



Rendons les blessures subies au travail chose du passé.

Rendre compte : Résultats de fin d'exercice 2009

Plan stratégique et évaluation des risques

2009-2014

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Coup d'œil sur les résultats	3
1.0 Sommaire des résultats	4
1.1 But en matière de sécurité	4
1.2 But en matière de service	10
1.3 But en matière de reprise du travail	14
1.4 But en matière d'équilibre	19
1.5 But en matière de satisfaction et d'engagement des employés	24
2.0 Réponses aux risques	28
2.1 Risques liés au mandat unique	28
2.2 Risques externes	33
2.3 Risques opérationnels	34
2.4 Risques pour la réputation	35

INTRODUCTION

Le conseil d'administration a élaboré le *Plan stratégique et évaluation des risques 2009-2014* en tenant compte de son mandat en vertu de la loi. Il s'agit d'un plan axé sur les résultats qui énonce ce qui suit :

- les buts à long terme de Travail sécuritaire NB;
- les cibles qui permettent aux intervenants de comprendre si Travail sécuritaire NB atteint ses buts;
- les stratégies à long et à court terme auxquelles on a affecté des ressources;
- les priorités quant à l'élaboration et à l'évaluation de politiques ainsi que l'engagement des intervenants pour l'exercice en cours.

Pendant le processus d'évaluation des risques, le conseil détermine les risques ainsi que le niveau de ces risques, et prend des mesures sur ceux qui peuvent empêcher Travail sécuritaire NB d'atteindre son orientation stratégique. Les risques peuvent être liés aux éléments suivants :

- le mandat unique de Travail sécuritaire NB;
- les sources externes;
- les sources opérationnelles;
- la réputation de Travail sécuritaire NB.

Le présent document est le rapport que la direction présente au conseil, et qui donne un aperçu de comment Travail sécuritaire NB a satisfait aux responsabilités que lui impose la loi et a atteint ses buts en 2009. Il fait état de ce qui suit :

- les résultats annuels relativement aux cibles;
- les résultats pour ce qui est des stratégies qui facilitent l'atteinte des buts du conseil;
- les activités continues, et peut-être à long terme, qui appuient la réalisation des stratégies du conseil et, essentiellement, les buts;
- les risques déterminés et comment le conseil les a gérés.

En bout de ligne, tous les buts et toutes les stratégies devraient aider le conseil à atteindre sa vision, soit :

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

But	Indicateur	Affectation des ressources : stratégies clés	Résultats						Cible pour 2009	Cible atteinte?
			2005	2006	2007	2008	2009			
Sécurité Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une réduction du taux global de blessures subies au travail et à une diminution de la perception que les blessures subies au travail sont inévitables au Nouveau-Brunswick.	<ul style="list-style-type: none"> Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années. Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 équivalents temps plein au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada. Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui acceptent que les blessures subies au travail sont inévitables sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années. 	<ul style="list-style-type: none"> Affecter des ressources afin de créer une culture de travail sécuritaire. Dépister les industries et les entreprises à risques élevés afin d'y consacrer des ressources. Surveiller les nouveaux problèmes de santé et de sécurité des industries. Améliorer l'observation des règlements établis en vertu de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>. Continuer à établir des partenariats avec des groupes d'industries et des associations en vue d'offrir de l'éducation et de l'information. 	Taux d'accidents							
			Dans la province ¹	3,79	3,48	3,48	3,40	3,24	< 3,53	
			Comparativement aux autres provinces et territoires							
			• Nouveau-Brunswick ¹	1,42	1,33	1,36	1,36	n.d.	< Canada	
			• Canada ¹	2,56	2,39	2,24	2,12	n.d.		
			Inévitabilité des blessures subies au travail²							
Travailleurs blessés				65 %	71 %	> moyenne de cinq ans ³	n.d.			
Travailleurs en général				55 %	52 %					
Employeurs inscrits				57 %	61 %					
Employeurs non inscrits				51 %	61 %					
Service Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.	Nous maintiendrons ou dépasserons le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les travailleurs blessés et les employeurs s'attendent.	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les processus de prise de décision afin de maximiser l'efficacité et de réduire le nombre de jours avant le premier chèque. Aider les clients à se retrouver dans le système en offrant des conseils, de l'aide et du soutien. Investir dans des approches novatrices et rentables de prestations des services lorsqu'elles satisfont aux besoins des clients et des intervenants. Mesurer et évaluer la satisfaction des clients et des intervenants. Affecter les ressources afin d'assurer la prestation efficace des services. 	Travailleurs blessés	82 %	80 %	83 %	81 %	78 %	> 80 %	
			Employeurs inscrits	83 %	84 %	84 %	84 %	82 %	> 80 %	
Reprise du travail Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.	Le nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des services de gestion des réclamations en région qui sont rapides, efficaces et qui disposent des ressources adéquates. Élaborer des plans de reprise du travail et affecter des ressources à des initiatives de recyclage convenables. Communiquer de façon périodique afin d'aider les travailleurs blessés à comprendre les prestations pour perte de gains et les attentes quant à la reprise du travail. Établir un partenariat afin de sensibiliser les travailleurs, les employeurs et le public aux droits, aux responsabilités et aux bienfaits en ce qui a trait à la reprise du travail. Continuer à mettre l'accent sur la prestation des services aux clients de longue durée. Établir un partenariat avec les fournisseurs de soins de santé afin de faciliter des traitements efficaces et rapides. 	Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations ¹	60,1	64,6	60,7	63,2	68,1 ⁴	62,6	
			Nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations ¹	21,0	22,0	21,1	20,7	25,8	n.d.	n.d.
Équilibre Nous garantirons les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible.	Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.	<ul style="list-style-type: none"> Suivre un processus de prise de décision méthodique relativement à la législation et aux politiques afin d'assurer un équilibre entre les prestations et les taux de cotisation. Assurer une approche méthodique relativement à la gestion des placements et financière, ainsi qu'à la planification financière et économique. Protéger le régime à l'aide de la prévention et du dépistage de cas de fraude et d'abus. Maintenir la stratégie de capitalisation actuelle. Continuer à rendre des comptes par le biais d'une surveillance, d'une vérification et d'une évaluation efficaces. Assurer l'engagement des intervenants relativement aux changements au niveau des politiques ou de la législation. Promouvoir la continuité et la prise de décision du conseil d'administration au moyen de l'évaluation des résultats des politiques. Assurer une surveillance efficace du Tribunal d'appel. 	Pourcentage de capitalisation	102,3 %	111,0 %	105,4 %	87,7 %	101,6 %	100 %	
			Actif (en milliers)	920 221 \$	1 035 703 \$	1 065 513 \$	930 357 \$	1 065 966 \$	–	–
			Passif (en milliers)	899 878 \$	933 230 \$	1 011 037 \$	1 061 216 \$	1 049 211 \$	–	–
Satisfaction et engagement des employés Nos employés estimeront que leur travail est très utile et fait une différence. Ils seront motivés par la compréhension de la façon dont leur rôle et leur apport individuel sont essentiels pour atteindre notre vision, notre mission, notre mandat, nos valeurs et nos buts.	Les niveaux de satisfaction et d'engagement des employés seront équivalents ou supérieurs à la moyenne pour les cinq dernières années.	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux. Élaborer des stratégies afin d'évaluer l'engagement des employés. Créer une culture de travail sécuritaire auprès des employés de Travail sécuritaire NB en promouvant la santé, la sécurité et le mieux-être. Offrir des services rapides de gestion de l'incapacité au travail afin d'optimiser les résultats de la reprise du travail des employés. Organiser le perfectionnement professionnel des employés de Travail sécuritaire NB afin d'assurer la planification de la relève. 	Niveau de satisfaction des employés ²	87 %	91 %	87 %	86 %	86 %	> 89 %	
			Engagement des employés ³	–	–	–	91 %	91 %	> moyenne de cinq ans ³	n.d.

¹ Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus à jour.

² Le but a été modifié en 2009.

³ Aucune donnée disponible avant 2008.

⁴ Le chiffre pour 2009 peut changer à mesure que les données viennent à échéance. Voir la note à la page 14.

But

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

Cibles

Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 équivalents temps plein au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada.

Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui acceptent que les blessures subies au travail sont inévitables sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

Résultats

Taux d'accidents

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2009 (cible)
Tous les accidents par 100 équivalents temps plein ¹	3,52	3,79	3,48	3,48	3,40	3,24	< 3,53
Accidents avec interruption de travail par 100 équivalents temps plein ^{1, 2}	Nouveau-Brunswick	1,30	1,42	1,33	1,36	1,36	< Canada
	Canada	2,61	2,56	2,39	2,24	2,12	n.d.

¹ Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus à jour.

² Cible établie à l'aide de données de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada au mois de février 2010.

Perception à l'égard des accidents du travail

Pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui sont d'accord pour dire que les blessures et les accidents subis au travail sont inévitables³

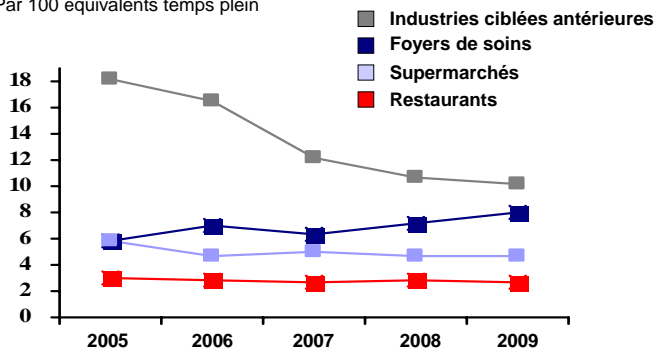
	Travailleurs blessés	Travailleurs en général	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits
2008	65 %	55 %	57 %	51 %
2009	71 %	52 %	61 %	61 %

³ Aucune donnée disponible avant 2008.

