

Rapport de recherche quantitative

Sondage sur la satisfaction de la clientèle – 2008 **Travail sécuritaire NB** **Conclusions générales**

Février 2009

Table des matières

Contexte	1
Objectif de l'étude	2
Conclusions clés	4
Service.....	6
Sécurité	14
Reprise du travail.....	19
Efficacité.....	12
Recommandations.....	22
Conclusions détaillées.....	26
Annexe : Méthodologie détaillée de l'étude	103

Contexte

CRÉÉ EN 1995, TRAVAIL SÉCURITAIRE NB (TSNB) FOURNIT AUX EMPLOYÉS DU NOUVEAU-BRUNSWICK DES SERVICES DE PRÉVENTION EN MILIEU DE TRAVAIL ET D'INDEMNISATION EN CAS DE BLESSURE. L'AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE EST UN DES CINQ OBJECTIFS STRATÉGIQUES ADOPTÉS PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB. AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, TRAVAIL SÉCURITAIRE NB A MIS EN ŒUVRE UN PROGRAMME DE SATISFACTION CHEZ LA CLIENTÈLE.

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 est responsable de fournir des services de prévention en milieu de travail ainsi que des services d'indemnisation en cas de blessure en milieu de travail. Travail sécuritaire NB s'active à promouvoir la prévention des accidents, fournit de l'assurance et des services connexes aux employeurs, et fait la prestation de services de réadaptation prompts et efficaces 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.

En réaffirmant ses objectifs organisationnels pour 2008, Travail sécuritaire NB a de nouveau fait de la prestation du service une mesure clé de son succès. L'objectif de Travail sécuritaire NB, soit d'offrir à ses clients « des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants », demeure tout aussi critique de nos jours qu'en 1998, Travail sécuritaire NB reconnaît l'importance de savoir comment les clients évaluent sa capacité de fournir un service de qualité afin de pouvoir identifier et améliorer la prestation de son service.

OBJECTIF DE L'ÉTUDE

Le programme de satisfaction de la clientèle entreprend la mesure et le contrôle stratégiques de la connaissance et la satisfaction de la clientèle par rapport à quatre des cinq objectifs stratégiques, dont les suivants :

- Sécurité – la poursuite vigoureuse d'une culture de travail sécuritaire qui fera diminuer le nombre d'accidents ainsi que la fréquence globale des accidents au sein des industries et des entreprises ciblées dans leurs interventions;
- Reprise du travail – réduire la période écoulée avant la reprise du travail par les travailleurs blessés;
- Service – fournir aux clients un service prompt, efficace, juste, équitable et bienveillant; et
- Efficacité – établir des taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

De façon générale, l'étude visait à mesurer la prestation de service dans chacun des contextes qui suivent :

- L'administration des programmes et services d'indemnisation pertinents;
- La production et la diffusion de données exactes et opportunes sur l'indemnisation des travailleurs;
- La rencontre des besoins relatifs à la gestion des réclamations, y compris la distribution opportune des prestations de remplacement du revenu; et
- La rencontre des objectifs de soins axés sur la restauration fonctionnelle, la réadaptation et le rétablissement du travailleur blessé jusqu'à ce qu'il/elle recouvre son état de santé préalable à la blessure.

Les résultats de l'étude permettent à Travail sécuritaire NB de :

s

- Mesurer les niveaux de services à la clientèle et fournir le cadre nécessaire pour le développement d'un Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC), un Indice de la gestion de cas (IGC), un Indice du rendement (IR) et un Indice de la sensibilisation (IS);

- Évaluer le rendement actuel en matière d'atteinte des résultats énoncés dans le plan stratégique de Travail sécuritaire NB destiné aux utilisateurs des services;
- Fournir un repère pour permettre le contrôle 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 à l'amélioration subséquente du système de service; et,
- Assurer que la planification et le développement des services futurs soient fondés sur des données statistiquement valides.

Le programme de satisfaction de la clientèle mesurait le degré jusqu'où les attentes des clients étaient rencontrées chez les cinq groupes principaux de clients, soit les travailleurs blessés, l'ensemble des travailleurs, les employeurs inscrits, les employeurs non-inscrits et les groupes d'intervenants (voir la Méthodologie détaillée de l'étude en annexe).

Tandis que chaque sondage fournit des résultats généraux qui sont exacts à plus ou moins (les travailleurs blessés $\pm 3,5$ %; les employeurs inscrits $\pm 6,0$ %; l'ensemble des travailleurs $\pm 5,0$ %; et les employeurs non-inscrits $\pm 6,9$ %), dix-neuf fois sur vingt, les marges d'erreur d'échantillonnage pour les résultats des sous-groupes sont plus élevées.

- Veuillez noter que l'erreur d'échantillonnage constitue la seule erreur potentielle qu'il est possible de mesurer. Tout sondage peut contenir des erreurs non associées à l'échantillonnage, et dans certains cas, d'autres types d'erreur (par ex. la déviation systématique des réponses). La qualité du sondage dépend de la gestion efficace de ces sources d'erreur potentielles afin d'assurer un taux d'erreur total le plus faible possible. Veuillez noter aussi que les sondages sur la satisfaction de la clientèle ne peuvent pas mesurer avec exactitude le rendement, seulement fournir une idée approximative à un moment donné.

Ce rapport final fournit une interprétation écrite et graphique des résultats de l'étude, y compris une mesure composée du degré de connaissance et de satisfaction de la clientèle chez les travailleurs blessés, l'ensemble des travailleurs, les employeurs inscrits et les employeurs non-inscrits. Il présente aussi des répercussions et des recommandations découlant des résultats de l'étude.

Conclusions clés

En 2008, l'Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC) pour les travailleurs blessés et les employeurs inscrits s'élevait à 81 % et 84 % respectivement. Cela indique la rencontre de l'objectif visé par Travail sécuritaire NB, soit de fournir des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits en assurant l'atteinte ou le dépassement de niveaux de satisfaction élevés, c'est-à-dire supérieurs à 80 %.

TABLEAU 1 : INDICES DE SATISFACTION CHEZ LA CLIENTÈLE (2000 À 2008)

Groupe	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Travailleurs blessés	81 %	83 %	80 %	82 %	86 %	81 %	80 %	83 %	80 %
Employeurs inscrits	84 %	84 %	84 %	83 %	86 %	86 %	85 %	85 %	85 %
MOYENNE	83 %	84 %	82 %	83 %	86 %	84 %	83 %	84 %	83 %

L'Indice de la sensibilisation pour 2008 indique une augmentation importante au sein du groupe des employeurs non-inscrits, soit de 73 %, à comparer au taux de 69 % en 2007. Compte tenu le niveau élevé de connaissance des programmes et services de Travail sécuritaire NB affiché par les employeurs inscrits (tel que démontré par les conclusions de l'étude), il n'est pas étonnant de constater que ce groupe avait l'indice global le plus élevé, soit de 83 % (le même qu'en 2007). Tandis que la connaissance au sein de l'ensemble des travailleurs a baissé légèrement de 3 % entre 2007 et 2008 jusqu'à 69 %, chez les travailleurs blessés ce chiffre a augmenté légèrement depuis 2007 de 2 % pour atteindre 74 % en 2008. En moyenne, l'indice à travers les quatre groupes indique que le niveau de connaissance a augmenté au fil du temps, passant de 67 % en 2000 à 75 % en 2008.

TABLEAU 2 : INDICES DE LA SENSIBILISATION (2000 À 2008)

Groupe	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Travailleurs blessés	74 %	72 %	71 %	72 %	72 %	70 %	65 %	66 %	68 %
Ensemble des travailleurs	69 %	72 %	69 %	71 %	75 %	75 %	72 %	65 %	61 %
Employeurs inscrits	83 %	83 %	82 %	84 %	87 %	81 %	80 %	78 %	78 %

Employeurs non-inscrits	73 %	68 %	77 %	69 %	74 %	77€ %	71 %	61 %	62 %
MOYENNE	75 %	74 %	75 %	74 %	77 %	76 %	72 %	68 %	67 %

L'Indice du rendement (IR) existe seulement depuis 2005 et sert à mesurer la satisfaction chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits vis-à-vis seulement les aspects du service qui sont réputés être d'importance critique par le client. Les travailleurs blessés ont jugé que le rendement de Travail sécuritaire NB s'élevait à 2,26 en 2008, soit une baisse de 0,06. Par contraste, les employeurs inscrits ont jugé que le rendement avait augmenté de 0,07, soit l'augmentation la plus importante depuis 2005 pour ce groupe. Somme toute, les taux de rendement s'élevaient en moyenne à 2,37 en 2008, soit une augmentation de 0,05 depuis 2005.

