
Travail sécuritaire NB

Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle 2011

Rapport

Confidentiel

La reproduction intégrale ou partielle du présent document est interdite sans l'autorisation expresse

de

Travail sécuritaire NB.

WOR002-1005

Rédigé pour :



Décembre 2011



www.cra.ca

1-888-414-1336



Table des matières

	Page
Résumé.....	1
Introduction	1
Résumé des principales conclusions	4
Analyse détaillée.....	7
Objectif en matière de service	7
Mesures de la satisfaction	7
Déterminants liés au niveau de satisfaction.....	16
Connaissance des programmes et des services de Travail sécuritaire NB.....	18
Accès à l'information	22
Procédure d'appel.....	32
Objectif de sécurité	32
Objectif d'équilibre	39
Objectif en matière de retour au travail.....	45
Aspect le plus important.....	52
Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants.....	53
Méthode	61
Annexe A	64
Analyse de régression	64
Tests statistiques	65

Résumé

Introduction

Ce rapport présente les résultats du **Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle de Travail sécuritaire NB 2011** mené par Corporate Research Associates (CRA) entre le 13 septembre et le 24 octobre 2011. L'objectif principal de la 12e édition de ce sondage est de mesurer des éléments clés de la satisfaction des clients à travers plusieurs groupes. *Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle est une mesure intégrale de l'objectif de Travail sécuritaire N.-B. relatif à la prestation de programmes et de services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, efficacité, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.* Conformément aux méthodes utilisées dans les rapports précédents, cette étude annuelle vise à recueillir les opinions de cinq groupes :

- Travailleurs blessés;
- Ensemble des travailleurs;
- Employeurs inscrits devant posséder une couverture en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* et payer des cotisations à Travail sécuritaire NB;
- Employeurs non inscrits, c'est-à-dire petits employeurs non tenus de posséder une couverture en vertu de *Loi sur les accidents du travail* et de verser des cotisations à Travail sécuritaire NB;
- Partenaires représentant des groupes et des associations de l'industrie.

Plus précisément, les collectes de données et les analyses effectuées dans le cadre de cette étude visaient à répondre aux objectifs suivants :

- Mesurer la satisfaction globale quant aux services clés;
- Examiner la satisfaction globale quant à la qualité de service;
- Évaluer dans quelle mesure les programmes et les services de Travail sécuritaire NB sont connus;
- Évaluer l'accès aux informations sur les programmes et les services;
- Mesurer la satisfaction en ce qui a trait à la gestion des cas;
- Mesurer le niveau de connaissance qu'ont les travailleurs de la *Loi sur les accidents du travail* et de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- Évaluer les perceptions des clients quant à la capacité de Travail sécuritaire NB à équilibrer les avantages et à demeurer responsables envers les partenaires;
- Évaluer sur les perceptions liées à la sécurité au travail, y compris la responsabilité interne relative à la santé et à la sécurité;
- Examiner les tendances relatives à l'étude année après année.



Pour atteindre les objectifs indiqués ci-dessus, les données ont été recueillies au moyen d'un sondage téléphonique. Cinq différents sondages ont été menés pour obtenir des mesures dans tous les groupes, auprès de plus de 1 700 personnes :

- 801 travailleurs blessés;
- 380 membres de l'ensemble des travailleurs;
- 267 employeurs inscrits;
- 201 employeurs non inscrits;
- 61 partenaires.

On a parfois demandé aux partenaires d'indiquer leurs perceptions des opinions des travailleurs blessés et des employeurs inscrits. Ces perceptions sont indiquées de la façon suivante : " partenaires - travailleurs " et " partenaires - employeurs ".

La fiabilité statistique et la durée du sondage varient en fonction des groupes. Le tableau suivant indique la durée du sondage pour chaque groupe de répondants ainsi que la marge d'erreur, compte tenu d'un niveau de confiance de 95 %.

	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Partenaires
Groupe de répondants :	Travailleurs du N.-B. ayant déposé une demande d'indemnisation pour accident du travail	Travailleurs du N.-B. n'ayant pas déposé une demande d'indemnisation pour accident du travail	Employeurs du N.-B. inscrits auprès de Travail sécuritaire NB (plus de 3 employés)	Employeurs du Nouveau-Brunswick non inscrits auprès de Travail sécuritaire NB (moins de 3 employés)	Membres de groupes ou d'associations de l'industrie représentant des groupes d'employeurs ou de travailleurs
Taille de l'échantillon :	n=801	n=380	n=267	n=201	n=61
Marge d'erreur :	+/- 3,4 % (CC de 95 %)	+/-5 % (CC de 95 %)	+/-6 % (CC de 95 %)	+/-6,9 % (CC de 95 %)	s.o.
Durée moyenne du sondage :	16 minutes	10 minutes	12,5 minutes	8,5 minutes	18,5 minutes

Les données ont été pondérées à la fois pour travailleurs blessés et les employeurs inscrits afin de refléter la répartition de la population connue pour ces deux groupes. Le dernier échantillon des travailleurs blessés a été pondéré selon le type de travailleur blessé, et les employeurs inscrits ont été pondérés selon la taille de la masse salariale. Les répondants ont été sondés en français ou en anglais, selon leur préférence.

Le présent rapport fournit une analyse détaillée des opinions de chaque groupe de répondants ainsi qu'un certain nombre de conclusions. La méthodologie est décrite à la fin du rapport. Il convient de noter que les résultats d'ensemble ne permettent pas toujours d'obtenir 100 pour cent en raison de l'arrondissement des chiffres; de plus, dans les questions où les réponses multiples sont permises, les totaux peuvent dépasser 100 pour cent.



Ce rapport présente également, dans chacune de ces parties, les commentaires correspondant aux questions ouvertes. Il est important de noter que ces commentaires ne sont pas statistiquement fiables et représentent des points de vue personnels. Ils ont été inclus seulement dans le but de fournir un supplément qualitatif aux résultats.

Nous abordons souvent, tout au long de ce rapport, les sous-groupes de travailleurs blessés et d'employeurs suivants :

Invalidité de longue durée (ILD) - Travailleurs blessés ayant une restriction de travail permanente et ne recevant pas l'intégralité de leur salaire.

Perte régulière de revenus (PRR) - Réclamations avec absence restant actives étant donné que les travailleurs blessés n'ont pas réintégré leur travail.

Perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins - Absence de trois jours ou moins. Bien qu'il n'y ait pas de prestations pour perte de gains, les travailleurs blessés peuvent bénéficier d'une aide médicale.

Pas d'absence (PA) - Pas de jours d'absence ou d'invalidité au-delà du jour de l'accident.

Premier et final (PF) - Absence ou invalidité pendant plus de trois jours (ou plus des trois-cinquièmes de la semaine de travail régulière du travailleur) si le travailleur a repris le travail avant le règlement de la réclamation.

Employeur versant sa cotisation chaque année - Employeurs inscrits déclarant chaque année des gains assurables.

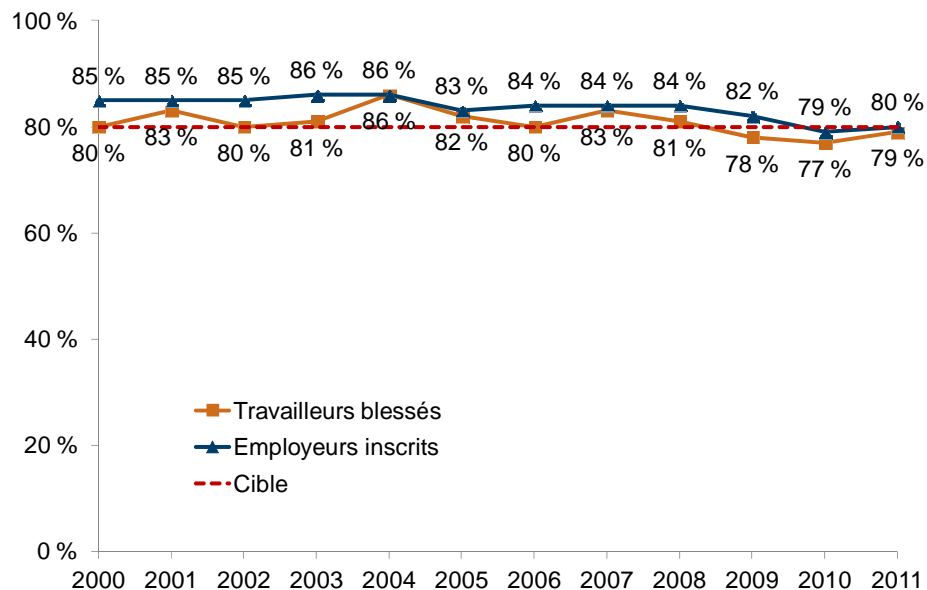
Cotisation mensuelle selon les salaires réels (CMSR) - Employeur payant sa cotisation chaque mois en fonction de ses salaires réels.



Résumé des principales conclusions

Selon le **Sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle 2011 de Travail sécuritaire NB**, les travailleurs blessés et les employeurs inscrits sont, comme dans le sondage 2010, généralement satisfaits, que ce soit de manière générale ou en ce qui concerne les différents aspects de service. L'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) correspondant à chaque groupe de répondants a légèrement changé : l'ISC des employeurs inscrits correspond à l'objectif visé, c'est-à-dire 80 pour cent, et l'ISC des travailleurs blessés s'est légèrement amélioré (79 pour cent). Remarque : L'ISC est calculé à partir de l'ensemble des répondants, y compris ceux qui ne donnent pas une indication précise de leur niveau de satisfaction ou d'insatisfaction. En ce qui concerne les employeurs inscrits, ceux qui connaissent mal certains aspects du service continuent à influencer l'ISC.

Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC)



Objectif de service

Une analyse de régression¹ a permis d'établir les deux principaux déterminants de la satisfaction globale des travailleurs blessés, soit : *traitement efficace des réclamations du client* et *compréhension des besoins du client*. En ce qui concerne les employeurs inscrits, l'analyse de régression a permis de déterminer que le *traitement efficace des problèmes liés à l'indemnisation des employés* était, parmi les deux déterminants de la satisfaction globale, le plus important. Le deuxième déterminant est : *compréhension des besoins du client*. En ce qui concerne ces déterminants, un certain nombre d'éléments méritent d'être mentionnés.

