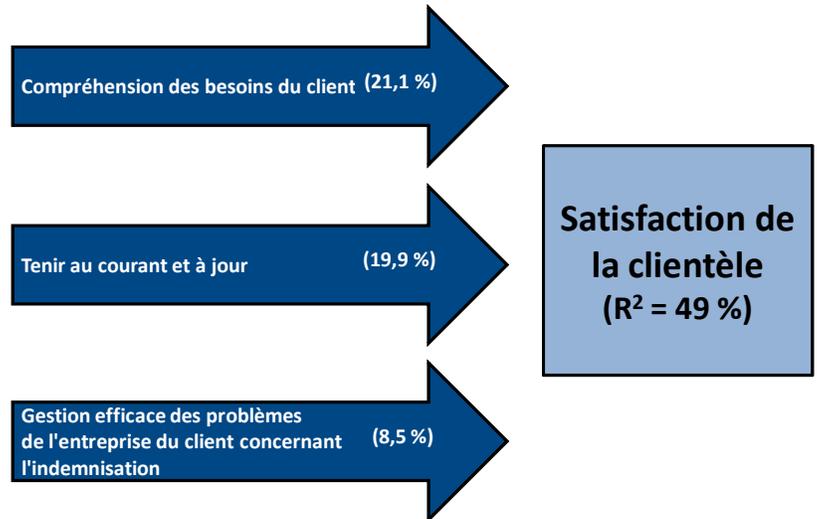
## Employeurs inscrits

***La compréhension des besoins du client et le fait de tenir le client au courant et à jour sont les facteurs qui influencent le plus la satisfaction générale des employeurs inscrits à l'égard de Travail sécuritaire NB.***

Après avoir exclu les réponses « ne sait pas » et « sans objet », l'analyse de régression était basée sur un total de 146 réponses d'employeurs inscrits.<sup>1</sup>

Tel qu'illustré ci-contre, l'analyse de régression cerne trois facteurs clés et démontre la contribution unique de chacun aux résultats des clients en ce qui a trait à la satisfaction générale. Ensemble, ces trois facteurs expliquent à 49 pour cent la variabilité des résultats de la satisfaction générale à l'égard de Travail sécuritaire NB, ce qui est considéré comme un modèle de régression moyennement fiable.

### Facteurs influençant la satisfaction des clients employeurs



## Niveau de connaissance des clients

***Il y a une occasion de renforcer et d'augmenter la sensibilisation face aux programmes et services de Travail sécuritaire NB.***

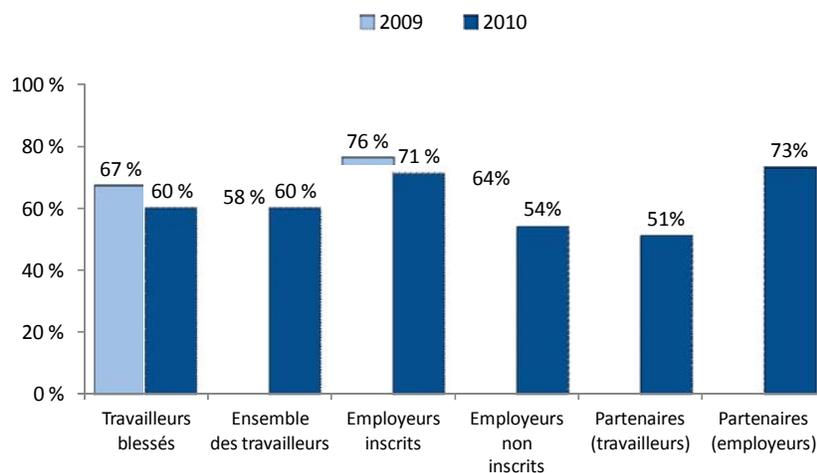
Cette section passe en revue la sensibilisation aux programmes et aux services de Travail sécuritaire NB chez tous les groupes de répondants. Bien que tous les employeurs et l'ensemble des travailleurs aient été questionnés concernant leur niveau *actuel* de sensibilisation aux services et aux programmes offerts par Travail sécuritaire NB, les travailleurs blessés ont été questionnés sur leur niveau de connaissance *avant d'avoir soumis leur plus récente réclamation*.

### Sensibilisation globale

Dans l'ensemble des groupes, au moins la majorité des répondants ont répondu être sensibilisés au rôle et aux services de Travail sécuritaire NB. Le niveau de connaissance est inférieur dans l'ensemble des travailleurs et parmi les employeurs non inscrits. Chose intéressante, en 2010, le niveau de connaissance avant l'accident des travailleurs blessés correspond au niveau de connaissance actuel de l'ensemble des travailleurs. Actuellement, environ deux travailleurs sur cinq, aussi bien parmi les travailleurs blessés que dans l'ensemble des travailleurs, ne sont largement pas sensibilisés à Travail sécuritaire NB partout dans la province. Les employeurs inscrits ont le plus haut niveau de connaissance des programmes et des services de Travail sécuritaire NB. Parmi tous les groupes de répondants, rares sont ceux qui s'estiment « totalement » sensibilisés à ces programmes et services (entre 8 et 13 %).

### Niveau de connaissance des services et programmes offerts par Travail sécuritaire NB

% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant



Q.6 / 6e



## Indice de la sensibilisation

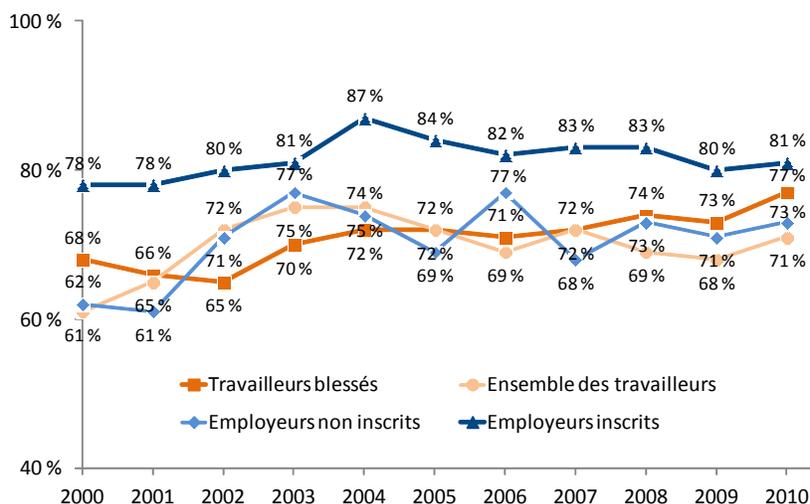
Le calcul de l'indice de sensibilisation à Travail sécuritaire NB, un résultat combiné de six énoncés différents sur la sensibilisation, démontre un très faible changement de la sensibilisation des clients en 2010. Cela dit, l'augmentation lente mais constante de l'indice de la sensibilisation des travailleurs blessés depuis 2000 a contribué à réduire de manière importante l'écart entre le niveau de connaissance des employeurs inscrits et des travailleurs blessés au fil du temps. L'ensemble des travailleurs traîne derrière les travailleurs blessés sur le plan de la sensibilisation, tandis que les employeurs non inscrits traînent derrière les employeurs inscrits.

### Énoncés composant l'indice de sensibilisation

En ce qui concerne les programmes et services offerts par Travail sécuritaire NB, êtes-vous totalement au courant, plutôt au courant, pas vraiment au courant ou aucunement au courant des faits suivants?

- Travail sécuritaire NB verse des indemnités aux travailleurs blessés pour la perte de salaire.
- Travail sécuritaire NB rembourse aux travailleurs blessés les coûts des médicaments sur ordonnance approuvés et de physiothérapie.
- Travail sécuritaire NB offre du soutien pour la reprise du travail aux travailleurs blessés (comme des techniques de recherche d'emploi et le perfectionnement des aptitudes).
- Travail sécuritaire NB offre des services de rééducation aux travailleurs blessés (comme des services de physiothérapie et d'ergothérapie).
- Travail sécuritaire NB offre des services de prévention des accidents.
- Travail sécuritaire NB effectue des inspections sur la santé et la sécurité au travail.

## Indice de la sensibilisation



Indice de la sensibilisation	2010
Travailleurs blessés	77 %
Ensemble des travailleurs	71 %
Employeurs inscrits	81 %
Employeurs non inscrits	73 %
Partenaires (travailleurs)	70 %
Partenaires (employeurs)	76 %



Le graphique suivant présente le sommaire des résultats pour les éléments individuels constituant l'indice de la sensibilisation.

<b>Mesures de la sensibilisation pour 2010</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant)						
<b>Éléments de la sensibilisation</b>	<b>Travailleurs blessés</b>	<b>Ensemble des travailleurs</b>	<b>Employeurs inscrits</b>	<b>Employeurs non inscrits</b>	<b>Partenaires (travailleurs)</b>	<b>Partenaires (employeurs)</b>
Travail sécuritaire NB verse des indemnités aux travailleurs blessés pour la perte de salaire.	82 %	68 %	92 %	71 %	84 %	90 %
Travail sécuritaire NB rembourse aux travailleurs blessés les coûts des médicaments sur ordonnance approuvés et de physiothérapie.	71 %	55 %	74 %	61 %	63 %	68 %
Travail sécuritaire NB offre du soutien pour la reprise du travail aux travailleurs blessés (comme des techniques de recherche d'emploi et le perfectionnement des aptitudes).	72 %	70 %	90 %	67 %	49 %	70 %
Travail sécuritaire NB offre des services de rééducation aux travailleurs blessés (comme des services de physiothérapie et d'ergothérapie).	87 %	77 %	94 %	82 %	75 %	79 %
Travail sécuritaire NB offre des services de prévention des accidents.	66 %	66 %	82 %	72 %	57 %	70 %
Travail sécuritaire NB effectue des inspections sur la santé et la sécurité au travail.	71 %	73 %	84 %	75 %	68 %	78 %

Les éléments suivants sont les points clés pour les mesures individuelles de la sensibilisation :

- La sensibilisation des travailleurs blessés a augmenté de manière constante au cours de la dernière décennie en ce qui a trait au soutien à la reprise du travail, aux indemnités de soins médicaux, aux services de rééducation, aux services de prévention des accidents et aux inspections. Actuellement, le niveau de connaissance le plus bas est celui sur les services de prévention des accidents, tandis que le niveau le plus élevé est celui des services de rééducation et de l'indemnisation.
- L'ensemble des travailleurs est moins sensibilisé aux indemnités de soins médicaux qu'aux autres secteurs.
- Le niveau de connaissance des employeurs inscrits demeure relativement élevé et la sensibilisation en ce qui a trait à la reprise du travail et aux services de prévention des accidents a augmenté modestement. Actuellement, le niveau de connaissance le plus bas parmi les employeurs inscrits concerne les indemnités de soins médicaux.



- Généralement, les employeurs inscrits sont davantage sensibilisés que les autres groupes de répondants, bien que l'écart entre les employeurs inscrits et les travailleurs blessés tende à s'amoinrir.
- Le niveau de connaissance des employeurs non inscrits augmente de manière importante dans l'ensemble des secteurs au cours de la dernière décennie.
- Des six éléments, les niveaux de connaissance à la reprise du travail et aux services de prévention des accidents sont ceux qui ont le plus augmenté dans l'ensemble des groupes de répondants, bien qu'il y ait encore place à l'amélioration.

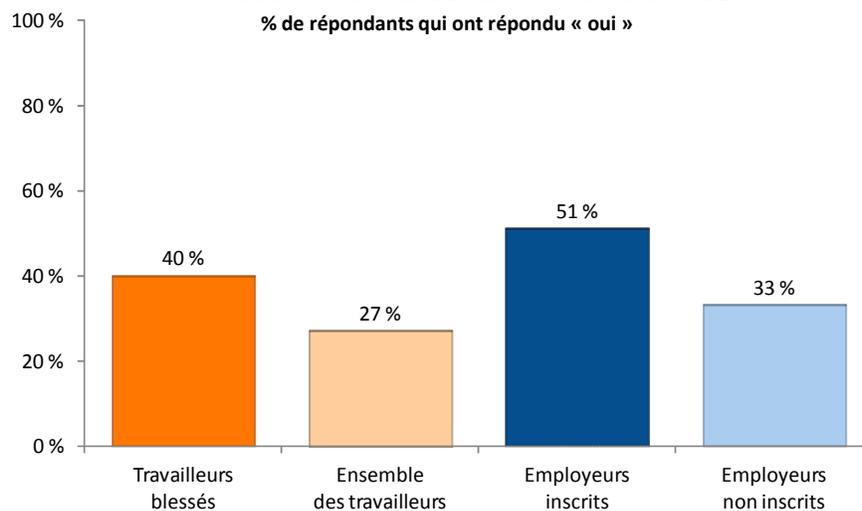


## Accès à l'information

Les travailleurs blessés et les employeurs inscrits sont plus enclins à déclarer avoir accédé à l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB que l'ensemble des travailleurs et les employeurs non inscrits. Notons notamment que :

- parmi les travailleurs blessés, ceux faisant l'objet de la gestion des réclamations, ceux demandant l'invalidité à long terme et ceux ayant au moins fait des études postsecondaires partielles sont les plus enclins à déclarer avoir accédé à l'information;
- parmi l'ensemble des travailleurs, les hommes et les travailleurs dont le revenu du ménage dépasse 60 000 \$ sont plus susceptibles que les autres d'avoir consulté l'information sur les programmes et les services;
- parmi les employeurs inscrits, les clients payant des cotisations mensuelles et ceux situés dans le sud-est de la province sont les plus enclins à avoir recherché des renseignements;
- parmi les employeurs non inscrits, ceux situés dans le sud-est sont les plus enclins et ceux dans le sud-ouest les moins enclins à avoir consulté l'information.