TABLEAU 3 : INDICES DE RENDEMENT (2005 A 2008)

Groupe	2008	2007	2006	2005
Travailleurs blessés	2,26	2,32	2,23	2,28
Employeurs inscrits	2,48	2,41	2,42	2,35
MOYENNE	2,37	2,37	2,32	2,32

Enfin, l'Indice de la gestion des cas (IGC) a démontré une légère baisse de 2 % depuis 2007, mais demeure quant même élevé au taux de 82 %.

TABLEAU 4 : INDICES DE GESTION DES CAS (2001 A 2008)

Année	Pourcentage du total
2008	82 %
2007	84 %
2006	80 %
2005	81 %
2004	85 %

SERVICE

NOUS CONTINUERONS À ASSURER OU À DÉPASSER LE DEGRÉ ÉLEVÉ DE SATISFACTION, SOIT DE PLUS DE 80 %, AUQUEL S'ATTENDENT MAINTENANT NOS CLIENTS.

En 2008, la qualité générale du service a soit rencontré soit dépassé les attentes parmi les travailleurs blessés (83 %) et les employeurs inscrits (80 %); l'Indice de satisfaction chez la clientèle s'élevait à 81 % chez les travailleurs blessés et à 84 % chez les employeurs inscrits.

Analyse des écarts

En utilisant une série de comparaisons par paires des mesures de l'importance et de la satisfaction parmi les douze (chez les travailleurs blessés) et les neuf (chez les employeurs inscrits) éléments de service, nous avons pu identifier les facteurs ayant le plus de potentiel d'amélioration parmi les domaines les plus importants pour les travailleurs blessés/les employeurs inscrits.

Tant les travailleurs blessés que les employeurs ont identifié un service rapide et la gestion efficace de leurs préoccupations respectives (par ex. les demandes de prestation, les questions relatives à l'indemnisation).

- Les travailleurs blessés ont aussi identifié des prestations appropriées et la compréhension de leurs besoins comme étant les domaines les plus importants.
- Les employeurs ont aussi attribué le plus d'importance à l'exactitude des renseignements sur l'indemnisation et la compétence.

C'est en se penchant sur l'amélioration de ces éléments du service que Travail sécuritaire NB pourra allouer ses ressources limitées de la manière la plus efficace possible.

INDICE DE LA SENSIBILISATION

Afin de mesurer la compréhension qu'ont les clients des programmes et services particuliers que fournit Travail sécuritaire NB, un Indice de la sensibilisation a été développé en 2004. Cet indice est une mesure composée de la connaissance qu'ont les clients de certains programmes et services fournis par Travail sécuritaire NB. Il n'est pas surprenant, compte tenu les niveaux élevés de connaissance parmi les employeurs inscrits de certains programmes et services de Travail sécuritaire NB (par ex., les programmes et services visant la prévention, l'accident, la réadaptation et la reprise du travail), ce groupe avait l'indice global le plus élevé (83 %).

En 2008, les individus ayant déjà eu affaire à Travail sécuritaire NB étaient mieux sensibilisés que ceux qui n'auraient pas eu un contact périodique. Cela suggère

le besoin d'accroître l'éducation et le marketing aux groupes ayant eu peu de contact :

- Tant chez les travailleurs blessés que les employeurs inscrits, le degré de sensibilisation a atteint son plus haut niveau depuis le premier sondage : chez les travailleurs blessés, 74 % (+6 % depuis 2000) et chez les employeurs inscrits, 83 % (+5 % depuis 2000).
- L'Indice de la sensibilisation pour l'ensemble des travailleurs s'élevait à 69 % (+7 % depuis 2000) et l'Indice de la sensibilisation pour les employeurs non-inscrits était de 73 % (+9 % depuis 2000).

Connaissance des programmes et services de Travail sécuritaire NB

Tout comme les années antérieures, les employeurs inscrits ont signalé une meilleure connaissance (72 %) des programmes et services de Travail sécuritaire NB que tous les autres groupes (45 % à 50 %). Parmi les changements qu'il vaut la peine de souligner au fil du temps, mentionnons les suivants :

- Cinquante pourcent (50 %) des travailleurs blessés ont signalé qu'ils connaissaient « très bien » (16 %) ou « assez bien » (34 %) les programmes et services de Travail sécuritaire NB – une augmentation de 9 % depuis 2000.
- Quarante-deux pourcent (42 %) de l'ensemble des travailleurs les connaissaient « très bien » (11 %) ou « assez bien » (31 %) – un nombre sensiblement plus élevé que lors du premier sondage en 2000 (soit 29 %).
- La moitié (50 %) des employeurs non-inscrits ont indiqué qu'ils les connaissaient « très bien » (16 %) ou « assez bien » (34 %). Avec un peu de recul, ce chiffre indique une augmentation considérable du pourcentage d'employeurs non-inscrits ayant signalé qu'ils connaissaient « très bien » les programmes et services – soit de 7 % en 2000 à 16 % en 2008.

Les groupes d'intervenants avaient tous un degré de connaissance élevé des programmes et services de Travail sécuritaire NB. Ils perçoivent les travailleurs comme connaissant le mieux le programme de prestations de remplacement du revenu et comme connaissant le moins bien le programme d'aide pour la reprise du travail. Par contre, les groupes d'intervenants perçoivent la connaissance des programmes et services de Travail sécuritaire NB chez l'employeur comme étant plus élevée lorsqu'elle est comparée à leur perception du niveau de connaissance chez les travailleurs.

INFORMATION SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

*MESURER LA CAPACITÉ DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB DE PRODUIRE
ET DE DIFFUSER DE L'INFORMATION OPPORTUNE ET EXACTE SUR L'INDEMNISATION.*

Travail sécuritaire NB œuvre à promouvoir la législation, les politiques et les services de Travail sécuritaire NB de sorte que les travailleurs blessés, les employeurs et le public sachent à quoi s'attendre de la part de Travail sécuritaire NB et où obtenir l'accès aux ressources qu'il leur faut. Cette information les aide à contribuer à la prévention des accidents et à collaborer pour trouver des solutions opportunes concernant la reprise du travail.¹

Avant de soumettre leur réclamation la plus récente, 37 % des travailleurs blessés avaient reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur, soit 2 % de plus qu'en 2007, mais presque au même niveau qu'en 2000 (36 %). Depuis 2002, le pourcentage de travailleurs blessés disant avoir reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB a augmenté de façon constante par rapport à l'année précédente.

- Cette conclusion suggère que la majorité des travailleurs n'ont pas reçu d'information de base concernant Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur avant d'avoir un accident ou d'être blessés. Malgré le fait qu'il existe des programmes et services de Travail sécuritaire NB justement pour renseigner les travailleurs avant qu'il ne soient blessés, ce n'est qu'après avoir été blessés que ces derniers apprennent à connaître leurs droits et responsabilités en matière de santé et sécurité.

Tout comme les travailleurs blessés, 33 % de l'ensemble des travailleurs ont reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur. Ce chiffre représente une augmentation de 3 % depuis 2007, et 9 % lorsqu'on le compare au pourcentage de l'ensemble des travailleurs ayant reçu de l'information en 2000.

Les résultats de l'étude suggèrent que l'âge et l'emplacement sont des facteurs qui influent sur la réception d'information concernant les programmes de Travail sécuritaire NB de la part des employeurs :

- L'ensemble des travailleurs situés dans la région nord-est de la province avaient de meilleures chances d'avoir été renseignés sur Travail sécuritaire NB par l'employeur que les travailleurs qui résident dans les régions du sud-ouest ou du sud-est (39 % comparé à 29 % respectivement). Réciproquement, les travailleurs blessés vivant dans la région du sud-est étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'information que ceux de la région du nord-ouest (42 % et 37 % respectivement). Cela s'applique uniquement à l'ensemble des travailleurs – à l'exception de l'ajout des données sur les travailleurs blessés.

