

Sommaire exécutif

Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2009

Février, 2010

Table des matières

| | |
|-------------------------------------|----|
| CONTEXTE | 1 |
| CONCLUSIONS CLÉS | 4 |
| Objectif de service..... | 4 |
| Objectif de reprise du travail..... | 11 |
| Objectif d'équilibre | 13 |
| Objectif de sécurité | 16 |
| Améliorations proposées | 19 |
| RECOMMANDATIONS | 21 |
| MÉTHODOLOGIE..... | 23 |
| Approche..... | 23 |

Contexte

Établi en 1995, Travail sécuritaire NB découle de la fusion de l'Indemnisation des accidents de travail et de la Commission de la santé et la sécurité au travail du Nouveau-Brunswick. Travail sécuritaire NB encourage activement la prévention des accidents, fournit de l'assurance et d'autres services connexes aux employeurs et assure une prestation prompte et efficace des services de réadaptation à travers l'indemnisation et les services médicaux et vocationnels aux travailleurs blessés. Travail sécuritaire NB a comme vision des lieux de travail sains et sécuritaires partout au Nouveau-Brunswick.

L'amélioration des services à la clientèle figure parmi les cinq objectifs stratégiques adoptés par Travail sécuritaire NB. Souhaitant identifier ainsi qu'améliorer divers aspects de la prestation des services, Travail sécuritaire NB reconnaît l'importance de comprendre l'opinion qu'ont leurs clients de la capacité de Travail sécuritaire NB de fournir un service de première qualité.

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est la méthode principale qu'utilise Travail sécuritaire NB pour mesurer son objectif de service, fournissant également d'autres données lui permettant d'évaluer ses objectifs concernant la sécurité, la reprise du travail et l'équilibre. Couvrant une gamme de sujets qui englobent la portée des programmes et services que fournit Travail sécuritaire NB à ses clients, qu'il s'agisse des travailleurs ou des employeurs, l'étude sur la satisfaction de la clientèle est un aspect fondamental de l'évaluation du rendement de Travail sécuritaire NB dans les domaines suivants :

- L'administration juste et équitable des programmes et services d'indemnisation tant pour les travailleurs blessés que pour les employeurs;
- La production et la diffusion auprès des travailleurs et des employeurs d'information opportune et exacte sur l'indemnisation des travailleurs;
- La rencontre des besoins relatifs à la gestion des réclamations chez les travailleurs blessés et les employeurs, dont la distribution des prestations de remplacement du revenu en temps opportun; et,
- La rencontre des objectifs de soins axés sur le rétablissement des fonctions, la réadaptation et le rétablissement du travailleur blessé jusqu'à ce qu'il recouvre son état de santé préalable à la blessure; et,
- La rencontre des exigences relatives à la santé et la sécurité des employeurs et des travailleurs en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Les résultats de l'étude sur la satisfaction de la clientèle permettent donc à Travail sécuritaire NB de :

- Mesurer les niveaux de service à la clientèle et fournir le cadre nécessaire pour le développement d'un Indice de satisfaction de la clientèle (ISC) ainsi qu'un Indice de la sensibilisation (IS); et

- Évaluer le rendement actuel vis-à-vis l'atteinte des résultats établis dans le *Plan stratégique et l'évaluation des risques 2009 à 2014* pour les utilisateurs des services;
- Fournir un repère pour la comparaison du rendement futur au fil du temps et fournir des analyses de tendances au niveau de la satisfaction;
- Contribuer à l'évaluation des services et aux améliorations subséquentes apportées au système de prestation des services; et
- Assurer que la planification et le développement futurs des services soient fondés sur de l'information complète et statistiquement valide.

Ce rapport résume les conclusions découlant de 1 741 entrevues téléphoniques menées en tout entre le 18 août et le 5 novembre 2009 auprès des travailleurs blessés, de l'ensemble des travailleurs, des employeurs inscrits, des employeurs non-inscrits et des partenaires. Ce rapport final fournit une interprétation écrite et graphique des résultats de l'étude. Plusieurs différentes mesures statistiques ont servi à extraire et à résumer les aspects principaux des données, allant des tableaux à double entrée standardisés jusqu'aux méthodes à variables multiples :

- Un Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC) a été calculé pour les travailleurs blessés et les employeurs inscrits. L'indice combine les éléments soupçonnés de contribuer à la satisfaction des clients.
- Un Indice de la sensibilisation (IS) a aussi été calculé pour chacun des quatre groupes de répondants (soit les travailleurs blessés, l'ensemble des travailleurs, les employeurs inscrits et les employeurs non-inscrits). L'indice brosse un portrait composite de la connaissance qu'ont les clients des programmes et services particuliers fournis par Travail sécuritaire NB.

Les détails sont regroupés par objectif stratégique. Les résultats globaux intégrant les données de tous les cinq groupes de répondants seront d'abord présentés, suivis des résultats détaillés par segment de groupe. Cependant, les données de certains groupes échantillonnés peuvent être exclues si un groupe quelconque est statistiquement trop petit pour fournir des données significatives.

Les perspectives obtenues des partenaires ayant participé à l'étude ont ajouté énormément de valeur et ont rehaussé notre compréhension des niveaux de satisfaction chez les clients vis-à-vis Travail sécuritaire NB. Avis aux lecteurs que toute information fournie par les partenaires représente l'opinion actuelle, qui est sujette à changer. Les énoncés ne s'appliquent qu'à ceux ayant participé à l'étude et ne peuvent être extrapolés vers un plus vaste public ou univers. Par conséquent, les résultats pour les intervenants doivent être interprétés de façon judicieuse à titre de commentaires consultatifs plutôt que de résultats définitifs.

Aussi, tout au long du présent rapport, les partenaires sont cités directement dans la mesure du possible. Cependant, pour en faciliter la lecture :

- Les réponses citées mot pour mot paraissent dans le texte en italique et/ou entre guillemets;

- Les réponses citées obtenues en anglais ont été traduites vers le français;
- Certains commentaires ont été paraphrasés et/ou légèrement modifiés, tout en demeurant aussi près que possible des phrases et des termes utilisés par les répondants; et
- Les commentaires ont été regroupés par thème lorsque possible.

Conclusions clés

Les conclusions clés découlant de cette étude sont présentées ci-dessous, s’alignant avec les quatre objectifs stratégiques de Travail sécuritaire NB, soit le service, la reprise du travail, l’équilibre et la sécurité :

- Objectif de 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. »
- Objectif de reprise du travail – « Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre. »
- Objectif d’équilibre – « Nous garantirons les meilleures indemnités possibles aux travailleurs blessés tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possibles. »
- Objectif de 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. »

OBJECTIF DE SERVICE

Tandis que le but de Travail sécuritaire NB d’offrir 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, a été atteint en bonne mesure, certaines preuves indiquent que les niveaux de satisfaction n’augmentent pas ou sont à la baisse.

Indice de satisfaction chez la clientèle

L’indice de satisfaction chez la clientèle (ISC) est une mesure standardisée (composite) d’indicateurs de service qui sont jugés essentiels pour la satisfaction globale. En 2009, l’ISC pour les travailleurs blessés et les employeurs inscrits était de 78 % et 82 % respectivement. Cela représente une baisse de 3 % chez les travailleurs blessés et une baisse de 2 % chez les employeurs inscrits depuis 2008. Tandis que la satisfaction chez les travailleurs blessés n’a pas atteint la cible de 80 %, l’objectif de Travail sécuritaire NB d’offrir des services rapides, efficaces, justes et équitables à leurs clients (les travailleurs blessés et les employeurs inscrits) en atteignant ou dépassant des niveaux de satisfaction élevés (soit supérieurs à 80 %) a été rejoint lorsqu’on combine la moyenne des indices de satisfaction pour les deux groupes (80%).