### A cherché de l'information sur l'un des programmes ou services de Travail Sécuritaire NB

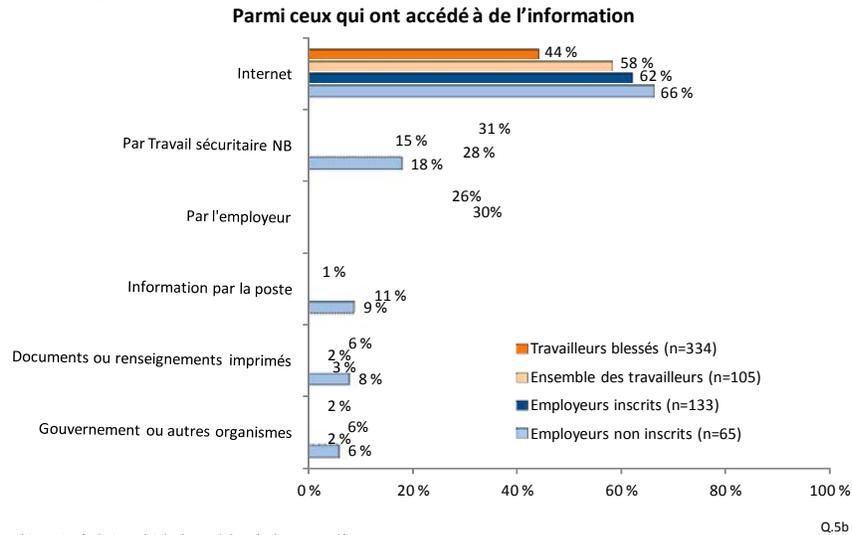


Q.5a

Pour l'ensemble des groupes de répondants, l'Internet représente la source d'information sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB la plus importante. Toutefois, les travailleurs blessés sont moins enclins à se fier à Internet que les autres groupes de répondants. Les employeurs jouent également un rôle important en ce qui a trait à fournir de l'information aux travailleurs du Nouveau-Brunswick concernant Travail sécuritaire NB, particulièrement auprès des travailleurs blessés ne faisant pas l'objet de la gestion des réclamations et auprès de ceux qui reprennent rapidement le travail. Le personnel de Travail sécuritaire NB est aussi mentionné comme importante source d'information, surtout pour les employeurs inscrits et les travailleurs blessés.



## Sources principales consultées au sujet des programmes ou services de Travail Sécuritaire NB



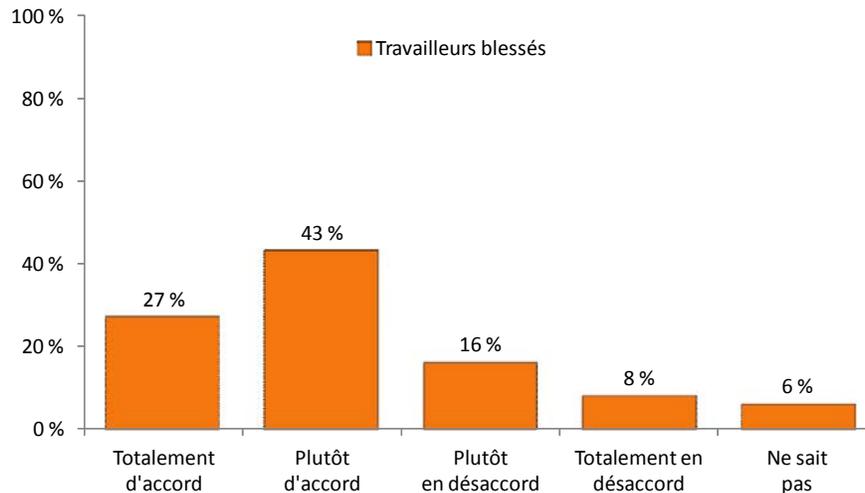
\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Sept travailleurs blessés sur dix sont d'avis qu'ils sont entièrement informés de toutes les indemnités et de tous les services nécessaires pour traiter leurs blessures. Toutefois, cela signifie aussi que près du quart des travailleurs blessés sont en désaccord avec cette idée : il y a donc place à l'amélioration dans ce secteur. Ceux qui ont repris le travail sont plus enclins à être totalement d'accord avec l'idée qu'ils sont entièrement informés de toutes les indemnités que ceux qui n'ont pas repris le travail (29 % c. 20 %), bien que ces derniers soient plus enclins à répondre « ne sait pas » (14 % c. 3 %). Parmi l'ensemble des types de réclamations, les travailleurs blessés recevant des prestations pour perte de gains (31 %) sont les plus enclins à être totalement d'accord, tandis que les travailleurs recevant l'invalidité à long terme (21 %) et ceux recevant des soins médicaux à long terme (21 %) sont moins enclins à être totalement d'accord avec l'idée qu'ils sont entièrement informés de toutes les indemnités.



## Entièrement informé de toutes les prestations et de tous les services requis pour le traitement de la blessure

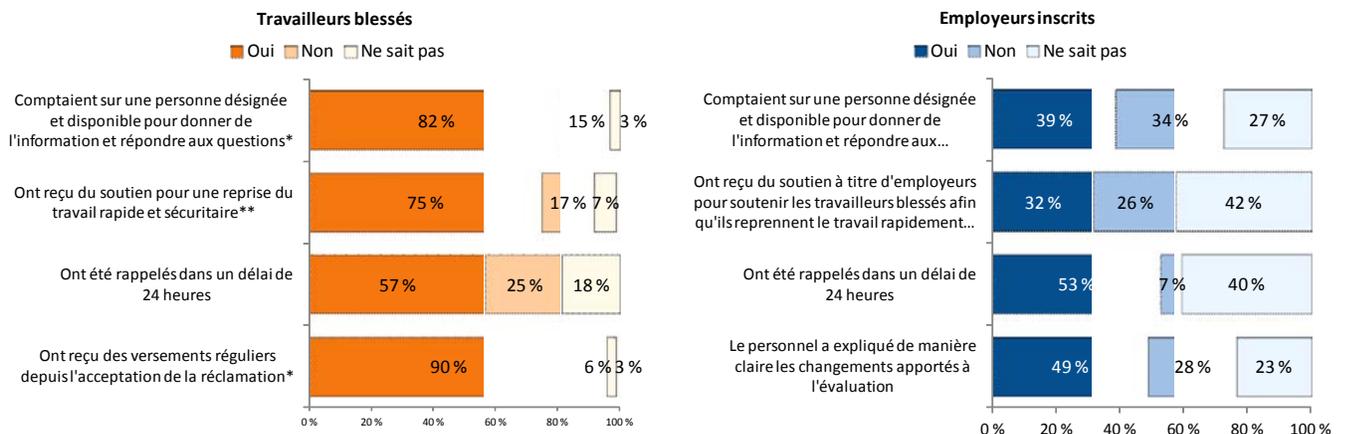
Parmi les travailleurs blessés



Q.22

Nous avons demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits d'indiquer s'ils avaient ou non reçu certains services particuliers de Travail sécuritaire NB. Le graphique ci-dessous présente les résultats de ces secteurs parmi les deux groupes de répondants.

## Service reçu du personnel de Travail sécuritaire NB



\*(TB) Parmi les travailleurs blessés recevant des prestations pour perte de gains et recevant l'invalidité à long terme.

\*\* (TB) Parmi les travailleurs blessés recevant des prestations pour perte de gains et faisant l'objet de gestion des cas.

Q.23a-d

Q.23a-d

- La plupart des travailleurs blessés confirment avoir reçu ces services de Travail sécuritaire NB. Toutefois, à peine plus de la moitié d'entre eux rapportent qu'ils ont été rappelés dans un délai de 24 heures. Dans l'ensemble des types de réclamations, des proportions semblables (environ le quart) rapportent que leurs appels n'ont pas été retournés dans un délai de 24 heures. Les groupes de répondants recevant des soins médicaux à long terme et ceux sans interruption de travail sont plus enclins de répondre « ne sait pas » à cette question.

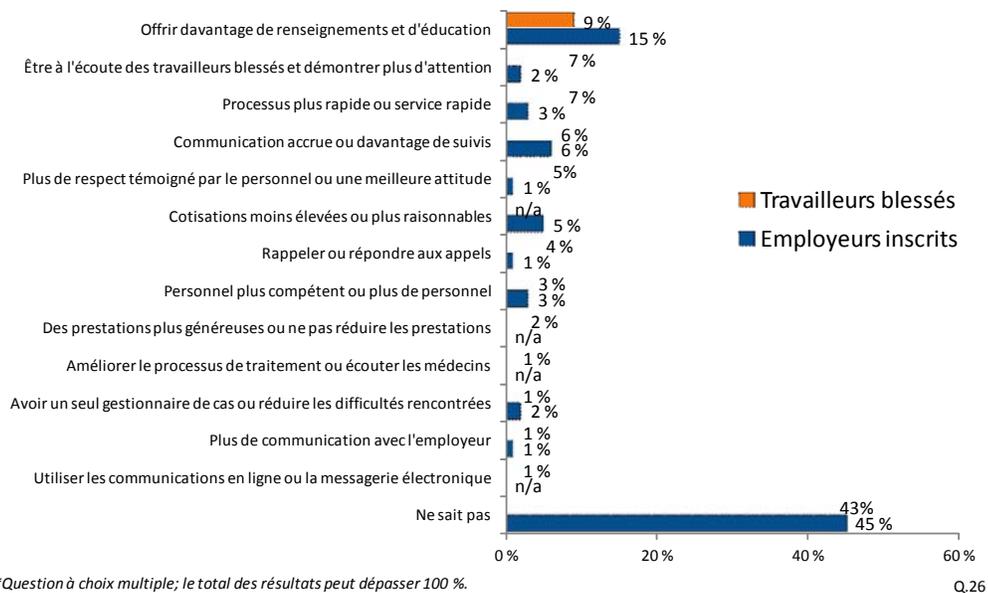


- Parmi les employeurs inscrits, les réponses « ne sait pas » et « pas de réponse » sont fréquentes pour ces questions. Un peu plus de la moitié des employeurs inscrits répondent qu'on les a rappelés dans un délai de 24 heures. Les employeurs payant des cotisations mensuelles sont plus enclins d'affirmer avoir reçu un service que les employeurs payant des cotisations annuelles.
- Pour toutes les mesures du service, on constate un lien avec l'ISC. Plus précisément, ceux qui affirment que les normes du service ont été atteintes ont tendance à avoir un ISC plus élevé que ceux qui affirment qu'elles n'ont pas été atteintes.

Nous avons demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits de donner des recommandations sur l'aspect le plus important que Travail sécuritaire NB devrait améliorer dans la prestation de son service. Chaque suggestion a été mentionnée par un faible pourcentage des répondants. Chez les travailleurs blessés, plusieurs points ont été suggérés, notamment offrir davantage de renseignements et d'éducation, améliorer la communication (être à l'écoute des travailleurs blessés et accroître la communication et le suivi), témoigner davantage de respect et offrir un service plus rapide. Parmi les employeurs inscrits, la suggestion la plus fréquente consistait à offrir davantage de renseignements. D'autres recommandations ont été mises de l'avant par de petits pourcentages d'employeurs inscrits, y compris exiger des cotisations moins élevées ou plus raisonnables et accroître la communication et le suivi.