- En ce qui concerne les travailleurs blessés, la satisfaction « complète » pour la catégorie *compréhension des besoins* et *traitement efficace des problèmes* s'est améliorée par rapport à 2010, même si les niveaux en question restent inférieurs aux niveaux de 2007.

¹ L'analyse de régression est une technique statistique permettant de comprendre et de prédire la variabilité des réponses à un sondage. Pour plus d'informations à ce sujet, voir l'Annexe A.



- En ce qui concerne les employeurs inscrits, le modèle de régression est considéré plutôt faible, puisque les deux principaux déterminants (traitement efficace des questions d'indemnisation des employés et compréhension des besoins du client) représentent 38 pour cent de la variabilité des évaluations de la satisfaction globale.²

La satisfaction liée à la qualité générale du service demeure élevée, à la fois chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits. La plupart des travailleurs blessés sont satisfaits des services offerts par leur gestionnaire de cas. Après trois années de baisse, la satisfaction des travailleurs blessés quant aux prestations reçues s'est améliorée en 2011. Parmi les employeurs inscrits qui se sont clairement exprimés sur le sujet, la plupart ont indiqué être satisfaits des services liés aux réclamations. Comme en 2010, une forte proportion d'employeurs inscrits n'a pas d'opinion sur les services des gestionnaires de cas.

Niveau de connaissance des services

De façon générale, les travailleurs et les employeurs possèdent une connaissance moyennement bonne des rôles et des services de Travail sécuritaire NB; et le niveau de connaissance de certains services pourrait être amélioré.

- La connaissance des services de prévention des accidents pourrait être améliorée pour tous les groupes de répondants.
- En ce qui concerne les travailleurs blessés, la connaissance des programmes d'aide au retour au travail pourrait être améliorée; il en va de même pour les inspections relatives à la santé et à la sécurité au travail.
- Les travailleurs non blessés connaissent moins les services suivants que les travailleurs blessés : indemnisations pour perte de salaire, couverture des frais médicaux autorisés et services de réadaptation.
- Par rapport aux employeurs inscrits, les employeurs non inscrits connaissent moins l'ensemble des rôles et des services de Travail sécuritaire NB.

Alors que le niveau de connaissance lié à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* avait augmenté en 2010, celui-ci est demeuré stable en 2011. Au moins les trois quarts des travailleurs blessés, les travailleurs, les employeurs inscrits générales, et non-inscrits employeurs sont conscients de la *SST Loi*.

Alors que la plupart des travailleurs blessés et des employeurs inscrits savent qu'ils ont le droit de faire appel d'une décision rendue par Travail sécuritaire NB, moins de la moitié de ces personnes a indiqué comprendre la procédure en question.

Objectif de sécurité

La plupart des travailleurs et des employeurs sont d'accord pour dire que les accidents du travail sont actuellement, au Nouveau-Brunswick, un problème sérieux. Ces résultats correspondent à ceux du sondage de 2010. Notamment, par rapport aux autres groupes, les travailleurs blessés ont moins tendance à être en

² Dans un modèle de régression plus fort, les déterminants représenteraient plus de 60 pour cent de la variabilité des évaluations de la satisfaction globale.



désaccord avec cette situation. La plupart des travailleurs et des employeurs sont d'accord pour dire que l'attention portée à la réduction des accidents du travail est adéquate. Par rapport aux autres groupes de répondants, les travailleurs blessés sont plus susceptibles de dire que les accidents de travail sont inévitables.

Les opinions des travailleurs et des employeurs continuent de diverger quant aux responsabilités liées à la santé et à la sécurité au travail. Les travailleurs ont des opinions qui varient à ce sujet et qui concernent à la fois les employeurs, les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'eux-mêmes. En revanche, la grande majorité des employeurs considère que ces responsabilités reviennent seulement à eux.

Selon la grande majorité des groupes de répondants, les programmes de sensibilisation du public leur permet de réfléchir aux risques liés aux accidents du travail. La suggestion la plus fréquemment offerte pour l'amélioration de la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick est la suivante : poursuivre ou accroître les programmes de sensibilisation et de formation.

Objectif d'équilibre

Il y a place à l'amélioration dans les perceptions des clients en ce qui a trait à l'objectif d'équilibre. Plus précisément, selon six clients sur dix, voire moins, Travail sécuritaire NB parvient à équilibrer les meilleures prestations possible (pour les travailleurs) à partir des niveaux de cotisation les moins élevés possible (de la part des employeurs). Les évaluations de Travail sécuritaire NB quant à la prestation d'indemnités de remplacement du revenu raisonnables et à la transparence sont plus favorables, même si la communication des efforts liés à l'objectif en matière d'équilibre pourrait s'améliorer.

Objectif en matière de retour au travail

Pour les travailleurs et les employeurs, Travail sécuritaire NB pourrait davantage aider les travailleurs qui retournent au travail en améliorant l'accès aux traitements, les programmes d'aide liés aux nouveaux emplois ainsi que les programmes d'éducation et de formation.

En ce qui concerne le retour au travail, la plupart des répondants sont conscients que les employeurs doivent tenir compte de la situation des travailleurs possédant une incapacité temporaire ou permanente. Les employeurs non inscrits sont moins conscients de cette obligation que les employeurs inscrits. Le niveau de connaissance est nettement inférieur en ce qui concerne les obligations de l'employeur en matière de réembauche : les employeurs ayant au moins dix salariés doivent en effet s'assurer, pendant une période maximale de deux ans, qu'un emploi pourra être mis à la disposition des accidentés du travail.³

³ Remarque : l'industrie de la construction fait exception à cette règle, car celle-ci est assujettie aux règles et aux pratiques en matière de recrutement et d'affectation de chaque métier, le cas échéant; ainsi qu'à l'existence d'un chantier et d'un poste au moment où le travailleur est en mesure de reprendre le travail.



Analyse détaillée

Cette partie du rapport présente une analyse détaillée des résultats du sondage.

Objectif en matière de service

Mesures de la satisfaction

Les niveaux de satisfaction liés à Travail sécuritaire NB, à la fois globaux et par rapport à des aspects précis, restent élevés; et les résultats en matière d'ISC correspondent à l'objectif ciblé, c'est-à-dire 80 %, ou en sont proches.

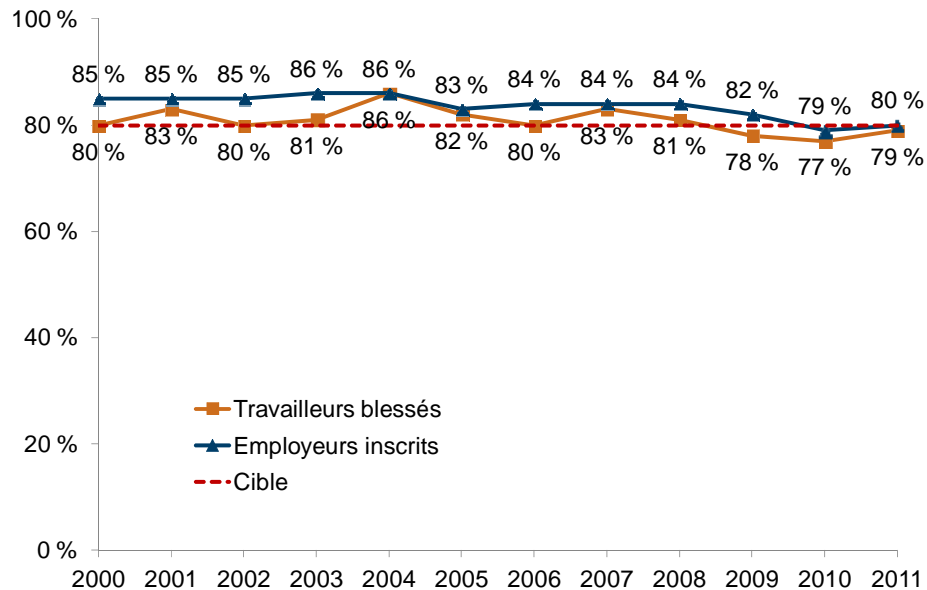
Travail sécuritaire NB évalue son objectif en matière de service à l'aide d'un ISC, c'est-à-dire d'une note globale relative aux niveaux de satisfaction correspondant aux attributs mesurés dans ce sondage.

Attributs en matière de satisfaction 2011 (si demandés aux groupes de répondants)				
Attributs en matière de satisfaction	Travailleurs blessés	Employeurs inscrits	Partenaires - Travailleurs	Partenaires - Employeurs
Compréhension de vos besoins/de leurs besoins	✓	✓	✓	✓
Traitement équitable de votre demande	✓			
Dans quelle mesure vos problèmes, les problèmes ou préoccupations de votre entreprise liés aux indemnisations, ou encore leurs problèmes et préoccupations liés aux indemnisations ont été efficacement traités.	✓	✓	✓	✓
Exactitude de l'information reçue ou fournie	✓	✓	✓	✓
Montant des prestations reçues	✓			
Vous tenir au courant/les tenir au courant	✓	✓	✓	✓
Temps nécessaire au traitement de votre réclamation	✓			
Disposition à écouter	✓	✓		
Rapidité dans la prestation des services, pour vous/pour eux	✓	✓	✓	✓
Niveau de respect témoigné en général, à votre égard ou à leur égard	✓	✓	✓	✓
Compétences	✓	✓		
Professionalisme	✓	✓	✓	✓



En 2011, l'ISC des employeurs inscrits est retourné à l'objectif ciblé, soit 80 pour cent. L'ISC des travailleurs blessés s'est amélioré (79 pour cent) et se trouve juste en dessous de l'objectif ciblé, c'est-à-dire 80 pour cent. Même si l'ISC correspondant aux deux groupes a varié au fil du temps, la tendance générale est relativement stable.