INDICES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (2000 À 2009)

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Travailleurs blessés | 78 % | 81 % | 83 % | 80 % | 82 % | 86 % | 81 % | 80 % | 83 % | 80 % |
| Employeurs inscrits | 82 % | 84 % | 84 % | 84 % | 83 % | 86 % | 86 % | 85 % | 85 % | 85 % |
| MOYENNE | 80 % | 83 % | 84 % | 82 % | 83 % | 86 % | 84 % | 83 % | 84 % | 83 % |

Selon les données sur l'indice de satisfaction chez la clientèle, un profil des travailleurs blessés les plus satisfaits et les moins satisfaits des services fournis par Travail sécuritaire NB paraît dans le tableau suivant :

CARACTÉRISTIQUES DES TRAVAILLEURS BLESSÉS LES PLUS SATISFAITS ET LES MOINS SATISFAITS SELON LES INDICES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (2000 À 2009)

| Variable | Les plus satisfaits | Les moins satisfaits |
|---|---|--|
| Type de travailleur blessé | Travailleur blessés n'ayant pas manqué de travail (81 %) Uniquement les travailleurs blessés recevant des soins médicaux à long terme (80 %) | Travailleurs blessés demandant des indemnités d'invalidité à long terme (71 %) |
| Éducation | N'ayant pas obtenu le diplôme d'études secondaires (80 %) | Diplômés universitaires (77 %) |
| Revenu annuel du ménage | 30 000 \$ à 45 000 \$(82 %) | 30 000 \$ ou moins (75 %) |
| Situation d'emploi | Travaillent à temps plein, 30 heures ou plus par semaine (82 %) | Ne travaillent pas, touchent des indemnités d'invalidité (70 %) |
| Âge au moment de l'accident | 60 ans ou plus (84 %) | 40 ans ou moins (78 %) |
| Âge actuel | 65 ans ou plus (81 %) | 55 à 64 ans (78 %) |
| Reçoit des prestations de remplacement du revenu | Non (82 %) | Oui (74 %) |
| A repris le travail | Oui (80 %) | Non (75 %) |
| A utilisé le Centre de rééducation professionnelle | Non (80 %) | Oui (74 %) |
| Réclamation fait l'objet de la gestion des réclamations | Non (80 %) | Oui (76 %) |

SATISFACTION (TOTALEMENT/PLUTÔT SATISFAIT) VIS-À-VIS LES ÉLÉMENTS DE SERVICE FOURNIS PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|------|------|------|------|
| Compréhension des besoins | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés ¹ | 79 % | 83 % | 86 % | 83 % | 88 % | 87 % | 85 % | 86 % | 85 % | 82 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 68 % (40) | 63 % (25) | 63 % (27) | 70 % (16) | 44 % (8) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits ² | 90 % | 91 % | 96 % | 92 % | 92 % | 96 % | 94 % | 93 % | 94 % | 92 % |
| Partenaires (Employeurs) | 80 % (47) | 68 % (27) | 84 % (36) | 87 % (24) | 67 % (12) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Justice de la gestion de la réclamation | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 82 % | 87 % | 89 % | 85 % | 89 % | 89 % | 87 % | 86 % | 85 % | 84 % |
| Employeurs inscrits | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Gestion efficace des problèmes / Gestion efficace des questions ou préoccupations concernant l'indemnisation | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 79 % | 82 % | 87 % | 82 % | 86 % | 87 % | 84 % | 82 % | 87 % | 83 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 64 % (38) | 55 % (22) | 70 % (30) | 70 % (16) | 44 % (8) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 94 % | 96 % | 95 % | 97 % | 92 % | 96 % | 92 % | 92 % | 97 % | 93 % |
| Partenaires (Employeurs) | 81 % (48) | 70 % (28) | 78 % (34) | 78 % (18) | 67 % (12) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Exactitude de l'information reçue / exactitude de l'information sur l'indemnisation | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 84 % | 88 % | 90 % | 86 % | 89 % | 90 % | 89 % | 87 % | 90 % | 85 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 75 % (44) | 68 % (27) | 72 % (31) | 83 % (19) | 50 % (9) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 96 % | 95 % | 97 % | 98 % | 96 % | 97 % | 96 % | 97 % | 97 % | 97 % |
| Partenaires (Employeurs) | 80 % (47) | 78 % (31) | 84 % (36) | 87 % (24) | 78 % (14) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Montant des prestations reçues | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 76 % | 77 % | 82 % | 78 % | 81 % | 83 % | 77 % | 75 % | 76 % | 79 % |
| Employeurs inscrits | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Tenir au courant et à jour | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 76 % | 82 % | 85 % | 83 % | 82 % | 85 % | 81 % | 81 % | 88 % | 85 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 66 % (39) | 70 % (28) | 74 % (32) | 70 % (16) | 44 % (8) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 91 % | 94 % | 96 % | 95 % | 92 % | 95 % | 93 % | 91 % | 93 % | 91 % |
| Partenaires (Employeurs) | 75 % (44) | 70 % (28) | 81 % (35) | 83 % (19) | 78 % (14) | -- | -- | -- | -- | -- |

¹ Ne sait pas et refus exclus

² Ne sait pas et refus exclus

SATISFACTION (TOTALEMENT/PLUTÔT SATISFAIT) VIS-À-VIS LES ÉLÉMENTS DE SERVICE FOURNIS PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE (SUITE)

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|------|------|------|------|
| Traitement de la réclamation en temps opportun | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 80 % | 82 % | 87 % | 85 % | 84 % | 88 % | 82 % | 81 % | 85 % | 77 % |
| Employeurs inscrits | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Volonté d'être à l'écoute | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 81 % | 88 % | 88 % | 86 % | 86 % | 88 % | 85 % | 86 % | 89 % | 85 % |
| Employeurs inscrits | 89 % | 95 % | 97 % | 95 % | 94 % | 97 % | 95 % | 93 % | 97 % | 91 % |
| Rapidité du service | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 81 % | 86 % | 87 % | 88 % | 88 % | 89 % | 86 % | 85 % | 86 % | 85 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 58 % (33) | 63 % (25) | 63 % (27) | 70 % (16) | 50 % (9) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 95 % | 94 % | 97 % | 97 % | 96 % | 95 % | 92 % | 95 % | 97 % | 95 % |
| Partenaires (Employeurs) | 76 % (45) | 70 % (28) | 84 % (37) | 83 % (19) | 72 % (13) | | | | | |
| Respect témoigné / niveau de respect témoigné | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 85 % | 90 % | 91 % | 88 % | 90 % | 91 % | 88 % | 89 % | 90 % | 90 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 73 % (43) | 68 % (27) | 74 % (32) | 70 % (16) | 50 % (9) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 97 % | 97 % | 97 % | 97 % | 95 % | 97 % | 96 % | 95 % | 98 % | 98 % |
| Partenaires (Employeurs) | 86 % (51) | 80 % (32) | 86 % (37) | 87 % (24) | 83 % (15) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Compétence | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 85 % | 88 % | 90 % | 88 % | 89 % | 92 % | 88 % | 90 % | 91 % | 87 % |
| Employeurs inscrits | 97 % | 96 % | 98 % | 97 % | 95 % | 96 % | 96 % | 95 % | 96 % | 98 % |
| Professionalisme | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 87 % | 90 % | 92 % | 90 % | 91 % | 91 % | 91 % | 91 % | 92 % | 89 % |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | 76 % (45) | 68 % (27) | 79 % (34) | 74 % (17) | 44 % (8) | -- | -- | -- | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 97 % | 97 % | 99 % | 97 % | 96 % | 98 % | 97 % | 96 % | 98 % | 99 % |
| Partenaires (Employeurs) | 81 % (48) | 83 % (33) | 91 % (39) | 83 % (19) | 78 % (14) | -- | -- | -- | -- | -- |

Pour chaque élément de service évalué, les niveaux de satisfaction ont baissé par rapport à l'année précédente chez les travailleurs blessés, avec la baisse la plus importante vis-à-vis les éléments suivants : « volonté d'être à l'écoute » (baisse de 7 %); « tenir au courant et renseigné » (baisse de 6 %); « respect témoigné » (baisse de 5 %); et « traitement juste et équitable de la réclamation » (baisse de 5 %).