## La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour vous offrir des services avec excellence

### Réponses spontanées

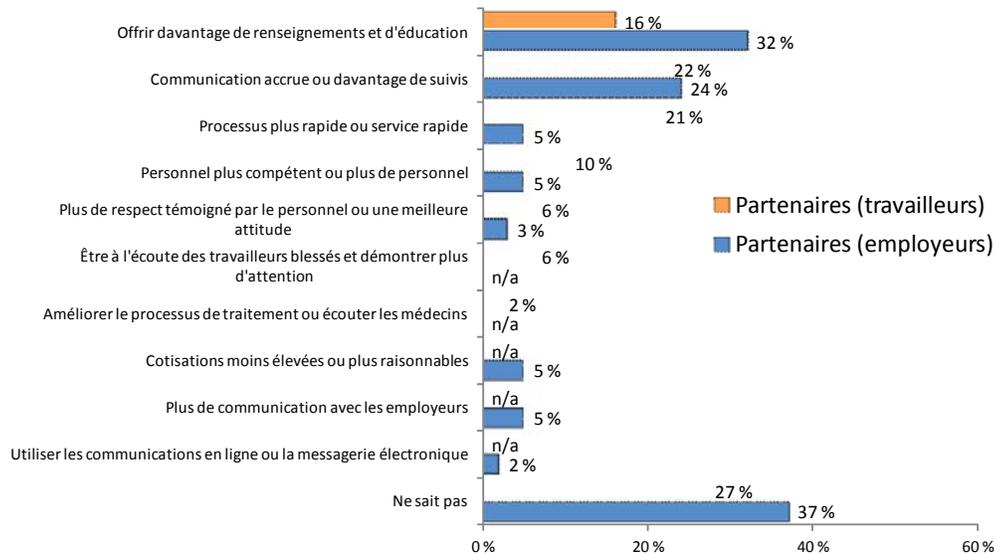


Les partenaires ont donné des recommandations semblables. Ils laissent entendre que les employeurs ont besoins de meilleures communications, de plus amples renseignements et d'un meilleur niveau de connaissance, tandis que les travailleurs profiteraient davantage de l'amélioration d'éléments particuliers du service. Plus précisément, les partenaires laissent entendre que la rapidité du service et l'augmentation des communications, ainsi que l'offre de plus amples renseignements sont les critères les plus importants pour les travailleurs.



## La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour offrir ses services aux travailleurs blessés ou aux employeurs avec excellence

### Réponses spontanées



\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.26/26E

#### Commentaires des partenaires (employeurs) :

« Nous tenir au courant des choses qui arrivent et obtenir des réponses rapides. Nous tenir au courant quand les réclamations entrent dans le système. »

« Continuer les séances et les visites du site, s'assurer que tout le monde respecte les exigences de sécurité minimales. »

« Davantage de consultations avec les employeurs sur tous les aspects, les réclamations, les inspections du milieu de travail, les mises à jour annuelles sur tous les renseignements; elles devraient être lancées par Travail sécuritaire NB. »

« Communiquer davantage avec les employeurs et leur être davantage disponible; avoir un milieu plus agréable; vous donnez l'impression de les forcer à faire des détours. »

#### Commentaires des partenaires (travailleurs) :

« Faire connaître les services offerts. »

« Commencer à écouter l'opinion des blessés et des médecins externes. »

« Entrer en contact avec le travailleur blessé ou avec un membre de sa famille dans les 24 heures. Quand une personne est blessée au travail, l'une de ses premières préoccupations est la peur de perdre de l'argent, voire de perdre son travail. Par conséquent, il est important de la rassurer quant aux services et avantages qui lui sont offerts. »

« S'éloigner du trajet jusqu'à Grand Bay (N.-B.), sensibiliser davantage les clients dans leur propre région. »

« Je pense qu'il s'agit probablement de la vitesse avec laquelle on s'occupe des travailleurs blessés; il faudrait que le temps d'attente soit réduit et que les blessés soient traités dans un délai raisonnable. »

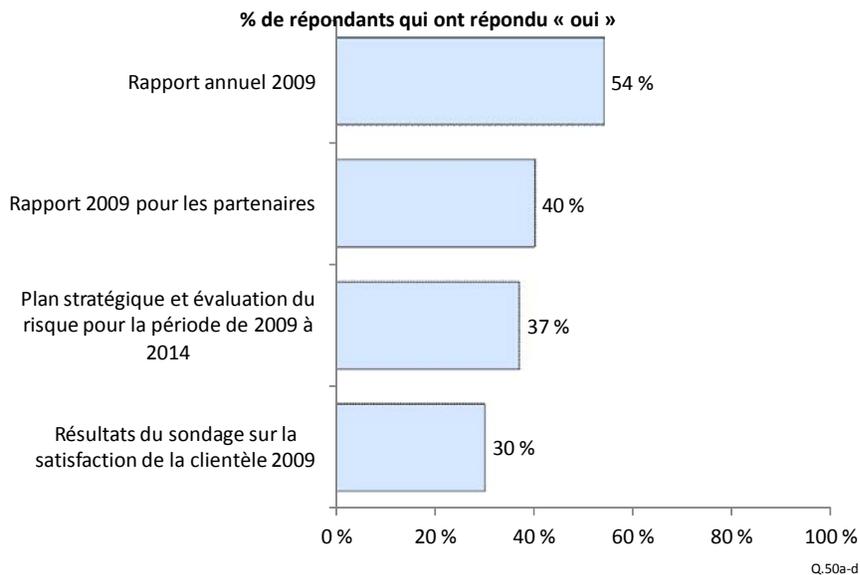
« Offrir une formation aux sociétés à un coût moins élevé, l'exécution et l'augmentation des inspections, offrir de la formation dans les deux langues officielles. »



## Publications de Travail sécuritaire NB

Les partenaires devaient dire s'ils ont lu quatre publications particulières de Travail sécuritaire NB au cours des dernières années. Lesdites publications sont moyennement utilisées.

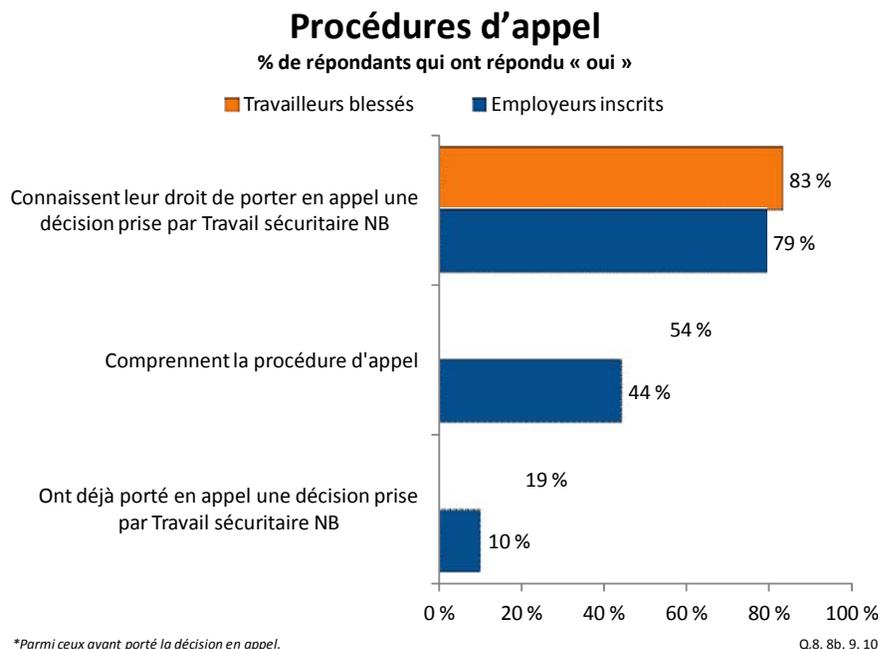
### Publications de Travail Sécuritaire NB lues au cours des dernières années



## Procédures d'appel

**Le droit d'appel des travailleurs blessés et des employeurs inscrits est bien connu. Toutefois, la procédure même n'est connue que partiellement.**

La plupart des travailleurs blessés et des employeurs inscrits savent qu'il est possible de porter en appel une décision de Travail sécuritaire NB. Une petite majorité des travailleurs blessés ont également indiqué connaître la procédure d'appel. Parmi les personnes qui ont porté en appel une décision, les travailleurs blessés atteints d'une invalidité à long terme et les employeurs payant des cotisations mensuelles sont plus enclins que les autres à comprendre la procédure d'appel.



**Commentaire des partenaires (sur la gestion des réclamations) :**

« Souvent, quand je lis les décisions du tribunal, je remarque qu'une bonne partie des décisions sont annulées en faveur du travailleur blessé. »

Les travailleurs blessés (82 %) et les employeurs inscrits (87 %) qui ont contesté une décision comprennent généralement la procédure d'appel. La satisfaction à l'égard du temps nécessaire pour obtenir une décision après l'appel est moyenne aussi bien chez les travailleurs blessés (44 %) que chez les employeurs inscrits (53 %).



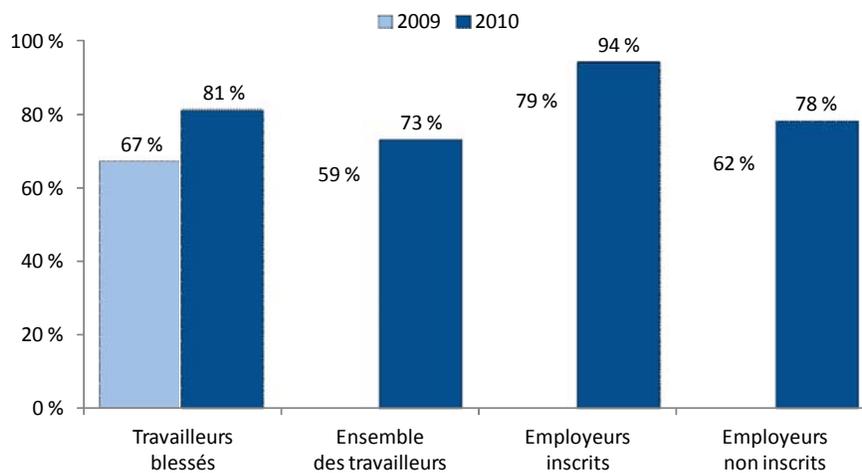
## Objectif de sécurité

***On constate une augmentation digne de mention de la connaissance des clients perçue au sujet de la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail au cours de la dernière année.***

La connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* a considérablement augmenté au cours de la dernière année. Parmi tous les travailleurs, les femmes et les personnes de 18 à 34 ans ont beaucoup moins de chance de connaître la *Loi*.

### Connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de ses règlements

% de répondants qui ont répondu « oui »



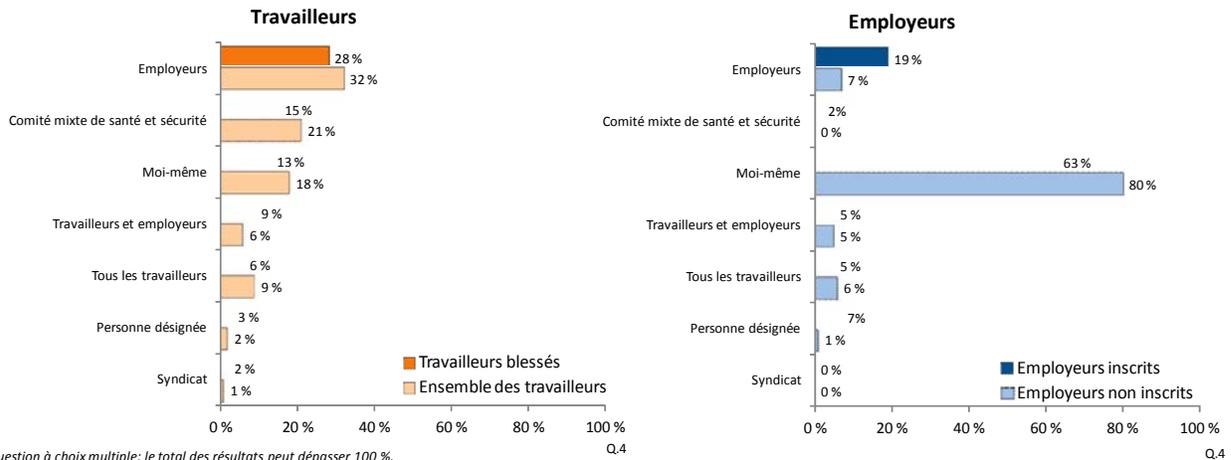
Q.1

### Responsabilité en matière de santé et de sécurité au milieu de travail

Pour ce qui est de la responsabilité en matière de santé et de sécurité au milieu de travail, les travailleurs et les employeurs ont un point de vue différent. L'opinion des travailleurs (aussi bien les blessés que l'ensemble des travailleurs) varie au sujet de la responsabilité en matière de santé et de sécurité au milieu de travail. Plusieurs suggèrent qu'elle doit être assumée par les travailleurs, d'autres par les comités mixtes de santé et de sécurité, et d'autres encore par une combinaison de groupes. Par comparaison, la plupart des employeurs (inscrits et non inscrits) pensent que le fardeau d'offrir un milieu de travail sécuritaire repose uniquement sur leurs propres épaules. Les travailleurs blessés sont plus susceptibles que l'ensemble des travailleurs d'indiquer que les employeurs sont responsables d'assurer la santé et la sécurité au travail.