Autres indicateurs

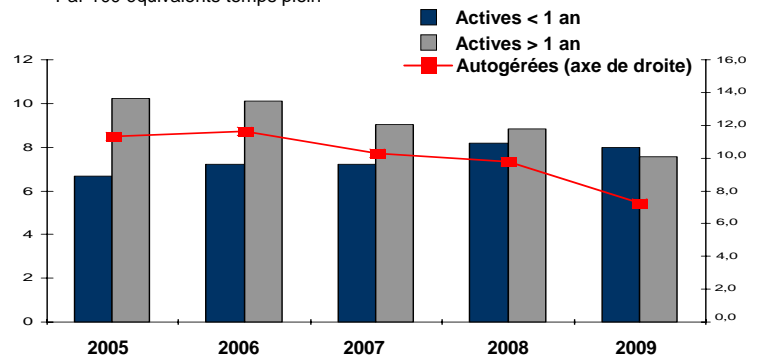
Fréquence des accidents des industries ciblées actives

Par 100 équivalents temps plein



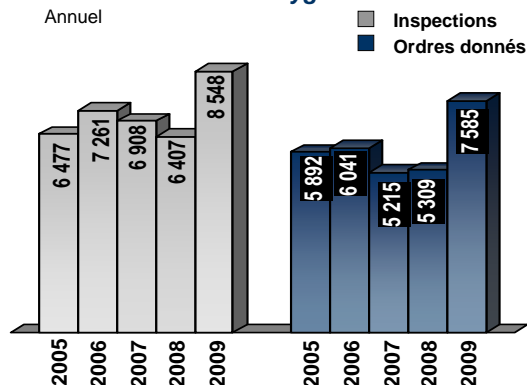
Fréquence des accidents des entreprises ciblées

Par 100 équivalents temps plein



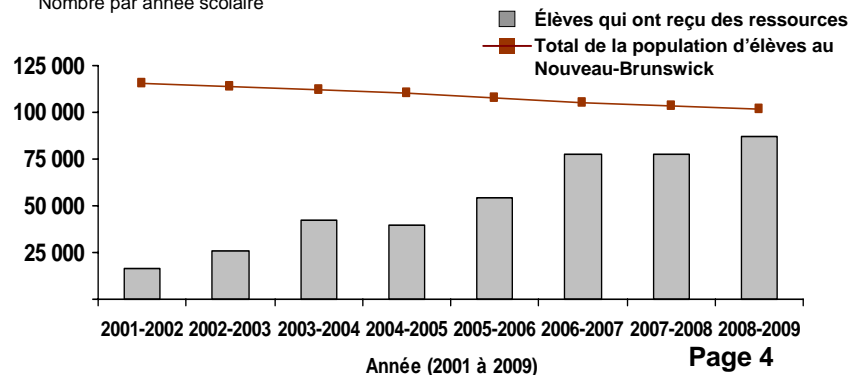
Conformité à la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail

Annuel



Élèves qui ont reçu des ressources à l'intention des jeunes de Travail sécuritaire NB

Nombre par année scolaire



Résultats annuels des stratégies clés – But en matière de sécurité

Affecter des ressources afin de créer une culture de travail sécuritaire.

Résultats

- Le nombre d'accidents par 100 équivalents temps plein est passé de 3,40 en 2008 à 3,24 en 2009, soit une diminution de 4,9 %.
- En 2009, le nombre de réclamations graves (accidents mortels, réclamations de longue durée et hospitalisations) était 10,2 % inférieur à la moyenne antérieure de cinq ans.
- Travail sécuritaire NB a gagné le prix du concours de l'American Association of State Compensation Insurance Funds pour sa campagne de marketing social, qui comprenait l'adoption du nom « Travail sécuritaire NB ».
- Pendant l'année scolaire 2009-2010, environ 6 500 étudiants du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick recevront au moins 14 heures d'enseignement en santé et en sécurité dans le cadre de leur programme d'études. De plus, Travail sécuritaire NB forme des mentors qui serviront de ressources en matière de santé et de sécurité à des collèges communautaires.

Activités

- Travail sécuritaire NB poursuit son partenariat avec la Fédération des travailleuses et travailleurs du Nouveau-Brunswick en vue de souligner le Jour de deuil ainsi qu'avec la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail pour promouvoir la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail.

- En 2009, Travail sécuritaire NB a lancé sa campagne de marketing social intitulée « Rendons les blessures subies au travail chose du passé ». Elle est diffusée par le biais de la télévision, du cinéma, de la radio et de matériel imprimé pour appuyer le slogan. La campagne, ainsi que des activités axées sur l'éducation et la conformité, visent à changer la culture de sécurité dans les lieux de travail en faisant le lien entre les changements sociétaux fondamentaux en ce qui a trait à la sécurité et aux pratiques de travail dangereuses actuelles.
- Pendant l'année scolaire 2008-2009, un total de 87 379 élèves ont reçu une formation en santé et en sécurité au moyen de ressources et de programmes à l'intention des jeunes de Travail sécuritaire NB, comme la *Progressive Agriculture Safety Day^{MD}*, la tournée « Une jeunesse perdue » et le partenariat continu entre Travail sécuritaire NB et les Centres Service Canada pour jeunes.
- Environ 12 000 jeunes ont reçu une formation en santé et en sécurité dans le cadre de la tournée « Une jeunesse perdue ». Nick Perry, qui figure sur le DVD *Une jeunesse perdue*, a passé trois jours dans chaque région, et a visité 23 écoles secondaires et 6 collèges communautaires.
- Dans le cadre de son partenariat avec le ministère de l'Éducation, on a demandé à Travail sécuritaire NB d'élaborer des modules de sécurité pour l'année scolaire 2010-2011 afin de mieux préparer les élèves du secteur des métiers spécialisés et de la technologie à relever les risques au lieu de travail et à prévenir les blessures dans la salle de classe.

Dépister les industries et les entreprises à risques élevés afin d’y consacrer des ressources. / Surveiller les nouveaux problèmes de santé et de sécurité des industries.

Résultats

- Travail sécuritaire NB concentre ses mesures de vérification du respect de la loi sur les industries qui comportent un nombre élevé de blessures et des coûts des accidents élevés. En 2009, les trois industries ciblées étaient les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants. Le nombre de blessures chez les foyers de soins continue à augmenter (augmentation de 11 % en 2009 comparativement à 2008), et celui des restaurants et des magasins d'épicerie a connu une légère diminution, soit de 3 % et de 0,5 % respectivement. Les Services de travail sécuritaire continuent de surveiller les anciennes industries afin de déterminer l'effet à long terme des interventions de Travail sécuritaire NB. Ces industries continuent à démontrer une amélioration, avec une diminution de 5 % en 2009, ce qui est 30 % inférieur à la moyenne de cinq ans.
- Travail sécuritaire NB relève également les entreprises qui devraient recevoir des services de consultation en vue d'améliorer l'infrastructure de santé et de sécurité, y compris les politiques en matière de santé et de sécurité, les comités mixtes d'hygiène et de sécurité, et les autres éléments que le modèle de consultation détermine. En 2009, ces entreprises ciblées ont connu une diminution importante de leur nombre d'accidents, pour se chiffrer à 7,65 accidents par 100 équivalents temps plein, ce qui est 14,8 % inférieur à la moyenne antérieure de cinq ans (voir le tableau à la page 4 qui porte sur

la fréquence des accidents des entreprises ciblées). Le nombre d'accidents de toutes les entreprises de la province en 2009 se chiffrait à 3,24, soit 8,2 % de moins que la moyenne antérieure de cinq ans.

- En raison de la nature changeante du travail, un plus grand nombre de lésions musculo-squelettiques surviennent. Par conséquent, Travail sécuritaire NB concentre des ressources en matière de santé et de sécurité sur la réduction de ce genre de blessures, qui représentent 36 % de toutes les réclamations avec interruption de travail. Les résultats préliminaires relativement à la stratégie à long terme visant à réduire le nombre de lésions musculo-squelettiques sont positifs. En 2008, ce nombre avait diminué de 7 % par rapport à la moyenne antérieure de trois ans. La stratégie sera évaluée en profondeur en 2010.

Activités

- En 2009, Travail sécuritaire NB a entamé des discussions avec les deux régions régionales de la santé en ce qui a trait à leur responsabilité interne pour la mise en œuvre d'initiatives de santé et de sécurité. On a élaboré un outil de contrôle pour aider l'industrie à se conformer à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Améliorer l'observation des règlements établis en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Résultats

- Travail sécuritaire NB a continué à appliquer la tolérance zéro dans trois grands secteurs présentant des risques élevés de blessure, soit les secteurs de

l'excavation de tranchées; du verrouillage et de l'étiquetage; et de la protection contre les chutes. En 2009, il a donné 111 ordres de suspension des travaux pour des infractions de

tolérance zéro en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

compris l'embauchage de trois autres agents de santé et de sécurité.

- En 2009, Travail sécuritaire NB a également fait ce qui suit :
 - il a effectué 8 548 inspections, soit un chiffre presque 30 % plus élevé que la moyenne antérieure de cinq ans;
 - il a donné 7 585 ordres de conformité, soit un chiffre 38,7 % supérieur à la moyenne antérieure de cinq ans;
 - il a entamé des poursuites contre sept employeurs pour des infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* ou à ses règlements, et a imposé des amendes totalisant 11 500 \$ en 2009.
- Le sondage sur la satisfaction de la clientèle a démontré que les personnes suivantes étaient au courant que Travail sécuritaire NB effectuait des inspections de santé et de sécurité au lieux de travail :
 - 68 % des travailleurs blessés (69 % en 2008);
 - 70 % des travailleurs en général (67 % en 2008);
 - 81 % des employeurs inscrits (85 % en 2008);
 - 70 % des employeurs non inscrits (71 % en 2008).
- Travail sécuritaire NB a accordé 31 dérogations et 9 variances à des employeurs relativement aux règlements établis en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* en 2009. Ces chiffres étaient inférieurs à la moyenne antérieure de cinq ans de 39 dérogations et 18 variances.
- Il a examiné 176 accidents ou incidents signalés en vertu de la *Loi*, comparativement à 184 en 2008. De ceux signalés en 2009, 41 % ont nécessité une enquête détaillée, comparativement à 44 % en 2008.
- Afin d'accroître le nombre d'activités d'application de la loi et de conformité, Travail sécuritaire NB a augmenté le nombre d'employés affectés à la prévention des accidents du travail, y

Continuer à établir des partenariats avec des groupes d'industries et des associations en vue d'offrir de l'éducation et de l'information.

Résultats

- Un total de 65 % des travailleurs blessés et de 82 % des employeurs inscrits savaient que Travail sécuritaire NB offrait des services de prévention, comparativement à 61 % et à 85 % respectivement en 2008.
- En 2009, les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont offert 86 ateliers de formation aux membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité dans l'ensemble de la province. Les ateliers ont compté 1 616 participants de 625 entreprises, soit une augmentation par rapport à 1 340 en 2008.
- Travail sécuritaire NB a présenté 497 ateliers à des lieux de travail dans l'ensemble de la province. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.
- L'Association de prévention des accidents dans l'industrie forestière du Nouveau-Brunswick continue d'offrir de la formation en santé et en sécurité à un plus grand nombre de travailleurs. Des certificats à l'intention des participants aux ateliers ont été remis à 2 484 personnes, soit une augmentation de 49,9 % par rapport à 2008.

- De 2001 à 2009, la New Brunswick Construction Safety Association a remis 29 869 passeports de sécurité à des travailleurs à la suite de leur premier atelier de formation et 102 689 certificats de formation.

Activités

- Un total de 525 personnes ont participé à la 28^e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité et exposition commerciale de Travail sécuritaire NB. L'exposition commerciale comptait 33 exposants. Les ateliers offerts portaient sur des sujets tels la gestion de l'incapacité au travail; l'intimidation au travail; la sécurité des machines; les normes et les risques liés à la sécurité électrique; les plates-formes de travail élévatoires; la réduction du bruit; et la reprise du travail.
- Travail sécuritaire NB a établi un partenariat avec l'Excellence in Manufacturing Consortium afin de mettre sur pied un programme pilote en vue de réduire le nombre d'accidents du travail. À compter de 2010, le programme pilote, qui sera d'une durée de un an, permettra aux 20 employeurs participants de partager leurs pratiques de santé et de sécurité.

Priorités législatives et en matière de politiques

Afin de gérer les risques et d'appuyer le but en matière de sécurité, le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes en 2009 :

- Politique n^o 23-610 – Système d'incitation financière à la sécurité, diffusion n^o 005;
- Politique n^o 26-010 – Définition de salarié, diffusion n^o 002;
- Politique n^o 24-001 – Philosophie de la santé et de la sécurité au travail, diffusion n^o 002.