¹ 2007-2012 Plan stratégique et évaluation des risques de Travail sécuritaire NB

- Par exemple, 45 % des travailleurs âgés de 55 ans ou plus avaient reçu de l'information concernant Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur, comparé à seulement 26 % des travailleurs âgés de 18 à 34 ans.

Au cours de la dernière année, 75 % des employeurs inscrits ont signalé qu'ils avaient reçu de l'information concernant les programmes et services de Travail sécuritaire NB, soit une baisse de 6 % depuis 2007, mais tout de même une augmentation de 9 % depuis 2000 (soit 66 %). Les employeurs inscrits les plus susceptibles à signaler qu'ils avaient reçu de l'information concernant Travail sécuritaire NB étaient les suivants :

- Ceux qui ont indiqué qu'ils connaissaient « assez bien » la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (82 %);
- Ceux qui avaient reçu une formation de Travail sécuritaire NB (81 %); et
- Ceux qui étaient d'accord que Travail sécuritaire NB était « très utile » en les aidant à rencontrer les obligations que leur impose la loi (83 %).

Par région, les employeurs inscrits de la région du sud-est étaient les plus susceptibles de signaler qu'ils avaient reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB (semblable aux travailleurs blessés), tandis que les employeurs de la région du sud-ouest étaient les moins susceptibles (73 %).

Les plus petits employeurs étaient plutôt moins susceptibles d'avoir signalé qu'ils avaient reçu de l'information concernant Travail sécuritaire NB (73 %) lorsqu'on les compare aux employeurs de taille moyenne (78 %).

Un peu plus d'un-tiers (33 %) des employeurs non-inscrits avaient reçu de l'information de la part de Travail sécuritaire NB au cours de la dernière année, une hausse considérable de 14 % par rapport à 2007, mais correspondant aux proportions des années antérieures.

Les employeurs non-inscrits les plus susceptibles d'avoir reçu de l'information de la part de Travail sécuritaire NB au cours de la dernière année :

- Ceux qui connaissaient « très bien » les programmes et services de Travail sécuritaire NB (52 %);
- Ceux qui avaient communiqué avec Travail sécuritaire NB au cours de la dernière année (67 %);
- Ceux qui connaissaient « très bien » la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (44 %);
- Ceux qui avaient en place des procédures pour documenter les accidents/quasi-accidents (44 %);

- Ceux qui avaient reçu de l'information « autre » de la part de Travail sécuritaire NB au cours de la dernière année (39 %); et
- Ceux qui avaient participé à quatre programmes de formation de Travail sécuritaire NB (42 %).

Qualité de l'information

Environ quatre sur dix (37 %) des travailleurs blessés (avant leur blessure la plus récente) et 75 % des employeurs inscrits avaient reçu de l'information de la part de Travail sécuritaire NB sur les programmes et services. Chez les deux groupes, il y avait un degré de satisfaction très élevé quant à la qualité de l'information reçue.

En général, les groupes d'intervenants étaient satisfaits de l'information reçue de la part de Travail sécuritaire NB sur les programmes et services; cependant, il y avait une légère baisse de satisfaction par rapport aux années antérieures concernant la correspondance écrite/la publication et le contact téléphonique avec Travail sécuritaire NB. Les domaines où les répondants étaient insatisfaits quant aux communications avec Travail sécuritaire continuaient principalement à porter sur le manque d'une capacité de réponse complète, cohérente et opportune lorsqu'ils soulevaient des préoccupations ou questions; et sur la possibilité de parler directement à quelqu'un en téléphonant chez Travail sécuritaire NB plutôt que de tomber sur un système automatisé. Tous les groupes d'intervenants avaient accès à Internet. Environ la moitié d'entre eux utilisent Internet pour se renseigner sur les programmes, les services ou les politiques de Travail sécuritaire NB.

SATISFACTION VIS-À-VIS L'INTERACTION AVEC LE PERSONNEL

*NOUS ALLONS FOURNIR DES SERVICES PROMPTS, EFFICACES,
JUSTES, ÉQUITABLES ET BIENVEILLANTS À NOS CLIENTS.*

Somme toute, tant les travailleurs blessés que les employeurs inscrits ont indiqué des niveaux de satisfaction élevés par rapport à leurs interactions avec le personnel de Travail sécuritaire NB (88 %), surtout en matière de courtoisie et de politesse ainsi que du montant de temps qui leur a été consacré.

SATISFACTION À L'ÉGARD D'UN RESPONSABLE DE CAS

*MESURER LA CAPACITÉ DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB DE RENCONTRER
LES BESOINS DES TRAVAILLEURS BLESSÉS EN MATIÈRE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS*

Environ la moitié (56 %, soit une baisse de 5 % depuis 2007) des travailleurs blessés ont signalé que leur réclamation la plus récente avait été gérée par un responsable de cas qui devait développer un plan de reprise de travail et/ou un plan de soins médicaux pour eux.

- En 2008, environ huit sur dix (82 %) des travailleurs blessés ayant un responsable de cas étaient d'accord (entièrement/plutôt) qu'ils avaient eu suffisamment de contact avec leur responsable de cas, compte tenu de leurs circonstances. Cela représente une légère baisse de 3 % depuis 2007.
- Les travailleurs blessés ayant repris le travail avaient des niveaux de satisfaction plus élevés (entièrement/plutôt) quant au degré de contact avec leur responsable de cas comparé à ceux qui n'avaient pas repris le travail (85 % comparé à 74 %).
- Ceux qui n'avaient pas interjeté appel suite à la décision sur leur réclamation étaient considérablement plus satisfaits (entièrement/plutôt) que ceux qui avaient interjeté appel (87 % comparé à 64 %).

Le montant de contact que fournit un responsable de cas au travailleur blessé a de toute évidence un effet dramatique sur la façon dont le travailleur blessé perçoit la qualité globale de son expérience de service :

- Trente-cinq pourcent (35 %) des travailleurs blessés ayant indiqué que la qualité du service reçu « ne rencontrait pas leurs attentes » ont signalé que le montant de contact fourni par leur responsable de cas était suffisant (comparé à 97 % chez les travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience de service « dépassait leurs attentes »).

Les éléments de service ayant provoqué les niveaux de satisfaction les plus élevés :

- Mon responsable de cas connaît bien mon cas (86 %);
- Mon responsable de cas fait preuve de professionnalisme (86 %); et
- Mon responsable de cas est respectueux envers moi (85 %).

Les éléments de services classés aux derniers rangs (c.-à-d. ceux ayant reçu les niveaux de satisfaction les plus faibles) étaient les suivants :

- Lorsque je laisse un message, mon responsable de cas me rappelle rapidement en général, dans un délai d'un jour ouvrable (78 %); et
- Mon responsable de cas me tient au courant (76 %).

Somme toute, les employeurs inscrits étaient légèrement plus satisfaits des services de gestion de cas que les travailleurs blessés (86 % comparé à 82 %). La satisfaction des travailleurs inscrits (« entièrement »/« plutôt ») vis-à-vis six aspects du processus de gestion des cas a augmenté par rapport aux chiffres de 2007. Veuillez noter :

- Le traitement juste de la part de Travail sécuritaire NB des réclamations des travailleurs blessés a augmenté de 13 % over 2007 (95 %);
- Les prestations versées aux travailleurs blessés ont augmenté de 12 % depuis 2007 (84 %); et
- L'aide fournie par Travail sécuritaire NB pour adapter les sites web des employeurs afin qu'ils répondent aux besoins des travailleurs blessés a augmenté de 17 % depuis 2007 (77 %).

D'autres conclusions dignes de mention :

- En général, les travailleurs blessés ayant reçu des services dans la région du nord-ouest étaient les plus satisfaits.
- Les travailleurs blessés sans interruption de travail résultante étaient les plus satisfaits généralement, et les demandeurs de prestations d'invalidité de longue durée et de soins médicaux à long terme uniquement étaient les moins satisfaits.
- Les travailleurs blessés travaillant à temps partiel étaient les plus satisfaits somme toute tandis que les travailleurs blessés recevant des prestations d'invalidité et/ou de chômage étaient les moins satisfaits.