Chez les employeurs inscrits, les chutes les plus importantes par rapport à l'année précédente ont été constatées dans les domaines suivants : « volonté d'être à l'écoute » (baisse de 6 %); « tenir au courant et renseigné » (baisse de 3 %). De modestes améliorations par rapport à l'année précédente ont été

constatées dans les domaines suivants : la prestation de « service rapide » (hausse de 1 %); « exactitude de l'information » (hausse de 1 %); et « compétence » (hausse de 1 %).

Les partenaires percevaient que la satisfaction chez les travailleurs blessés avaient augmenté par rapport à l'année précédente, plus particulièrement dans les domaines suivants : « gestion efficace des problèmes » (hausse de 9 %); « professionnalisme » (hausse de 8 %); et « exactitude de l'information reçue » (hausse de 7 %); mais qu'elle avait chuté le plus dans les domaines suivants : « service rapide » (baisse de 5 %); et « tenir au courant et renseigné » (baisse de 4 %).

De plus, dans le cas des employeurs inscrits, les partenaires interrogés percevaient que la satisfaction avait augmenté par rapport à l'année précédente pour chaque élément de service (sauf pour l'élément du « professionnalisme », ayant affiché une baisse de 2 %), mais de façon plus marquée dans les domaines suivants : « compréhension des besoins » (hausse de 12 %); « gestion efficace des problèmes » (hausse de 11 %); « témoigner du respect » (hausse de 6%); et « service rapide » (hausse de 6%).

Qualité générale du service

Les cotes accordées à la qualité générale du service sont demeurées à peu près les mêmes que l'an dernier. À noter que :

- Les travailleurs blessés étaient plus susceptibles que les employeurs inscrits de nous dire soit que Travail sécuritaire NB a dépassé leurs attentes, soit qu'il n'a pas répondu à leurs attentes.
- En 2009, 4 % de plus des travailleurs blessés (soit 18 %) ont indiqué que la qualité générale du service « n'a pas répondu aux attentes » lorsqu'on compare ce chiffre avec celui de 2008 (14 %).

QUALITÉ GÉNÉRALE DU SERVICE (2000 À 2009)

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Dépassé les attentes | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 21 % | 20 % | 26 % | 22 % | 27 % | 18 % | 20 % | 20 % | 14 % | 20 % |
| Employeurs inscrits | 11 % | 12 % | 11 % | 14 % | 14 % | 11 % | 13 % | 6 % | 11 % | 11 % |
| Tout juste répondu aux attentes | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 58 % | 62 % | 58 % | 56 % | 53 % | 62 % | 56 % | 55 % | 64 % | 53 % |
| Employeurs inscrits | 65 % | 68 % | 71 % | 69 % | 67 % | 71 % | 60 % | 66 % | 70 % | 73 % |
| N'a pas répondu aux attentes | | | | | | | | | | |
| Travailleurs blessés | 18 % | 14 % | 14 % | 19 % | 17 % | 13 % | 14 % | 14 % | 19 % | 17 % |
| Employeurs inscrits | 7 % | 6 % | 6 % | 5 % | 7 % | 4 % | 4 % | 9 % | 4 % | 7 % |

Dans les années précédentes, on demandait aux partenaires leurs perceptions de la façon dont les travailleurs blessés et les employeurs évalueraient le service reçu, c'est-à-dire s'il « dépassait, rencontrait tout juste, ou ne rencontrait pas leurs attentes ». En 2009, cette question a été remplacée par une échelle de satisfaction (« totalement satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, totalement insatisfait »). À cette fin, 54 ou 92 % des partenaires étaient d'avis que les employeurs étaient « totalement/plutôt satisfaits » et 48 ou 81% des partenaires étaient d'avis que les travailleurs blessés étaient « totalement/plutôt satisfaits » de la qualité générale du service fourni par Travail sécuritaire NB.

- Selon les partenaires, cet écart entre la satisfaction des employeurs et celle des travailleurs blessés quant à la qualité générale du service pourrait découler d'une multitude de facteurs y compris, dans le cas des travailleurs blessés, la gravité de la blessure subie et la complexité de la réclamation et, dans le cas des employeurs, la taille de l'employeur. Plus précisément, les travailleurs blessés ayant des réclamations complexes (surtout les travailleurs blessés demandant des indemnités d'invalidité à long terme) étaient perçus comme étant le groupe de travailleurs blessés les moins satisfaits, tandis que les gros employeurs (avec des comités de santé et sécurité qui œuvrent à prévenir les accidents) étaient perçus comme étant les plus satisfaits de la qualité générale du service fourni.

Selon une analyse des données statistiques, les caractéristiques des travailleurs blessés et des employeurs inscrits les plus satisfaits et les moins satisfaits sont présentés dans le tableau ci-dessous.

CARACTÉRISTIQUES DES GROUPES CLIENTS LES PLUS SATISFAITS ET LES MOINS SATISFAITS DE LA QUALITÉ GÉNÉRALE DU SERVICE

| Groupe de clients | Les plus satisfaits | Les moins satisfaits |
|----------------------|---|--|
| Travailleurs blessés | <p>Travailleurs blessés sans arrêt de travail</p> <p>Travailleurs blessés demandant seulement de l'aide médicale à long terme</p> <p>Ne recevant pas les prestations de remplacement du revenu au moment du sondage</p> <p>Travaillant (soit à temps partiel ou à temps plein)</p> | <p>Travailleurs blessés demandant l'invalidité à long terme</p> <p>Recevant des prestations de remplacement du revenu</p> <p>Ne travaillant pas (à cause d'une invalidité)</p> <p>Faisant l'objet de la gestion des réclamations</p> <p>Les employés d'une petite ou moyenne entreprise</p> <p>Les travailleurs plus âgés (50 ans ou plus)</p> |
| Employeurs inscrits | <p>Les plus gros employeurs (revenus annuels imposables de 250 000 \$ ou plus)</p> <p>Payant des cotisations mensuelles (CMSR)</p> <p>Incidence de réclamations supérieure à la moyenne</p> <p>Avec un travailleur de blessé au travail au cours de la dernière année</p> <p>Avec un travailleur de blessé au</p> | <p>Petits employeurs (revenus annuels imposables de 100 000 \$ ou plus)</p> <p>Payant des cotisations annuelles</p> <p>Incidence moyenne de réclamations faible ou modérée</p> <p>Aucun travailleur de blessé au travail l'an dernier</p> <p>Aucune réclamation active en</p> |

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | travail l'an dernier qui a arrêté de travailler comme résultat Avec une réclamation active en cours avec Travail sécuritaire NB | cours avec Travail sécuritaire NB |
|--|--|-----------------------------------|

Indice de la sensibilisation

L'indice de la sensibilisation (IS) est une mesure composée de la connaissance qu'ont les clients de certains programmes et services fournis par Travail sécuritaire NB.