En 2009, le conseil a recommandé des modifications législatives ou réglementaires relativement à ce qui suit :

- la définition de « nouvel employé » et des responsabilités des employeurs en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la protection contre les chutes (*Règlement général 91-191* établi en vertu de la *Loi*);
- les démerites (nouveau);

- les installations de gaz naturel liquéfié (nouveau règlement).

But

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

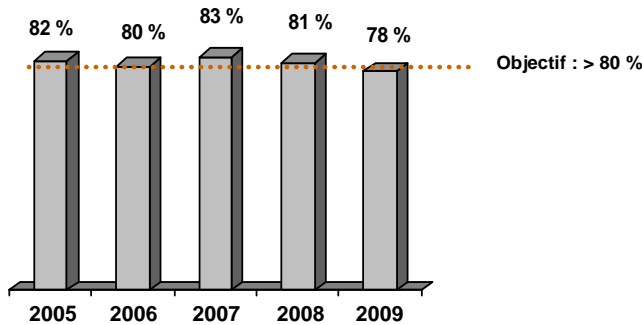
Cible

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

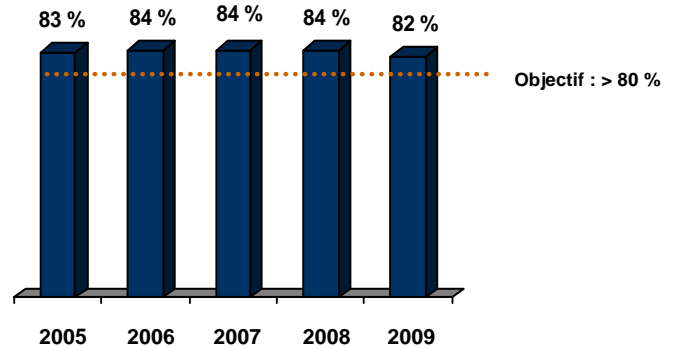
Résultats

Satisfaction des clients

Travailleurs blessés



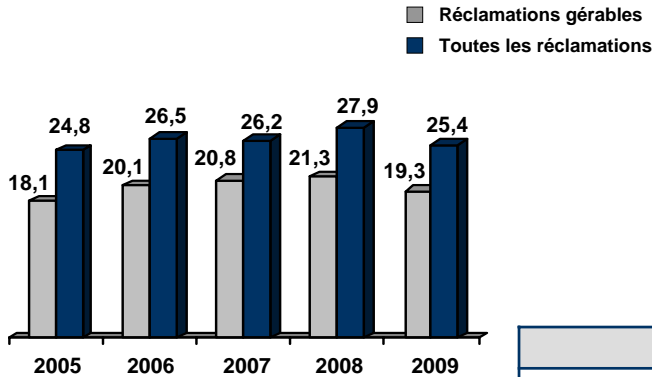
Employeurs inscrits



Autres indicateurs

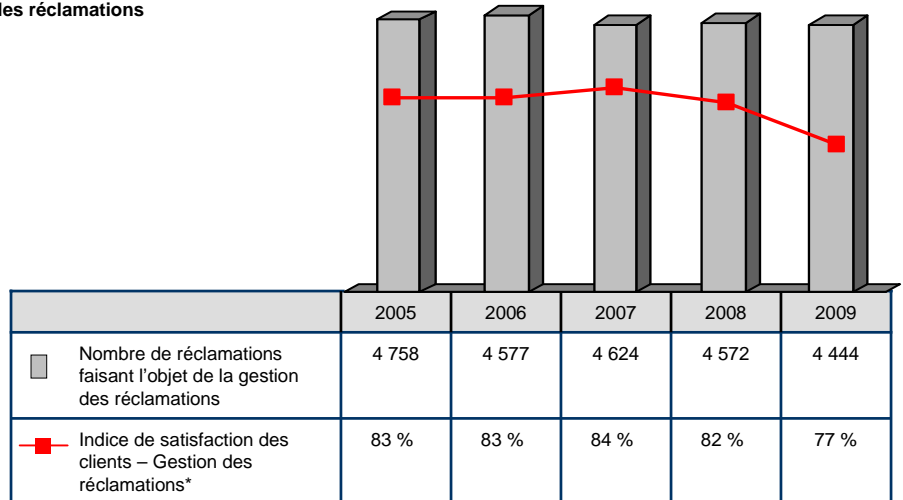
Jours écoulés avant le premier chèque de prestations

Jours à partir de la date de l'incapacité



Réclamations faisant l'objet de la gestion des réclamations

Travailleurs blessés



*Indice de satisfaction des clients – La gestion des réclamations est un indice modifié de satisfaction des clients calculé seulement pour les travailleurs blessés dont la réclamation fait l'objet de la gestion des réclamations, et exclut l'attribut « fournir les prestations appropriées ».

Résultats annuels des stratégies clés – But en matière de service

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

Résultats

- Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 235 réclamations en 2009, soit une diminution de 7 % par rapport à 2008.
- Des réclamations acceptées :
 - 6 102 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 6 % comparativement à 2008;
 - 5 251 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 8 % par rapport à 2008.
- En 2009, le nombre de jours avant la réception du premier chèque a diminué pour toutes les réclamations (9,0 %) et pour les réclamations gérables (9,4 %), comparativement à 2008.

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

Résultats

- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à 1 193 196 \$ et les travailleurs blessés ont reçu 606 383 \$ en plus de prestations d'indemnisation.
- En tant que partie à l'Entente interprovinciale sur l'indemnisation des travailleurs, Travail sécuritaire NB a reçu un versement net de 234 323 \$ à la suite de la gestion interprovinciale de réclamations de travailleurs blessés.
- En 2009, Travail sécuritaire NB a reçu 170 034 appels, dont 87 % ont été répondus en moins de 20 secondes. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2008 (85 %). Bien que le volume d'appels ait augmenté considérablement comparativement à 2008 (de 9,7 %), Travail sécuritaire NB a été en mesure de dépasser sa norme en matière de prestation de services, selon laquelle on devrait répondre à 80 % des appels en moins de 20 secondes.

Activités

- En 2009, la secrétaire et avocate générale de Travail sécuritaire NB a renseigné environ 400 personnes de l'ensemble de la province sur la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*, la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et la *Loi sur les accidents du travail*.
- Travail sécuritaire NB continue à aider les travailleurs blessés à décider s'ils devraient présenter une demande d'indemnisation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* ou entamer des poursuites lorsqu'un tiers est impliqué dans un accident lié au travail. Il continue à gérer plus de 50 réclamations de tiers, la plupart découlant d'accidents de véhicule à moteur.
- Travail sécuritaire NB continue à satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en offrant des renseignements aux intervenants dans les deux langues officielles. En 2009, une plainte a été déposée en vertu de la *Loi*.

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

Résultats

- Un total de 108 gros employeurs se servent maintenant du formulaire électronique 67 (E67 – *Rapport sur l'accident ou la maladie professionnelle*), dépassant le but de 60 employeurs inscrits au mois de décembre 2009.
- En 2009, un total de 1 602 employeurs inscrits ont déclaré leurs salaires annuels en ligne. Chaque formulaire reçu en ligne est examiné électroniquement afin d'assurer qu'il est complet et validé afin de confirmer l'intégrité des données. Il est ensuite acheminé à des fins de facturation automatique. Cette nouvelle méthode de déclaration des salaires permet aux employés de Travail sécuritaire NB de se concentrer sur la résolution de problèmes qui surviennent pendant le processus de facturation.
- En 2009, un total de 22 691 personnes ont obtenu un certificat d'employeur en règle en ligne, comparativement à 15 958 en 2008. Il s'agit d'une augmentation de 42 %.
- Un total de 2 262 employeurs ont payé leur cotisation par le biais du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels (CMSR) en 2009, soit une augmentation de 2,7 % comparativement à 2008. Travail sécuritaire NB offre aux employeurs l'option de payer leur cotisation par le

biais du système de la CMSR, à l'un des bureaux de Travail sécuritaire NB, en ligne à Services Nouveau-Brunswick ou par la poste.

- Un total de 3 073 personnes étaient abonnées au bulletin électronique de Travail sécuritaire NB en 2009, soit une augmentation de 18,2 % par rapport à 2008.
- Travail sécuritaire NB a continué à utiliser un système de paiement et de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance, et a versé un paiement à la pharmacie pour 3 473 travailleurs en 2009, comparativement à 3 448 en 2008.

Activités

- Le site Web de Travail sécuritaire NB a été amélioré en 2009 afin d'offrir :
 - un meilleur accès aux index des politiques (941 visionnements de page);
 - des sujets clés mis en vedette;
 - un calendrier des ateliers (590 visites);
 - une fonction pour s'inscrire à la conférence en matière de santé et de sécurité (108 participants).
- Travail sécuritaire NB continue à examiner la possibilité de concevoir un outil de présentation de rapports en ligne pour les médecins.

Mesurer et évaluer la satisfaction des clients et des intervenants.

Résultats

- Le conseil d'administration a modifié le sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2009 afin de mieux comprendre les perceptions des clients à l'égard de la prestation de services. Sous la surveillance d'un comité directeur, un sondage plus court a été administré aux quatre groupes de clients. La composante qualitative, qui complète les résultats statistiques du sondage, aura lieu en 2010.
- En 2009, l'indice de satisfaction des deux groupes de clients a diminué : celui des travailleurs blessés était inférieur à 80 % (se chiffrant à 78 %, soit une diminution de 3 %) et celui des employeurs inscrits s'est chiffré à 82 %, soit une diminution de 2 %. Les résultats pour les travailleurs blessés ne sont pas

conformes à la cible établie pour le but en matière de service. Cependant, il importe de remarquer que la diminution des deux résultats sont dans les marges d'erreur et par conséquent, ne représentent pas de variation importante d'une année à l'autre.

- Selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2009, 79 % des travailleurs blessés étaient entièrement / plutôt satisfaits de la façon dont Travail sécuritaire NB traitait les problèmes, soit une diminution par rapport à 82 % en 2008.
- Un total de 94 % des employeurs inscrits étaient entièrement / plutôt satisfaits de la façon dont Travail sécuritaire NB traitait leurs problèmes, soit une diminution comparativement à 96 % en 2008.

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

Résultats

- Tous les employés du Service de technologie de l'information sont maintenant formés en matière de processus de base. Ce changement stratégique appuie la stratégie de continuité des affaires, qui vise le maintien de services en cas d'un grand nombre d'absences au sein du service.
- Travail sécuritaire NB tente d'adresser rapidement les cas en vue de traitements. La norme de trois semaines entre le renvoi et l'admission à l'établissement de réadaptation de Travail sécuritaire NB a été satisfaite dans 57,3 % des cas en 2009, comparativement à 82 % en 2008. La durée d'attente moyenne et médiane des clients en 2009 était de 22 et de 21 jours respectivement, comparativement à 14 et à 12 jours en 2008.