Le classement de la qualité du service avait un impact considérable sur les niveaux de satisfaction pour chacun des neuf aspects de service pour les responsables de cas :

- Le plus frappant était la cote accordée à la capacité des responsables de cas de se soucier des besoins d'un travailleur blessé – seulement trois sur dix (31 %) de ceux qui avaient indiqué que leur expérience globale de service « n'avait pas rencontré leurs attentes » étaient satisfaits de cet aspect du service.
- De même, parmi les travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience de service « n'avait pas rencontré leurs attentes », seulement 35 % étaient satisfaits de la capacité du responsable de cas de les tenir à jour.

Les groupes d'intervenants percevaient que les travailleurs blessés étaient généralement satisfaits par rapport au montant de contact que leur fournissait leur responsable de cas. Les domaines causant l'insatisfaction vis-à-vis les responsables de cas étaient le manque de réponse opportune aux demandes

et l'impossibilité ou la difficulté de rejoindre directement les responsables de cas. La majorité des groupes d'intervenants était d'avis que les responsables de cas se soucient des besoins des travailleurs blessés; leur fournissent l'information qu'il leur faut; ont une bonne compréhension de leurs besoins; et traitent les travailleurs blessés de façon professionnelle et respectueuse. Plusieurs des groupes d'intervenants étaient d'avis que l'insatisfaction ressentie envers les services de gestion de cas n'était pas associée aux responsables de cas mais plutôt au système dans lequel ils opèrent.

Les groupes d'intervenants percevaient que les travailleurs blessés étaient entièrement ou plutôt satisfaits de la capacité de Travail sécuritaire NB de : comprendre leurs besoins; les tenir au courant et à jour; leur fournir un service rapide; être respectueux envers eux; et faire preuve de professionnalisme.

Indice de gestion de cas

L'Indice de gestion de cas (IGC – une mesure composée de la satisfaction des travailleurs blessés vis-à-vis les services de gestion de cas fournis par Travail sécuritaire NB), depuis sa création en 2004, variait entre 80 % et 85 %. En 2008, cet indice indiquait une légère baisse de 2 % depuis 2007, mais demeure élevée de façon générale (84 %).

PÉRIODE ÉCOULÉE AVANT DE RECEVOIR LA PREMIÈRE PRESTATION DE REMPLACEMENT DU REVENU

*MESURER LA CAPACITÉ DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB DE FOURNIR
RAPIDEMENT AUX TRAVAILLEURS BLESSÉS
DES PRESTATIONS DE REMPLACEMENT DU REVENU*

L'un des programmes les mieux connus offerts par Travail sécuritaire NB est le remboursement du revenu perdu (les prestations de remplacement du revenu) lorsqu'un travailleur se blesse au travail (83 % des travailleurs blessés étaient au courant du programme). Qui plus est, 75 % des travailleurs blessés étaient d'accord (« entièrement/plutôt ») que les prestations de remplacement du revenu que verse Travail sécuritaire NB étaient raisonnables.

- Près de la moitié (47 %, soit une baisse de 6 % depuis 2007) des travailleurs blessés sondés ont indiqué qu'ils avaient reçu les prestations de remplacement du revenu au cours de la dernière année; 43 % n'avaient pas reçu les prestations de remplacement du revenu; et pour 7 % des travailleurs blessés la question n'était pas pertinente, puisqu'ils étaient à la retraite ou étaient des conjoints survivants.

La recherche a révélé d'autres conclusions pertinentes, dont celles qui suivent :

- La satisfaction vis-à-vis la période d'attente avant de recevoir le premier chèque était aussi très élevée (78 % « entièrement/plutôt » satisfait).

Cependant, ce chiffre représente une baisse modérée du taux de satisfaction depuis 2007 (une baisse de 5 %).

- Aussi, la satisfaction vis-à-vis le temps requis pour recevoir le premier chèque de remplacement du revenu a eu un impact direct sur la cote globale accordée à la qualité du service – seulement 49 % des travailleurs blessés qui avaient coté leur expérience globale comme n’ayant pas rencontré leurs attentes étaient satisfaits de la période écoulée avant la réception du premier chèque comparé aux travailleurs blessés qui avaient indiqué que la qualité du service avait généralement dépassé leurs attentes (90 % satisfaits).
- Soixante-sept pourcent (67 %) des travailleurs blessés s’attendaient à recevoir une prestation de remplacement du revenu dans la première semaine ou deux d’avoir soumis leur réclamation.
- Environ trois-quarts (76 %) des travailleurs blessés ont indiqué que leurs prestations de remplacement du revenu leur avaient été clairement expliquées (une baisse de 8 % depuis 2007).
- La clarté des explications fournies aux travailleurs blessés quant aux prestations a un impact assez considérable sur la cote qu’ils accordent à la qualité du service reçu. Parmi les travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience « n’avait pas rencontré leurs attentes », quatre sur dix (44 %) étaient satisfaits de l’explication fournie, comparé à 92 % des travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience avait « dépassé leurs attentes ».

SÉCURITÉ

*NOTRE POURSUITE VIGOUREUSE D’UNE CULTURE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE
MÈNERA À UNE DIMINUTION GÉNÉRALE DE LA FRÉQUENCE
DES ACCIDENTS ET FERA CHUTER CONSIDÉRABLEMENT LA
FRÉQUENCE GLOBALE DES ACCIDENTS DANS LES INDUSTRIES ET
LES ENTREPRISES CIBLÉES PAR NOS INTERVENTIONS*

La formation en matière de santé et de sécurité est un aspect essentiel de l’initiative de Travail sécuritaire NB d’instaurer une culture sécuritaire au travail et de promouvoir la réduction des accidents de travail. Pour assurer l’atteinte de cet objectif, Travail sécuritaire NB prépare les jeunes travailleurs à se joindre à la

main-d'œuvre en toute sécurité et fournit de l'instruction aux travailleurs, aux employeurs et au public en matière de santé et sécurité, ainsi que de la formation aux comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

LE MARKETING SOCIAL

Quatre questions d'ordre général ont été posées aux clients afin de mieux comprendre leurs perceptions des accidents et des blessures en milieu de travail. Les travailleurs blessés (75 %) étaient les plus susceptibles d'être d'accord que « les accidents et les blessures au travail sont un problème grave au Nouveau-Brunswick de nos jours », mais étaient moins susceptibles d'être d'accord que « nous accordons suffisamment d'attention à réduire le nombre d'accidents et de blessures au travail au Nouveau-Brunswick de nos jours ». Il est intéressant de constater que plus de la moitié des groupes de clients (51 % à 65 %) étaient d'accord que « les accidents et les blessures en milieu de travail sont inévitables dans la vie », et que les perceptions des travailleurs blessés n'étaient pas très différentes des perceptions de l'ensemble des travailleurs sondés en août 2006 et en février 2008.

LES PROGRAMMES ET SERVICES DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB ENCOURAGENT LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS EN MILIEU DE TRAVAIL

La plupart des travailleurs blessés (88 %), de l'ensemble des travailleurs (92 %), des employeurs inscrits (92 %) et des employeurs non-inscrits (86 %) étaient d'accord que les programmes et services de Travail sécuritaire NB encouragent la prévention des accidents de travail. Chez les deux groupes de travailleurs blessés et des employeurs non-inscrits, cela représente une hausse de 3 % depuis 2007, tandis que pour l'ensemble des travailleurs et les employeurs inscrits, le degré d'accord demeure le même que celui de l'an dernier. Pratiquement tous les groupes

d'intervenants étaient d'accord que les programmes et services de Travail sécuritaire NB encouragent la prévention des accidents de travail.

CONNAISSANCE DES SERVICES DE PRÉVENTION DES ACCIDENTS QUE FOURNIT TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

Le groupe des travailleurs blessés et l'ensemble des travailleurs étaient les moins au courant que Travail sécuritaire NB fournit des services de prévention des accidents (61 %), tandis que les employeurs inscrits et non-inscrits en étaient le plus au courant (85 % et 71 % respectivement). Somme toute, cette connaissance du service a augmenté en moyenne de 4 % depuis 2007 chez tous les quatre segments du groupe.