INDICES DE LA SENSIBILISATION (2000 À 2009)

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 | 2000 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Travailleurs blessés | 73 % | 74 % | 72 % | 71 % | 72 % | 72 % | 70 % | 65 % | 66 % | 68 % |
| L'ensemble des travailleurs | 68 % | 69 % | 72 % | 69 % | 71 % | 75 % | 75 % | 72 % | 65 % | 61 % |
| Employeurs inscrits | 80 % | 83 % | 83 % | 82 % | 84 % | 87 % | 81 % | 80 % | 78 % | 78 % |
| Employeurs non-inscrits | 71 % | 73 % | 68 % | 77 % | 69 % | 74 % | 77 % | 71 % | 61 % | 62 % |
| MOYENNE | 74 % | 75 % | 74 % | 75 % | 74 % | 77 % | 76 % | 72 % | 68 % | 67 % |

Le niveau global de la sensibilisation (tel que déterminé par l'indice de la sensibilisation) a baissé légèrement chez chacun des quatre groupes clients, soit de 1 % chez les groupes des travailleurs blessés et de l'ensemble des travailleurs, de 3 % chez les employeurs inscrits et de 2 % chez les employeurs non-inscrits, lorsqu'on compare ces résultats à ceux de 2008.

Les travailleurs blessés étaient plus sensibilisés à tous les six programmes et services de Travail sécuritaire NB que l'ensemble des travailleurs. Cependant, il vaut la peine de noter que :

- La connaissance de tous les programmes et services a baissé chez les deux groupes d'employeurs (inscrits et non-inscrits) depuis 2008. Chez les employeurs non-inscrits, la chute la plus importante de la sensibilisation concernait le programme d'indemnisation des travailleurs blessés pour la perte de salaire (passant de 80 % en 2008 à 73 % en 2009). Chez les employeurs inscrits, la chute la plus importante de la sensibilisation concernait le programme qui rembourse aux travailleurs blessés les coûts des médicaments sur ordonnance et de physiothérapie (de 80 % en 2008 à 73 % en 2009). Pour ce qui est des autres programmes, les deux groupes ont affiché des baisses de sensibilisation de 1 % à 6 %.
- Tandis que la sensibilisation générale a baissé chez les deux groupes de travailleurs (blessés et l'ensemble des travailleurs), il y a eu de légères augmentations du niveau de sensibilisation aux services de prévention des accidents et au remboursement des coûts pour les médicaments sur ordonnance approuvés et pour la physiothérapie.
- Tant les travailleurs blessés que l'ensemble des travailleurs étaient le plus au courant du fait que Travail sécuritaire NB verse une indemnité pour la perte de salaire (83 % et 71 % respectivement).

- Tant les employeurs inscrits que les employeurs non-inscrits étaient le plus au courant du fait que Travail sécuritaire NB fournit des services de réadaptation (tels que la physiothérapie et les services d'ergothérapie – 91 % et 75 % respectivement).

Accès à l'information de Travail sécuritaire NB

L'étude demandait aux répondants s'ils avaient accédé à l'information sur les programmes et services offerts par Travail sécuritaire NB et comment. Près de la moitié (48 %) des employeurs inscrits, légèrement plus d'un quart (27 %) des employeurs non-inscrits et environ un tiers des travailleurs blessés et de l'ensemble des travailleurs (36 % et 33 % respectivement) avaient accédé aux renseignements sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB.

L'étude demandait aux partenaires s'ils avaient lu quatre publications de Travail sécuritaire NB publications, soit en partie ou en entier. Environ sept sur dix (68 %) parmi les partenaires ont indiqué qu'ils avaient lu le *Rapport annuel 2008*; 53 % avaient lu le *Rapport 2008 destiné aux partenaires*; 39 % avaient lu le *Rapport sur le Plan stratégique et l'évaluation des risques 2008-2013*; et, 34 % avaient lu le rapport *Résultats du sondage 2008 sur la satisfaction de la clientèle*.

Chez les travailleurs blessés, la méthode la plus souvent signalée d'obtenir de l'information sur les programmes et services qu'offre Travail sécuritaire NB était à travers leur employeur. Pour les employeurs inscrits, les employeurs non-inscrits et l'ensemble des travailleurs, la méthode la plus populaire d'accéder à l'information sur Travail sécuritaire NB était sur Internet (soit 68 %, 54 % et 52 % respectivement). Plus d'un tiers des employeurs inscrits et non-inscrits ont aussi obtenu de l'information directement de Travail sécuritaire NB (38 % et 33 % respectivement).

OBJECTIF DE REPRISE DU TRAVAIL

Plus de trois quarts (76 %) des travailleurs blessés interrogés avaient repris le travail depuis leur plus récente blessure, une baisse légère de 3 % par rapport à l'an dernier. Avant d'être blessés, plus de la moitié (52 %) des travailleurs blessés interrogés faisaient le même genre de travail depuis plus de 10 ans.

Qualité des programmes et services de reprise du travail

Soixante-dix-sept pour cent (77 %) des travailleurs blessés ont signalé qu'ils étaient « totalement/plutôt » satisfaits de la qualité générale du service que leur avait fourni Travail sécuritaire NB dans le cadre des programmes et services pour la reprise du travail. Huit sur dix (80 %) des employeurs inscrits étaient « totalement/plutôt » satisfaits de la qualité générale du service que leur avait fourni Travail sécuritaire NB dans le cadre des programmes et services pour la reprise du travail. Pendant les entrevues, plusieurs des partenaires ont partagé leurs opinions du programme de reprise de travail offert par Travail sécuritaire NB. Quelques-uns étaient d'avis que Travail sécuritaire NB avaient adopté une approche « universelle » envers les blessures et les accidents de travail; ils ont établi des protocoles ou des taux de rétablissement standardisés selon le type de blessure, plutôt que d'évaluer les travailleurs blessés en tant qu'individus dont les circonstances sous-jacentes sont uniques. Aussi, les partenaires sont d'avis que le programme d'aide à l'emploi qu'offre Travail sécuritaire NB aide la majorité des travailleurs blessés, mais que les travailleurs ayant des compétences transférables (les infirmières, par exemple) reçoivent très peu de formation d'appoint ou de rééducation professionnelle.

Connaissance de l'obligation d'accommoder en vertu des lois sur les indemnités pour les accidents du travail et sur les droits de la personne

Somme toute, les cinq groupes étaient moins au courant, ou étaient *perçus* comme étant moins au courant dans le cas des partenaires, de l'obligation de réemploi de la part des employeurs en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, à comparer au degré de connaissance chez les employeurs du devoir de prendre des mesures d'adaptation en vertu de la *Loi sur les droits de la personne*. En fait, parmi tous les groupes clients, les employeurs non-inscrits étaient le moins au courant des deux lois (soit 28 % et 52 %, respectivement). Les employeurs inscrits étaient le plus au courant des obligations de réemploi du côté de l'employeur en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* (46 %) tandis que les travailleurs blessés étaient le plus au courant des lois concernant le devoir de prendre des mesures d'adaptation (77 %).