Indice de satisfaction chez la clientèle (ISC)



En ce qui concerne les travailleurs blessés, les évaluations des attributs qui définissent l'ISC ont généralement été stables en 2011; et le niveau de satisfaction quant à la compréhension, par Travail sécuritaire NB, des besoins des travailleurs blessés, s'est amélioré (en hausse de 5 points de pourcentage), de même que pour le montant des prestations reçues (en hausse de 5 points). En ce qui concerne les sous-groupes de travailleurs blessés, l'ISC est plus faible chez ceux qui reçoivent une pension ayant débuté avant 1982 (ISC = 72) et chez les clients recevant des prestations d'invalidité de longue durée (ISC = 73). Tout comme les résultats des sondages précédents, ces deux groupes ont tendance à avoir des niveaux de satisfaction inférieurs par rapport aux autres travailleurs blessés, et ce, pour toute la gamme des attributs. L'écart de satisfaction est particulièrement important entre le groupe d'invalidité de longue durée et les autres travailleurs blessés quant à la compréhension des besoins et aux montants des prestations reçues. Les écarts de satisfaction entre ceux qui reçoivent des prestations de retraite et les autres travailleurs blessés sont les plus importants en ce qui concerne l'efficacité du traitement des problèmes et les montants des prestations reçues, ce qui correspond aux résultats des années précédentes.

En ce qui concerne les employeurs inscrits, les taux de satisfaction correspondent en général à ceux de 2010, avec seulement de légères variations.

Les travailleurs blessés sont généralement très satisfaits des services offerts par Travail sécuritaire NB, et un tiers est entièrement satisfait. Les travailleurs blessés sont plus susceptibles d'être entièrement satisfaits en 2011 (hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2010), mais cette augmentation est associée à une baisse du pourcentage des travailleurs étant plutôt satisfaits. Le niveau de satisfaction lié à la qualité



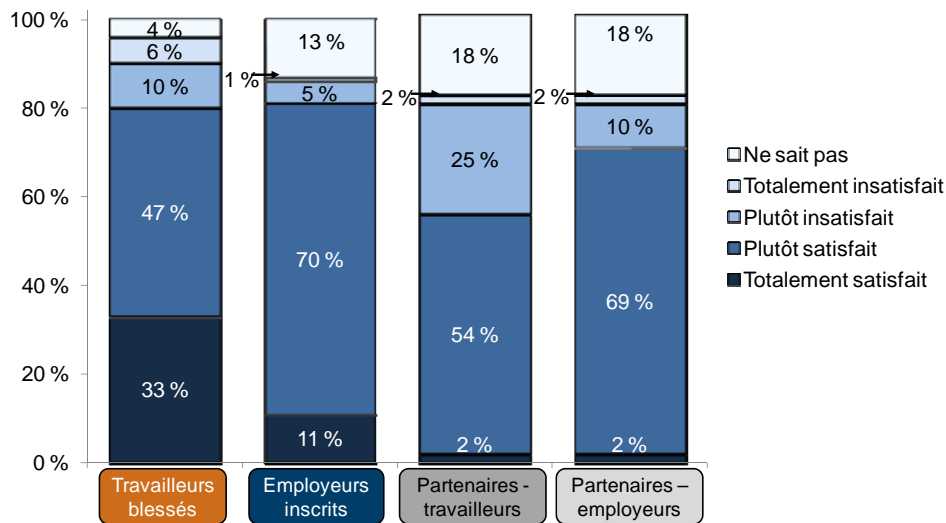
générale des services varie selon les types de réclamations : les travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'ILD ou de retraite sont plus susceptibles que les autres d'exprimer leur mécontentement.

Les employeurs inscrits sont également satisfaits quant à la qualité globale des services. Le nombre d'employeurs entièrement satisfaits a légèrement augmenté depuis 2010; en revanche, le nombre d'employeurs plutôt satisfaits a baissé. Environ un employeur inscrit sur cinq n'a pas répondu à cette question. Notamment, les employeurs inscrits qui ne sont pas au courant des services et des programmes offerts par Travail sécuritaire NB sont plus susceptibles que les autres de ne pas fournir de réponse quant à leur niveau de satisfaction. En outre, les employeurs cotisés annuellement sont plus susceptibles que les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels de fournir une réponse quant à la qualité globale des services offerts par Travail sécuritaire NB; il en va de même pour ceux qui ne comprennent pas la procédure d'appel par rapport à ceux qui comprennent cette procédure.

Comparativement aux résultats des travailleurs blessés et des employeurs inscrits, une plus grande proportion des partenaires pense que chacun de ces deux groupes est insatisfait des services offerts par Travail sécuritaire NB. En outre, selon les partenaires, les travailleurs blessés sont généralement moins satisfaits que les employeurs, bien que cette différence ne soit pas importante (56 % des partenaires pensent que les travailleurs blessés sont satisfaits, par rapport à 70 % qui pensent que les employeurs sont satisfaits).

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

2011



Q.19

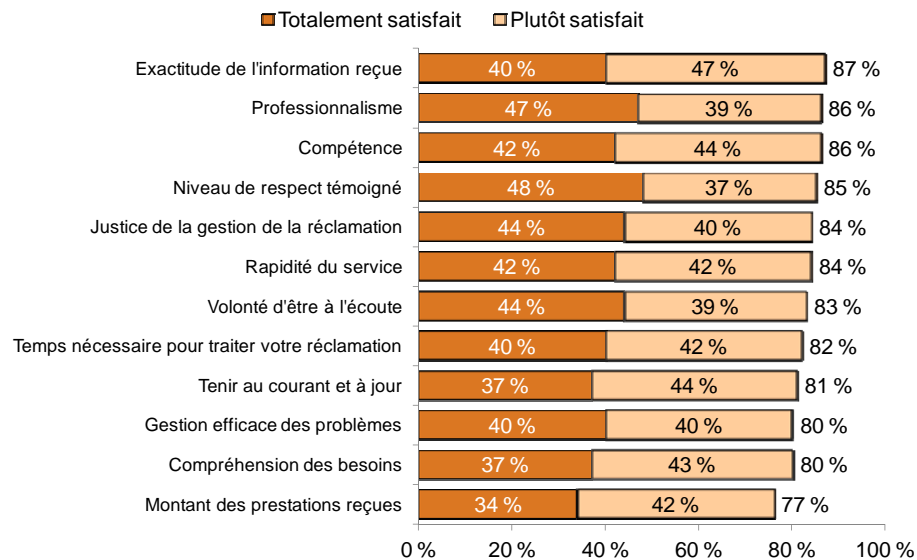


Commentaires des partenaires (employeurs) :	Commentaires des partenaires (travailleurs blessés) :
<p>« Ils ne sont pas à l'écoute de l'industrie, ne travaillent pas avec l'industrie et se comportent de façon dictatoriale. Ils n'ont pas changé et ne travaillent pas avec l'industrie. »</p> <p>« Il ne s'agit pas nécessairement de la qualité, mais plutôt de la connaissance de ce qu'ils font. »</p>	<p>« En grande partie, ils se plaignent fréquemment des taux d'indemnisation; j'ai entendu des travailleurs blessés se plaignent d'avoir à parcourir de longues distances."</p> <p>« Je pense qu'ils sont très satisfaits du soutien thérapeutique que vous fournissez ainsi que de la qualité des soins médicaux. Le manque de satisfaction concerne le processus de réclamations, et les procédures d'appel</p>

Résumé des résultats du sondage 2011

Les deux graphiques suivants indiquent tous les taux de satisfaction, pour l'année 2011, des travailleurs blessés et des employeurs inscrits. Il convient de noter que ces deux graphiques présentent les résultats des personnes ayant exprimé une opinion définitive.⁴ Après trois années de baisse, la satisfaction liée aux prestations reçues s'est améliorée en 2011 chez les travailleurs blessés. Seul un aspect, c'est-à-dire le montant des prestations reçues, correspond à une évaluation quelque peu moins favorable.

Satisfaction à l'égard de Travail Sécuritaire NB Travailleurs blessés



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

Q.20a-1

⁴ Il s'agit des personnes ayant exprimé leur satisfaction ou insatisfaction, et non pas de celles correspondant à « ne sait pas » ou « ne s'applique pas ».

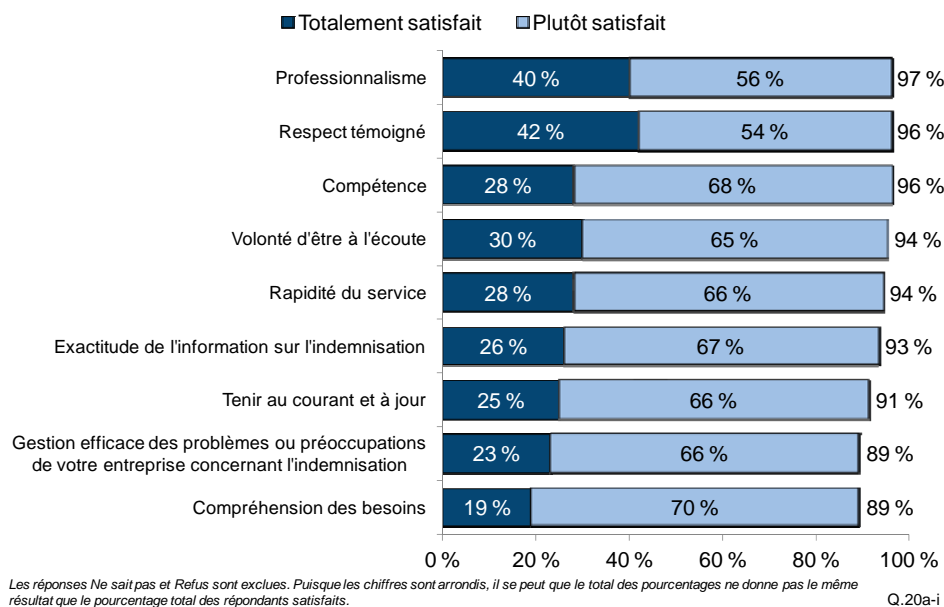


Certaines tendances générales concernant les travailleurs blessés méritent d'être mentionnées :

- Les travailleurs blessés ayant indiqué connaître Travail sécuritaire NB avant leur accident sont, par rapport à ceux qui ne connaissaient pas Travail Sécuritaire NB, invariablement plus satisfaits pour tous les attributs.
- Les travailleurs blessés qui sont retournés au travail ont tendance à avoir des niveaux de satisfaction plus élevés pour tous les attributs, par rapport à ceux qui ne sont pas encore retournés au travail. Cela est particulièrement évident en ce qui concerne la satisfaction liée aux montants des prestations reçues.