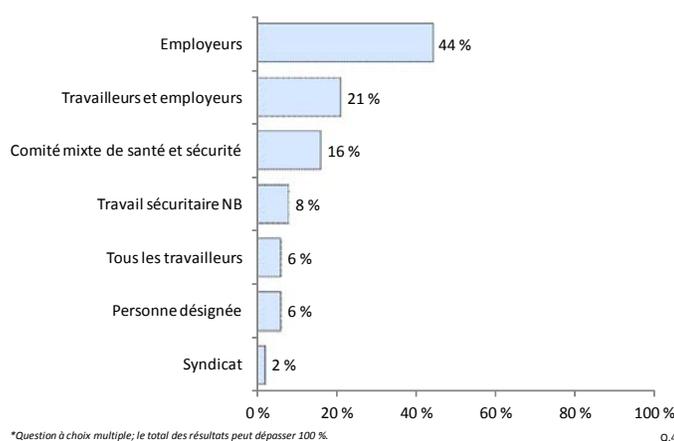


### Responsable de la santé et de la sécurité au travail Réponses spontanées



Une grande proportion des partenaires pensent que c'est l'employeur qui a la responsabilité d'assurer la santé et la sécurité au travail. La responsabilité partagée (entre les travailleurs et les employeurs ou par un comité mixte de santé et sécurité) est également une perception plutôt commune.

### Responsable de la santé et de la sécurité au travail Réponses spontanées



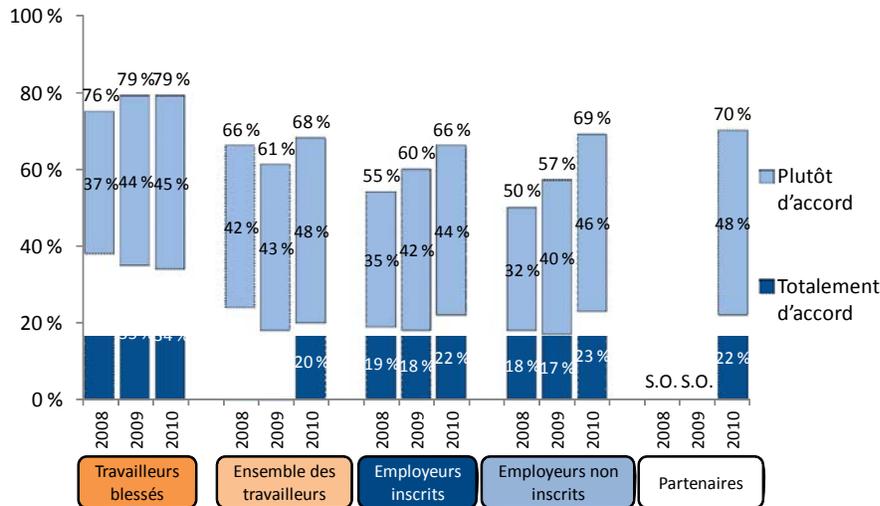
### Accidents en milieu de travail

La plupart des travailleurs et des employeurs jugent encore que les accidents et les blessures en milieu de travail constituent un sérieux problème au Nouveau-Brunswick de nos jours. Depuis 2008, la proportion de l'ensemble des travailleurs qui considère que les accidents et les blessures au travail représentent un sérieux problème a augmenté d'année en année. La proportion d'employeurs inscrits ou non qui pensent la même chose a également augmenté au cours de la dernière année. Les travailleurs blessés dont le cas est géré et qui reçoivent des prestations pour invalidité de longue durée sont légèrement plus susceptibles que les autres travailleurs blessés d'être d'accord avec l'idée que les accidents au travail constituent un sérieux problème. Les employeurs inscrits payant des cotisations mensuelles sont également davantage préoccupés par cette question que les employeurs payant des cotisations annuelles.



Pour chacun des quatre énoncés sur l'objectif de sécurité, quand un intervenant n'était pas d'accord avec un énoncé, il devait dire pourquoi. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de commentaires.

### Les accidents et les blessures au travail constituent un sérieux problème au Nouveau-Brunswick de nos jours



Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.2a

#### Commentaires des partenaires :

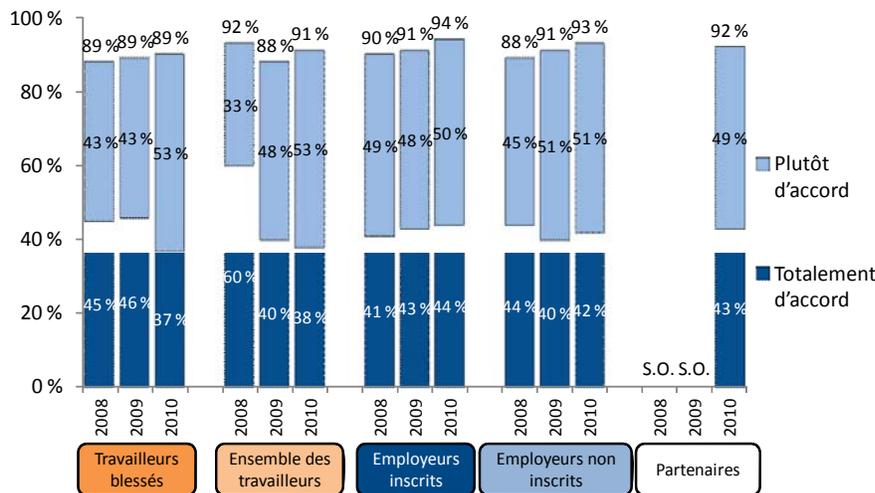
« Parce que nous avons une amélioration continue et un bon rendement en matière de sécurité. »

« Règle générale, je pense que les sociétés mettent en place des processus afin de protéger les travailleurs et que les travailleurs comprennent mieux leurs droits et le milieu dans lequel ils doivent travailler. »

### Sensibilisation et éducation du public

Très peu de changements ont été observés au cours des trois dernières années sur l'impact des programmes de sensibilisation du public. Les répondants de tous les groupes ont à peu près la même opinion sur ce point. Toutefois, puisque la plupart des répondants ne sont que « plutôt d'accord » à ce sujet, il est encore possible d'améliorer la situation.

### Les programmes de sensibilisation et d'information me font réfléchir aux risques de blessures et d'accidents du travail



Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.2b

#### Commentaires des partenaires :

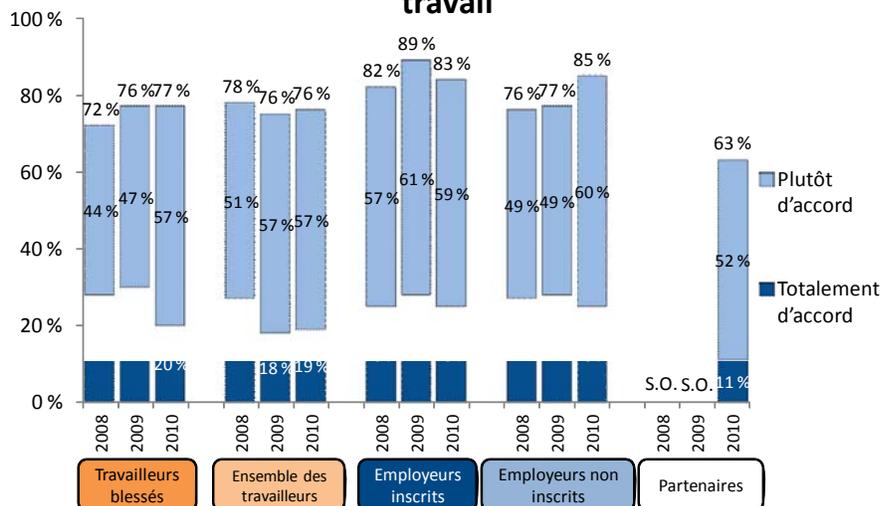
« Parce que la majeure partie de la formation et de l'enseignement se fait à l'interne, y compris la certification. Presque tout est organisé à l'interne. L'éducation du public est plus discrète qu'avant, mais varie selon l'employeur. »



## Attention accordée à la réduction des accidents au travail

Les employeurs (inscrits comme non inscrits) sont un peu plus enclins que les autres groupes de répondants à être d'accord avec l'idée que le Nouveau-Brunswick accorde *suffisamment d'attention* à la réduction des accidents et des blessures en milieu de travail. La proportion d'employeurs non inscrits d'accord avec cet énoncé a augmenté depuis l'année dernière, tandis que, pour cette même question, la proportion d'employeurs inscrits a légèrement baissé. Parmi les employeurs inscrits, ceux qui payent des cotisations mensuelles sont plus susceptibles que ceux payant des cotisations annuelles de penser que le Nouveau-Brunswick accorde suffisamment d'attention à la question.

### Aujourd'hui, au Nouveau-Brunswick, on se préoccupe suffisamment de réduire les blessures et les accidents du travail



Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

#### Commentaires des partenaires :

« Parce que je ne pense pas qu'on accorde assez d'attention aux accidents, surtout pour l'inspection, la surveillance et les enquêtes. »

« Je pense qu'on peut toujours faire davantage : l'éducation doit être continue et on doit y accorder davantage d'attention. Pas juste pour les employeurs, mais aussi pour les employés. »

« Parce que nous avons un nombre horriblant de blessures dans le personnel des soins infirmiers. Tous les travailleurs de la santé ont un taux élevé d'accidents. »

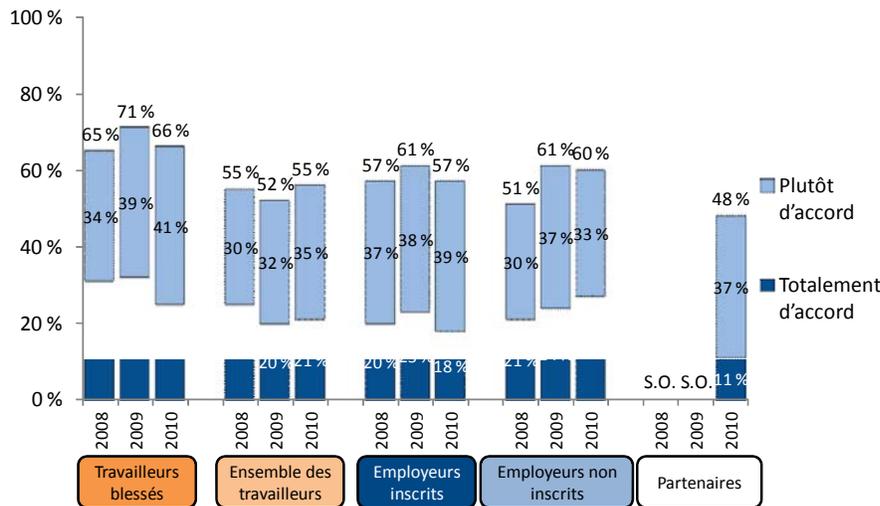
Q.2c

## Accidents et blessures au travail

La majorité des travailleurs et des employeurs pensent que les accidents et les blessures au travail font partie de la vie. Comme avant, les travailleurs blessés sont encore plus enclins que les répondants des autres groupes de penser que les accidents et les blessures en milieu de travail font partie de la vie. Les travailleurs blessés, l'ensemble des travailleurs et les employeurs inscrits sont à peu près aussi d'accord avec cette idée qu'en 2008, après une certaine variation l'année dernière. Les employeurs qui ne sont pas inscrits ont conservé l'augmentation perçue l'année dernière en termes d'accord avec cet énoncé. Parmi les employeurs inscrits, ceux qui payent des cotisations mensuelles sont plus susceptibles que ceux qui payent des cotisations annuelles de penser que les accidents au travail sont inévitables. Parmi l'ensemble des travailleurs et les travailleurs blessés, ceux qui n'ont pas eu d'éducation postsecondaire et ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ sont plus enclins que les autres à juger que les accidents en milieu de travail sont inévitables.



## Les accidents et les blessures au travail font partie de la vie



Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.2d

### Commentaires des partenaires : (sur la raison pour laquelle les accidents au travail sont inévitables)

« Parce que les gens ne suivent pas les procédures. »

« Eh bien, même si on fait vraiment attention, les accidents finissent toujours par arriver, des fois il faut s'inquiéter pour les autres... »

« Parce que les gens vont toujours faire des erreurs. »

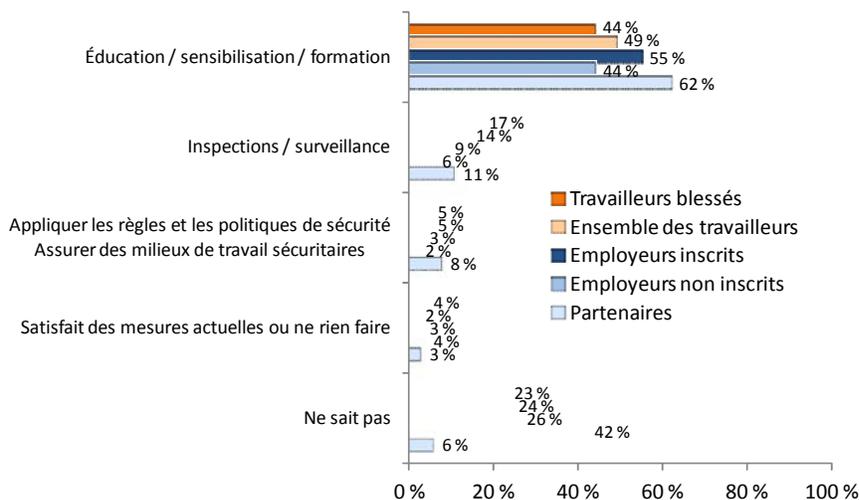
« Malgré tout ce qu'on fait, il y a encore des choses qui arrivent. Maintenant, non, ça fait partie de la vie, au travail comme chez soi. C'est une question de prévention. »

## Améliorations à la sécurité au travail

Les travailleurs, les employeurs et les partenaires pensent que les initiatives d'éducation et de sensibilisation jouent un rôle primordial dans l'amélioration de la sécurité au travail. Les autres suggestions portent sur l'inspection et l'exécution des règlements et des politiques. Les employeurs inscrits du sud-est sont plus enclins que les employeurs des autres régions à affirmer qu'il faut davantage d'inspections et de surveillance. Les employeurs qui ne sont pas inscrits sont ceux qui ont le moins de chance d'avoir une opinion à ce sujet.