LES PRATIQUES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Entre 61 % et 77 % des travailleurs blessés, de l'ensemble des travailleurs et des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils avaient mis en œuvre des procédures de santé et de sécurité pour documenter et entreprendre l'enquête des accidents potentiels ou des quasi-accidents; une politique de santé et de sécurité; et un exemplaire de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail et ses règlements* se

trouvait au milieu de travail. Par contraste, seulement 35 % à 43 % des employeurs non-inscrits ont signalé qu'ils avaient les mêmes politiques et procédures de disponibles dans leurs milieux de travail, seulement des procédures pour documenter et entreprendre l'enquête des accidents potentiels et des quasi-accidents; une politique sur la santé et la sécurité; et un exemplaire de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail et ses règlements* au milieu de travail.

LA FORMATION

La sécurité des employés est un facteur essentiel de la réussite de l'initiative de Travail sécuritaire NB de promouvoir la réduction des accidents de travail et de favoriser une culture de travail sécuritaire. Qui plus est, en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, qu'administre d'ailleurs Travail sécuritaire NB, un travailleur jouit de trois droits fondamentaux, soit le droit de connaître les dangers présents au travail, le droit de participer au règlement des problèmes de santé et de sécurité et le droit de refuser de faire du travail dangereux.

Les services de santé et de sécurité au travail que fournit Travail sécuritaire NB aident à prévenir les accidents et les blessures en milieu de travail. Cela peut ensuite avoir un effet positif sur les profits réalisés par l'employeur puisque la réduction des accidents et des réclamations de prestations fait baisser le coût de l'assurance-indemnité pour l'employeur.

Pour ce qui est de la formation, les employeurs inscrits étaient les plus susceptibles à fournir à leurs employés une formation sur la façon de faire leur travail en sécurité (87 %); sur la façon sécuritaire d'opérer l'équipement et les machines (75 %); sur les dangers présents dans leur milieu de travail (78 %); et sur leurs responsabilités en tant qu'employés vis-à-vis les questions de santé et de sécurité (80 %). Par contraste, les employeurs non-inscrits étaient les moins susceptibles de fournir à leurs employés ce genre de formation en matière de santé et de sécurité. Par exemple,

- 67 % des employeurs non-inscrits avaient fourni à leurs employés de la formation sur la façon sécuritaire de faire leur travail;
- 53 % avaient fourni à leurs employés de la formation sur l'opération sécuritaire de l'équipement et des machines;
- 56 % avaient fourni aux employés de la formation sur les dangers présents dans leur milieu de travail; et
- 58 % avaient fourni de l'information sur les responsabilités des employés en matière de santé et de sécurité.

À noter que seulement 52 % de l'ensemble des travailleurs avaient reçu une formation sur l'opération sécuritaire de l'équipement et des machines.

Les groupes d'intervenants percevaient toute la formation en milieu de travail comme étant importante ou d'une importance critique, mais non pas critique en soi. La formation en matière de sécurité continuait à être la première priorité des groupes d'intervenants. À cet égard, tandis que Travail sécuritaire NB a été félicité pour ses efforts, on percevait le besoin pour Travail sécuritaire NB de continuer à cibler ses interventions dans ce domaine. La façon dont les travailleurs peuvent faire leur travail de façon sécuritaire est perçue comme priorité élevée en matière de formation, mais une priorité inclusive de toute formation plutôt qu'exclusive. Les groupes d'intervenants dans les industries à col bleu avaient tendance à accorder une priorité élevée à la formation sur l'opération sécuritaire de l'équipement et les dangers du milieu de travail, tandis que la sécurité est perçue comme étant une responsabilité partagée entre les travailleurs et les employeurs.

- Les groupes d'intervenants percevaient les employeurs comme étant les plus sensibilisés comparés aux travailleurs dans tous les domaines;
- Les groupes d'intervenants percevaient les employeurs comme étant les moins sensibilisés au droit d'un travailleur de refuser du travail dangereux; cependant, les groupes d'intervenants percevaient les travailleurs comme étant le mieux sensibilisés à cette politique; et
- Comparé à 2007, il y avait une légère baisse de la connaissance perçue chez les travailleurs de tous les domaines concernant la sécurité et les responsabilités.

ACCIDENTS EN MILIEU DE TRAVAIL²

En cas d'un accident en milieu de travail, la majorité des travailleurs blessés seraient portés à :

- Le signaler au superviseur/gestionnaire immédiatement (56 %);
- Obtenir de l'aide médicale/aller à l'hôpital (43 %); et
- Fournir des premiers soins/venir en aide à la personne blessée (26 %).

Six pourcent (6 %) ont indiqué qu'ils communiqueraient avec Travail sécuritaire NB. Presque deux sur dix (16 %) des travailleurs blessés ne savaient pas ce que devait faire un employeur pour signaler un accident survenu au travail. Ce chiffre représente une amélioration par rapport à 2007 où 21 % des travailleurs

² Veuillez noter que dans cette section, les participants pouvaient fournir des réponses multiples. Ici, nous présentons les trois réponses fournies le plus souvent, en ordre décroissant.

blessés étaient incertains de la responsabilité de l'employeur lors d'un accident au travail. Parmi les travailleurs blessés ayant offert une réponse à cette question, les trois mesures suivantes ont été le plus souvent proposées :

- Remplir un formulaire d'accident/Formulaire 67 (40 %);
- Le signaler à Travail sécuritaire NB (35 %); et
- Lancer une enquête sur la cause de l'accident (14 %).

S'ils étaient au travail et qu'un accident se produisait, soit les blessant ou blessant un collègue, l'ensemble des travailleurs croyait devoir prendre les mesures suivantes :

- Le signaler immédiatement à leur superviseur/gestionnaire/employeur (46 %);
- Obtenir de l'aide/aller à l'hôpital/composer le 911 (38 %); et
- Venir en aide à toute personne blessée/fournir les premiers soins (28 %).

L'ensemble des travailleurs a répondu ainsi à la question sur les mesures que doit prendre leur employeur, selon eux, lors d'un accident en milieu de travail :

- Produire un rapport d'accident/Formulaire 67 (34 %);
- Signaler l'accident à Travail sécuritaire NB (30 %); et
- Aviser le bureau central/superviseur de l'accident (12 %).

Si un travailleur travaillait dans un milieu dangereux ou faisait un travail dangereux, la majorité le signalerait au superviseur/employeur (51 %), tandis qu'une proportion importante refuserait de faire le travail (46 %). D'autres mesures mentionnées comprenaient le signalement du problème à Travail sécuritaire NB, aux ressources humaines, au syndicat ou au comité d'hygiène et de sécurité (13 %). Environ un sur dix (8 %) a répondu qu'il changerait le processus pour le rendre plus sécuritaire.

Les employeurs inscrits croyaient que s'il arrivait un accident en milieu de travail, leurs employés seraient responsables de :

- Le signaler à leur superviseur/gestionnaire/employeur (66 %) immédiatement ou avant de quitter le milieu de travail (7 %);
- Obtenir des soins médicaux (48 %); et
- Remplir un rapport d'accident/Formulaire 67 (26 %).

Selon les employeurs inscrits qui ont participé au sondage, lorsqu'un accident se produit au travail, ils doivent s'acquitter des responsabilités suivantes :

- Le signaler à Travail sécuritaire NB (52 %);
- Remplir un formulaire d'accident/Formulaire 67 (43 %); et
- Obtenir des soins médicaux (42 %).

Selon les employeurs non-inscrits sondés, lors d'un accident en milieu de travail, un travailleur doit prendre les mesures suivantes :

- Le dire immédiatement au superviseur/gestionnaire/employeur (50 %);
- Obtenir des soins médicaux (46 %); et
- Remplir un formulaire d'accident/Formulaire 67 (18 %).

Si un accident se produisait au travail, la majorité des employeurs non-inscrits prendrait les mesures suivantes :

- Obtenir des soins médicaux/composer le 911 (39 %);
- Le signaler à Travail sécuritaire NB (35 %); et
- Remplir un formulaire d'accident / Formulaire 67 (27 %).