Chez les employeurs inscrits, le manque de connaissances et de relations lié à Travail sécuritaire NB continue d'influer sur l'ISC. Plus précisément, chez ceux ayant *exprimé une opinion définitive* pour chaque facteur (tel que présenté ci-dessous), il est évident que les résultats sont très favorables et se situent bien au-dessus du seuil de 80 pour cent. Pour la plupart des attributs liés à l'ISC, au moins un quart des employeurs inscrits a indiqué que cet aspect du service ne s'appliquait pas ou n'a pas donné d'opinion définitive. La seule exception est « être tenu au courant et à jour », aspect qui n'a pas été évalué par 15 pour cent des employeurs inscrits.

Satisfaction à l'égard de Travail Sécuritaire NB Employeurs inscrits



Certaines tendances générales concernant les opinions des employeurs inscrits méritent d'être mentionnées :

- Ceux qui connaissent Travail sécuritaire NB sont plus satisfaits de certains attributs que ceux qui ne connaissent pas Travail Sécuritaire NB, dont « comprendre les besoins », « rester informé », « rapidité des services fournis » ainsi que « compétence ».



Tendances historiques

Les deux tableaux suivants indiquent les niveaux de satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits au cours des cinq dernières années, pour ceux qui ont fourni une réponse définitive (c.-à-d. indiqué un niveau de satisfaction ou d'insatisfaction).

Voici quelques observations pour les travailleurs blessés.

- Bien que davantage de travailleurs blessés soient entièrement satisfaits par rapport à 2010, ces niveaux restent inférieurs pour tous les attributs par rapport il y a quatre ans. Au cours de cette période de quatre ans, la plus forte baisse, qui est de 12 points de pourcentage, concernent la compréhension des besoins.
- C'est en 2007 que le pourcentage des personnes entièrement satisfaites pour tous les attributs était le plus élevé. En 2007, la moyenne des répondants s'étant dit « complètement satisfaits » pour les 12 facteurs était de 49,3 pour cent. En 2011, cette moyenne a baissé à 41,3 pour cent.
- En ce qui concerne la satisfaction globale (entièrement/plutôt satisfaits), tous les attributs sont stables ou en légère baisse par rapport à 2007. La plus forte baisse, qui est de 7 points de pourcentage, se rapporte à l'efficacité avec laquelle les problèmes ont été traités.

Travailleurs blessés - Attributs de la satisfaction (% de répondants satisfaits, en excluant « Ne sait pas / Pas de réponse ») ⁵						
		2007	2008	2009	2010	2011
Exactitude des informations reçues	Entièrement satisfait	49 %	46 %	42 %	37 %	40 %
	Plutôt satisfait	41 %	42 %	42 %	47 %	47 %
	% Satisfait	90 %	88 %	84 %	84 %	87 %
Professionalisme	Entièrement satisfait	55 %	52 %	50 %	45 %	47 %
	Plutôt satisfait	36 %	38 %	38 %	43 %	39 %
	% Satisfait	92 %	90 %	87 %	88 %	86 %
Compétences	Entièrement satisfait	51 %	47 %	46 %	37 %	42 %
	Plutôt satisfait	39 %	41 %	39 %	50 %	44 %
	% Satisfait	90 %	88 %	85 %	86 %	86 %
Niveau de respect témoigné	Entièrement satisfait	54 %	50 %	49 %	45 %	48 %
	Plutôt satisfait	37 %	40 %	36 %	41 %	37 %
	% Satisfait	91 %	90 %	85 %	86 %	85 %
Traitement équitable de votre réclamation	Entièrement satisfait	50 %	45 %	43 %	37 %	44 %
	Plutôt satisfait	38 %	42 %	39 %	43 %	40 %
	% Satisfait	89 %	87 %	82 %	80 %	84 %
Rapidité des services fournis	Entièrement satisfait	50 %	44 %	41 %	38 %	42 %
	Plutôt satisfait	37 %	42 %	40 %	45 %	42 %
	% Satisfait	87 %	86 %	81 %	83 %	84 %
Disposition à écouter	Entièrement satisfait	51 %	49 %	41 %	36 %	44 %
	Plutôt satisfait	37 %	39 %	40 %	44 %	39 %
	% Satisfait	88 %	88 %	81 %	80 %	83 %
Temps nécessaire au	Entièrement satisfait	48 %	41 %	41 %	36 %	40 %

⁵ En raison de l'arrondissement des chiffres, les pourcentages correspondant à « entièrement satisfait » et « plutôt satisfait » peuvent ne pas correspondre au pourcentage indiqué pour la satisfaction globale.



Travailleurs blessés - Attributs de la satisfaction (% de répondants satisfaits, en excluant « Ne sait pas / Pas de réponse ») ⁵						
		2007	2008	2009	2010	2011
traitement de votre réclamation	Plutôt satisfait	39 %	41 %	39 %	42 %	42 %
	% Satisfait	87 %	82 %	80 %	79 %	82 %
Tenir au courant et à jour	Entièrement satisfait	45 %	42 %	34 %	33 %	37 %
	Plutôt satisfait	39 %	40 %	42 %	45 %	44 %
	% Satisfait	85 %	82 %	76 %	78 %	81 %
Traitement efficace de vos problèmes	Entièrement satisfait	48 %	42 %	41 %	35 %	40 %
	Plutôt satisfait	40 %	41 %	38 %	45 %	40 %
	% Satisfait	87 %	83 %	79 %	80 %	80 %
Compréhension des besoins	Entièrement satisfait	49 %	42 %	41 %	32 %	37 %
	Plutôt satisfait	37 %	41 %	37 %	43 %	43 %
	% Satisfait	86 %	83 %	79 %	75 %	80 %
Montant des prestations reçues	Entièrement satisfait	42 %	35 %	33 %	29 %	34 %
	Plutôt satisfait	40 %	43 %	43 %	43 %	42 %
	% Satisfait	82 %	77 %	76 %	72 %	77 %

Les observations suivantes concernent les employeurs inscrits.

- Dans l'ensemble, les niveaux d'entière satisfaction sont stables ou se sont améliorés par rapport à 2010, avec cependant deux exceptions notables : l'exactitude des informations obtenues sur les indemnités (baisse de 10 %) et la compréhension des besoins (baisse de 6 %). Par rapport aux résultats de 2007, le niveau d'entière satisfaction est plus faible chez les employeurs inscrits, et ce, pour tous les attributs. Depuis 2007, les baisses vont de 22 points de pourcentage pour la compréhension des besoins, à 5 points de pourcentage pour le professionnalisme.
- Les employeurs inscrits ne sont pas entièrement satisfaits dans seulement deux des neuf catégories, soit 10 points de pourcentage de moins (professionnalisme et faire preuve de respect) depuis 2007.
- En ce qui concerne la satisfaction globale (entièrement/plutôt satisfait), tous les attributs ont subi des baisses depuis 2007, même si celles-ci sont beaucoup moins importantes que celles correspondant aux niveaux d'entière satisfaction. En effet, même s'il y a eu des baisses quant à l'entière satisfaction, ces baisses ont été largement compensées par des augmentations dans la plupart des attributs correspondant à « plutôt satisfaits ».



Employeurs inscrits - Attributs de satisfaction (% de répondants satisfaits, en excluant « Ne sait pas / Pas de réponse ») ⁶						
		2007	2008	2009	2010	2011
Professionalisme	Entièrement satisfait	45 %	48 %	43 %	37 %	40 %
	Plutôt satisfait	54 %	50 %	54 %	58 %	56 %
	% de répondant satisfaits	99 %	98 %	97 %	95 %	97 %
Respect témoigné	Entièrement satisfait	48 %	48 %	50 %	41 %	42 %
	Plutôt satisfait	49 %	49 %	47 %	52 %	54 %
	% de répondant satisfaits	97 %	97 %	97 %	93 %	96 %
Compétences	Entièrement satisfait	42 %	46 %	38 %	30 %	28 %
	Plutôt satisfait	57 %	50 %	59 %	62 %	68 %
	% de répondant satisfaits	98 %	97 %	97 %	92 %	96 %
Disposition à écouter	Entièrement satisfait	41 %	45 %	31 %	30 %	30 %
	Plutôt satisfait	57 %	50 %	57 %	60 %	65 %
	% de répondant satisfaits	97 %	95 %	89 %	90 %	94 %
Rapidité des services fournis	Entièrement satisfait	42 %	41 %	36 %	31 %	28 %
	Plutôt satisfait	55 %	54 %	58 %	62 %	66 %
	% de répondant satisfaits	97 %	95 %	95 %	94 %	94 %
Exactitude de l'information obtenue sur les indemnisations	Entièrement satisfait	43 %	49 %	37 %	36 %	26 %
	Plutôt satisfait	55 %	46 %	59 %	60 %	67 %
	% de répondant satisfaits	97 %	95 %	96 %	95 %	93 %
Tenir au courant et à jour	Entièrement satisfait	38 %	37 %	32 %	28 %	25 %
	Plutôt satisfait	58 %	57 %	58 %	63 %	66 %
	% de répondant satisfaits	96 %	94 %	91 %	91 %	91 %
Traitement efficace de vos problèmes	Entièrement satisfait	40 %	39 %	29 %	26 %	23 %
	Plutôt satisfait	55 %	57 %	65 %	65 %	66 %
	% de répondant satisfaits	95 %	96 %	94 %	91 %	89 %
Compréhension des besoins	Entièrement satisfait	41 %	36 %	24 %	25 %	19 %
	Plutôt satisfait	55 %	55 %	66 %	65 %	70 %
	% de répondant satisfaits	96 %	91 %	90 %	89 %	89 %

Dans l'ensemble, les partenaires pensent que les employeurs inscrits sont moins satisfaits qu'ils ne le sont réellement, et ce, pour tous les facteurs. De la même façon, les perceptions des partenaires sur les travailleurs blessés suggèrent une satisfaction plus faible pour tous les facteurs, par rapport aux niveaux de satisfaction correspondant aux travailleurs blessés.