## La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour améliorer la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick

### Réponses spontanées les plus fréquentes



\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.3

### Commentaires des partenaires :

« Continuez d'envoyer des renseignements sur les accidents dans la province aux employeurs. »

« L'éducation, pour avoir des ressources dans les bureaux de la région. »

« Je pense qu'il faut entre autres augmenter la fréquence des inspections des milieux de travail et de la formation, et puis il faut de la formation supplémentaire. »

« Ils sont sur la bonne voie. Ils doivent rencontrer l'employeur régulièrement. Offrir des séances d'information. Ils s'améliorent, mais ils ne doivent pas lâcher. Toutes les publicités à la télévision permettent de sensibiliser les gens. »

« Plus de prévention. On peut mettre l'accent là-dessus dans le mandat des comités de santé et de sécurité au travail. »



## Objectif d'équilibre

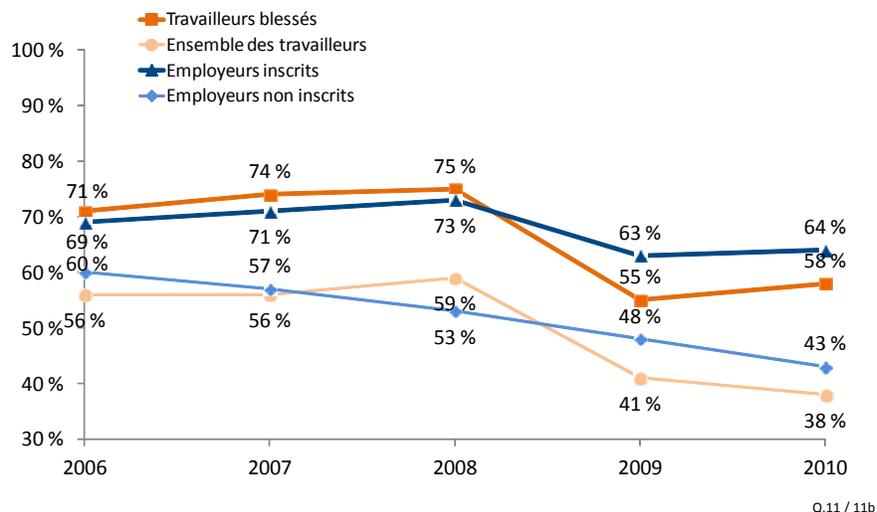
*De tous les éléments composant l'objectif d'équilibre, la question pour laquelle l'opinion des répondants est la moins positive est celle du travail de Travail sécuritaire NB visant à trouver le juste milieu entre les meilleures indemnités possibles pour les travailleurs blessés et les taux de cotisation les plus bas possibles pour les employeurs.*

### Montant des prestations de remplacement du revenu

La perception selon laquelle le montant des prestations de remplacement du revenu offertes aux travailleurs blessés est raisonnable est demeurée stable au cours de l'année dernière chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits, après une baisse marquée au cours de l'année précédente. La tendance à la baisse se poursuit toutefois dans l'ensemble des travailleurs et chez les employeurs non inscrits.

### Le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable

% de répondants se disant totalement ou plutôt d'accord

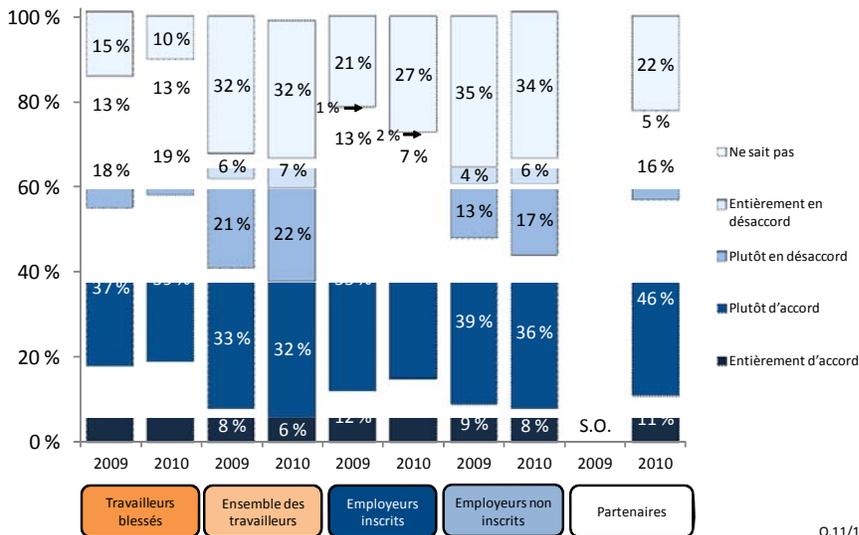


Les travailleurs (ceux blessés comme ceux faisant partie de l'ensemble des travailleurs) sont moins d'accord que les autres répondants avec l'idée que le montant des prestations de remplacement du revenu est raisonnable : trois répondants sur dix dans chacun des groupes de travailleurs sont en désaccord avec l'énoncé. Parmi les travailleurs blessés, l'idée que les prestations de remplacement du revenu ne sont *pas* raisonnables se retrouve surtout chez ceux qui reçoivent des prestations pour invalidité de longue durée ou qui touchent une pension. Chez les employeurs (inscrits et non inscrits) et l'ensemble des travailleurs, on retrouve beaucoup de réponses « Je ne sais pas », ce qui entraîne une baisse du niveau d'accord à ce sujet.

Les partenaires sont plutôt d'accord avec l'idée que les prestations de remplacement du revenu sont raisonnables. On peut lire ici quelques commentaires de la part de partenaires en désaccord avec cette notion.



## Le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable



### Commentaires des partenaires :

« Trois jours d'attente et le maximum est de 50 000. »

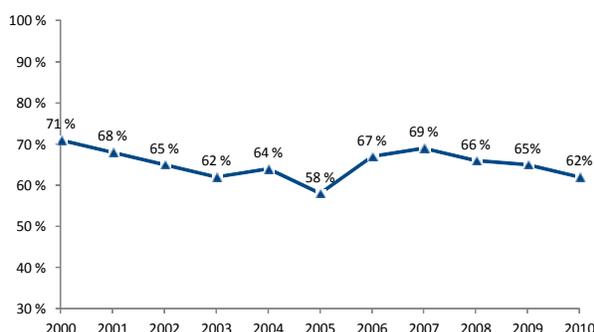
« Parce qu'ils perdent toujours leur revenu, et c'est un facteur qui entre en jeu quand la personne est jugée capable de retourner au travail. La différence n'est pas une indemnisation totale du salaire. »

## Taux de cotisation

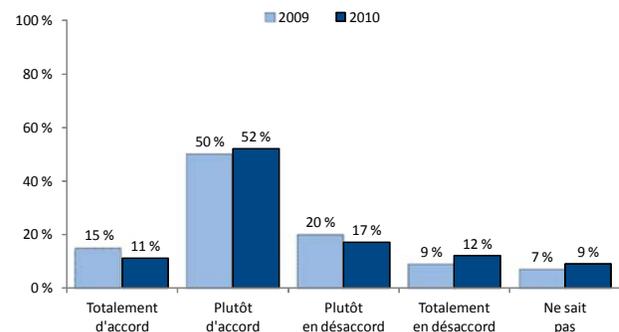
Les employeurs devaient donner leur opinion au sujet du taux de cotisation qu'ils doivent payer à Travail sécuritaire NB. Les deux tiers d'entre eux s'entendent pour dire que les taux de cotisation payés à Travail sécuritaire NB sont raisonnables. Toutefois, le pourcentage de répondants d'accord avec cet énoncé a diminué au cours des trois dernières années. Les proportions relatives de répondants totalement d'accord (11 %, baisse de 4 points de pourcentage depuis 2009) et plutôt d'accord (50 %, hausse de 2 points de pourcentage) n'ont pas beaucoup changé depuis l'année dernière. Les employeurs payant des cotisations mensuelles ou annuelles offrent des réponses semblables.

### Énoncé « Les cotisations payées à Travail sécuritaire NB sont raisonnables »

% de répondants se disant totalement ou plutôt d'accord



Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.



Q.11a

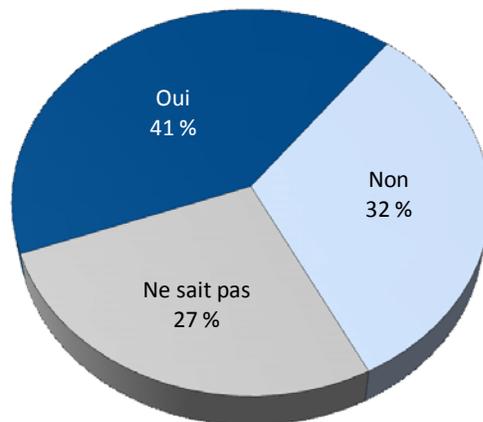
Les partenaires, de leur côté, ont dû répondre à une question semblable (par oui ou non plutôt qu'avec une échelle) sur ce qu'ils pensaient des taux de cotisation. Le niveau d'accord à ce sujet a baissé depuis 2009 (53 % en 2009), mais il ne représente toujours pas l'opinion de la majorité. Il est considérablement plus bas que l'opinion des employeurs inscrits.



Il est important de noter qu'environ le quart des partenaires n'étaient pas en mesure de donner une opinion définitive à ce sujet. Près du tiers d'entre eux affirment qu'ils ne pensent pas que les taux de cotisation sont raisonnables.

### Les employeurs jugent que les taux de cotisation qu'ils versent à Travail Sécuritaire NB sont raisonnables

Partenaires



Q.12c

#### Commentaires des partenaires : « Non »

« Parce qu'ils sont plus bas dans les autres provinces; ils pensent qu'il s'agit d'une taxe et ce n'est pas une assurance. »

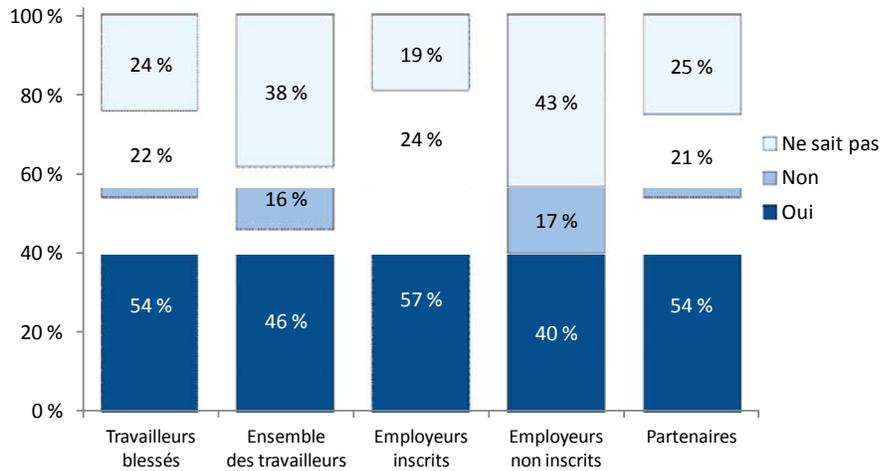
« Je les entends penser qu'ils payent trop. Je travaille avec des sociétés et l'une de leurs préoccupations principales est les frais. »

### Équilibre des prestations et des taux de cotisation

Au moins la moitié des travailleurs blessés, des employeurs inscrits et des partenaires pensent que Travail sécuritaire NB trouve le juste milieu entre *les meilleures indemnités possibles pour les travailleurs blessés et les taux de cotisation les plus bas possibles pour les employeurs*. Le niveau d'accord à ce sujet est un peu moins élevé chez l'ensemble des travailleurs et les employeurs non inscrits, mais notons que ces deux groupes de répondants ont moins d'expérience avec Travail sécuritaire NB. De plus, un pourcentage élevé de répondants ont répondu ne pas savoir pour cette question. Dans tous les groupes, au moins le quart des répondants ont répondu ne pas savoir pour cette question. Parmi les travailleurs blessés et les employeurs inscrits qui pouvaient donner une réponse, sept sur dix croient que Travail sécuritaire NB trouve le juste milieu entre les indemnités et les taux de cotisation.