CONNAISSANCE DU DEVOIR DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION EN VERTU DE LA *LOI SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL* ET DE LA *LOI SUR LES DROITS DE LA PERSONNE* (2009)

| Échantillon | Pourcentage de l'échantillon qui est au courant |
|--|---|
| En vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail</i>, les employeurs ayant 10 travailleurs ou plus (à l'exception des employeurs du secteur de la construction) sont tenus de conserver le poste d'un travailleur blessé jusqu'à concurrence de deux ans. | |
| Travailleurs blessés | 44 % |
| L'ensemble des travailleurs | 41 % |
| Employeurs inscrits | 46 % |
| Employeurs non-inscrits | 28 % |
| Partenaires (Niveau de connaissance perçu chez les employeurs) | 49 % (29) |
| En vertu de la <i>Loi sur les droits de la personne</i>, les employeurs ont l'obligation d'accommoder les travailleurs blessés ayant une incapacité temporaire ou permanente | |
| Travailleurs blessés | 77 % |
| L'ensemble des travailleurs | 71 % |
| Employeurs inscrits | 70 % |
| Employeurs non-inscrits | 52 % |
| Partenaires (Niveau de connaissance perçu chez les employeurs) | 66 % (39) |

Les entrevues avec les partenaires ont révélé certains commentaires intéressants concernant les deux lois. En termes de la *Loi sur les accidents du travail*, les partenaires croyaient ou percevaient souvent que la plupart des employeurs sont « vaguement au courant de la loi mais non pas de ses détails (jusqu'à concurrence de deux ans, par ex.) »; que « les employeurs lisent rarement la loi, jusqu'à ce qu'un incident se produise et qu'ils aient une expérience directe des exigences qu'ils ont à rencontrer »; et « les petits employeurs sont moins susceptibles d'être au courant que les gros employeurs, qui sont dotés de sections de ressources humaines, de conseillers juridiques, ou d'un spécialiste en RH qui est responsable d'être au courant des exigences législatives, une personne qui a régulièrement affaire à Travail sécuritaire NB. »

Gestion des cas

Environ un quart des travailleurs blessés interrogés ont eu recours aux services d'un responsable de cas. Quatre sur dix (41 %) des travailleurs blessés dont la réclamation faisait l'objet de la gestion des réclamations ont signalé qu'ils étaient « totalement satisfaits » de la qualité générale du service fourni par leur responsable de cas; tandis que 34 % étaient « plutôt satisfaits ». Un peu moins d'un quart (24 %) ont signalé qu'ils étaient « totalement/plutôt insatisfaits ». Un peu plus d'un quart (26 %) des employeurs inscrits étaient « totalement satisfaits » et environ six sur dix (58 %) étaient « plutôt satisfaits » du service fourni par le responsable de cas chargé de leur dossier. Il est intéressant de constater que les partenaires

percevaient que seulement 2 % des travailleurs blessés étaient « totalement satisfaits », à comparer à 75 % des travailleurs blessés qui étaient « plutôt satisfaits » de leur responsable de cas. Lorsque combinés avec ces résultats « totalement/plutôt satisfaits » (les travailleurs blessés à comparer avec les perceptions signalées par les intervenants quant aux niveaux de satisfaction chez les travailleurs blessés) sont essentiellement les mêmes, mais la distribution est remarquablement différente.

SATISFACTION GÉNÉRALE (TOTALEMENT/PLUTÔT SATISFAIT) VIS-À-VIS LE SERVICE FOURNI PAR LE RESPONSABLE DE CAS (2009) – TRAVAILLEURS BLESSÉS ET EMPLOYEURS INSCRITS

| Diriez-vous que vous êtes satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou totalement insatisfait de la qualité du service fourni par votre responsable de cas (agent d'indemnisation) chez Travail sécuritaire NB? | | | | |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------|------------------------|
| Travailleurs blessés | Totalement satisfait | Plutôt satisfait | Plutôt insatisfait | Totalement insatisfait |
| | 41 % | 34 % | 12 % | 12 % |
| En pensant à la dernière réclamation qu'un de vos employés a fait à Travail sécuritaire NB, diriez-vous que vous êtes totalement satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou totalement insatisfait de la qualité générale du service que vous a fourni Travail sécuritaire NB, à vous, comme employeur? | | | | |
| Employeurs inscrits | Totalement satisfait | Plutôt satisfait | Plutôt insatisfait | Totalement insatisfait |
| | 26 % | 58 % | 7 % | 2 % |
| À votre avis, diriez-vous que les travailleurs blessés sont totalement satisfaits, plutôt satisfaits, plutôt insatisfait, ou totalement insatisfait de la qualité des services fournis par les responsables de cas (agents d'indemnisation)? | | | | |
| Partenaires (Travailleurs blessés) | Totalement satisfaits | Plutôt satisfaits | Plutôt insatisfait | Totalement insatisfait |
| | 2 % (1) | 75 % (44) | 10 % (6) | 2 % (1) |

Les commentaires des intervenants offrent un contexte approfondi. Plusieurs thèmes communs émergent, dont la rapidité de réponse (« les réclamations n'étaient pas traitées pendant des semaines ») qui était de loin l'aspect négatif le plus souvent signalé, ainsi que les responsables de cas qui ne croyaient pas les travailleurs blessés; une mauvaise communication et un mauvais suivi (« manque de contact personnel »); manquer d'aider les employeurs à prendre des mesures d'accommodation; le renvoi trop tôt au travail (« plans de reprise du travail irréalistes »); le manque de pouvoirs discrétionnaires par rapport aux protocoles individuels vis-à-vis les travailleurs blessés (« ils ont tendance à regrouper les individus ensemble, alors que chaque individu a ses propres besoins »); manquer de comprendre à fond la blessure (utiliser une approche « universelle » alors que les travailleurs sont des individus, ayant chacun des problèmes de santé sous-jacents et différents taux de rétablissement); et les réclamations refusées.

Le Centre de rééducation professionnelle

En 2008, 11 % des travailleurs blessés interrogés avaient eu recours aux programmes et services offerts au Centre de rééducation professionnelle situé à Grand Bay, soit une augmentation de 2 % depuis 2007. En 2009, ce chiffre a baissé de un pour cent pour atteindre 10 %. En termes de la satisfaction générale concernant la qualité du service fourni par le Centre de rééducation professionnelle, trois travailleurs blessés sur quatre ayant utilisé les services en étaient « totalement/plutôt » satisfaits.

OBJECTIF D'ÉQUILIBRE

Le fait d'établir l'équilibre entre les meilleures indemnités possibles pour les travailleurs blessés et les taux de cotisation les plus bas possibles pour les employeurs est un principe fondamental pour le système d'indemnisation des travailleurs. Il faut toutefois trouver le juste milieu et satisfaire les besoins des deux groupes divergents ayant chacun des besoins très distincts.

TRAVAIL SÉCURITAIRE NB TROUVE LE JUSTE MILIEU ENTRE LES MEILLEURES INDEMNITÉS POSSIBLES POUR LES TRAVAILLEURS BLESSÉS AVEC LES TAUX DE COTISATION LES PLUS BAS POSSIBLE POUR LES EMPLOYEURS (2009)

| 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 | Oui | Non | Ne sait pas/ incertain/ sans opinion |
|--|--------------|--------------|---|
| Travailleurs blessés | 55 % | 25 % | 20 % |
| Ensemble des travailleurs | 46 % | 18 % | 36 % |
| Employeurs inscrits | 62 % | 21 % | 17 % |
| Employeurs non-inscrits | 49 % | 20 % | 31 % |
| Partenaires | 75 % (44) | 19 % (11) | 8 % (4) |

N.B. : Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que les pourcentages ne donnent pas exactement 100 %.

Les partenaires étaient les plus susceptibles d'être d'accord avec cet énoncé (75 %), suivi des employeurs inscrits (62 %); tandis que l'ensemble des travailleurs et les employeurs non-inscrits étaient les moins susceptibles (46 % et 49 % respectivement). Un peu plus de la moitié (55 %) des travailleurs blessés étaient d'accord avec cet énoncé. Cependant, la question a suscité beaucoup de réponses « Ne sait pas » chez les employeurs inscrits (17 %); les employeurs non-inscrits (31 %); l'ensemble des travailleurs (36 %); et les travailleurs blessés (20 %). Cela suggère que ces groupes n'ont pas confiance en leur capacité d'évaluer la validité de l'énoncé.