⁶ En raison de l'arrondissement des chiffres, les pourcentages correspondant à tout à fait satisfait et plutôt satisfait peuvent ne pas correspondre au pourcentage indiqué pour la satisfaction globale.



Satisfaction perçue à l'égard de Travail sécuritaire NB
(% de répondants satisfaits, en excluant les réponses « Ne sait pas / Pas de réponse »)⁷

	Travaill- illeurs blessés	Employeurs inscrits	Partenaires (travailleurs) (P)	Partenaires (employeurs) (P)
Exactitude des informations reçues (TB)				
Exactitude de l'information obtenue sur les indemnisations (EI)	87%	93 %	79 %	90 %
Leur fournir des renseignements exacts (P)				
Professionalisme	86 %	97 %	84 %	96 %
Niveau de respect témoigné (TB)				
Respect qui vous est témoigné (EI)	85 %	96 %	76 %	90 %
Leur témoigner du respect (P)				
Rapidité des services qui vous sont fournis (TB/EI)				
Rapidité des services qui vous sont fournis (TB/EI)	84 %	94 %	68 %	85 %
Leur fournir des services rapides (P)				
Vous tenir au courant et à jour (TB/EI)				
Vous tenir au courant et à jour (TB/EI)	81 %	91 %	73 %	90 %
Les tenir au courant et à jour (P)				
Traitement efficace de vos problèmes (TB/EI)				
Traitement efficacement de leurs problèmes et préoccupations liés à l'indemnisation (P)	80 %	89 %	74 %	87 %
Compréhension de vos besoins (TB/EI)				
Compréhension de vos besoins (TB/EI)	80 %	89 %	73 %	81 %
Compréhension de leurs besoins (P)				

⁷ En raison de l'arrondissement des chiffres, les pourcentages correspondant à tout à fait satisfait et plutôt satisfait peuvent ne pas correspondre au pourcentage indiqué pour la satisfaction globale.



Déterminants liés au niveau de satisfaction

Des analyses de régression ont été menées pour déterminer quels éléments influencent le plus la satisfaction générale des travailleurs blessés et des employeurs inscrits en ce qui a trait au service reçu de Travail sécuritaire NB. L'analyse de régression est une technique statistique permettant d'établir un lien entre un attribut et un résultat donné, en l'occurrence, la satisfaction des clients. Seuls les attributs permettant de prédire de manière significative la satisfaction du client sont considérés comme des déterminants, et chaque déterminant est pondéré en fonction de sa capacité prédictive. Ces informations sont utiles dans la mesure où elles permettent à Travail sécuritaire NB de comprendre quels attributs ont le plus d'influence sur la satisfaction du client. Ainsi, il est possible de déterminer les améliorations à apporter dans le but ultime d'améliorer les cotes de satisfaction. L'Annexe A explique l'analyse de régression plus en détail.

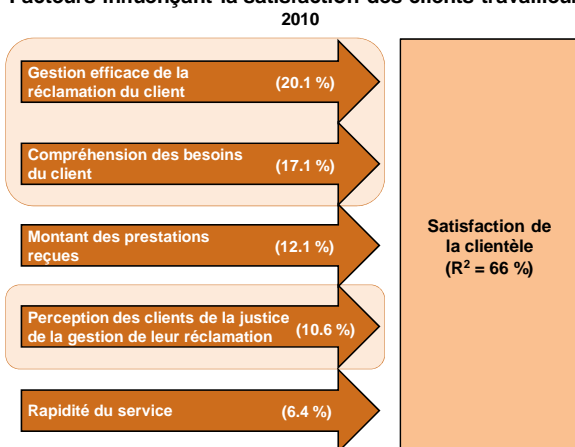
Travailleurs blessés

La gestion efficace des demandes, la compréhension des besoins des clients et les perceptions liées à l'équité restent les principaux déterminants de la satisfaction globale des travailleurs blessés par rapport à Travail sécuritaire NB.

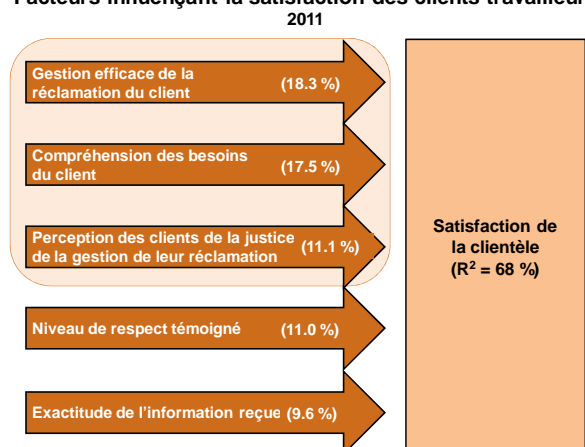
En excluant les réponses « ne sait pas » et « ne s'applique pas », l'analyse de régression a été faite à partir des réponses de 670 travailleurs blessés.⁸

Les graphiques qui suivent indiquent les résultats des analyses de régression de 2010 et de 2011. Chacun de ces graphiques montre la contribution propre à chaque déterminant dans la satisfaction globale des clients. Comme en 2010, l'analyse de régression de 2011 a identifié cinq principaux déterminants. Ensemble, ces cinq déterminants expliquent 68 pour cent de la variabilité dans les évaluations de la satisfaction globale de Travail sécuritaire NB, ce qui est considéré comme un modèle de régression fort. Les deux plus importants déterminants, ou trois des cinq premiers déterminants, lesquels représentent la plus grande partie de la variabilité dans les évaluations, étaient également les principaux déterminants de la satisfaction chez les travailleurs blessés en 2010.

Facteurs influençant la satisfaction des clients travailleurs



Facteurs influençant la satisfaction des clients travailleurs



⁸ Voir l'Annexe A pour obtenir les détails techniques correspondants.



Employeurs inscrits

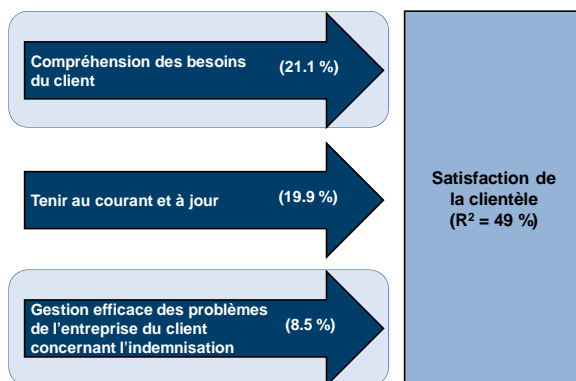
Le traitement efficace des questions et des préoccupations liées à l'indemnisation des clients et la compréhension des besoins des clients sont les principaux déterminants de la satisfaction globale des employeurs inscrits par rapport à Travail sécuritaire NB.

En excluant les réponses « ne sait pas » et « ne s'applique pas », l'analyse de régression a été faite à partir des réponses de 152 employeurs inscrits.

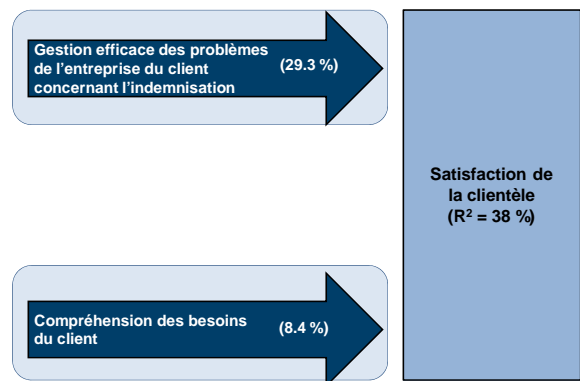
Les graphiques qui suivent indiquent les résultats des analyses de régression de 2010 et de 2011. Chacun de ces graphiques montre la contribution propre à chaque déterminant quant aux cotes de satisfaction globale des employeurs inscrits.

L'analyse de régression de 2011 a permis d'identifier deux facteurs clés. Ensemble, ces cinq déterminants expliquent 68 pour cent de la variabilité dans les évaluations de la satisfaction globale de Travail sécuritaire NB, ce qui donne un modèle de régression fiable. Cela dit, il convient de noter que ces deux déterminants sont également très importants quant à la satisfaction des employeurs inscrits interrogés en 2010.

Facteurs influençant la satisfaction des clients employeurs
2010



Facteurs influençant la satisfaction des clients employeurs
2011



Lorsque l'on compare les résultats de l'analyse de régression d'année en année, des différences ressortent souvent. Il existe en effet un certain nombre de raisons pouvant expliquer les différences entre les résultats de 2010 et de 2011. Tout d'abord, les organisations utilisent souvent les résultats des analyses de régression pour élaborer des initiatives ciblées ou des programmes visant à changer des perceptions. Dans la mesure où une organisation peut se concentrer sur un élément particulier (p. ex. comprendre les besoins des clients), la relation entre tous les éléments du modèle de régression peut s'en trouver modifiée. Deuxièmement, lorsque la taille des échantillons est relativement petite, comme c'est le cas dans le sondage auprès des employeurs inscrits, de légères différences dans les réponses de quelques-uns des répondants (dont certains peuvent ne pas avoir été sondés l'année précédente) peuvent avoir une incidence importante sur les rapports qui existent entre les différents éléments du modèle et, par conséquent, les résultats de l'analyse de régression. Enfin, même si l'organisation n'a effectué aucun changement opérationnel, certains effets externes (p. ex. sociétaux ou économiques) peuvent entraîner, au fil du temps, des changements dans les perceptions et les comportements qui, à leur tour, conduisent à des résultats différents. Ainsi, lorsque l'ordre des variables prédictives d'un modèle de régression changent au fil du temps, cela témoigne d'un changement sous-jacent dans la relation des éléments de régression au sein de la population de l'enquête.