**Travail Sécuritaire NB trouve le juste milieu entre les meilleures indemnités possibles pour les travailleurs blessés avec les taux de cotisation les plus bas possibles pour les employeurs**



Q.12a

**Commentaires des partenaires :**

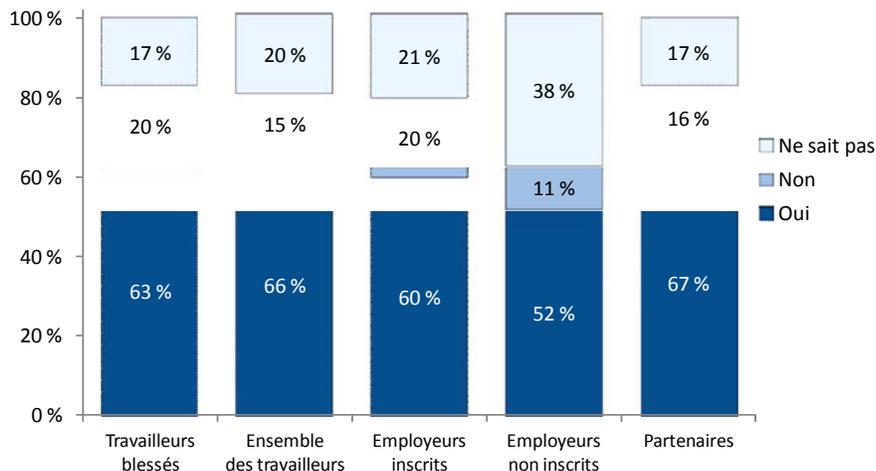
« Je pense que les industries font des pertes et n'empêchent pas les employeurs d'investir en formation, par comparaison à si les taux étaient plus élevés. S'ils le faisaient, il n'y aurait pas autant d'accidents. »

« J'imagine que les taux de cotisation sont chers et l'idée d'assurance, quand on a un accident au travail la première fois, ils (les taux) ne devraient pas augmenter automatiquement. »

**Responsabilité envers les partenaires**

Près de deux tiers des travailleurs, des employeurs inscrits et des partenaires sont d'accord pour dire que Travail sécuritaire NB fait preuve de responsabilité envers les partenaires, tandis que seule la moitié des employeurs non inscrits sont d'accord avec cet énoncé. Notons toutefois qu'un grand pourcentage de répondants (de 17 % à 38 %) n'a pas pu répondre à cette question. Si l'on fait abstraction des répondants qui ne savaient pas, au moins trois répondants de chaque groupe sur quatre sont d'accord avec l'énoncé.

**Travail Sécuritaire NB rend compte auprès des partenaires du Nouveau-Brunswick**



Q.12b

**Commentaires des partenaires :**

« Parce que les partenaires ont de la difficulté à trouver où va la commission. »

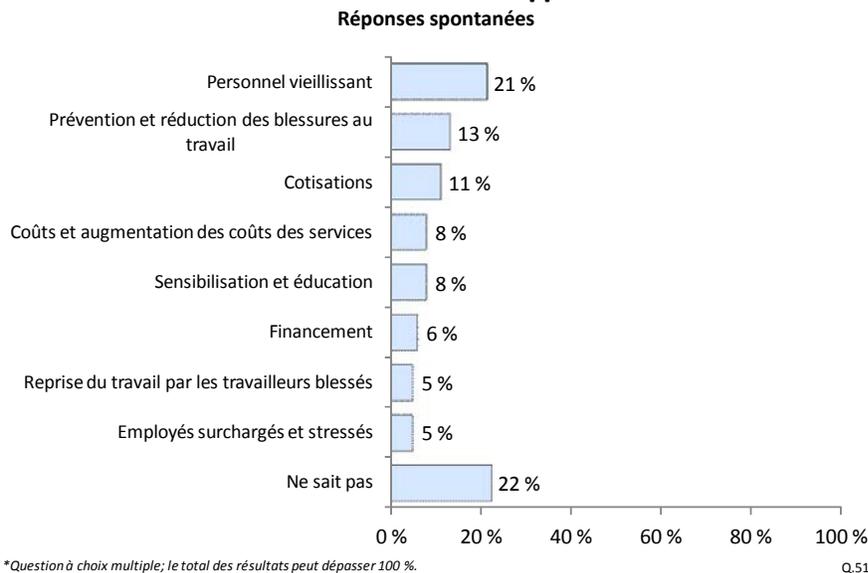
« J'ai déjà eu l'impression que les décisions prises par les conseils des sociétés ne sont pas toujours respectées et que les renseignements donnés aux conseils sont parfois déformés dans le but de garder un tarif peu élevé pour les employeurs. »



## La question la plus importante

Les partenaires devaient dire la question qui, selon eux, était la plus importante pour Travail sécuritaire NB au cours des cinq prochaines années. La hausse du coût des services et ses répercussions sur le taux de cotisation des employeurs font partie des questions qui viennent rapidement à l'esprit des répondants de ce groupe. Nombre d'entre eux pensent également que Travail sécuritaire NB devrait mettre l'accent sur la sécurité et la prévention des accidents, ainsi qu'offrir davantage d'aide avec les services de reprise du travail.

### L'enjeu le plus important auquel Travail Sécuritaire NB devra faire face au cours des cinq prochaines années



#### Commentaires des partenaires (employeurs) :

« La prévention des accidents. La sensibilisation des employés et des employeurs. Garder des taux de cotisation aussi bas que possible. Ce faisant, les employeurs pourront embaucher davantage. »

« Améliorer la prévention et réduire le nombre d'accidents au travail, et puis éliminer les blessures musculo-squelettiques de la province. Certaines personnes en blessent d'autres; faites plus attention à ces cas-là. »

« Arrêtez de vous casser la tête avec les rapports et les taux d'indemnisation. Orientez tous vos efforts sur la prévention et le bien-être des employés. »



## Objectif de reprise du travail

***Pour ce qui est de l'objectif de reprise du travail, la plupart des travailleurs blessés sont satisfaits des services fournis par le responsable de cas et des services de reprise du travail.***

L'objectif de reprise du travail de Travail sécuritaire NB englobe plusieurs facettes du processus de reprise du travail, aussi bien pour les travailleurs blessés que pour les employeurs inscrits. Il comprend notamment différents services, comme les services de rééducation, la recherche d'emploi, la gestion des réclamations et les obligations ou exigences réglementaires.

La plupart des travailleurs blessés qui ont répondu au sondage ont repris le travail depuis leur plus récente blessure. La possibilité de reprendre le travail ou de trouver un autre emploi varie grandement d'un groupe démographique à l'autre. Les travailleurs blessés les plus âgés (55 ans et plus) sont moins susceptibles de trouver un emploi après leur blessure.

### Reprise du travail après la plus récente blessure



Q.15a

### Satisfaction à l'égard de la gestion des réclamations

La plupart des travailleurs blessés ayant fait l'objet de gestion des cas sont généralement satisfaits des services fournis par leur responsable de cas. L'insatisfaction à l'égard des services de gestion des cas est plus forte chez les travailleurs blessés de moins de 55 ans, chez ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 30 000 \$ et chez ceux qui n'ont pas d'emploi pour l'instant.

Les partenaires pensent qu'il y a moins de travailleurs blessés satisfaits de la gestion des cas : seule la moitié d'entre eux affirme que les travailleurs blessés en sont satisfaits.

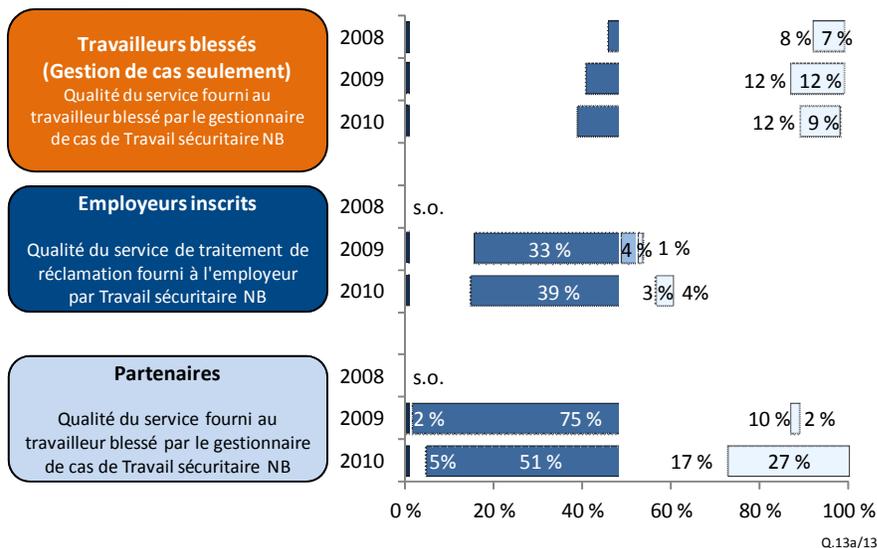
Peu d'employeurs inscrits ont des problèmes avec la gestion des cas de Travail sécuritaire NB. Notons par ailleurs que la perception des partenaires au sujet des services fournis aux employeurs inscrits n'a pas été évaluée. La satisfaction est plutôt élevée chez les employeurs à exposition importante expérimentés en traitement des réclamations d'indemnisation (82 %). Enfin, notons que quatre employeurs inscrits sur dix n'avaient pas d'opinion définie sur ce point.



### Satisfaction à l'égard de la gestion des réclamations de Travail

#### Sécuritaire NB

■ Totalement satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Totalement insatisfait



#### Commentaires des partenaires :

« Encore une fois, à cause du manque de respect par le responsable de cas (qui ne rappelait pas), et puis les responsables de cas ont dit à un client qu'il avait de la chance de pouvoir abuser de Travail sécuritaire NB. »

« Les responsables de cas ont probablement beaucoup d'affaires entre leurs mains, leurs efforts doivent donc être partagés et il faut attendre beaucoup de temps avant d'avoir des réponses. Pas évident, donc, d'adopter une approche pratique. »

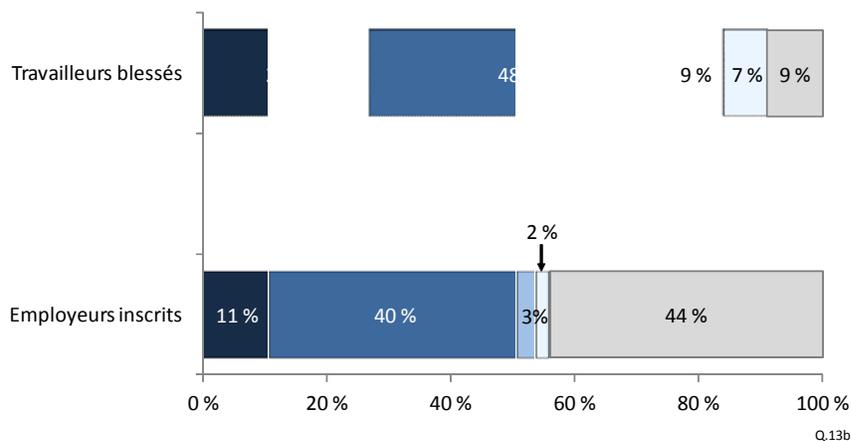
### Satisfaction à l'égard des services de reprise du travail

La satisfaction à l'égard des services de reprise du travail est élevée chez les travailleurs blessés. Nombre d'employeurs inscrits n'ont pas donné leur opinion à ce sujet. Toutefois, ceux qui l'ont fait sont généralement satisfaits.

### Satisfaction à l'égard de la qualité des programmes et services de reprise du travail de Travail Sécuritaire NB

2010

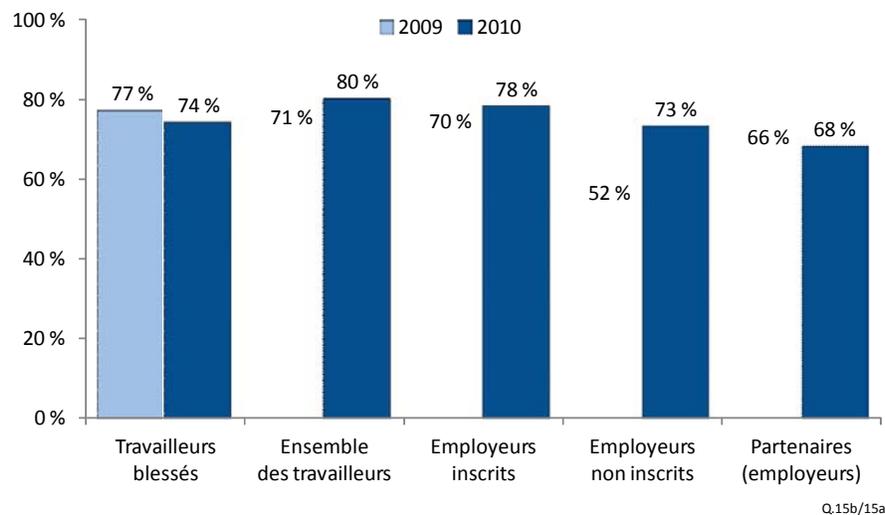
■ Totalement satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Totalement insatisfait ■ Ne sait pas



## Connaissance des éléments de la *Loi sur les droits de la personne*

La majorité des répondants de tous les groupes sont au courant que l'employeur a la responsabilité d'accommoder les travailleurs blessés ayant une invalidité. Le niveau de connaissance a considérablement augmenté depuis l'année dernière chez l'ensemble des travailleurs, ainsi que chez les employeurs inscrits et non inscrits. De plus, chez les travailleurs blessés et l'ensemble des travailleurs, le niveau de connaissance augmente avec le revenu. Les partenaires devaient également donner leur impression du niveau de connaissance des employeurs à cet égard. Selon eux, leur niveau de connaissance est inférieur à celui qu'ils ont vraiment.