Activités

- L'initiative qui consiste à examiner et à effectuer une vérification de l'optimisation des programmes des défenseurs des droits du travailleur et de l'employeur a été entreprise en 2009.
- Travail sécuritaire NB a établi un partenariat avec des employeurs en 2009 afin de les aider à établir un plan pour faire face à une pandémie. En 2009, il a élaboré une directive fondée sur les cinq principes énoncés dans la Politique n° 24-015 – Droit de refuser de travailler pendant une pandémie, en vue d'orienter les agents de santé et de sécurité quant à la prise de décision lors d'un refus de travailler pendant la pandémie de grippe H1N1.

Priorités législatives et en matière de politiques

Afin de gérer les risques et d'appuyer le but en matière de service, le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes en 2009 :

- Politique n° 20-100 – Principes de prestation des services, diffusion n° 001;
- Politique n° 23-715 – Exigences législatives et services aux employeurs.

Reprise du travail

But

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

Cible

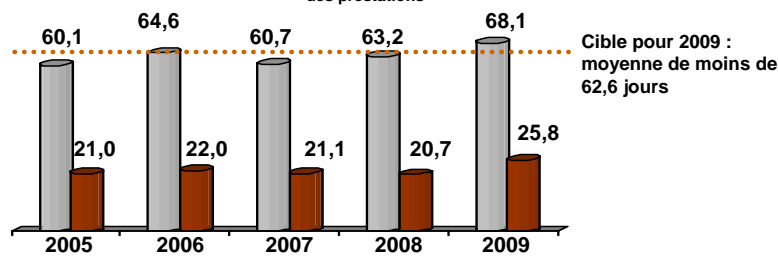
Le nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

Résultats

Nombre de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations*

Clients ayant un but quant à la reprise du travail

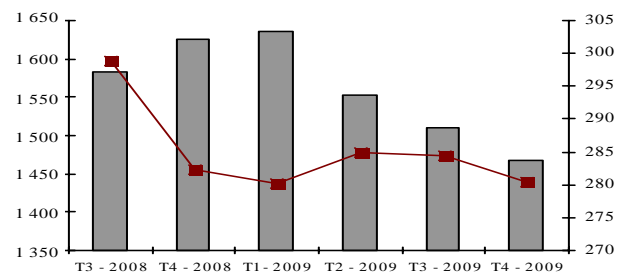
- Nombre moyen de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations
- Nombre médian de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations



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

Réclamations ouvertes faisant l'objet de la gestion des réclamations

- Nombre de réclamations ouvertes
- Jours moyens payés



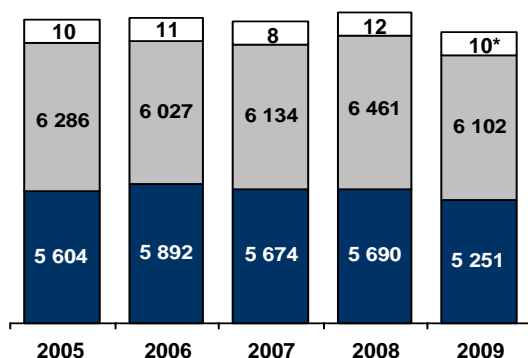
Remarque : Bien que la durée moyenne de toutes les réclamations au cours des six dernières années démontre une amélioration, la mesure de l'organisme pour la durée réduite des réclamations de travailleurs ayant un but quant à la reprise du travail ne s'est pas améliorée. Les données de 2009 reflètent la période au 31 décembre. Les tendances historiques suggèrent que, à mesure que les données viennent à échéance, le nombre moyen de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations pour 2009 sera réduit de 5 %, pour se chiffrer à 64,7 jours, soit un chiffre toujours supérieur au but de l'organisme. Travail sécuritaire NB ne s'attend pas à ce que cette tendance à la hausse se poursuive car les réclamations ouvertes faisant l'objet de la gestion des réclamations sont une grande indication d'une amélioration à la fois du nombre de réclamations ouvertes et le nombre moyen de jours payés en fonction de ces réclamations.

Autres indicateurs

Réclamations jugées selon la catégorie

Total cumulatif à ce jour (en milliers)

- Accidents mortels
- Interruption de travail
- Sans interruption de travail

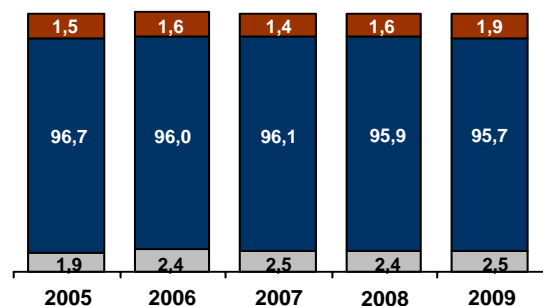


*Dix accidents mortels liés au travail sont survenus en 2009, et trois autres travailleurs sont décédés en 2009 des suites d'une blessure ou d'une maladie d'exercices antérieurs. Deux autres accidents mortels ont été acceptés en vertu de la Loi sur l'indemnisation des pompiers.

Réclamations avec interruption de travail réglées

Pourcentage des travailleurs blessés ayant un but quant à la reprise du travail et recevant des prestations d'invalidité à long terme complètes

- N'ont pas repris le travail
- Repris le travail / Même situation qu'avant l'accident
- Prestations d'invalidité à long terme complètes



Résultats annuels des stratégies clés – But en matière de reprise du travail

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

Résultats

- En 2009, un total de 87 travailleurs n'avaient pas d'emploi ou n'avaient pas repris la tendance d'emploi qu'ils avaient avant leur accident immédiatement quand leur réclamation a pris fin, comparativement à 78 en 2008.
- Il y a eu 260 nouvelles réclamations pour invalidité à long terme en 2009, comparativement à 288 en 2008. Il s'agit d'une diminution de 9,7 %. De plus, des services continus ont été offerts à 2 606 travailleurs blessés recevant des prestations d'invalidité à long terme; à 1 653 travailleurs blessés recevant des prestations pour des accidents survenus avant 1982; et à 517 conjoints et personnes à charge recevant des prestations de survivant.
- Depuis 2005, les paiements d'assistance médicale pour traiter les travailleurs blessés ont augmenté de 3,5 % par année. Cependant, les augmentations sont plus importantes

depuis 2007, se chiffrant à 7 % en 2008 et à 6,3 % en 2009.

- Selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2009 :
 - 75 % des travailleurs blessés étaient entièrement / plutôt satisfaits de la qualité générale des services offerts par leur responsable de cas;
 - 84 % des employeurs inscrits étaient entièrement / plutôt satisfaits de la qualité générale des services qu'ils ont reçus de Travail sécuritaire NB lors de la plus récente réclamation présentée par l'un de leurs employés.
- Un projet pilote visant à déceler et à gérer les clients qui présentent des risques de chronicité à long terme a pris fin en 2009. Les meilleures pratiques relevées pendant le projet pilote ont été intégrées aux normes en matière de gestion des réclamations.

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

Résultats

- En 2009, un total de 173 travailleurs blessés ont repris le travail chez un autre employeur au lieu de l'employeur qu'ils avaient au moment de leur accident, comparativement à 208 en 2008.
- En 2009, dans le cadre de leur plan de réadaptation professionnelle, 25 travailleurs blessés ont reçu de la formation en cours d'emploi; 25, de l'expérience du milieu de travail / observation au poste de travail; 35, du recyclage; 45, une formation scolaire; et 65, de la formation professionnelle.

Activités

- Dans le cadre de l'évaluation continue des services désignés du modèle de continuum des soins, Travail sécuritaire NB a évalué les services de réadaptation suivants :
 - Physiothérapie primaire – Une vérification du réseau de cliniques approuvées a démontré une variation au niveau des résultats des fournisseurs individuels. Pour faire le suivi, Travail sécuritaire NB étudie la possibilité d'établir des normes minimales quant aux résultats, et a élaboré des protocoles précis selon les diagnostics (par exemple, lésions musculo-squelettiques à l'épaule).

- Conditionnement au travail – Une vérification du réseau de fournisseurs approuvés a indiqué que la conformité aux normes de l'entente était très bonne, avec 72 % des travailleurs blessés qui avaient repris le travail et un taux de satisfaction des clients se chiffrant à 90 %. En guise de suivi, les physiothérapeutes et les responsables de cas ont discuté de l'importance d'une reprise du travail transitoire en même temps que le conditionnement au travail.
- Évaluations de la capacité de travail – Une vérification des fournisseurs approuvés a démontré que certains fournisseurs pourraient améliorer leur conformité aux protocoles d'évaluation et leurs analyses des résultats. À titre de suivi, Travail sécuritaire NB a examiné et clarifié des protocoles écrits, a observé les fournisseurs sur place et leur a offert une formation afin d'assurer qu'ils comprennent les normes quant aux évaluations et s'y conforment.
- Selon un examen de clients atteints du syndrome du canal carpien, les pratiques actuelles sont en général conformes aux meilleures pratiques.
- Un examen de base d'un réseau de fournisseurs de services en matière de recherche d'emploi du secteur privé a été effectué en 2009. Les ententes sur les services ont été modifiées pour inclure des cibles quant aux mesures de rendement, et des ententes ont été renouvelées avec certains organismes.

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

Résultats

- Le sondage sur la satisfaction de la clientèle a indiqué que 76 % des travailleurs blessés étaient entièrement / plutôt satisfaits de la façon dont Travail sécuritaire NB les informait et les tenait au courant, comparativement à 82 % en 2008.

Activités

- Travail sécuritaire NB offre des renseignements sur des réclamations précises et promotionnels afin d'assurer que les droits et les responsabilités en vertu de la *Loi sur les accidents du*

travail et de la législation sur les droits de la personne sont satisfaits.

- Afin de sensibiliser les gens et de les renseigner, Travail sécuritaire NB a distribué 81 303 publications en 2009, dont :
 - *Cybernouvelles*;
 - le bulletin *Contact*;
 - l'affiche du Jour de deuil;
 - le calendrier des ateliers.

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

Résultats

- Le sondage sur la satisfaction de la clientèle a démontré que 46 % des employeurs inscrits et 44 % des travailleurs blessés étaient entièrement /

Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2009

plutôt au courant de l'obligation de l'employeur en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* de garder l'emploi d'un travailleur blessé pour une période allant jusqu'à deux ans.

Activités

- Travail sécuritaire NB a organisé une séance d'information sur la reprise du travail à l'intention des médecins et des employeurs en 2009. La séance a compris une présentation sur l'importance de la reprise du travail, et sur le rôle et les responsabilités des employeurs et des médecins; ainsi qu'une discussion sur les questions et les défis auxquels les médecins et les employeurs devaient faire face relativement au processus de reprise du

travail. D'autres séances sont prévues pour 2010.

- Travail sécuritaire NB a publié des articles dans chacun des quatre bulletins de la Société médicale du Nouveau-Brunswick en 2009. Les articles portaient sur l'éducation en matière de soins de santé.

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

Résultats

- Un total de 65 travailleurs blessés qui connaissaient une perte de gains résiduelle découlant de leur blessure ont repris un travail modifié ou un nouveau travail, ou ont repris le travail chez un autre employeur en 2009, comparativement à 64 travailleurs en 2008.

Activités

- En 2009, Travail sécuritaire NB a terminé un projet de recherche en collaboration avec l'Université du Nouveau-Brunswick. Les résultats préliminaires aideront les employés de Travail sécuritaire NB à traiter la douleur musculo-squelettique chronique liée au travail. Les résultats appuient le modèle de comportement d'évitement / de peur,

et permettent à Travail sécuritaire NB de mieux comprendre l'anxiété des patients face à leur douleur et les façons de les aider à la traiter.