Toutefois, il est difficile de déterminer si ce changement dans la relation a été entraîné par les changements organisationnels ou des changements externes.

De manière générale, les valeurs R^2 (celles qui indiquent la fiabilité du modèle) devraient être supérieures à 60 pour cent pour obtenir un modèle fiable. Les valeurs comprises entre 30 et 60 pour cent sont considérées comme modérées, et celles inférieures à 30 pour cent sont considérées comme faibles.

Connaissance des programmes et des services de Travail sécuritaire NB

Trois domaines semblent ne pas assez connus, en particulier chez les travailleurs et les employeurs non inscrits; il s'agit des services de prévention des accidents, de l'aide au travail et des inspections relatives à la santé et à la sécurité au travail.

La partie qui suit examine dans quelle mesure chaque groupe de répondants connaît les programmes et les services de Travail sécuritaire NB. On a demandé aux employeurs et aux travailleurs en général de préciser leur niveau *actuel* de connaissances quant aux services et aux programmes de Travail sécuritaire NB; et aux travailleurs blessés d'indiquer dans quelle mesure ils connaissaient ces services et ces programmes *avant leur plus récente demande*.

Niveau de connaissance global

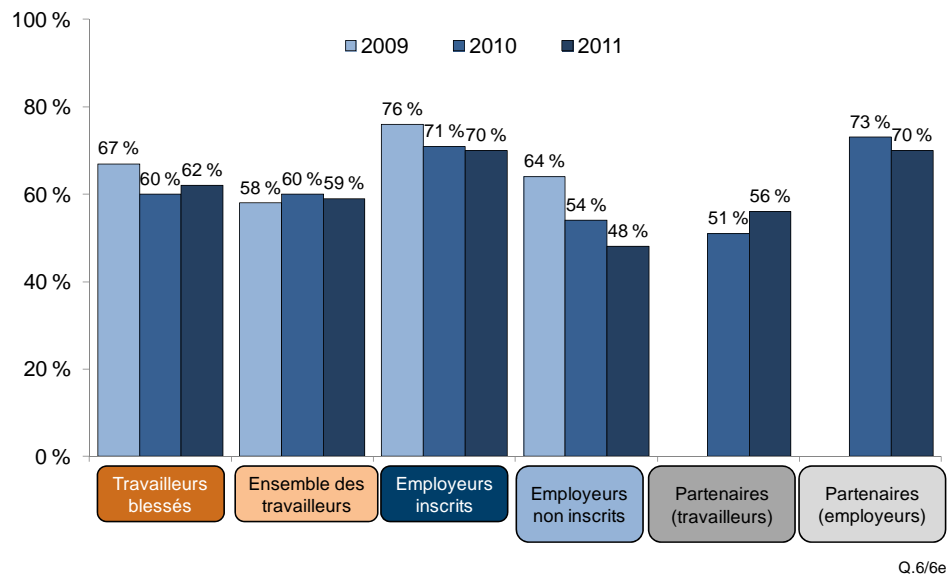
À l'exception des employeurs non inscrits, plus de la moitié des divers groupes de répondants connaît le rôle et les services de Travail sécuritaire NB. Ce niveau de connaissance est le plus faible chez les employeurs non inscrits et a baissé de façon significative depuis 2009 au sein de ce groupe. Parmi tous les groupes de répondants, très peu ont indiqué connaître « entièrement » les programmes et les services de Travail sécuritaire NB (réponses allant de 2 % à 12 %)⁹.

⁹ Aucune donnée n'existe pour les partenaires en 2009.



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

% de répondants se disant totalement ou plutôt au courant



Indice du niveau de connaissance

Le calcul de l'indice du niveau de connaissance lié à Travail sécuritaire NB, lequel constitue un résultat combiné des six déclarations correspondantes, indique seulement des variations mineures pour l'année 2011. Les travailleurs en général connaissent moins les services et les programmes en question que les travailleurs blessés; il en va de même pour les employeurs non inscrits par rapport aux employeurs inscrits.

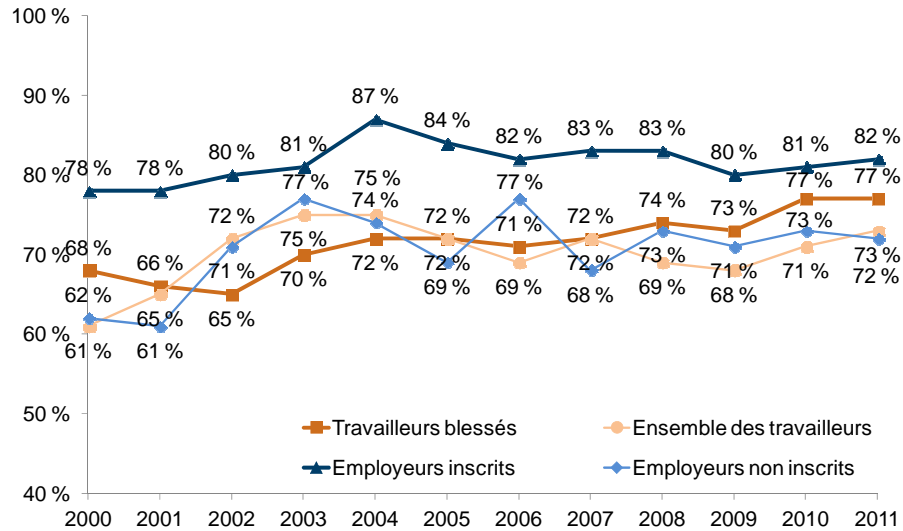
Énoncés composant l'indice de sensibilisation

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

- Travail sécuritaire NB verse des indemnités aux travailleurs blessés pour la perte de salaire.
- Travail sécuritaire NB rembourse aux travailleurs blessés les coûts des médicaments approuvés qui sont associés à leur réclamation. (*Énoncé de 2010 : Travail sécuritaire NB rembourse aux travailleurs blessés les coûts des médicaments sur ordonnance approuvés et de physiothérapie.*)
- Travail sécuritaire NB offre du soutien pour la reprise du travail aux travailleurs blessés (comme des techniques de recherche d'emploi et le perfectionnement des aptitudes).
- Travail sécuritaire NB offre des services de rééducation aux travailleurs blessés (comme des services de physiothérapie et d'ergothérapie).
- Travail sécuritaire NB offre des services de prévention des accidents.
- Travail sécuritaire NB effectue des inspections sur la santé et la sécurité au travail.



Indice de la sensibilisation



Indice du niveau de connaissance ¹⁰	2011
Travailleurs blessés	77 %
Ensemble des travailleurs	73 %
Employeurs inscrits	82 %
Employeurs non inscrits	72 %
Partenaires - Travailleurs	69 %
Partenaires - Employeurs	76 %

¹⁰Remarque : Les résultats des partenaires ne sont fournis qu'à des fins de comparaison et représentent seulement un nombre restreint de points de vue.



Le tableau suivant résume les résultats des attributs qui composent l'indice du niveau de connaissance.

Mesures du niveau de connaissance pour 2011
(% des répondants se disant totalement ou plutôt au courant)

Attributs	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Partenaires - Travailleurs	Partenaires - Employeurs
Travail sécuritaire NB indemnise les travailleurs blessés pour compenser les pertes de revenu.	83 %	68 %	90 %	66 %	84 %	92 %
Travail sécuritaire NB rembourse les frais médicaux approuvés qui se rapportent aux réclamations des travailleurs blessés.	80 %	62 %	88 %	64 %	74 %	80 %
Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés des services de retour au travail (comme les techniques de recherche d'emploi et le perfectionnement des compétences).	74 %	70 %	88 %	71 %	46 %	74 %
Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés des services de réadaptation (comme la physiothérapie et l'ergothérapie).	90 %	76 %	93 %	81 %	75 %	89 %
Travail sécuritaire NB offre des services de prévention des accidents.	64 %	69 %	78 %	68 %	61 %	70 %
Travail sécuritaire NB effectue des inspections relatives à la santé et à la sécurité au travail.	72 %	76 %	85 %	73 %	59 %	72 %

Les principales observations liées aux mesures en question sont les suivantes.

- Chez les travailleurs blessés, les niveaux de connaissance sont stables par rapport à 2010. Ces travailleurs restent moins susceptibles de connaître les services de prévention des accidents de Travail sécuritaire NB, et plus susceptibles de connaître les services de réadaptation.
- Par rapport aux travailleurs blessés, les travailleurs en général sont moins susceptibles de connaître les prestations médicales, les prestations financières, les services de réadaptation ainsi que les services de retour au travail.
- Le niveau de connaissance des employeurs inscrits reste relativement élevé par rapport à d'autres groupes de répondants, et les mesures correspondantes sont stables par rapport à 2010. Le niveau de connaissance des employeurs inscrits est actuellement le plus faible en ce qui concerne les services de prévention des accidents.



- Par rapport aux employeurs inscrits, les employeurs non inscrits ont tendance à moins connaître l'ensemble des services de Travail sécuritaire NB.
- Par rapport à 2010, le niveau de connaissance des employeurs non inscrits a légèrement varié (à la fois augmenté et baissé) en ce qui concerne certains aspects des services de Travail sécuritaire NB. Plus précisément, les employeurs non inscrits sont moins au courant du fait que Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés une indemnisation pour compenser les pertes de salaires, et que Travail sécuritaire NB offre des services de prévention des accidents.