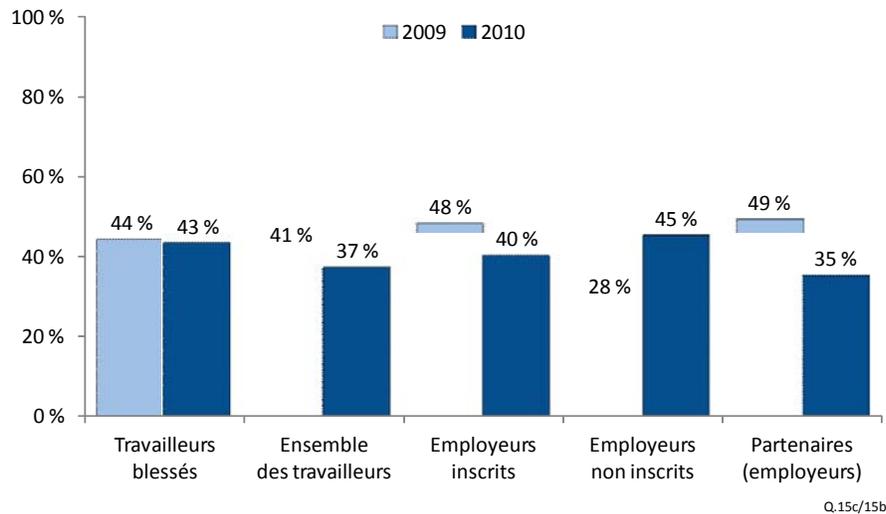
**Connaissance du fait que, en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*, les employeurs ont l'obligation d'accommoder les travailleurs blessés ayant une incapacité temporaire ou permanente**  
% de répondants qui ont répondu « oui »



Notons aussi que le niveau de sensibilisation globale n'est pas aussi élevé pour ce qui est des obligations de réemploi en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. Selon ces obligations, les employeurs de 10 travailleurs ou plus sont tenus de conserver le poste d'un travailleur blessé jusqu'à concurrence de deux ans. Le niveau de connaissance de l'obligation de réemploi a considérablement augmenté chez les employeurs non inscrits, sans pour autant atteindre la moitié de ce groupe. Les partenaires sous-estiment un tout petit peu le niveau de connaissance des employeurs.



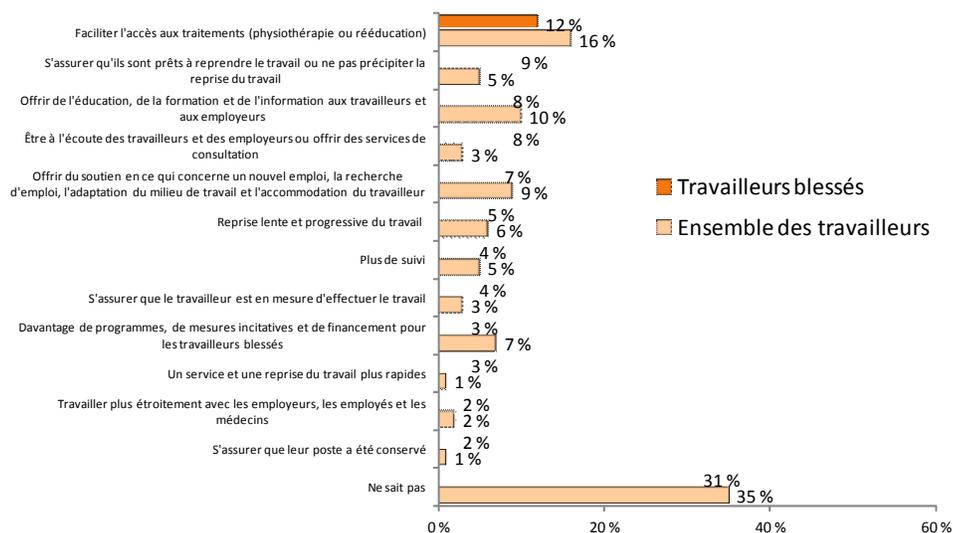
**Connaissance du fait que, en vertu de la Loi sur les accidents du travail, les employeurs ayant 10 travailleurs ou plus sont tenus de conserver le poste d'un travailleur blessé jusqu'à concurrence de deux ans**  
% de répondants qui ont répondu « oui »



**Suggestions**

Quand on leur a demandé *comment* Travail sécuritaire NB pouvait aider les travailleurs blessés dans le processus de reprise de travail, les travailleurs ont surtout recommandé d'apporter de l'aide dans l'accès aux traitements de rééducation. Parmi les autres suggestions, mentionnons le fait de s'assurer que les travailleurs sont prêts à reprendre le travail, l'offre de renseignements à toutes les parties concernées, l'écoute et l'orientation, ainsi que l'aide et l'assistance aux travailleurs blessés pour trouver un nouvel emploi.

**La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail**  
Réponses spontanées - Travailleurs



\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

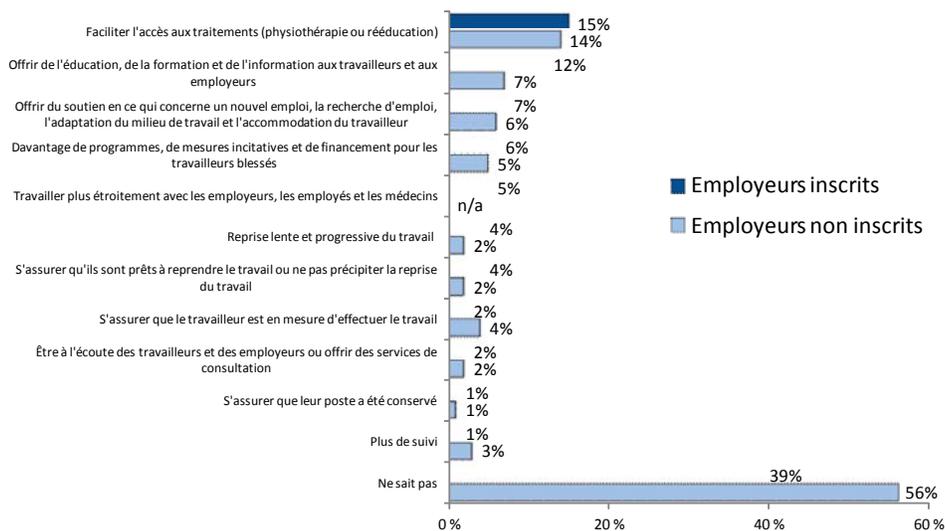
Q.16



Du côté des employeurs, la première suggestion est encore une fois l'aide à l'accès aux traitements. Les autres suggestions comprennent l'éducation et la formation, l'aide avec de nouveaux emplois et l'offre de nouveaux programmes ou d'une quantité accrue de financement.

### La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour aider les employeurs pour la reprise du travail des travailleurs blessés

Réponses spontanées - Employeurs



\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.16

Les suggestions des partenaires sont semblables et portent essentiellement sur l'accès aux traitements, l'éducation et la formation.



## La chose la plus importante que Travail Sécuritaire NB pourrait faire pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail

### Réponses spontanées - Partenaires



\*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.16

#### Commentaires des partenaires (employeurs) :

« Fournir des services de rééducation de qualité, collaborer avec l'employeur pour assurer une communication continue avec le travailleur blessé. »

« Travailler avec l'employeur. Travail sécuritaire NB ne donne pas de détails aux employeurs. Il doit y avoir coopération entre l'employeur et Travail sécuritaire NB. »

« L'éducation, l'orientation professionnelle, l'orientation médicale et un suivi significatif. »

#### Commentaires des partenaires (travailleurs) :

« Convaincre les gens qu'ils sont capables de reprendre le travail. Certaines personnes pensent qu'elles ne seront pas en mesure d'occuper de nouveau un poste, que ce soit le cas ou non. Cela semble un problème. »

« Peut-être que la meilleure chose à faire serait d'atteindre jusqu'à ce que le travailleur blessé se soit entièrement remis plutôt que de le pousser à reprendre le travail trop rapidement. »

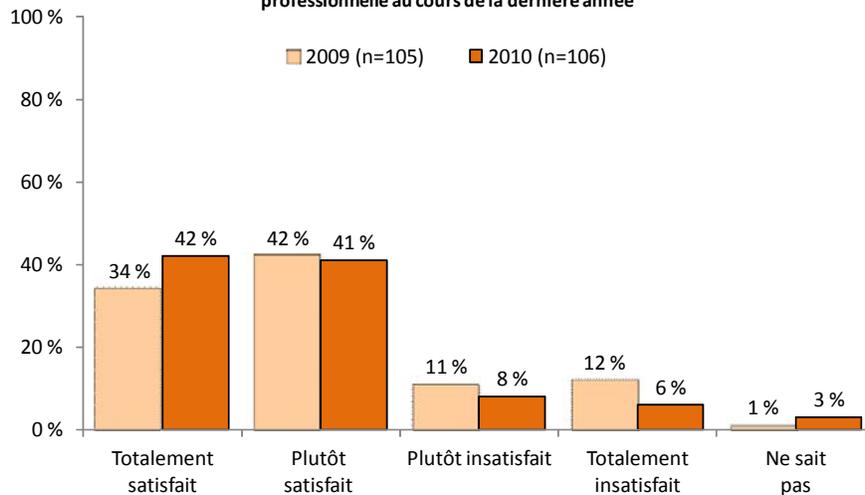


## Centre de rééducation professionnelle

Plus de huit travailleurs blessés sur dix qui *ont* utilisé les programmes ou les services du Centre de rééducation professionnelle au cours de la dernière année s'en disent satisfaits. Si l'on compare les résultats à ceux de 2009, on peut constater une augmentation dans la proportion de travailleurs se disant totalement satisfaits des programmes ou services du Centre.

### Satisfaction à l'égard de la qualité des services fournis par le Centre de rééducation professionnelle

Parmi les travailleurs blessés qui ont eux recours aux programmes ou services du Centre de rééducation professionnelle au cours de la dernière année



Q.18



## Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants

Pour les fins de l'analyse, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants ont été regroupés avec les demandeurs atteints d'une invalidité de longue durée afin de représenter les demandes à long terme. L'analyse suivante donne en détail les différences statistiquement significatives entre le groupe des répondants réclamant l'invalidité à long terme, des répondants touchant une pension et des conjoints survivants (n=229), et le groupe des travailleurs blessés (qui comprend ceux sans interruption de travail, ceux recevant des soins médicaux à long terme, ceux dont les réclamations étaient fermées et ceux qui ont reçu des prestations pour perte de gains) (n=573). Un test de signification statistique a été mené sur toutes les questions fermées du sondage afin de comparer ces **deux groupes de répondants en vue de déterminer s'il existait un écart statistiquement significatif d'opinion. Les tests de ce genre arrivent souvent à la conclusion qu'il existe beaucoup d'écarts importants du point de vue statistique puisqu'ils sont menés pour chaque catégorie de réponse des questions. Ainsi, il peut y avoir un écart statistiquement significatif pour la réponse « Totallement satisfait » ou « Ne sait pas / Pas de réponse ».** Pour les fins de l'analyse, la discussion repose uniquement sur les écarts statistiquement significatifs des réponses des niveaux les plus élevés (c.-à-d. totalement ou plutôt d'accord, totalement ou plutôt au courant, totalement ou plutôt satisfait) et des réponses « oui ».

### Indice de satisfaction

Le groupe des répondants réclamant l'invalidité à long terme, des répondants touchant une pension et des conjoints survivants est moins susceptible que les autres travailleurs blessés d'être satisfait de plusieurs aspects des services. Effectivement, les répondants de ce groupe ont un ISC global inférieur à celui des autres travailleurs blessés. Plus particulièrement, l'indice de satisfaction chez la clientèle pour les répondants du groupe susmentionné est de 72,8, par comparaison à 79,3 pour les autres travailleurs blessés. Il s'agit là d'un écart statistiquement significatif.

Les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont également moins enclins à être satisfaits que les autres travailleurs blessés pour ce qui est de plusieurs éléments de l'ISC, y compris la compréhension des besoins, la justice de la gestion de la réclamation, la gestion efficace des problèmes, l'exactitude de l'information, le montant des prestations reçues, le fait de tenir au courant et à jour, la volonté d'être à l'écoute, le niveau de respect témoigné, la compétence et le professionnalisme.