Caractère raisonnable des prestations de remplacement du revenu

En 2009, 55 % des travailleurs blessés étaient d'accord avec l'énoncé « Le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable », soit une chute de 20 % par rapport à l'année précédente. Par contre, 63 % des employeurs inscrits étaient d'accord que le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable, soit une chute de 10 % par rapport à l'année précédente. Pour ce qui est de l'ensemble des travailleurs, 41 % sont d'avis que le montant des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable (avec seulement 8 % totalement en accord avec cet énoncé et 32 % sans opinion). Cela représente une chute de 18 % depuis l'an dernier. En 2009, le pourcentage des employeurs non-inscrits qui étaient d'accord que les prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable, a baissé de 5 % pour atteindre 48 % alors qu'il s'affichait à 53 % en 2008. Encore une fois, 35 % des employeurs non-inscrits étaient incapables de fournir une opinion. Plus de six sur dix des partenaires interrogés (64 %) percevaient que les travailleurs blessés seraient d'accord que le montant des prestations de remplacement du revenu offert est raisonnable, à comparer à 70 % en 2008.

Caractère raisonnable des taux de cotisation

En 2008, 66 % des employeurs inscrits étaient d'accord avec l'énoncé « les taux de cotisation que versent les employeurs à Travail sécuritaire NB sont raisonnables », soit une baisse de 3 % depuis 2007. Le degré de consensus avec cet énoncé est demeuré relativement pareil en 2009, baissant de seulement 1 % par rapport au niveau d'accord signalé en 2008. Moins de partenaires en 2009 étaient d'accord avec cet énoncé qu'en 2008; un peu plus de la moitié des partenaires interrogés (53 %) étaient d'accord qu'ils percevaient que les employeurs considèrent que le taux de cotisation qu'ils versent à Travail sécuritaire NB sont raisonnables (2009), à comparer au 68 % en 2008 qui étaient « entièrement/plutôt » d'accord.

Rendre compte auprès des partenaires

Une partie du mandat de Travail sécuritaire NB est de « rendre compte auprès des partenaires (travailleurs et employeurs) du Nouveau-Brunswick ». Environ sept sur dix travailleurs blessés et employeurs inscrits étaient d'accord avec cet énoncé, soit 69 % et 71 %, respectivement. Généralement, les partenaires étaient les plus susceptibles d'être d'accord avec cet énoncé (88 %) à comparer à 60 % des employeurs non-inscrits. À noter, cependant, que cette question a aussi provoqué de nombreux « ne sait pas » parmi l'ensemble des travailleurs (23 %) et les employeurs non-inscrits (22 %).

TRAVAIL SÉCURITAIRE NB REND COMPTE AUPRÈS DES PARTENAIRES DU N-B (2009)

| Travail sécuritaire NB rend compte auprès des partenaires du Nouveau-Brunswick | Oui | Non | Ne sait pas / incertain / sans opinion |
|--|--------------|------------|--|
| Travailleurs blessés | 69 % | 20 % | 11 % |
| Ensemble des travailleurs | 62 % | 15 % | 23 % |
| Employeurs inscrits | 71 % | 17 % | 12 % |
| Employeurs non-inscrits | 60 % | 18 % | 22 % |
| Partenaires | 88 % (52) | 7 % (4) | 5 % (3) |

N.B. : Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que les pourcentages ne donnent pas exactement 100 %.

Procédure l'appel

En 2008, huit sur dix (79 %, une baisse par rapport à 83 % en 2007) travailleurs blessés savaient qu'ils avaient le droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB concernant leur réclamation. Cela représente le plus faible niveau de connaissance signalé parmi les travailleurs blessés reconnaissant leur droit d'en appeler d'une décision. Les travailleurs blessés devaient indiquer leur degré de satisfaction vis-à-vis divers éléments de la procédure d'appel. Parmi les travailleurs blessés ayant présenté une demande d'appel, le degré de satisfaction le plus élevé était associé à l'information reçue du Tribunal d'appel après le dépôt et pendant la procédure d'appel (soit 66 %, comme en 2007), tandis que le degré de satisfaction le moins élevé était associé à la rapidité de réponse de la part du personnel du Tribunal d'appel (57 %, une baisse de 6 % par rapport à 2007).

TOTALEMENT/PLUTÔT SATISFAITS DES ÉLÉMENTS DE SERVICE LORS DE LA PROCÉDURE D'APPEL (2004-2008)

| Élément de service | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 |
|---|------|------|------|------|------|
| Processus requis pour porter en appel | 64 % | 58 % | 63 % | 53 % | 62 % |
| Information reçue du personnel du Tribunal d'appel après avoir présenté la demande pendant la procédure d'appel | 66 % | 66 % | 67 % | 68 % | 67 % |
| Rapidité de réponse par le Tribunal d'appel aux demandes de renseignements par téléphone pendant la procédure d'appel | 58 % | 59 % | 63 % | 63 % | 61 % |
| Rapidité de réponse par le personnel du Tribunal d'appel à la correspondance pendant la procédure d'appel | 57 % | 63 % | 70 % | 66 % | 60 % |
| Moyenne des résultats | 61 % | 62 % | 66 % | 63 % | 63 % |

Mise en garde : Très petits échantillons – pourcentages fournis uniquement pour des fins directionnelles.

En 2009, les travailleurs blessés et les employeurs inscrits ont répondu à la question « Connaissez-vous la procédure pour en appeler d'une décision? » Environ quatre sur dix d'entre eux étaient au courant du processus à suivre pour porter en appel une décision (42 % et 39 %, respectivement).

CONNaissez-VOUS LA PROCÉDURE REQUISE POUR EN APPELER D'UNE DÉCISION (OUI/NON)?

| Échantillon | Pourcentage de l'échantillon total qui était d'accord |
|--|---|
| Connaissez-vous la procédure requise pour en appeler d'une décision (oui/non)? | |
| Travailleurs blessés | 42 % |
| Employeurs inscrits | 39 % |

OBJECTIF DE SÉCURITÉ

En 2009, le niveau de connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements étaient le plus élevé parmi les employeurs inscrits (79 %), à comparer avec 62 % des employeurs non-inscrits. Le niveau de connaissance était le moins élevé parmi l'ensemble des travailleurs (59 %). Par contraste, 67 % des travailleurs blessés ont signalé qu'ils étaient au courant de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements.

Responsabilité interne

En termes de responsabilité interne, tandis que la plupart des partenaires percevaient que les employeurs prennent la responsabilité de la santé et la sécurité du milieu de travail, un nombre moins élevé des partenaires percevaient que les employés prennent la responsabilité (84 % à comparer à 75 % respectivement). Comparativement, les travailleurs blessés étaient moins susceptibles d'être d'accord que leur employeur prenait la responsabilité personnelle de la santé et la sécurité du milieu de travail, tandis que l'ensemble des travailleurs étaient les plus susceptibles d'être d'accord (76 % à comparer à 83 %).

| Échantillon | Pourcentage du total des répondants qui étaient d'accord avec l'énoncé |
|--|--|
| Mon/employeur NE PREND PAS personnellement la responsabilité pour la santé et sécurité de mon milieu de travail (oui/non) | |
| Travailleurs blessés | 24 % |
| L'ensemble des travailleurs | 13 % |
| Mes/employés NE PRENNENT PAS personnellement la responsabilité pour la santé et sécurité de notre milieu de travail (oui/non) | |
| Employeurs inscrits | 5 % |
| Employeurs non-inscrits | 22 % |
| Partenaires | 25 % (15) |
| Je prends personnellement la responsabilité pour la santé et sécurité de mon milieu de travail (oui/non) | |
| Travailleurs blessés | 93 % |
| L'ensemble des travailleurs | 93 % |
| Employeurs inscrits | 91 % |
| Employeurs non-inscrits | 98 % |
| Mes collègues prennent la responsabilité personnelle pour la santé et sécurité de notre milieu de travail (oui/non) | |
| Travailleurs blessés | 83 % |
| L'ensemble des travailleurs | 83 % |
| Les employeurs PRENNENT la responsabilité personnelle pour la santé et sécurité de leur milieu de travail (oui/non) | |
| Partenaires | 84 % (51) |