- En collaboration avec la Dalhousie University, Travail sécuritaire NB a entrepris un projet de recherche intitulé *L'utilisation et l'élaboration de l'évaluation des capacités motrices et cognitives (AMPS) dans des contextes professionnels : élargir l'utilisation d'un outil d'évaluation en ergothérapie fondé sur le rendement*. Les résultats de l'étude serviront à déterminer les capacités d'un client à reprendre le travail en toute sécurité.

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

Résultats

- En 2009, un programme pilote a été lancé afin d'améliorer les résultats de clients atteints d'une blessure musculo-squelettique à l'épaule. Le programme a compris l'élaboration de protocoles

d'évaluation et de traitement ainsi que de critères afin de déterminer la réadaptation optimale, et on a retenu les services d'un réseau de sept physiothérapeutes spécialisés dans les blessures à l'épaule. À la fin de

l'exercice, trois mois après le début du programme pilote, 27 travailleurs blessés avaient été adressés au réseau.

- Afin d'améliorer les services offerts aux travailleurs blessés et de collaborer davantage avec la communauté médicale, Travail sécuritaire NB a signé des ententes avec Metro Health Services Inc. en vue d'offrir des services prothétiques et orthétiques agréés, ainsi qu'avec Canadian Health Solutions Inc. en vue d'offrir des programmes multidisciplinaires et d'autres services de réadaptation agréés aux clients.

Activités

- Travail sécuritaire NB a accueilli le 8^e événement annuel Journée portes ouvertes à son établissement de réadaptation pour souligner la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées au Nouveau-Brunswick. L'activité a compté 49 employeurs et médecins de l'ensemble de la province, comparativement à 56 en 2008.
- Travail sécuritaire NB a continué à examiner la période d'attente pour une opération et une consultation afin d'évaluer le lien entre une intervention plus rapide et la durée des réclamations.

- Travail sécuritaire NB continue à se concentrer sur de meilleures communications avec les médecins traitants en vue de mieux leur faire comprendre les services de réadaptation offerts et d'améliorer la planification du traitement des travailleurs blessés.
- Il a établi un processus en 2009 afin d'offrir les services de réadaptation les plus efficaces aux travailleurs blessés qui ont reçu le diagnostic de « sciatalgie ». À quatre semaines, les travailleurs blessés qui n'ont toujours pas repris le travail sont adressés en vue d'une évaluation musculo-squelettique en physiothérapie. L'évaluation, ainsi que le *Questionnaire sur la douleur et les activités*, servent à déterminer le continuum des soins qui convient le mieux.

Priorités législatives et en matière de politiques

Afin de gérer les risques et de faire avancer le but en matière de reprise du travail, en 2009, le conseil d'administration a entrepris l'examen des politiques ou des questions suivantes :

- les conditions préexistantes et les blessures non indemnisables ainsi que leur effet possible sur la reprise du travail rapide en toute sécurité;
- la Politique n° 21-400 – Réadaptation;
- la Politique n° 21-413 – Reprise du travail – Responsabilités et obligations à l'égard du réemploi;

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

Équilibre

But

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

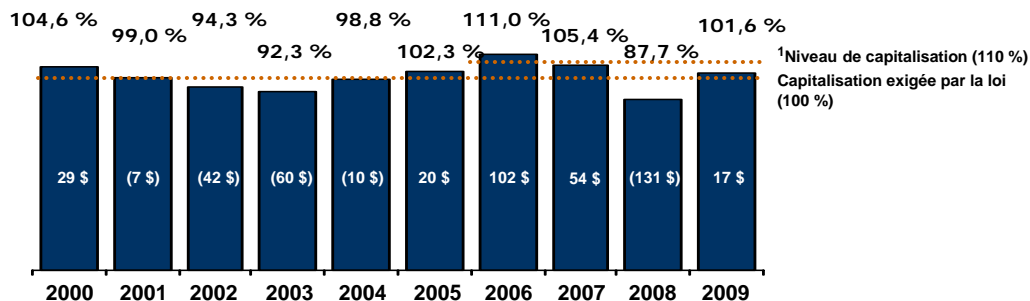
Cible

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Résultats

Historique de la capitalisation

Pourcentage de capitalisation et montant d'excédent (de déficit) (en millions)



¹ Cible de 105 % avant septembre 2006

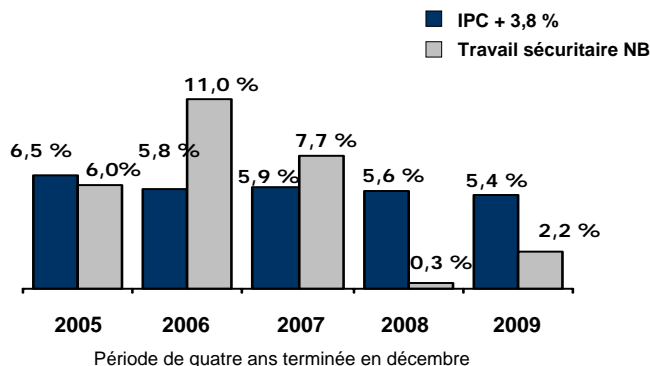
Actif et passif (en millions)

	Actif	Passif
2005	920,2 \$	899,9 \$
2006	1 035,7 \$	933,2 \$
2007	1 065,5 \$	1 011,0 \$
2008	930,4 \$	1 061,2 \$
2009	1 066,0 \$	1 049,2 \$

Autres indicateurs

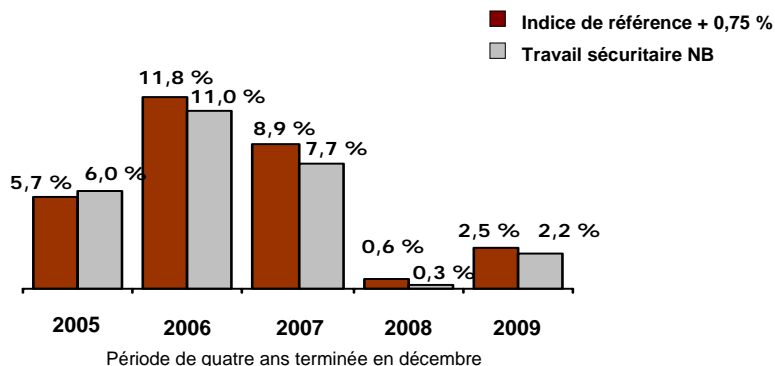
Objectif de rendement n° 1

Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



Objectif de rendement n° 2

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



Résultats annuels des initiatives clés – But en matière d'équilibre

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

Résultats

- Le conseil d'administration a approuvé le *Plan stratégique et évaluation des risques 2009-2014*, qui se veut un sommaire des 23 risques, des 29 stratégies ainsi que des 36 priorités législatives et en matière de politiques. Le document est affiché sur le site Web de Travail sécuritaire NB.
- Selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2009 :
 - 62 % des employeurs inscrits et 55 % des travailleurs blessés croient que Travail sécuritaire NB équilibre le versement des meilleures prestations possibles tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible (20 % des travailleurs blessés et 36 % des travailleurs en général ont répondu « incertain »);
 - 55 % des travailleurs blessés croient que le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable, soit une diminution comparativement aux exercices antérieurs (entre 70 et 75 %);
- 65 % des employeurs inscrits croient que les cotisations versées à Travail sécuritaire NB sont raisonnables, ce qui est conforme aux exercices antérieurs (entre 65 à 69 %).
- Le conseil a approuvé les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB pour 2010. Le taux de cotisation moyen a augmenté pour la première fois depuis 2004, pour passer de 2,03 \$ par tranche de 100 \$ des salaires en 2009 à 2,08 \$ en 2010. L'augmentation était nécessaire pour permettre à Travail sécuritaire NB de retrouver la pleine capitalisation.
- En juin, le projet de loi 90, intitulé la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*, a reçu la sanction royale. La loi prévoit une disposition de présomption selon laquelle lorsque des pompiers contractent certains cancers, ces derniers sont présumés être liés au travail. Bien que Travail sécuritaire NB verra à l'application de cette loi, le gouvernement du Nouveau-Brunswick paiera les coûts d'indemnisation au moyen d'une nouvelle « caisse d'indemnisation », et l'Assurance-maladie paiera les frais médicaux.

Assurer une approche méthodique relativement à la gestion des placements et financière, ainsi qu'à la planification financière et économique. / Maintenir la stratégie de capitalisation actuelle.

Résultats

- Le niveau de capitalisation s'est chiffré à 101,6 % au 31 décembre 2009, en raison de l'amélioration des marchés financiers qui a eu un effet positif sur le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB. La Politique n° 37-100, intitulée Stratégie financière à long terme, énonce la stratégie de Travail sécuritaire NB pour retrouver la pleine capitalisation avec le temps et maintenir une discipline quant aux placements malgré les conditions volatiles du marché.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2009 était inférieur de 3,6 millions de dollars au montant prévu au budget. Ce montant reflète les 3,9 millions de dollars en revenu prévus au budget pour la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*, mais qui n'ont pas été perçus puisque la *Loi* n'a pas été promulguée et les frais de la nouvelle loi sont par la suite devenus la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick et non de Travail sécuritaire NB.

- Le total des dépenses pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2009 était inférieur de 49,7 millions de dollars au montant budgété. Les frais engagés au titre des réclamations étaient inférieurs de 46,7 millions de dollars aux frais budgétés. Les frais d'administration et du Tribunal d'appel étaient inférieurs de 3,2 millions de dollars aux frais budgétés, tandis que les frais des obligations prévues par la loi étaient supérieurs de 0,2 million de dollars aux frais prévus au budget. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des dépenses sur les revenus de 129,2 millions de dollars par rapport à l'excédent des revenus sur les dépenses budgété de 13,8 millions de dollars.

Activités

- On a mis en œuvre un progiciel actuariel appelé AXIS afin d'améliorer la gestion financière de Travail sécuritaire NB en réduisant la dépendance sur les modèles de bases de données et de tableurs manuels pour calculer les engagements au titre des prestations. Le logiciel devrait être entièrement intégré d'ici la fin de 2010.
- Le conseil d'administration a retenu les services de Mercer (Canada) Limited, une société d'experts-conseils indépendante, afin d'examiner ses politiques et directives en matière de placement pour déceler tout problème ou toute préoccupation relativement à la gestion des risques de placement.

Continuer à rendre des comptes par le biais d'une surveillance, d'une vérification et d'une évaluation efficaces.

Résultats

- Le sondage sur la satisfaction de la clientèle a indiqué que 69 % des travailleurs blessés et 71 % des employeurs inscrits étaient d'accord pour dire que Travail sécuritaire NB rendait des comptes aux intervenants du Nouveau-Brunswick.
- En 2009, un total de 33 vérifications ont été entreprises, dont :
 - six ont atteint les objectifs de la vérification (aucune lacune n'a été relevée);
 - deux ont permis de relever des lacunes relativement au contrôle, et des mesures ont été prises pour atténuer les lacunes; une vérification de suivi est prévue pour 2010;
 - treize étaient en cours, et les résultats sont prévus en 2010;

- huit se poursuivent sans cesse, ce qui permet de relever les lacunes et de les résoudre de façon continue;
- quatre ont été remises à 2010.