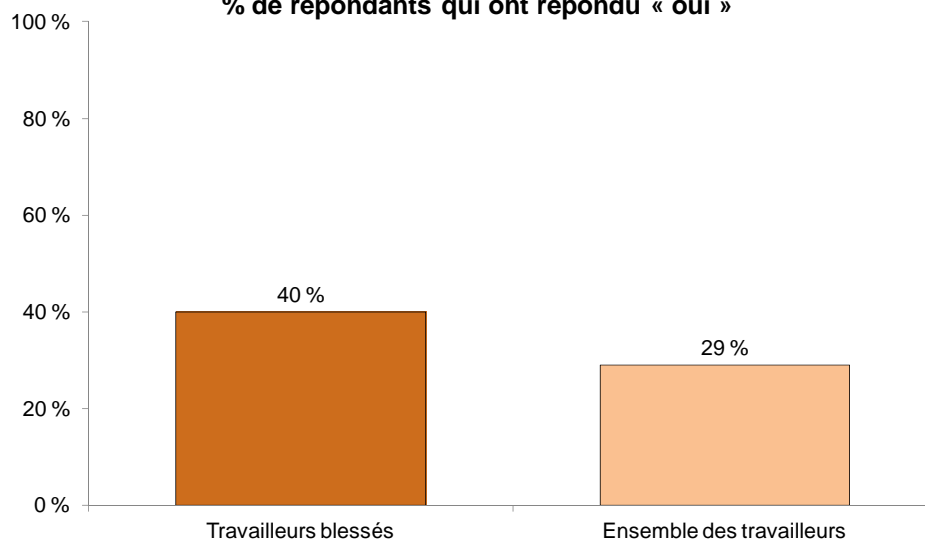
Accès à l'information

Les travailleurs blessés demeurent plus susceptibles, par rapport aux travailleurs en général, d'indiquer avoir accès à des informations sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB. En particulier :

- Chez les travailleurs blessés, les personnes les plus susceptibles d'avoir accédé à des informations comprennent les clients avec gestion de cas, les femmes, les personnes âgées de 35 ans et plus, les personnes en invalidité, ainsi que les travailleurs blessés possédant des niveaux plus élevés de revenu du ménage ou d'éducation.
- Chez les travailleurs en général, les hommes, les personnes travaillant à temps plein, les personnes âgées de 35 ans et plus, ainsi que les travailleurs possédant des niveaux plus élevés de revenu du ménage ou d'éducation, sont plus susceptibles que les autres d'avoir recherché des informations sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB.

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

% de répondants qui ont répondu « oui »



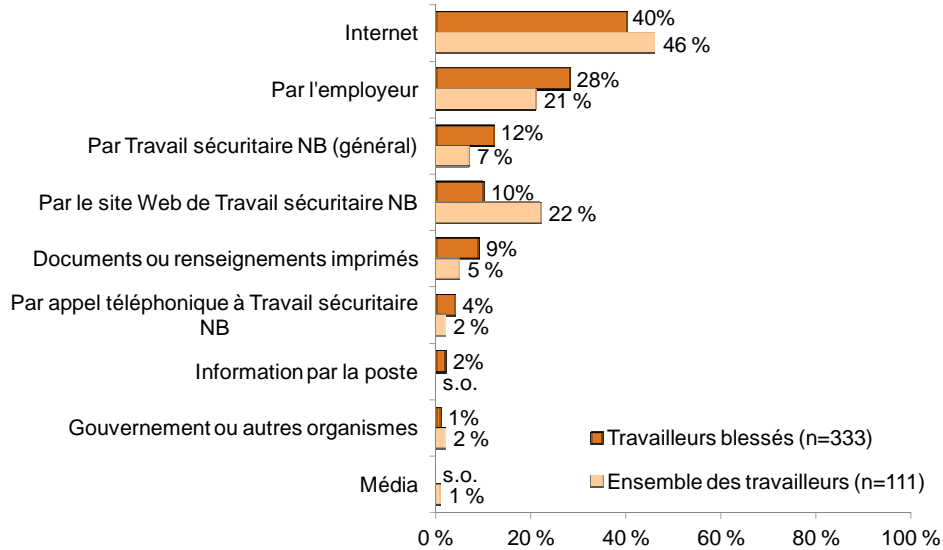
Q.5a



L'Internet reste la principale source d'informations sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB, à la fois chez les travailleurs blessés et les travailleurs en général. Les travailleurs blessés, cependant, sont moins susceptibles que les travailleurs en général d'utiliser Internet. Au Nouveau-Brunswick, les employeurs constituent également une source d'information importante chez les travailleurs, en particulier chez les travailleurs blessés sans gestion de cas et les personnes qui réintègrent rapidement le travail.

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

Parmi ceux qui ont accédé à de l'information



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

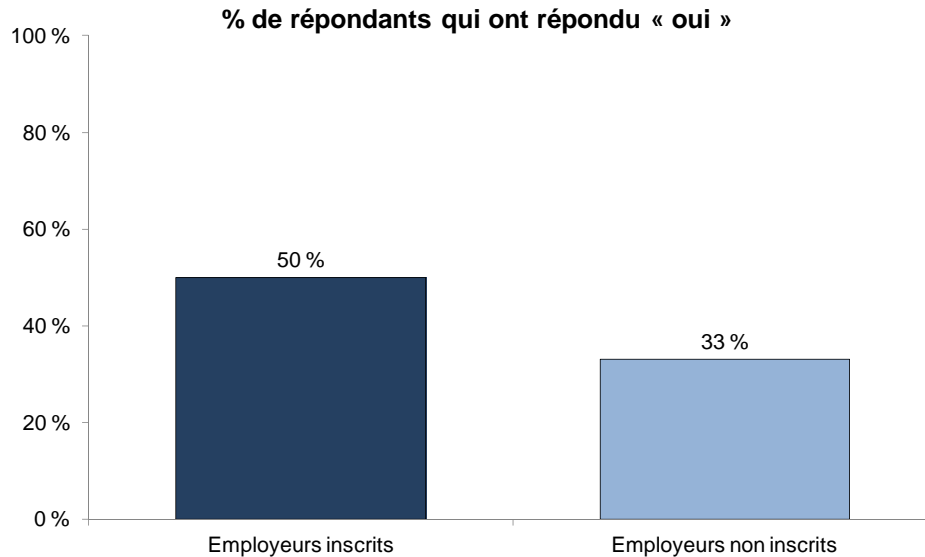
Q.5b

Par rapport aux employeurs non inscrits, les employeurs inscrits demeurent plus susceptibles d'indiquer avoir accédé à des informations sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB. En particulier :

- Chez les employeurs inscrits, les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels ainsi que les employeurs plus importants sont les plus susceptibles d'avoir recherché des informations.



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

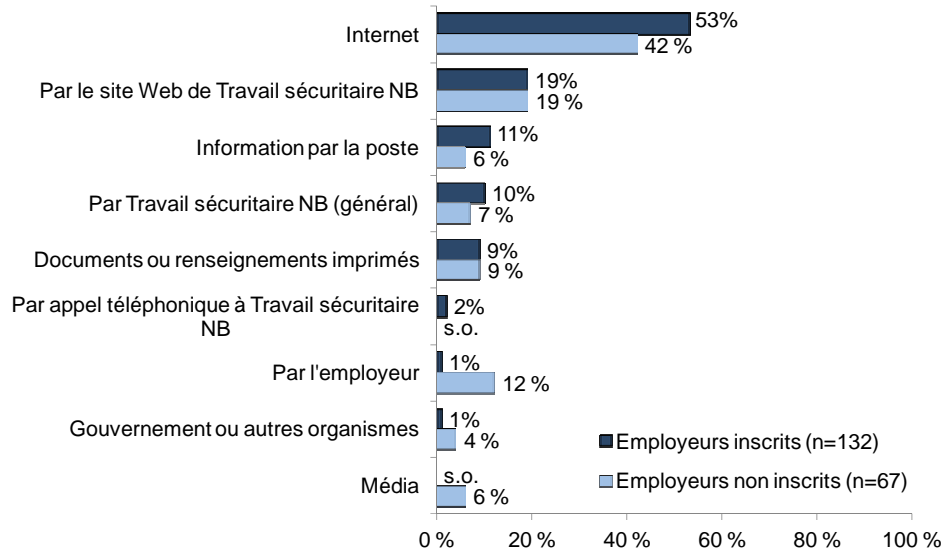


Q.5a

Internet reste la principale source d'information sur les programmes et les services de Travail sécuritaire NB. Les employeurs non inscrits, cependant, sont moins susceptibles d'utiliser Internet.

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

Parmi ceux qui ont accédé à de l'information



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

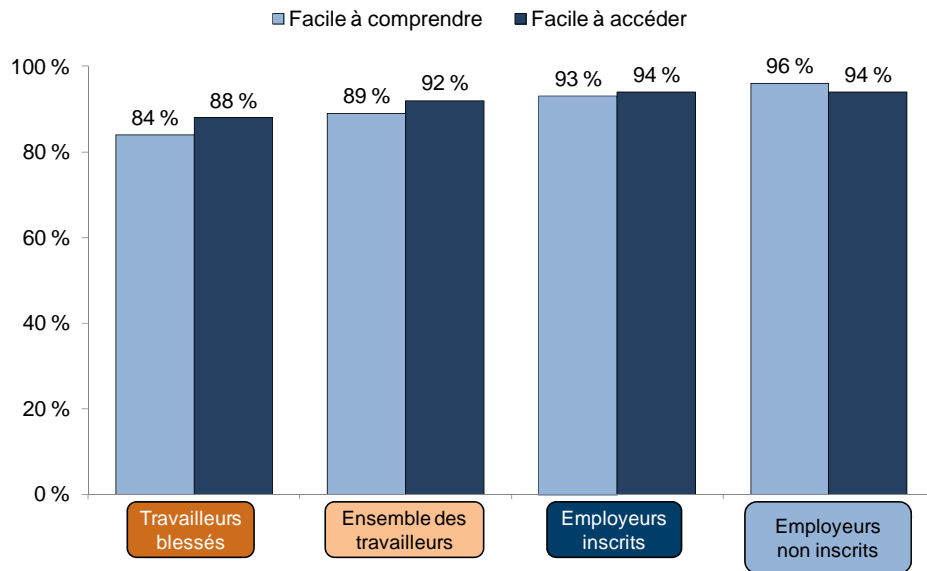
Q.5b

Chez ceux qui ont accédé à des informations, la grande majorité a indiqué que les informations étaient à la fois faciles d'accès et faciles à comprendre. Chez les travailleurs blessés, les personnes les moins susceptibles d'indiquer que l'information était facile à comprendre sont les clients avec pension ou les conjoints survivants, ainsi que les chômeurs et les retraités.