Perceptions des accidents et des blessures en milieu de travail

En 2008, quatre énoncés ont été rajoutés au sondage afin de mieux comprendre les perceptions qu'ont les clients des accidents et des blessures en milieu de travail au Nouveau-Brunswick, à l'aide d'une échelle leur permettant de quantifier leur degré d'accord avec chaque énoncé:

1. Les blessures et les accidents du travail constituent un sérieux problème au Nouveau-Brunswick de nos jours.
2. Les programmes de sensibilisation et d'information me font réfléchir aux risques de blessures et d'accidents du travail.
3. Aujourd'hui, au Nouveau-Brunswick, on se préoccupe suffisamment de réduire les blessures et les accidents du travail.

4. Les blessures et les accidents du travail font partie de la vie.

Les réponses à ces questions en 2009 ont révélé que, dans la plupart des cas, le degré auquel les répondants étaient d'accord avec chaque énoncé est plus élevé que l'an dernier, à deux exceptions près – d'abord, le pourcentage des partenaires étant d'accord que « les accidents et les blessures au travail constituent un sérieux problème au Nouveau-Brunswick de nos jours » a chuté sensiblement (de 80 % en 2008 à 59 % en 2009), et puis le degré auquel les répondants étaient d'accord avec l'énoncé « les accidents et les blessures au travail font partie de la vie » a augmenté de façon considérable (de 30 % en 2008 à 54 % en 2009). Aussi, le nombre de travailleurs blessés étant d'accord avec l'énoncé « les accidents et les blessures au travail font partie de la vie » a aussi augmenté de 6 % depuis l'an dernier, passant de 65 % en 2008 à 71 % en 2009.

À noter que les travailleurs blessés étaient plus susceptibles que tout autre groupe d'être d'accord que les blessures constituent un sérieux problème et qu'elles font partie de la vie. Cependant, les employeurs inscrits étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé « on se préoccupe suffisamment de réduire les blessures et les accidents du travail » que tous les autres groupes interrogés.

D'ACCORD (ENTIÈREMENT/PLUTÔT) AVEC LES ÉNONCÉS SUR LES ACCIDENTS AU TRAVAIL (2006 À 2009)

| Échantillon | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|--------------|--------------|------|------|
| Les accidents et les blessures au travail constituent un sérieux problème au Nouveau-Brunswick de nos jours | | | | |
| Travailleurs blessés | 79 % | 76 % | -- | -- |
| L'ensemble des travailleurs | 61 % | 66 % | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 60 % | 55 % | -- | -- |
| Employeurs non-inscrits | 57 % | 50 % | -- | -- |
| Partenaires | 59 % (35) | 80 % (32) | -- | -- |
| Tous les groupes combinés | -- | 66 % | -- | 63 % |
| Les programmes de sensibilisation et d'information me font réfléchir aux risques de blessures et d'accidents du travail | | | | |
| Travailleurs blessés | 89 % | 88 % | -- | -- |
| L'ensemble des travailleurs | 88 % | 92 % | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 91 % | 90 % | -- | -- |
| Employeurs non-inscrits | 91 % | 88 % | -- | -- |
| Partenaires | 98 % (58) | 88 % (35) | -- | -- |
| Tous les groupes combinés | -- | 72 % | -- | 75 % |
| Aujourd'hui, au Nouveau-Brunswick, on se préoccupe suffisamment de réduire les blessures et les accidents du travail | | | | |
| Travailleurs blessés | 76 % | 72 % | -- | -- |
| L'ensemble des travailleurs | 76 % | 78 % | -- | -- |
| Employeurs inscrits | 89 % | 82 % | -- | -- |
| Employeurs non-inscrits | 77 % | 76 % | -- | -- |
| Partenaires | 71 % (42) | 78 % (31) | -- | -- |
| Tous les groupes combinés | -- | 67 % | -- | 68 % |
| Les accidents et les blessures au travail font partie de la vie. | | | | |

| | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|----|------|
| Travailleurs blessés | 71 % | 65 % | -- | -- |
| L'ensemble des travailleurs | 52 % | 55 % | -- | -- |
| Travailleurs inscrits | 60 % | 57 % | -- | -- |
| Travailleurs non-inscrits | 61 % | 51 % | -- | -- |
| Partenaires | 54 % (32) | 30 % (12) | -- | -- |
| Tous les groupes combinés | 57 % | 69 % | -- | 66 % |

AMÉLIORATIONS PROPOSÉES

Les travailleurs blessés, les employeurs inscrits et les partenaires ont répondu à la question « Le cas échéant, y a-t-il quelque chose que Travail sécuritaire NB pourrait améliorer dans les services qu'elle dispense aux travailleurs blessés? » Il est intéressant de constater que 30 % des travailleurs blessés n'ont proposé aucune amélioration, disant que les services qu'ils recevaient leur convenaient tout à fait. Par contraste, seulement 19 % des employeurs inscrits étaient du même avis (que les choses allaient déjà très bien), avec la majorité (26 %) indiquant qu'elle ne « savait pas » comment Travail sécuritaire NB pourrait améliorer les services qu'elle dispense.

AMÉLIORATIONS LE PLUS SOUVENT PROPOSÉES (TRAVAILLEURS BLESSÉS ET EMPLOYEURS INSCRITS)

| Groupe | Améliorations proposées |
|----------------------|--|
| Travailleurs blessés | Encourager le personnel à être plus aimable dans leurs échanges (15 %) Meilleure communication / accès à l'information (13 %) Augmenter le montant des prestations versées (11 %) Fournir un meilleur / plus grand accès à l'information (11 %) |
| Employeurs inscrits | Meilleure communication / accès à l'information (12 %) Fournir un meilleur / plus grand accès à l'information (12 %) |

Parmi les partenaires, six thèmes clés ou améliorations proposées pour les services qu'offre Travail sécuritaire NB aux travailleurs blessés ont émergé, dont quatre touchent les questions de communication. Plus précisément :

- Meilleure sensibilisation aux programmes et services en fournissant plus d'information à travers les campagnes de sensibilisation publiques, les colloques sur place et une communication accrue avec les travailleurs blessés ;
- Améliorer les communications écrites en présentant l'information écrite dans des formats simples et facile à comprendre;
- Améliorer/accroître la communication entre Travail sécuritaire NB, les travailleurs blessés et leurs employeurs respectifs en fournissant plus d'information sur les réclamations et le processus de réclamation et en ayant davantage de rencontres auxquelles assistent l'employeur et le travailleur;
- Rehausser le degré de consultation auprès des travailleurs blessés en améliorant le degré d'ouverture et de transparence;
- Améliorer les rapports entre les travailleurs blessés et le personnel de Travail sécuritaire NB en offrant aux travailleurs blessés un traitement professionnel et respectueux et à travers plus de contact en personne avec les responsables de cas et en améliorant le suivi par le responsable de cas; et
- Traiter les réclamations de façon rapide à travers une meilleure collecte de l'information requise pour traiter les demandes des travailleurs blessés (médicales ou autres).