Activités

- Afin de continuer à rendre des comptes au gouvernement provincial et aux intervenants, Travail sécuritaire NB a publié un certain nombre de rapports en 2009, dont :
 - le *Rapport annuel de Travail sécuritaire NB 2008*;
 - le *Rapport aux intervenants 2008*;
 - des rapports trimestriels, qui évaluent l'atteinte des buts de Travail sécuritaire NB.

Protéger le régime à l'aide de la prévention et du dépistage de cas de fraude et d'abus.

Résultats

- Travail sécuritaire NB a mené 282 enquêtes en 2009, comparativement à 271 en 2008, dans le but d'offrir des renseignements et de promouvoir les principes du dépistage et de la prévention des cas de fraude et d'abus.

Ces enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à 354 880 \$.

- Environ 500 employeurs se sont inscrits auprès de Travail sécuritaire NB à la suite de l'entente conclue entre Travail

sécuritaire NB et l'Agence du revenu du Canada. L'entente, qui est entrée en vigueur en 2008, vise l'échange de renseignements sur les employeurs afin de mieux déterminer les employeurs qui sont légalement tenus de s'inscrire auprès de Travail sécuritaire NB, de communiquer plus efficacement avec eux et de les inscrire en vue d'une protection.

Activités

- Travail sécuritaire NB a continué à élaborer une séance d'information sur les enquêtes et la surveillance en vue de créer un outil de formation pour aider à déceler des cas de fraude ou d'abus.
- Il a continué de s'associer à d'autres provinces et territoires, des gouvernements, des organismes chargés de l'application de la loi et des milieux d'affaires pour établir des rapports; discuter de tendances; et partager de meilleures pratiques en matière de dépistage de fraude et d'abus.
- Pour accroître la sensibilisation du public, Travail sécuritaire NB a présenté des séances portant sur le besoin continu de la participation des intervenants dans la prévention de la fraude et de l'abus.

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

Résultats

- À la suite d'une demande du gouvernement du Nouveau-Brunswick, Travail sécuritaire NB a consulté les intervenants concernant l'élimination de la période d'attente de trois jours avant que les policiers et les pompiers reçoivent des prestations conformément à la *Loi sur les accidents du travail*. Les séances de consultation qui ont eu lieu en avril et en mai 2009 ont suscité beaucoup d'intérêt chez les intervenants, mais il n'y a pas eu de consensus sur la question.

- En 2009, à la suite de consultations avec les intervenants, le conseil d'administration a décidé de prendre des mesures en vue d'apporter des modifications à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et à ses règlements, et ce, dans les domaines suivants :
 - la sécurité dans l'industrie forestière;
 - le gaz naturel liquéfié;
 - les démerites;
 - la déclaration des accidents et l'orientation en vertu du *Règlement général 91-191*.

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

Résultats

- En 2009, le conseil a ajouté les incitations à la reprise du travail comme une priorité en matière d'évaluation des politiques pour 2009 et 2010. On a entamé le processus à cet égard, et des groupes de discussion ont été organisés en novembre 2009. Les résultats de l'étude sont prévus au deuxième trimestre de 2010.

Activités

- Travail sécuritaire NB a tenu treize séances d'information afin d'engager les employeurs et leur association au processus d'évaluation.

Assurer une surveillance efficace du Tribunal d'appel.

Résultats

- En plus d'approuver la Politique n° 41-010, intitulée Gouvernance – Principes du conseil d'administration régissant les activités du Tribunal d'appel, le conseil a établi le Comité d'évaluation du Tribunal d'appel pour assurer que les décisions du Tribunal sont fondées sur des preuves et conformes aux politiques de Travail sécuritaire NB.
- Le rapport définitif du projet pilote, qui facilitera le travail du nouveau Comité d'évaluation du Tribunal d'appel, a été déposé.

Priorités législatives et en matière de politiques

En vue de suivre un processus de prise de décision méthodique relativement à la législation et aux politiques afin d'assurer un équilibre entre les prestations et les taux de cotisation, le conseil a approuvé les politiques suivantes dans le cadre du but en matière d'équilibre :

- Politique n° 41-010 – Gouvernance – Principes du conseil d'administration régissant les activités du Tribunal d'appel;
- Politique n° 41-002 – Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, diffusion n° 7;
- Politique n° 46-305 – Indemnisation, diffusion n° 002;
- Politique n° 21-206 – Financement des prestations de rente, diffusion n° 004;
- Politique n° 21-513 – Définition de « survivant », diffusion n° 003;
- Politique n° 21-515 – Prestations de survivant, diffusion n° 003;
- Politique n° 25-030 – Douleur chronique, diffusion n° 002;
- Politique n° 21-040 – Intérêts sur les prestations liées aux réclamations et les comptes d'employeurs, diffusion n° 004;
- Politique n° 21-290 – Recouvrement de paiements en trop liés à une réclamation, diffusion n° 003;
- Barème des frais n° 29-510 – Lunettes prescrites, diffusion n° 007;
- Barème des frais n° 29-550 – Allocations pour soins personnels, diffusion n° 14;
- Barème des frais n° 29-557 – Vêtements et chaussures, diffusion n° 007.

Le conseil a également analysé des questions liées à ce qui suit :

- la période d'attente de trois jours pour les policiers et les pompiers;
- les prestations versées aux jeunes travailleurs;
- l'effet de la crise économique sur l'indexation des prestations;
- l'affectation des coûts des réclamations.

Satisfaction et engagement des employés

But

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

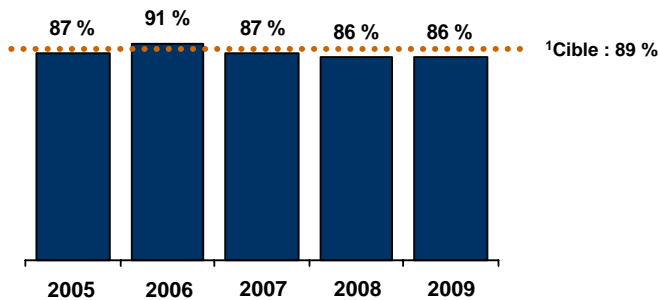
Cible

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

Résultats

Les employés considèrent Travail sécuritaire NB comme un bon employeur

Pourcentage d'employés qui sont d'accord



¹ Modifié en 2009. Était « supérieur à 80 % », et est devenu « seront équivalents ou supérieurs à la moyenne pour les cinq dernières années ».

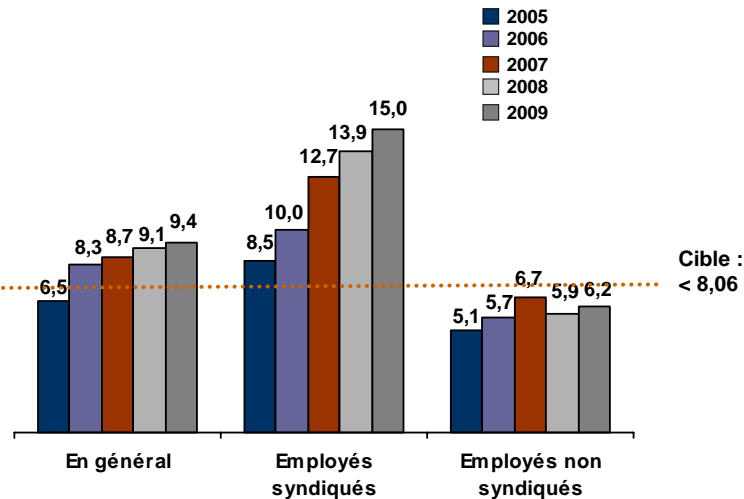
Engagement du personnel – Pourcentage d'employés qui sont d'accord

Cible > moyenne antérieure de cinq ans

	2008	2009
Mon travail est utile et je fais une différence	89 %	89 %
Je comprends mon rôle et mon apport pour atteindre la vision.	89 %	89 %
Je suis engagé envers les buts de l'organisme et je suis motivé.	94 %	95 %
Indice global de satisfaction	91 %	91 %

Autres indicateurs

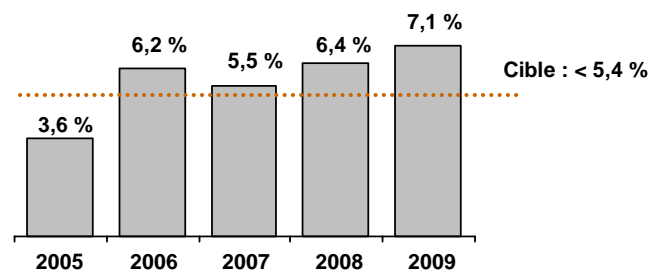
Jours d'absence¹



¹ Ne comprend pas les congés pour obligations familiales.

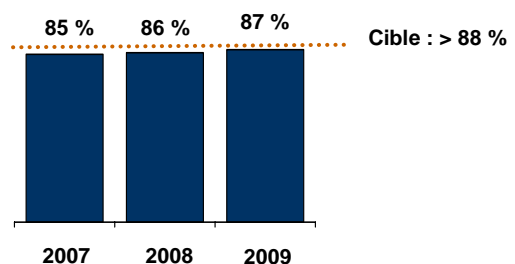
Roulement du personnel

Pourcentage de tous les employés (cumulatif à ce jour)



Santé et sécurité

Indice de sécurité annuel²



² Mesure le degré selon lequel les employés croient que leur milieu de travail est sécuritaire, agréable, propice à une productivité efficace, positif, axé sur le travail d'équipe et libre de harcèlement de collègues.

Résultats annuels des initiatives clés – But en matière de satisfaction et d'engagement des employés

Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux.

Résultats

- Selon le sondage sur la satisfaction des employés, 59 % des employés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des salaires et des avantages sociaux, soit une légère diminution par rapport à 62 % en 2008.
- Les unités de négociation ont présenté six griefs en 2009 :
 - quatre ont été résolus au premier niveau;
 - deux ont été résolus au troisième niveau.
- En 2009, le comité consultatif sur les soins de santé s'est réuni à deux reprises et a fait des présentations à tous les employés qui participaient au régime afin d'examiner des recommandations. Le comité de direction a approuvé ces recommandations à compter du 1^{er} janvier 2010.

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

Résultats

- Travail sécuritaire NB a signalé une diminution du nombre d'accidents chez ses employés. Ce nombre est passé de 3,21 réclamations par 100 équivalents temps plein en 2008 à 2,65 en 2009.
- Un total de 12 réclamations d'employés de Travail sécuritaire NB ont été acceptées en 2009, comparativement à 14 en 2008. Le coût des réclamations acceptées en 2009 se chiffrait à 10 657 \$, par rapport à 31 019 \$ en 2008.
- Un total de 19 incidents de violence à l'égard d'employés ont été signalés en 2009, comparativement à 15 en 2008. Il s'agissait de violence sous forme de menaces verbales.
- Cinq séances de formation sur la violence en milieu de travail ont été offertes dans trois régions. Un total de 126 employés de la Division des services de travail sécuritaire ont été formés pour reconnaître les incidents de violence en milieu de travail, et y répondre en toute sécurité.
- Lors du sondage sur la satisfaction des employés, 89 % des employés de Travail sécuritaire NB ont indiqué qu'ils croyaient que leur milieu de travail était libre de harcèlement de collègues.
- Plus de 204 employés ont reçu un vaccin contre la grippe dans le cadre d'initiatives de mieux-être, comparativement à 168 en 2008. L'augmentation peut être attribuable à la campagne de vaccination de masse de la province.
- Environ 18,1 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés et à leur famille en 2009, soit une augmentation comparativement à 14,8 % en 2008. Il s'agit d'un pourcentage conforme à la tendance que le fournisseur avait prévue.