Il est intéressant de constater que dans les deux cas, tant chez le travailleur que l'employeur, 14 % et 17 % des employeurs non-inscrits étaient incapables de fournir une réponse à cette question.

REPRISE DU TRAVAIL

*NOUS ALLONS RÉDUIRE LA PÉRIODE DE TEMPS QUI S'ÉCOULE AVANT QUE
LES TRAVAILLEURS BLESSÉS NE REPENNENT OU NE SOIENT PRÊTS À REPRENDRE LE TRAVAIL*

Cette section porte sur la situation de travail des employés blessés suivant leur plus récente blessure en milieu de travail. Étant donné que les programmes de sécurité cherchent à prévenir les blessures, l'objectif d'un programme de retour au travail serait de préparer les travailleurs blessés pour un travail sécuritaire et productif dans les plus brefs délais possible.

Huit sur dix (79 %) des travailleurs blessés ont signalé qu'ils avaient repris le travail suite à leur plus récente blessure en milieu de travail, dont 93 % étaient retournés chez le même employeur. Cependant, ce pourcentage baisse considérablement lorsqu'il s'agit de travailleurs qui reçoivent des prestations d'invalidité de longue durée (64 %). Neuf sur dix (87 %) reprenaient le même emploi (avec l'unique exception des travailleurs blessés qui recevaient des prestations d'invalidité de longue durée, ceux qui avaient interjeté appel de leur

décision et ceux qui avaient été soignés au Centre de rééducation professionnelle).

Tandis que la reprise du travail représente certes un objectif important pour la plupart des travailleurs blessés, l'impact direct de reprendre le travail après une blessure en milieu de travail semble avoir peu d'effet sur la perception d'un travailleur blessé de la qualité de son expérience de service. C'est-à-dire qu'il y avait peu de différence entre les travailleurs blessés qui décrivaient la qualité de leur expérience comme étant négative, neutre ou positive.

Parmi d'autres éléments, veuillez noter :

- Ceux n'ayant pas reçu les prestations de remplacement du revenu étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir repris le travail après la blessure la plus récente, comparés à leurs collègues n'ayant pas reçu de prestations de remplacement du revenu (94 % comparé à 66 %).
- Ceux qui avaient interjeté appel de leur décision étaient moins susceptibles d'avoir repris le travail que ceux n'ayant pas contesté la décision de Travail sécuritaire NB en matière de leur réclamation (61 % comparé à 82 %)
- Ceux dont la réclamation faisant l'objet d'un dossier étaient moins susceptibles de reprendre le travail après la blessure la plus récente à comparer à ceux dont la réclamation était fermée (72 % comparé à 91 %).
- Les travailleurs plus jeunes (âgés de 18 à 34 ans) étaient beaucoup plus susceptibles que leur collègues plus âgés (92 % comparé à 68 % pour les travailleurs âgés de 55 ans ou plus) d'avoir repris le travail après leur plus récente blessure.

LES PROGRAMMES ET SERVICES DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB PERMETTENT AUX TRAVAILLEURS BLESSÉS DE REPRENDRE LE TRAVAIL

En général, les membres des quatre groupes sondés par Travail sécuritaire NB étaient très d'accord avec l'énoncé que les programmes et services de Travail sécuritaire NB permettent aux travailleurs blessés de reprendre le travail, allant de 78 % (les travailleurs blessés) à 89 % (les employeurs inscrits). À noter que les travailleurs blessés étaient moins d'accord avec l'énoncé qu'auparavant, le niveau ayant baissé de 14 % depuis 2007, soit de 92 % à 78 %.

DEGRÉ D'AIDE OFFERT PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB EN TRAVAILLANT AVEC L'EMPLOYEUR DES TRAVAILLEURS BLESSÉS POUR FACILITER LA REPRISE DU TRAVAIL

En 2008, six sur dix (60 %) des travailleurs blessés ont indiqué que Travail sécuritaire NB était « très/plutôt utile » en collaborant avec leur employeur pour les aider à reprendre le travail. Cela représente une baisse de 4 % depuis 2007.

Ceux ayant exprimé le moins de satisfaction étaient :

- Les demandeurs de prestations d'invalidité de longue durée (67 % « pas utile du tout »); et
- Les travailleurs blessés ayant interjeté appel de la décision de Travail sécuritaire NB concernant leur réclamation (49 % « pas utile du tout »).

Parmi les plus satisfaits étaient :

- Les travailleurs blessés ayant eu recours aux services et programmes du Centre de rééducation professionnelle (84 % « très utile »).

UTILITÉ DE L'AIDE OFFERTE PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB EN AIDANT LES TRAVAILLEURS BLESSÉS À SE RÉTABLIR APRÈS UNE BLESSURE EN MILIEU DE TRAVAIL

En 2008, huit sur dix des travailleurs blessés (80 %) et des employeurs inscrits (79 %) étaient d'avis que Travail sécuritaire NB « aidait beaucoup/jusqu'à un certain point » les travailleurs blessés à se rétablir suivant une blessure en milieu de travail. Parmi le groupe des travailleurs blessés, ce chiffre représente une baisse de 4 % depuis 2007 et chez les employeurs inscrits, une hausse de 12 % depuis 2007. La grande majorité des groupes d'intervenants sont d'avis que Travail sécuritaire NB aide aux travailleurs blessés à se rétablir de leurs blessures occasionnées au travail. Tandis que la plupart était d'avis que Travail sécuritaire NB aide les travailleurs blessés à se rétablir, plusieurs des groupes d'intervenants croyaient que les travailleurs sont parfois renvoyés au travail un peu trop tôt après avoir été blessés.

UTILITÉ DE L'AIDE OFFERTE PAR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB POUR PERMETTRE AUX EMPLOYEURS DE RENCONTRER LES OBLIGATIONS QUE LEUR IMPOSE LA LOI

On a demandé aux employeurs inscrits et non-inscrits si les services et programmes offerts par Travail sécuritaire NB étaient utiles pour permettre aux employeurs de rencontrer les obligations que leur imposent la *Loi sur l'indemnisation des travailleurs* et la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Les employeurs inscrits étaient plus susceptibles de croire que Travail sécuritaire était « très/plutôt » utile en les aidant à respecter les obligations imposées par la loi que les employeurs non-inscrits (87 % comparé à 79 %). Malgré cela, un nombre plus élevé d'employeurs non-inscrits étaient d'avis que cela était vrai en 2008 qu'en 2007 (soit 79 % comparé à 74 %). Cela représente le degré d'accord le plus élevé chez les employeurs non-inscrits au sujet de cet énoncé depuis que nous mesurons la satisfaction de la clientèle. La perception des groupes d'intervenants de l'utilité de Travail sécuritaire NB en aidant les employeurs à rencontrer les obligations que leur impose la loi demeure élevée.

CONNAISSANCE DU PROGRAMME DE REPRISE DU TRAVAIL DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

La connaissance (entière/assez bonne) des programmes de Travail sécuritaire NB qui aident les travailleurs blessés à reprendre le travail, tels que les techniques de recherche d'emploi et le développement de compétences, variait de 57 % (ensemble des travailleurs) à 89 % (employeurs inscrits). Veuillez noter la hausse de 14 % de la connaissance de ce programme chez les employeurs non-inscrits depuis 2007 (70 % comparé à 64 %).

EFFICACITÉ

NOUS GARDERONS LES TAUX DE COTISATION DES EMPLOYEURS AUSSI BAS QUE POSSIBLE EN ACCORD AVEC LE VERSEMENT DES MEILLEURES PRESTATIONS POSSIBLES AUX CLIENTS

Cette section explore les perceptions qu'ont les travailleurs blessés de Travail sécuritaire NB – s'ils croient que l'indemnisation que reçoivent les travailleurs blessés est raisonnable – et leur niveau de satisfaction vis-à-vis les prestations versées aux travailleurs blessés, ainsi que les taux de cotisation qui financent ces programmes.