Enfin, quatre thèmes clés ou améliorations proposées pour les services qu'offre Travail sécuritaire NB aux employeurs ont émergé. Plus précisément :

- Améliorer la connaissance des programmes et services/accroître la fréquence et rehausser le niveau de communication avec toutes les entreprises. Parmi les exemples fournis par les partenaires, citons la création d'un bulletin de nouvelles en format imprimé ou électronique; la production de brochures sur les mesures de base en liant les modifications législatives proposées à un portail web; fournir aux employeurs plus de publications, d'affiches et de pancartes; offrir plus souvent des séances d'information chez Travail sécuritaire NB; et obliger les employeurs à assister aux séances d'information offertes par Travail sécuritaire NB;
- Sensibilisation accrue aux programmes et services/accroître la fréquence et rehausser le niveau de communication avec les petits employeurs au sujet des programmes et services qu'offre Travail sécuritaire NB, en élaborant une campagne de sensibilisation qui vise les petites entreprises et en augmentant le nombre de visites sur place;
- Souligner les obligations de réemploi/le devoir d'accommoder en assurant que les employeurs soient sensibilisés à leurs responsabilités à cet égard; et,
- Améliorer les rapports en rehaussant la communication entre les responsables de cas, les travailleurs et leur employeurs en améliorant les mécanismes de suivi disponibles (par exemple, créer un mécanisme sécurisé en ligne pour permettre aux employeurs d'accéder l'information sur les réclamations des travailleurs blessés).

Recommandations

Selon les conclusions découlant de la recherche, voici cinq recommandations clés visant à améliorer le service :

1. *Améliorer la communication entre le personnel de Travail sécuritaire NB et les travailleurs blessés.* Selon les données, les travailleurs blessés sont moins au courant des programmes et services qu'offre Travail sécuritaire NB et moins satisfaits du niveau de respect et de réponse démontré par Travail sécuritaire NB pendant le traitement des réclamations. L'expérience qu'ont les travailleurs blessés de Travail sécuritaire NB pourrait être améliorée, ce qui aurait une incidence sur les niveaux de satisfaction générale chez les travailleurs blessés, si Travail sécuritaire NB se penche sur l'amélioration des normes de prestation de service. Cela pourrait comprendre, sans s'y limiter, un nombre accru de rencontres en personne avec les travailleurs blessés afin d'aborder leurs questions concernant le processus de réclamation; les avantages auxquels ils pourraient avoir droit; le délai de réception du premier chèque, etc.
2. *Améliorer les services offerts aux petits employeurs.* Les petits employeurs, tout en constituant la majorité des employeurs qui versent des cotisations à Travail sécuritaire NB, contribuent en fait le montant moindre en dollars de cotisation, lorsqu'on les compare à leurs plus gros homologues industriels. Il s'agit de la règle du 20/80 – soit que 20 % des employeurs (les grosses entreprises) paient la part du lion, tandis que l'autre 80 % (les petits employeurs ayant 100 000 \$ ou moins en revenus imposables) contribuent la somme moins élevée. Nonobstant, ce groupe semble profiter le moins, ou c'est qu'ils perçoivent de toute manière (une perception appuyée par les données quantitatives et qualitatives), de programmes et services adaptés à leurs milieux de travail uniques. Aussi, ce groupe avait le degré de connaissance le moins élevé des programmes et services que leur offre Travail sécuritaire NB, ainsi qu'une compréhension limitée de la façon dont les cotisations sont calculées (la formule utilisée) et de leurs propres exigences législatives et leurs obligations à titre d'employeurs.
3. *Entreprendre une recherche qualitative auprès des travailleurs blessés demandant l'invalidité à long terme* afin de déterminer comment leurs besoins pourraient être mieux abordés. Les travailleurs blessés réclamant l'invalidité à long terme, comme l'an dernier, demeurent les plus insatisfaits de toutes les cinq catégories de travailleurs blessés.
4. *Développer un mécanisme sécurisé en ligne* qui permettrait tant aux employeurs qu'aux travailleurs blessés de suivre les réclamations d'indemnisation. Cela allègerait le fardeau de travail

perçu des responsables de cas et fournirait aux employeurs ainsi qu'aux travailleurs blessés un système ouvert et transparent pour aider de part et d'autre à gérer les réclamations.

5. *Explorer la viabilité de verser des prestations plus élevées aux travailleurs blessés.* Cette conclusion a été soulignée par la chute dramatique de 20 % depuis l'an dernier chez les travailleurs blessés et de 6 % chez les employeurs inscrits, qui étaient d'accord que le niveau des prestations de remplacement du revenu offert aux travailleurs blessés est raisonnable.

Méthodologie

Notre approche fournit à Travail sécuritaire NB des données riches, significatives, pertinentes et décisionnelles qui permettent de mesurer la qualité de ses programmes et services afin d'améliorer la prestation de ses services à l'avenir.

En 2009, le sondage sur la satisfaction de la clientèle a été administré par téléphone auprès de :

- 808 travailleurs blessés – des travailleurs qui se sont blessés au travail;
- 383 parmi l'ensemble des travailleurs – des travailleurs n'ayant pas souffert de blessure au travail;
- 291 employeurs inscrits – des employeurs ayant un compte avec Travail sécuritaire NB et qui paient des cotisations de façon active;
- 201 employeurs non-inscrits – des employeurs qui ne sont pas requis d'avoir un compte avec Travail sécuritaire NB, tel que stipulé par la loi; et
- 59 partenaires – des individus provenant d'organisations qui représentent les intérêts des employeurs, des travailleurs et des travailleurs blessés.

APPROCHE

Tel qu'énoncé, le sondage sur la satisfaction de la clientèle établit la mesure dans laquelle les attentes des clients sont rencontrées à travers cinq groupes clients principaux (les travailleurs blessés; l'ensemble des travailleurs; les employeurs inscrits; les employeurs non-inscrits; et les partenaires). Consulter l'Annexe A pour une méthodologie détaillée de l'étude.

Chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits, la méthode d'échantillonnage était une stratification non proportionnelle par type de demandeur et selon la taille de l'employeur. Cette approche de stratification offre l'avantage de fournir des tailles d'échantillon suffisantes pour permettre une analyse approfondie. Cependant, afin d'aligner les deux échantillons avec la façon dont chaque population est actuellement configurée, les données de l'échantillon ont été pondérées pour équilibrer le type de demandeur (échantillon des travailleurs blessés) et la taille de l'employeur (échantillon des employeurs selon les revenus annuels cotisables).

Les résultats pour chaque échantillon (excluant les partenaires) sont sujets à une marge d'erreur de plus ou moins :

- 3,45 % chez les travailleurs blessés
- 5,67 % chez les employeurs inscrits
- 5,01 % chez l'ensemble des travailleurs
- 6,93 % chez les employeurs non-inscrits

Il vaut la peine de constater que l'erreur d'échantillonnage est la seule erreur potentielle pouvant être mesurée. De plus, les résultats de tout sondage. De plus, les résultats de tout sondage peuvent contenir des erreurs non associées à l'échantillonnage, et, dans certains cas, d'autres types d'erreurs. La qualité du sondage dépend de la gestion efficace de ces sources d'erreur potentielle afin de réaliser le taux d'erreur de sondage le plus faible. À noter que les sondages sur la satisfaction de la clientèle ne peuvent être des mesures exactes du rendement, mais seulement des approximations reflétant un moment particulier.

Pour ce qui est du sondage auprès des partenaires, il a été administré sous une forme utilisée depuis sa création, soit les entrevues téléphoniques individuelles, dans la langue de choix du répondant (c.-à-d. le français ou l'anglais). Cinquante-neuf entrevues ont été effectuées en tout, représentant un taux de réponse de 45 %. Compte tenu le petit échantillon, les résultats sont considérés être de nature qualitative à cause de la marge élevée d'erreur statistique.