Activités

- Travail sécuritaire NB a mis en œuvre le plan de santé et de sécurité de 2009, lequel comprenait un examen des activités, un examen des frais de cotisation et une analyse des blessures de 2008; ainsi qu'un aperçu du plan de santé et de sécurité du premier trimestre et de 2009.
- Dans le cadre du programme continu de mieux-être de Travail sécuritaire NB, les employés peuvent participer à diverses

Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2009

- activités qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de base.
- Travail sécuritaire NB a organisé les activités de préparation contre le virus H1N1 suivantes :
 - il a présenté le plan en cas de pandémie à tous les employés de Travail sécuritaire NB de la province;
 - un portail de communication a été établi sur son site interne (SafetyNet) afin de fournir aux employés les renseignements les plus à jour relativement au virus H1N1; les employés de Travail sécuritaire NB ont donné des commentaires positifs sur la rapidité de diffusion de l'information, l'utilité du portail et l'accessibilité au portail;
 - des éléments de communication sur la prévention du virus ont été distribués dans toutes les régions.
 - Le comité mixte d'hygiène et de sécurité a tenu sa réunion annuelle, et l'agent de sécurité a visité chaque région pour offrir une formation aux membres de comités mixtes.
 - Travail sécuritaire NB a continué à promouvoir sa procédure pour signaler les incidents et les dangers. Un total de 26 dangers et de 57 incidents ont été déterminés et corrigés en 2009.

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

Résultats

- En 2009, le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 15 employés :
 - 10 employés ont repris le travail par le biais du programme de reprise graduelle du travail;
 - 4 sont demeurés au travail grâce à des modifications apportées à leur lieu de travail;
 - 1 a repris le travail à un poste à temps partiel.
- Un total de 12,8 % des employés de Travail sécuritaire NB ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2009. Il s'agit d'une augmentation de 11 % comparativement à 2008.

Élaborer des stratégies afin d'évaluer l'engagement des employés.

Résultats

- Trente-deux employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, 14 ont pris leur retraite. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 7,08 %, ce qui est supérieur à la moyenne de cinq exercices de 5,4 %.
- Un total de 96 postes ont fait l'objet d'un concours en 2009, dont 52 étaient des postes permanents prévus au budget. Quatorze de ces postes ont donné lieu à des promotions internes. Le taux d'emplois vacants se chiffrait à 22,9, soit un taux supérieur à la moyenne de cinq exercices de 11,56.
- Chaque année, les employés établissent des objectifs de rendement personnels et planifient leur

Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2009

perfectionnement professionnel, et ce, de concert avec leur responsable. Cette activité est appuyée par des descriptions d'emploi précises. Un total de 74 descriptions d'emploi ont été examinées en 2009. Seize responsables ont participé à une séance d'information volontaire d'une journée sur l'engagement des employés, et les commentaires des participants étaient très positifs.

- Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2009.

Activités

- Pour aider les employés à atteindre leurs objectifs en matière d'éducation,

Travail sécuritaire NB a parrainé 30 ateliers, des séances de formation et des séances d'information, qui portaient sur divers sujets. Un total de 148 employés y ont participé.

- On a examiné et révisé 7 directives ou procédures en matière des ressources humaines.
- On a rendu hommage à 63 employés qui ont célébré de 5 à 35 années de service, et à 14 retraités à la réunion générale annuelle et au Banquet de reconnaissance pour années de service et retraite.

Organiser le perfectionnement professionnel des employés de Travail sécuritaire NB afin d'assurer la planification de la relève.

Résultats

- Travail sécuritaire NB a remplacé quatre cadres supérieurs en 2009.

Activités

- Travail sécuritaire NB a affecté 543 041 \$ à des initiatives de perfectionnement professionnel en 2009, comparativement à 641 999 \$ en 2008.

2.0 RÉPONSES AUX RISQUES

Les risques déterminés en 2009 ont été regroupés selon quatre principaux domaines, soit les risques liés au mandat unique, les risques externes, les risques opérationnels et les risques pour la réputation. Les tableaux qui suivent résument la façon dont le conseil d'administration a géré chaque risque. Ils indiquent le risque et le but visé par le risque. Ils énoncent également les résultats de l'évaluation du conseil en précisant si d'autres décisions relatives aux politiques sont nécessaires, si les ressources affectées sont suffisantes et si les structures de surveillance sont adéquates. En dernier lieu, les tableaux indiquent le niveau de risque résiduel après l'évaluation du conseil. La discussion qui suit chaque tableau fait état des progrès réalisés relativement aux risques selon si le conseil a jugé que le risque résiduel était tel qu'il fallait faire preuve de prudence ou qu'il était inacceptable.

2.1 RISQUES LIÉS AU MANDAT UNIQUE

Les risques liés au mandat unique sont les risques qui n'existent qu'en raison du mandat qui a été confié à Travail sécuritaire NB en vertu de la loi.

Risques liés au mandat unique						
Résumé des risques	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Stratégie à l'égard du risque	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
				Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
1. Volatilité du niveau de capitalisation	Équilibre	Inacceptable	Réduire	Non	Oui	Oui
2. Lacunes et retards au niveau des lois et des règlements en matière de santé et de sécurité	Équilibre	Inacceptable	Réduire	Non	Oui	Oui
3. Décisions du Tribunal d'appel qui ne sont pas conformes aux politiques du conseil d'administration	Équilibre	Inacceptable	Réduire	Oui	Oui	Oui
4. Répercussions d'une inflation négative sur les prestations	Équilibre	Inacceptable	Réduire	Oui	Oui	Oui
5. Niveau et intégralité des prestations	Équilibre	Prudence nécessaire	Réduire	Oui	Oui	Oui
6. Le rôle de Travail sécuritaire NB en matière de reprise du travail et du respect des attentes des intervenants	Reprise du travail	Prudence nécessaire	Réduire	Oui	Oui	Oui
7. Changements aux Normes internationales d'information financière	Équilibre	Prudence nécessaire	Réduire	Non	Oui	Oui
8. Montant réservé pour une rente soumis à la volatilité des marchés	Équilibre / Service	Prudence nécessaire	Réduire	Oui	Oui	Oui
9. Décisions qui nuisent à l'équité entre les générations et à la durabilité du régime	Équilibre	Acceptable	Réduire	Non	Oui	Oui

Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2009

Risques liés au mandat unique						
Résumé des risques	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Stratégie à l'égard du risque	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
				Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
d'indemnisation des travailleurs						
10. Différentes attentes quant au rôle de Travail sécuritaire NB en matière d'hygiène et de sécurité	Sécurité	Acceptable	Réduire	Non	Oui	Oui
11. Nouvelles maladies professionnelles	Équilibre / Sécurité	Acceptable	Accepter	Non	Oui	Oui

Réponse du conseil pour orienter la gestion des risques liés au mandat unique – 2009

Tout au long de 2009, Travail sécuritaire NB a pris les mesures suivantes pour réduire les risques liés au mandat unique :

Risque n° 1 – Volatilité du niveau de capitalisation

La Politique n° 37-100, intitulée Stratégie financière à long terme, prévoit des fluctuations à court terme dans le rendement des placements (et donc dans le niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB), et ce, avec l'attente que les rendements annuels moyens seront suffisants pour satisfaire aux engagements à plus long terme. Par conséquent, le conseil a approuvé le niveau de volatilité lorsqu'il a établi la politique sur la composition de l'actif ainsi que la politique de capitalisation à la suite de l'étude de l'actif et du passif effectuée en 2006. Travail sécuritaire NB gère ce risque de façon continue en diversifiant son actif et ses gestionnaires de placements. Lors de ses séances de planification stratégique de 2009, le conseil s'est entendu pour effectuer l'étude de l'actif et du passif en 2010 plutôt qu'en 2011. De plus, il a retenu les services de Mercer (Canada) Limited, une société d'experts-conseils indépendante, afin d'examiner les politiques et directives en matière de placement de Travail sécuritaire NB.

Risque n° 2 – Lacunes et retards au niveau des lois et des règlements en matière de santé et de sécurité

Travail sécuritaire NB peut prendre l'une de deux mesures lorsque la législation n'est pas suffisamment prescriptive. Il peut proposer des modifications aux lois et à leurs règlements ou interpréter la législation par le biais d'une politique. Il attend une réponse du gouvernement au sujet des modifications suivantes proposées aux lois ou aux règlements (date de la proposition initiale entre parenthèses) :

- une modification à l'article 8 de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* pour inclure la définition de « nouvel employé » et élargir les responsabilités des employeurs au sujet de la politique de sécurité (2009);
- des modifications au *Règlement général 91-191* et au *Règlement sur les mines souterraines* (Règlement 96-105) établis en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (avril 2006);
- des modifications aux exigences de protection contre les chutes du *Règlement général 91-191* établi en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (août 2009);
- des nouveaux règlements en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* afin de régir la santé et la sécurité aux installations de gaz naturel liquéfié au Nouveau-Brunswick (août 2009);
- une modification à la *Loi sur les accidents du travail* afin que des démerites puissent être imposés pour des infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (novembre 2009).

En 2009, le conseil a également approuvé les politiques suivantes :

- la Politique n° 23-715 – Exigences législatives et services aux employeurs, afin d'orienter les employeurs davantage relativement à leurs responsabilités;
- la Politique n° 24-001 – Philosophie de la santé et de la sécurité au travail, afin de mettre l'accent sur la création d'une culture de sécurité chez les employeurs;
- la Politique n° 26-010 – Définition de salarié, afin de définir de façon plus précise le mot « salarié » en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Risque n° 3 – Décisions du Tribunal d'appel qui ne sont pas conformes aux politiques du conseil d'administration

La *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* établit la responsabilité du conseil relativement à la surveillance du Tribunal d'appel. En

2009, le conseil a approuvé la Politique n° 41-010, intitulée Gouvernance – Principes du conseil d'administration régissant les activités du Tribunal d'appel, qui communique les principes directeurs pour orienter les activités du Tribunal. Un nouveau comité d'évaluation du Tribunal d'appel a également été formé pour remplir cette fonction de surveillance.

Risque n° 4 – Répercussions d'une inflation négative sur les prestations / Risque n° 8 – Montant réservé pour une rente soumis à la volatilité des marchés

Le conseil a examiné un document de discussion portant sur la question, qui avait été signalée comme une priorité en matière de politiques en 2009, et a déterminé qu'étant donné la fin prévue de la crise économique récente, ces risques devraient maintenant être qualifiés d'« acceptables ». Travail sécuritaire NB continue à surveiller ces risques.