ACCORD AVEC L'ÉNONCÉ QUE LES PRESTATIONS VERSÉES AUX TRAVAILLEURS BLESSÉS SONT RAISONNABLES

Il y avait une grande divergence d'opinion (entièrement/plutôt d'accord) parmi les quatre groupes sondés au sujet de l'énoncé « les prestations versées aux travailleurs blessés sont raisonnables ». L'ensemble des travailleurs et les employeurs non-inscrits étaient les moins susceptibles d'être entièrement/plutôt d'accord avec cet énoncé (59 % et 53 % respectivement), tandis que les travailleurs blessés et les employeurs inscrits (c.-à-d. que ceux qui ont plus d'expérience avec Travail sécuritaire NB étaient les plus susceptibles de l'être (75 % et 73 % respectivement). Vingt-huit (28) des groupes d'intervenants étaient « entièrement » (6) ou « plutôt » (22) d'accord que les prestations versées aux travailleurs blessés sont raisonnables. Huit (8) des groupes d'intervenants étaient «

plutôt » (5) ou « entièrement » (3) en désaccord, tandis que quatre (4) n'avaient aucune opinion là-dessus.

LA SATISFACTION VIS-À-VIS LES PRESTATIONS VERSÉES AUX TRAVAILLEURS BLESSÉS

Le degré de satisfaction exprimé par les travailleurs blessés (entièrement/plutôt) vis-à-vis les prestations qui leur sont versées a chuté de façon considérable en 2008 lorsqu'on le compare à celui de 2007 (67 % et 82 % respectivement). Somme toute, la satisfaction des employeurs inscrits (entièrement/plutôt) vis-à-vis les prestations versées aux travailleurs blessés a augmenté de 12 % par rapport à 2007 (84 %). Vingt-cinq (25) des groupes d'intervenants percevaient que les employeurs étaient « entièrement » (4) ou « plutôt » (21) satisfaits des prestations versées aux travailleurs blessés. Sept (7) des groupes d'intervenants étaient d'avis contraire, percevant que les employeurs étaient « plutôt » (5) ou « entièrement » (2) insatisfaits de cet aspect du service. À noter que 8 des groupes d'intervenants n'ont pas exprimé d'opinion (« ne sait pas »).

TAUX DE COTISATION

NOUS GARDERONS LES TAUX DE COTISATION DES EMPLOYEURS AUSSI BAS QUE POSSIBLE EN ACCORD AVEC LE VERSEMENT DES MEILLEURES PRESTATIONS POSSIBLES AUX CLIENTS

Les primes de l'employeur perçues par Travail sécuritaire NB sont calculées en déterminant un taux de cotisation en fonction des revenus cotisables³ des employés de l'entreprise. Les taux de cotisation sont influencés par plusieurs facteurs, y compris les réclamations en cours de traitement et futures pour l'année en cours; les tendances d'accident et de blessure; les coûts associés aux soins de santé; et les coûts associés aux programmes de sécurité et de prévention.

Pour fournir un peu de contexte, en 2008, 66 % des employeurs inscrits étaient d'accord (18 % entièrement/49 % plutôt) que les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB sont raisonnables (une baisse de 3 % depuis 2007) et 88 % des employeurs étaient au courant (entièrement/plutôt) que les cotisations annuelles aident à financer les programmes et services de Travail sécuritaire NB. Vingt-sept (27) des groupes d'intervenants étaient « entièrement » (5) ou « plutôt » (22) d'accord que les taux de cotisation qu'impose Travail sécuritaire NB sont raisonnables. Neuf (9) des groupes d'intervenants étaient « plutôt » (6) ou «

³ Les revenus cotisables proviennent de tout l'argent de paie jusqu'à une limite annuelle pour l'année de comptabilisation

entièrement » (3) en désaccord, tandis que quatre d'entre eux n'ont pas exprimé d'opinion.

Au cours de la dernière année, seulement 13 % des employeurs avait entrepris un examen de la cotisation basée sur les salaires (soit une baisse de 4 % depuis 2007 et le plus faible niveau depuis 2000) et seulement 14 % des employeurs se sont renseignés sur la cotisation en composant le numéro sans frais (une hausse de 2 % depuis 2007).

- Seulement 4 % des employeurs inscrits ont utilisé un autre programme ou service offert par Travail sécuritaire NB, à part les deux mentionnés.

Presque huit sur dix (79 %) des employeurs ayant subi un examen de la cotisation basée sur les salaires pendant l'année précédente étaient satisfaits (entièrement/plutôt) de l'examen effectué par Travail sécuritaire NB. Cela représentait une baisse considérable, soit de 20 %, du niveau de satisfaction vis-à-vis ce programme depuis 2007. En effet, 12 % des employeurs étaient « entièrement insatisfaits » de ce programme.

Neuf sur dix (92 %) des employeurs ayant obtenu des services de renseignements sur les cotisations à travers un numéro sans frais étaient « entièrement/plutôt » satisfaits (soit une augmentation de 2 % depuis 2007).

Environ la moitié des employeurs inscrits sondés (49 %) savaient que les cotisations annuelles payables à Travail sécuritaire NB pouvaient être payées à travers Service Nouveau-Brunswick, soit une augmentation de 7 % depuis 2007. Ce chiffre, soit 39 %, continue à augmenter depuis que nous posons cette question (une hausse de 10 %). Parmi les employeurs inscrits qui savaient que les cotisations annuelles de Travail sécuritaire NB pouvaient être payées à travers Service Nouveau-Brunswick, environ quatre sur dix (42 %) avaient utilisé le service. Ce chiffre représente une augmentation considérable d'usage depuis 2007, soit une hausse de 15 %.

Les méthodes de paiement des employeurs étaient réparties entre le paiement des cotisations en personne chez Service Nouveau-Brunswick (47 %) ou à travers le site web de Service Nouveau-Brunswick (36 %) ou en utilisant les deux méthodes de paiement (10 %).

refresh |
market research

P.O. Box 2371, CRO, Halifax, Nova Scotia B3J 3E4. Tel. 902 453 0036 (C) 902 223 6904

Recommandations

Les conclusions résumées ici ainsi que les rapports détaillés pour chacun des groupes de clients (sous pli) font état de mesures précises qu'il faudrait entreprendre pour améliorer les services. Les recommandations qui suivent sont fondées sur les résultats de recherche et abordent chacune des questions importantes associées aux conclusions de recherche. Elles sont fournies pour fins de considération par Travail sécuritaire NB.

ÉLABORER ET METTRE EN OEUVRE DES LIGNES DIRECTRICES FONDAMENTALES EN MATIÈRE D'UN SERVICE MINIMUM ET NORMALISÉ AFIN D'ASSURER UNE PRESTATION UNIFORME À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE.

Tandis que les taux de satisfaction signalés par tous les groupes clients étaient généralement élevés certaines différences étaient claires. Plus précisément,

- Les travailleurs blessés ayant une réclamation d'invalidité de longue durée (et qui touchaient des prestations d'ILD et avaient interjeté appel de la décision de Travail sécuritaire NB concernant les prestations de remplacement du revenu) ont signalé des taux de satisfaction inférieurs à la moyenne lorsqu'on les compare aux travailleurs blessés dont les réclamations étaient fermées ou qui demandaient des prestations de remplacement du revenu qui travaillaient à temps plein au moment du sondage.
- Les petits et moyens employeurs inscrits étaient moins satisfaits de façon globale que les gros employeurs, ceux qui avaient interjeté appel d'une décision de Travail sécuritaire NB et ceux qui n'étaient « pas très familiers » avec les programmes et services de Travail sécuritaire NB.

Aussi :

- En terme de satisfaction de la clientèle, les travailleurs blessés dont les réclamations étaient fermées ou qui demandaient des prestations de remplacement du revenu, qui n'avaient pas interjeté appel et qui travaillaient au moment du sondage, avaient les cotes d'ISC les plus élevées; réciproquement, les travailleurs blessés ayant soumis des réclamations pour invalidité de longue durée qui avaient interjeté appel, et ne travaillaient pas au moment du sondage, avaient l'indice le moins élevé.

- Parmi les employeurs inscrits, ceux qui n'avaient pas interjeté appel et ceux qui étaient « très familiers » avec les programmes et services de Travail sécuritaire NB avaient l'ISC le plus élevé lorsqu'on les comparait aux employeurs inscrits, à ceux qui avait interjeté appel d'une décision de Travail sécuritaire NB, et à ceux qui n'étaient « pas du tout familiers » avec les programmes et services de Travail sécuritaire NB.