Il n'y a pas d'écart statistiquement significatif entre les deux groupes pour la question du temps nécessaire pour le traitement des réclamations et la rapidité du service.

	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
ISC	72,8	79,3
20a. Compréhension des besoins (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	65 %	79 %
20b. Justice de la gestion de la réclamation (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	72 %	84 %
20c. Gestion efficace des problèmes (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	72 %	82 %
20d. Exactitude de l'information reçue (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	78 %	86 %
20e. Montant des prestations reçues (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	61 %	78 %
20f. Tenir au courant et à jour (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	72 %	80 %
20h. Volonté d'être à l'écoute (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	75 %	83 %
20j. Niveau de respect témoigné (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	80 %	88 %
20k. Compétence (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	79 %	89 %
20i. Professionnalisme (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	83 %	90 %

### Indice de la sensibilisation

On retrouve des écarts statistiquement significatifs pour les questions liées à l'indice de la sensibilisation. Notons toutefois qu'il n'y a pas d'écart statistiquement significatif entre les indices de la sensibilisation globale des deux groupes de travailleurs blessés. Les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont plus susceptibles que les autres de savoir que Travail sécuritaire NB indemnise les travailleurs blessés pour la perte de salaire et les aide à reprendre le travail.

Notons aussi qu'il n'existe pas d'écart statistiquement significatif entre les deux groupes pour ce qui est de la connaissance des prestations de maladie, des services de rééducation, des services de prévention des accidents et de l'exécution d'inspections de santé et sécurité au travail.



	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
<b>Indice de la sensibilisation</b>	78,8	76,5
<b>7a. Travail sécuritaire NB indemnise les travailleurs pour la perte de salaire</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant)	87 %	80 %
<b>7c. Travail sécuritaire NB aide les travailleurs blessés pour la reprise du travail</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant)	80 %	69 %

### Appels

Pour ce qui est des appels, les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont plus susceptibles que les autres travailleurs blessés de connaître leur droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB, d'avoir déjà fait appel et d'affirmer connaître la procédure d'appel.

	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
<b>8. Vous connaissez votre droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB à l'égard de votre réclamation ou de votre dossier</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	91 %	80 %
<b>8b. Vous avez déjà porté en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB à l'égard de votre réclamation ou de votre dossier</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	40 %	11 %
<b>9. Comprenez-vous la procédure d'appel pour une décision?</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	66 %	49 %



## Autres mesures

Pour conclure, il existe plusieurs autres écarts significatifs. Les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont moins susceptibles que les autres travailleurs blessés d'être satisfaits par la qualité générale des services fournis par Travail sécuritaire NB. Ils sont également moins susceptibles de connaître les services et programmes offerts par Travail sécuritaire NB. Ce même groupe de répondants est moins enclin que les autres travailleurs blessés d'avoir repris le travail après leur plus récente blessure et moins enclin de croire que le montant des prestations de remplacement de revenu est raisonnable.

Les travailleurs réclamant l'invalidité à long terme sont plus susceptibles que ceux qui ont reçu des prestations pour perte de gains d'affirmer avoir reçu des versements réguliers depuis l'acceptation de leur réclamation et d'avoir été rappelés dans les 24 heures.

	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
<b>19. Qualité générale des services fournis par Travail sécuritaire NB</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	74 %	82 %
<b>6. Connaissance des services et programmes fournis par Travail sécuritaire NB</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant)	49 %	64 %
<b>15a. Avez-vous repris le travail depuis votre plus récente blessure?</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	53 %	82 %
<b>11. Le montant des prestations de remplacement de revenu est raisonnable</b> (% de répondants se disant totalement ou plutôt d'accord)	50 %	61 %
<b>23a. A été rappelé dans les 24 heures</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	64 %	54 %
<b>23b. A reçu des versements réguliers depuis l'acceptation de la réclamation (demandeurs réclamant l'invalidité à long terme ou qui ont reçu des prestations pour perte de gains seulement)</b> (% de répondants qui ont répondu « oui »)	95 %	87 %

Il n'existe pas d'écart statistiquement significatif pour ce qui est de la perception des accidents au travail, du fait de se sentir totalement au courant de toutes les prestations, du juste milieu entre les prestations et les cotisations, et de la responsabilité envers les partenaires. Il n'y a pas non plus d'écart statistiquement significatif pour le fait d'avoir une personne désignée ou de chercher des renseignements sur les programmes et services. La perception sur la qualité générale du service fourni pour les programmes et services de reprise du travail ne comporte pas non plus d'écart important, tout comme la connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, la responsabilité d'accommoder les travailleurs ou l'obligation de conserver un poste jusqu'à concurrence de deux ans.



## Méthode

Les objectifs de l'étude ont pu être atteints par des entrevues téléphoniques employant un logiciel d'ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur). On trouve ci-dessous un résumé des méthodes particulières employées dans chacun des cinq sondages.

	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Partenaires
<b>Type d'étude :</b>	ITAO	ITAO	ITAO	ITAO	ITAO
<b>Groupe de répondants :</b>	Les travailleurs du N.-B. qui ont déposé une demande d'indemnisation d'accident du travail.	Les travailleurs du N.-B. qui n'ont jamais déposé de demande d'indemnisation d'accident du travail.	Les employeurs du N.-B. inscrits à Travail sécuritaire NB (plus de 3 employés).	Les employeurs du N.-B. non inscrits à Travail sécuritaire NB (3 employés ou moins).	Les groupes de l'industrie ou les membres d'associations qui représentent les groupes d'employeurs ou de travailleurs.
<b>Échantillonnage</b>	- Travail sécuritaire NB  - Échantillonnage aléatoire stratifié	- Fourni par CRA  - Composition aléatoire	- Travail sécuritaire NB  - Échantillonnage aléatoire stratifié	- Fourni par CRA  - Composition aléatoire	- Travail sécuritaire NB  - Échantillonnage aléatoire
<b>Taille de l'échantillon :</b>	n=802	n=382	n=265	n=200	n=63
<b>Marge d'erreur :</b>	+/-3,4 % (CC de 95 %)	+/-5,0 % (CC de 95 %)	+/-6,0 % (CC de 95 %)	+/-6,9 % (CC de 95 %)	S.O.
<b>Langue :</b>	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français
<b>Durée moyenne du sondage :</b>	14 minutes	8 minutes	12 minutes	8 minutes	17 minutes
<b>Pondération :</b>	Pondération selon la distribution des types de travailleurs blessés	Aucune pondération	Pondération selon la distribution des tailles des sociétés (selon la masse salariale)	Aucune pondération	Aucune pondération





<b>Sommaire du projet</b>					
<b>Partenaires de Travail sécuritaire NB 2010</b>					
	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non-inscrits	Partenaires
<b>A. Total des numéros essayés</b>	<b>4518</b>	<b>4477</b>	<b>2013</b>	<b>2442</b>	<b>140</b>
Ligne coupée/aucun service	437	622	81	155	3
Télécopieur/modem	20	48	9	9	
Cellulaire/téléavertisseur	31	5	6	2	1
Numéro non commercial			18	7	1
Numéro non résidentiel	35	32			
Mauvais numéro	196	9	31	17	5
Numéro bloqué	10	14	5	5	
Double	4	4	6	6	1
Entreprise s'est fermée/Plus d'entreprise			9	25	
Décision au siège social			13	47	
Trappé dans IVR			4		
<b>B. Numéros admissibles</b>	<b>3785</b>	<b>3743</b>	<b>1831</b>	<b>2169</b>	<b>129</b>
Ligne occupée	79	56	26	33	
Répondeur	1045	701	449	423	26
Pas de réponse	520	553	202	149	2
Connexion par rappel	403	121	307	450	1
Connexion par mi-rappel	1		6		
Rappel français	8	25	122	86	
Maladie, incapacité	39	17	2	1	
Problème de langue	3	16	4	9	
Personne non disponible	60	41	79	111	14
Décédé	20				
<b>C. Total des sujets interrogés</b>	<b>1607</b>	<b>2213</b>	<b>634</b>	<b>907</b>	<b>86</b>
Refus du portier doux	67	203	50	34	
Refus du portier dur	1	1	14	9	
Mi-terminé	57	11	12	9	
Refus du répondant doux	503	797	188	229	19
Refus du répondant dur	13	4	22	39	2
Liste ne pas appeler - Entreprise	2	8	1		
Liste ne pas appeler - Étude	10	7	5	5	
A raccroché	119	472	76	48	1
<b>D. Contacts coopératifs</b>	<b>835</b>	<b>710</b>	<b>266</b>	<b>534</b>	<b>64</b>
Sondage terminé	802	382	265	200	63
NPA - Pas un client			1		1
NPA - Numéro de travailleurs				309	
NPA - Enregistré				25	
NPA - Travail sensible	26	17			
NPA - Moins de 18 ans	2	2			
NPA - Refus de fournir âge	1	4			
NPA - Pas un client	4				
NPA - Aucune personne admissible à compléter		290			
NPA - Sans emploi		15			
<b>Taux de réponse</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>



## Annexe A : Analyse de régression

La régression est une technique statistique servant à comprendre et à prédire la variabilité des réponses d'un sondage. Par exemple, pour une question évaluant la satisfaction globale à l'aide d'une échelle de 1 (basse satisfaction) à 5 (grande satisfaction), il est intéressant de savoir pourquoi certains répondants donnent une note basse (comme un 1) tandis que d'autres accordent une note élevée (comme un 5). Pour y parvenir, plusieurs variables potentiellement liées à la satisfaction globale (la variable dépendante) sont déterminées, puis entrées dans le modèle de régression. Ces variables dites « explicatives » sont souvent plus précises et permettent d'apprendre comment influencer ou améliorer la variable dépendante. Si l'on reprend l'exemple de la satisfaction globale à l'égard de la qualité des services fournis par Travail sécuritaire NB comme variable dépendante, les variables explicatives potentielles comprennent l'exactitude de l'information, le temps nécessaire pour le traitement de la réclamation et le niveau de respect témoigné. Si l'on retrouve une forte relation entre les variables explicatives et la variable dépendante, les tendances et l'importance de la relation seront détectées par le modèle de régression. Ainsi, si les répondants qui accordent une mauvaise note au temps nécessaire pour le traitement de la réclamation donnent également une mauvaise note pour leur satisfaction de Travail sécuritaire NB, et si les répondants qui accordent une bonne note au temps nécessaire pour le traitement de la réclamation offrent également une bonne note à la question sur la satisfaction globale, on peut déduire qu'il existe un lien entre le temps de traitement et la satisfaction générale.

Dans les modèles de régression, les relations sont représentées par deux statistiques particulières, la valeur  $R^2$  (R au carré) et le coefficient bêta. La **valeur  $R^2$**  représente la capacité globale du modèle de régression d'expliquer la variation des notes accordées à la variable dépendante entre les groupes de répondants. Elle montre donc sa capacité à prévoir pourquoi certains répondants donnent de mauvaises notes et d'autres de bonnes notes. La valeur  $R^2$  peut aller de 0 à 100 %. Si elle est de 0 %, la variation de note de la variable dépendante n'est aucunement liée aux variables explicatives. Si elle est de 100 %, la note donnée par tous les répondants peut être correctement estimée à l'aide des variables explicatives. L'interprétation de la valeur  $R^2$  dépend de plusieurs facteurs, notamment la taille de l'échantillon et le nombre de variables explicatives. De manière générale, un modèle de régression dont la valeur  $R^2$  est de 20 % ou moins n'est pas considéré fiable. Les modèles qui ont entre 20 % et 50 % le sont moyennement, tandis que ceux qui ont entre 50 % et 80 % sont très fiables. Il est bien rare qu'un modèle puisse expliquer plus de 80 % des variations dans l'opinion, car on retrouve plusieurs autres facteurs capables d'influencer l'opinion exprimée dans un sondage (comme la manière dont le sondage a été créé, les conventions sociales, la participation des répondants, la fatigue du répondant, etc.).

**Les coefficients bêta** (souvent exprimés sous forme de pourcentages) reflètent la contribution unique apportée par une seule variable explicative au modèle de régression global. Ainsi, si un modèle de régression comprend trois variables explicatives, les coefficients bêta indiquent l'importance relative de la relation entre chaque variable explicative et la variable dépendante. Il est effectivement possible qu'une variable explicative ait deux fois plus d'importance qu'une autre. Les coefficients bêta sont utiles car ils aident à attribuer les ressources nécessaires pour produire un changement dans la variable dépendante selon les priorités. Ainsi, si l'objectif final consiste à améliorer la satisfaction globale, la variable dépendante, et si la variable explicative la plus importante est le temps nécessaire pour le traitement de la réclamation, la meilleure façon suggérée pour améliorer la satisfaction globale serait de lancer des initiatives en vue de réduire le temps de traitement des réclamations.