Risque n° 5 – Niveau et intégralité des prestations

Le conseil a ajouté l'équilibre des prestations comme une priorité en matière de politiques en 2009 et 2010, et a approuvé les principes sur lesquels la politique sera fondée. Travail sécuritaire NB a également effectué des vérifications pour confirmer que les prestations et les services sont offerts conformément à la politique établie.

Risque n° 6 – Le rôle de Travail sécuritaire NB en matière de reprise du travail et du respect des attentes des intervenants

Le conseil a déterminé huit priorités en matière de politiques relatives à la reprise du travail pour 2009 et 2010. Il a ajouté la Politique n° 21-418 – Incitations à la reprise du travail comme une priorité en matière d'évaluation de politiques et d'engagement des intervenants pour 2009 et 2010 afin de déterminer si ce projet pilote produit les résultats prévus. Le conseil a affirmé l'orientation stratégique actuelle après avoir reçu les renseignements préliminaires sur les questions liées à la reprise du travail en 2009. Huit documents sont à l'étude et seront remis au conseil en vue de décisions en 2010.

Risque n° 7 – Changements aux Normes internationales d'information financière

Ces changements, qui entreront en vigueur en 2011, pourraient exiger qu'on se serve d'une mesure différente pour estimer le passif, ce qui entraînerait une plus grande volatilité au niveau des résultats financiers annuels de Travail sécuritaire NB. En 2009, Travail sécuritaire NB a continué à se préparer pour ces changements en travaillant avec d'autres commissions et des vérificateurs externes afin de déterminer les secteurs qui seront touchés par la transition. L'étude de l'actif et du passif prévue en 2010 en tiendra compte.

Risque n° 9 – Décisions qui nuisent à l'équité entre les générations et à la durabilité du régime d'indemnisation des travailleurs

En 2009, le conseil a approuvé la Politique n° 41-010, intitulée Gouvernance – Principes du conseil d'administration régissant les activités du Tribunal d'appel, afin d'atténuer les risques que le Tribunal s'éloigne de la politique de Travail sécuritaire NB.

Risque n° 10 – Différentes attentes quant au rôle de Travail sécuritaire NB en matière d'hygiène et de sécurité

La législation intègre le principe de responsabilité interne selon lequel les parties au lieu de travail sont responsables d'assurer que des pratiques et des politiques de santé et de sécurité optimales sont mises en œuvre au lieu de travail. En s'appuyant sur ce principe, Travail sécuritaire NB a pris des mesures pour offrir d'autres incitations aux employeurs afin qu'ils satisfassent à leurs responsabilités. Il affecte également des ressources de façon à aider à la fois les industries et les employeurs qui présentent des risques élevés ou un nombre élevé d'accidents. En 2009, le conseil a modifié la Politique n° 24-001 – Philosophie de la santé et de la sécurité au travail afin de mettre l'accent sur son engagement visant à « aider les lieux de

travail du Nouveau-Brunswick à se doter d'une culture de sécurité selon laquelle toutes les blessures subies au travail seront considérées comme inacceptables ».

Risque n° 11 – Nouvelles maladies professionnelles

Le conseil a approuvé la Politique n° 21-111, intitulée Critères d'admissibilité – Maladies professionnelles, afin de déterminer si les maladies sont survenues du fait et au cours de l'emploi. Pour ce faire, Travail sécuritaire NB évalue la documentation scientifique et médicale afin de déterminer s'il y a un lien causal probable entre l'exposition signalée et la maladie, puis examine des preuves médicales propres à la réclamation afin de déterminer si l'exposition particulière et la maladie signalée sont liées au travail.

2.2 RISQUES EXTERNES

Les risques externes sont les tendances et les comportements qui existent dans une société qui pourraient avoir un effet sur les buts de Travail sécuritaire NB.

Risques externes						
Résumé des risques	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Stratégie à l'égard du risque	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
				Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
12. État de santé général : Périodes de rétablissement plus longues en raison de la situation déplorable de la santé des Néo-Brunswickois	Équilibre / Reprise du travail	Prudence nécessaire	Accepter	Oui	Oui	Oui
13. Disponibilité et coûts des soins de santé	Reprise du travail	Prudence nécessaire	Accepter	Non	Oui	Oui
14. Augmentation des accidents liés à une diminution des compétences et du nombre de travailleurs	Sécurité	Prudence nécessaire	Accepter	Non	Oui	Oui
15. Niveau de connaissances et de ressources afin de faire face aux nouvelles industries à risques élevés	Sécurité	Prudence nécessaire	Réduire	Non	Oui	Oui
16. Modifications apportées aux lois, aux règlements ou aux politiques dans d'autres provinces et territoires	Équilibre	Acceptable	Réduire	Non	Oui	Oui
17. Niveau d'alphabétisation et de scolarité des travailleurs blessés	Reprise du travail	Acceptable	Accepter	Non	Oui	Oui
18. Répercussions des obstacles linguistiques et culturels sur la sécurité et la reprise du travail	Sécurité / Reprise du travail	Acceptable	Réduire	Non	Oui	Oui

Réponse du conseil pour orienter la gestion des risques externes – 2009

Tout au long de 2009, Travail sécuritaire NB a pris les mesures suivantes en vue de répondre aux sources externes de risque :

Risque n° 13 – Disponibilité et coûts des soins de santé

En 2009, le conseil a déterminé que la Politique n° 25-001, intitulée Aide médicale – Principes, et que la Politique n° 25-001, intitulée Aide médicale – Normes de soins, étaient des priorités en matière de politiques. Les modifications à ces politiques, qui établissent des normes de traitement et de soins fondés sur des preuves pour les clients de Travail sécuritaire NB, ont été approuvées en février 2010.

Risque n° 15 – Niveau de connaissances et de ressources afin de faire face aux nouvelles industries à risques élevés

Compte tenu de la nature changeante de l'économie et du nombre plus élevé d'industries du savoir, Travail sécuritaire NB doit être prêt à faire face à de nouvelles blessures subies au travail. En 2009, le conseil a proposé des modifications législatives pour tenir compte de l'industrie du gaz naturel liquéfié dans la province.

**Risque n° 17 – Niveau d'alphabétisation et de scolarité des travailleurs blessés /
Risque n° 18 – Répercussions des obstacles linguistiques et culturels sur la sécurité et la reprise du travail**

En 2009, le conseil a entrepris l'examen de la Politique n° 21-419 – Communications en réadaptation. Les modifications apportées visent à mettre l'accent sur le fait qu'il importe que tous les participants à la réadaptation présentent des renseignements clairs et concis, et ce, en temps utile, afin de faciliter la compréhension de la législation, des politiques et des décisions de Travail sécuritaire NB. De plus, la politique précise que les parties qui communiquent de l'information devraient tenir compte des obstacles qui pourraient avoir un effet sur la compréhension des destinataires. Le conseil a également approuvé la Politique n° 20-100, intitulée Principes de prestation des services, pour communiquer aux clients le niveau de prestation des services auxquels ils peuvent s'attendre de Travail sécuritaire NB.

2.3 RISQUES OPÉRATIONNELS

Les risques opérationnels sont les défaillances humaines ou des systèmes qui pourraient avoir un effet sur la capacité de Travail sécuritaire NB de satisfaire à ses obligations prévues par la loi.

Risques opérationnels						
Résumé des risques	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Stratégie à l'égard du risque	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
				Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
19. Nombre d'employés de Travail sécuritaire NB qui prennent leur retraite	Satisfaction et engagement des employés	Inacceptable	Réduire	Non	Oui	Oui
20. Répercussions d'événements catastrophiques sur la continuité des opérations	Service	Prudence nécessaire	Réduire	Non	Oui	Oui
21. Maintien d'employés de Travail sécuritaire NB dans les domaines spécialisés	Satisfaction et engagement des employés	Prudence nécessaire	Réduire	Non	Oui	Oui

Réponse du conseil pour orienter la gestion des risques opérationnels – 2009

En 2009, Travail sécuritaire NB a déployé des efforts en vue de réduire les risques opérationnels. Il a pris les mesures suivantes :

Risque n° 19 – Nombre d’employés de Travail sécuritaire NB qui prennent leur retraite

Le roulement du personnel et la réduction de la mémoire organisationnelle occasionnée par les retraites peuvent avoir un effet sur la satisfaction des employés et la capacité d’offrir des services rapides et efficaces. En réponse à ce risque, le conseil a affecté des ressources au programme de gestion pour les cadres, au programme des chefs de demain, au perfectionnement professionnel et à la planification de la relève relativement à des postes-clés à Travail sécuritaire NB.

Risque n° 20 – Répercussions d’événements catastrophiques sur la continuité des opérations

Afin de gérer le risque lié à la possibilité d’une pandémie de grippe H1N1, en 2009, Travail sécuritaire NB a achevé son plan de lutte contre la pandémie et l’a présenté aux employés dans l’ensemble de la province. Le plan :

- précisait les priorités opérationnelles de Travail sécuritaire NB;
- donnait les grandes lignes des rôles et des responsabilités d’employés précis pendant une pandémie;
- énonçait une stratégie de communication;
- précisait la formation des employés;
- communiquait les protocoles de cotisation et de déclaration des salaires.

Le Service de technologie de l’information a également élargi sa capacité de gérer la perte imprévue d’employés essentiels en formant des employés pour s’occuper des processus de base, comme l’aide médicale et les versements de prestations.

Risque n° 21 – Maintien d’employés de Travail sécuritaire NB dans les domaines spécialisés

Travail sécuritaire NB se soucie de maintenir les employés spécialisés, comme les physiothérapeutes et les ergothérapeutes. On s’attend à ce que le risque ait peut-être été légèrement atténué par suite de la décision du conseil de ne pas vendre l’établissement de réadaptation de Travail sécuritaire NB, situé à Grand Bay-Westfield.

2.4 RISQUES POUR LA RÉPUTATION

Les risques pour la réputation sont ceux qui pourraient avoir un effet sur la perception et l’attitude des intervenants, des clients et du grand public envers Travail sécuritaire NB.

Risques pour la réputation						
Résumé des risques	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Stratégie à l’égard du risque	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
				Besoin d’autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
22. Décisions du gouvernement indépendantes des recommandations de Travail sécuritaire NB	Équilibre	Inacceptable	Réduire	Sans objet	Sans objet	Sans objet
23. Fraude et abus	Équilibre	Acceptable	Réduire	Non	Oui	Oui

Réponse du conseil pour orienter la gestion des risques pour la réputation – 2009

En 2009, Travail sécuritaire NB a pris les mesures et les décisions suivantes relativement au risque pour la réputation :

Risque n° 22 – Décisions du gouvernement indépendantes des recommandations de Travail sécuritaire NB

Malgré la décision du conseil de ne pas recommander de modification législative à la période d'attente de trois jours prévue par la *Loi sur les accidents du travail*, en 2009, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a modifié la législation en éliminant la période d'attente pour les policiers et les pompiers.

Risque n° 23 – Fraude et abus

Un total de 500 employeurs légalement tenus de verser une cotisation ont été inscrits auprès de Travail sécuritaire NB par suite de l'entente conclue avec l'Agence du revenu du Canada en 2008 pour faciliter l'échange d'information afin de déterminer les employeurs qui sont légalement tenus de s'inscrire auprès de Travail sécuritaire NB et de les inscrire en vue d'une protection.