COMMUNIQUER DAVANTAGE AVEC TOUS LES GROUPES DE CLIENTS AFIN DE LES SENSIBILISER AUX PROGRAMMES ET SERVICES DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

La recherche a révélé que les travailleurs et les employeurs ayant eu affaire directement à Travail sécuritaire NB étaient considérablement plus satisfaits du service obtenu. Ce contact avec Travail sécuritaire NB prenait différentes formes : une formation en matière de santé et sécurité, le fait d'avoir un employé blessé au travail, se renseigner sur la *Loi sur la SST* et les responsabilités qu'elle impose, et les programmes et services de Travail sécuritaire NB.

Cela indique que l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB, avant qu'il n'arrive un accident en milieu de travail, est un gros facteur déterminant et motivant de la satisfaction. Qui plus est, Travail sécuritaire NB se donne comme objectif d'améliorer la communication et d'impliquer les intervenants, tel qu'énoncé dans son dernier plan stratégique.

Il faut souligner que trois groupes de clients particuliers sont de plus en plus conscients des programmes et services de Travail sécuritaire NB – les travailleurs blessés ayant soumis des réclamations pour invalidité de longue durée, les petits employeurs et l'ensemble des travailleurs âgés de 18 à 34 ans qui travaillent à temps partiel.

- Les travailleurs blessés ayant soumis des réclamations pour invalidité de longue durée qui recevaient des prestations de remplacement du revenu et ne travaillaient pas au moment du sondage connaissaient le moins les programmes et services de Travail sécuritaire NB comparé aux travailleurs blessés n'ayant pas manqué de travail, qui n'avaient pas reçu de prestations de remplacement du revenu et qui avaient repris le travail. Ils avaient aussi les taux de satisfaction les moins élevés parmi tous les groupes sondés.
- Chez l'ensemble des travailleurs, les plus sensibilisés étaient les employés travaillant à temps plein qui avaient reçu de l'information de Travail sécuritaire NB, avaient des diplômes du collège/de l'université, gagnaient moins de 30 000 \$ par année et étaient âgés de 55 ans ou plus. Ceux qui étaient les moins sensibilisés travaillaient à temps partiel, n'avaient pas reçu d'information de Travail sécuritaire NB, avait décroché de l'école secondaire, gagnaient 45 000 \$ ou plus par année et étaient âgés de 18 à 34 ans.

- Les gros employeurs inscrits situés dans la région nord-est de la province, qui avaient reçu une formation de Travail sécuritaire NB et dont un employé s'était blessé au travail pendant la dernière année, étaient les mieux sensibilisés comparé aux petits employeurs dont aucun employé ne s'était blessé au cours de la dernière année.
- Les employeurs non-inscrits qui connaissaient le mieux les programmes et services de Travail sécuritaire NB étaient ceux qui étaient « très familiers » avec les programmes et services de Travail sécuritaire NB, « très familiers » avec la *Loi sur la SST*, qui avaient reçu de l'information de la part de Travail sécuritaire NB et avait communiqué avec quelqu'un de TSNB pendant la dernière année, et étaient situés dans la région du sud-est de la province. Réciproquement, les employeurs non-inscrits situés dans la région du nord-ouest de la province et ceux qui n'étaient « pas du tout » familiers avec les programmes et services de Travail sécuritaire NB les connaissaient le moins.
- Les travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience de service globale « dépassait les attentes » avaient en commun les éléments suivants : ils avaient reçu des services soit dans les régions du sud-ouest ou du sud-est de la province; et soit touchaient des prestations d'invalidité de longue durée, soit percevaient des prestations de remplacement du revenu. Réciproquement, les travailleurs blessés ayant indiqué que leur expérience de service globale « ne rencontrait pas les attentes » étaient des travailleurs blessés demandant des prestations d'invalidité de longue durée (et ne travaillaient pas) et avaient interjeté appel d'une décision de Travail sécuritaire.
- Les employeurs inscrits ayant indiqué que leur expérience générale « dépassait les attentes », qu'ils étaient « très familiers » avec la *Loi sur la SST*, que leur milieu de travail avait reçu une formation de la part de Travail sécuritaire NB, et dont un employé avait été blessé au travail au cours de la dernière année, croient que Travail sécuritaire NB « aide beaucoup » les travailleurs blessés à se rétablir après avoir été blessés, et croient aussi que Travail sécuritaire NB est « très utile » pour leur permettre de rencontrer les obligations que leur impose la loi. La plupart de ces gros employeurs sont situés dans les régions nord-ouest ou sud-ouest de la province.

DÉVELOPPER DES DOCUMENTS D'INFORMATION GÉNÉRALE SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES QUE LES EMPLOYEURS ET LES TRAVAILLEURS PEUVENT S'ATTENDRE À RECEVOIR EN CAS DE BLESSURE EN MILIEU DE TRAVAIL.

Tel qu'énoncé dans le plan stratégique de Travail sécuritaire NB, l'initiative des partenariats pour sensibiliser les travailleurs, les employeurs et le public sur les

droits et les responsabilités et la reprise du travail est reconnue comme étant critique pour la prestation d'un bon service à la clientèle.

Avant de soumettre leur réclamation la plus récente, 37 % des travailleurs blessés avaient reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB de leur employeur, une hausse de 2 % depuis 2007, mais presque le même niveau qu'en 2000 (36 %). À compter de 2002, le pourcentage des travailleurs blessés qui disaient qu'ils avaient reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB a augmenté de façon constante.

- Cette conclusion suggère que la majorité des travailleurs ont du mal à obtenir de l'information de base concernant Travail sécuritaire NB avant d'être blessés. Et, malgré le fait que les programmes et services de Travail sécuritaire NB sont en place pour aviser les travailleurs avant que n'advienne une blessure, il arrive souvent que les travailleurs soient avisés de leurs droits et responsabilités en matière de santé et sécurité seulement après avoir été blessés.

Au cours de la dernière année, 33 % de l'ensemble des travailleurs avait reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur. Ce chiffre représente une augmentation de 3 % depuis 2007, et 9 % lorsqu'on le compare avec le pourcentage de l'ensemble des travailleurs ayant reçu cette information en 2000.

- La recherche démontre aussi que la probabilité que l'ensemble des travailleurs aient reçu de l'information sur les programmes et services de Travail sécuritaire NB variait considérablement selon la région de résidence. Pour fins d'illustration, les travailleurs situés dans la région nord-est de la province étaient plus susceptibles de recevoir de l'information concernant Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur que les travailleurs vivant dans les régions du sud-ouest ou sud-est de la province (39 % comparé à 29 % respectivement).
- Et, les travailleurs âgés de 55 ans ou plus étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'information concernant Travail sécuritaire NB de la part de leur employeur, comparé à seulement 26 % des travailleurs âgés de 18 à 34 ans.

CONTINUER À MISER SUR LES ÉLÉMENTS DE SERVICE QUI SONT LES PLUS IMPORTANTS POUR DES SEGMENTS PARTICULIERS DE LA CLIENTÈLE

Les conclusions suggèrent que le fait de fournir aux travailleurs blessés les prestations appropriées; de comprendre leurs besoins; de gérer leurs problèmes de façon efficace; de traiter leur demande de façon efficace; et de leur fournir un service rapide, sont des aspects critiques du service que fournit Travail sécuritaire NB à ce groupe. Du côté de l'employeur, une importance accrue a

été accordée au traitement efficace des questions ou préoccupations touchant l'indemnisation de l'entreprise; un service rapide; l'exactitude de l'information relative à l'indemnisation; et la compétence du personnel.

Qui plus est, tel qu'énoncé dans le plan stratégique de Travail sécuritaire NB, la reconnaissance des besoins spéciaux et uniques en matière de prestation du service chez les clients à long terme est un aspect critique du maintien des niveaux de satisfaction au sein de ce groupe (n'oubliez pas que ce groupe client était le plus insatisfait de tous les groupes sondés).

Nous suggérons donc que plus de recherche (qualitative) soit entreprise afin d'explorer et de mieux comprendre pourquoi les besoins de ce groupe ne sont pas abordés à l'heure actuelle.