Renseignements

% Disant « oui »



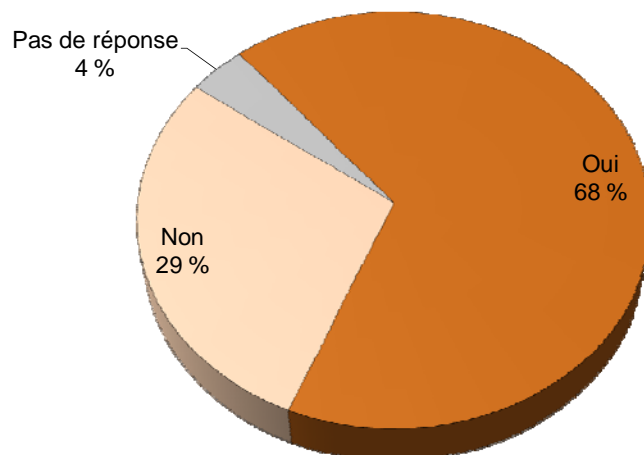
Q.5c, 5d

Trois travailleurs blessés sur dix sont d'avis pour dire qu'ils ne disposaient pas de toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions adéquates sur leur situation, ce qui suggère que les perceptions à cet égard peuvent être améliorées. Les clients en ILD sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils n'avaient pas les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions sur leur situation.

Il existe une relation entre l'ISC et le fait que les travailleurs blessés ont indiqué disposer des informations nécessaires. Plus précisément, les personnes ayant les résultats les plus élevés quant à l'ISC sont plus susceptibles que les personnes ayant les résultats les plus faibles quant à l'ISC, d'indiquer avoir toutes les informations nécessaires pour prendre de bonnes décisions sur leur situation.



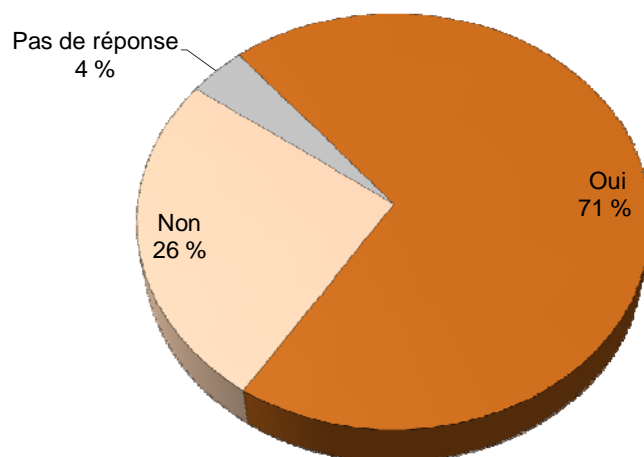
**Entièrement informé de toutes les prestations et de tous les services requis pour le traitement de la blessure
Parmi les travailleurs blessés**



Q.22

Si l'on exclut les clients en ILD de l'échantillon, les résultats ne changent que légèrement.

**Entièrement informé de toutes les prestations et de tous les services requis pour le traitement de la blessure
Parmi les travailleurs blessés – sauf ceux blessés à long-terme**

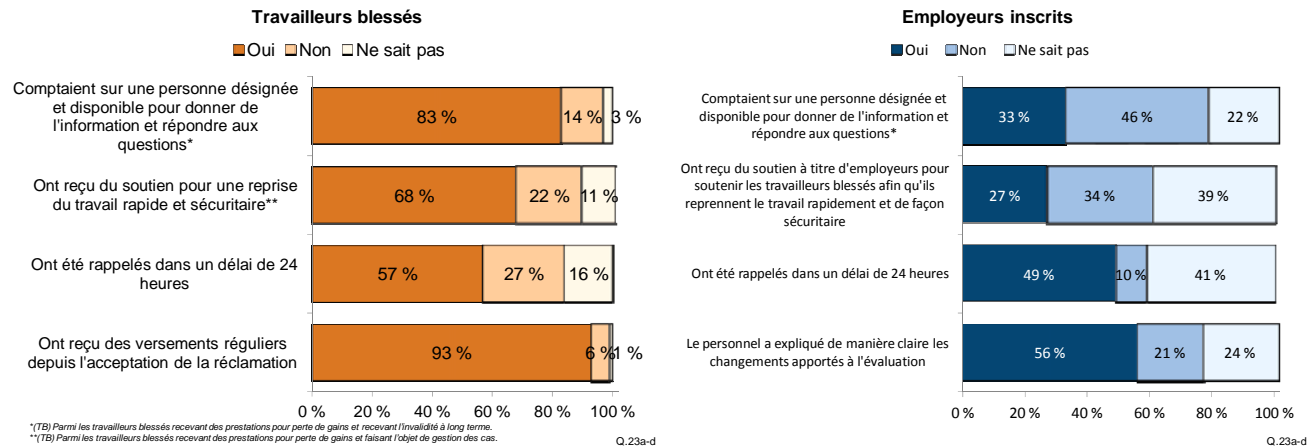


Q.22



On a demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits d'indiquer s'ils ont reçu ou non certains services de la part de Travail sécuritaire NB. Les graphiques suivants indiquent, pour les deux groupes de répondants, les résultats correspondant à ces services.

Service reçu du personnel de Travail sécuritaire NB

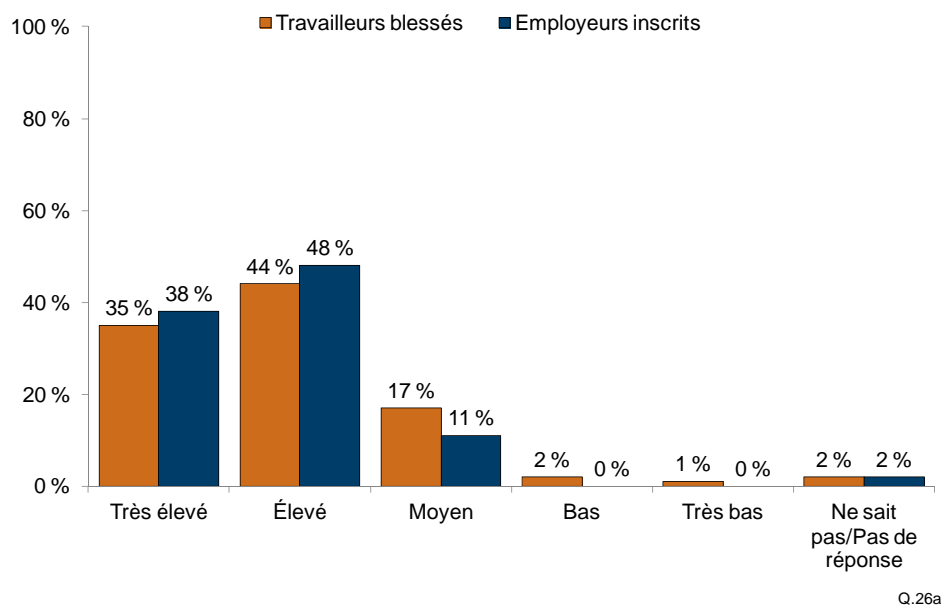


- En 2011, les travailleurs blessés étaient plus susceptibles d'indiquer avoir reçu des indemnités régulières une fois leur demande acceptée, ou de pouvoir s'informer auprès d'une personne en particulier. Ils sont moins susceptibles d'affirmer avoir bénéficié d'une aide liée à un retour rapide et sécuritaire au travail, ou que leurs appels ont été retournés dans un délai de 24 heures. En particulier, un travailleur accidenté sur dix n'a pas donné de réponse définitive sur l'aide liée à un retour rapide et sécuritaire au travail, et près de deux travailleurs blessés sur dix n'ont pas donné de réponse définitive quant au retour des appels dans un délai de 24 heures. Les clients en ILD sont plus susceptibles que les autres d'avoir indiqué que leurs appels **n'ont pas** été retournés dans un délai de 24 heures. Enfin, par rapport à 2010, les travailleurs blessés sont plus susceptibles d'avoir indiqué **ne pas** avoir bénéficié d'une aide liée à un retour rapide et sécuritaire au travail.
- Chez les employeurs inscrits, un nombre important d'entre eux n'a pas donné de réponse définitive sur les différents services évalués. Ils sont plus susceptibles d'indiquer **ne pas** avoir eu une personne qui leur était assignée en particulier, ou **ne pas** avoir bénéficié d'aide leur permettant de favoriser, chez les travailleurs blessés, un retour rapide et sécuritaire au travail. En ce qui concerne les sous-groupes d'employeurs, les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels sont plus susceptibles d'avoir indiqué bénéficier de ces services, par rapport aux employeurs cotisés annuellement. Enfin, par rapport à 2010, le pourcentage des employeurs ayant indiqué **ne pas** avoir eu une personne qui leur était assignée, ou **ne pas** avoir bénéficié d'aide pour favoriser le retour rapide et sécuritaire au travail des travailleurs blessés, a augmenté en 2011. Par rapport aux résultats de 2010, les employeurs sont plus susceptibles d'avoir indiqué obtenir, de la part du personnel, des renseignements clairs sur les changements relatifs aux cotisations.
- Les employeurs possédant des résultats plus élevés quant à l'ISC sont plus susceptibles que ceux ayant des résultats plus faibles quant à l'ISC d'indiquer que les normes de service ont été respectées.



On a demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits d'indiquer le niveau de prestation de services auquel ils s'attendent de la part de Travail sécuritaire NB, ainsi que la mesure dans laquelle Travail sécuritaire NB a répondu à leurs attentes en matière de prestation de services. Les travailleurs blessés et les employeurs inscrits ont des attentes élevées à cet égard. Chez les travailleurs blessés, les clients en ILD et les clients avec pension sont moins susceptibles que les autres d'indiquer avoir des attentes élevées ou très élevées quant à la prestation des services. Les personnes les plus susceptibles d'avoir des attentes élevées en la matière sont les travailleurs blessés possédant le plus haut niveau de revenu du ménage ou d'éducation. Chez les employeurs inscrits, les grandes entreprises sont les plus susceptibles d'indiquer avoir des attentes élevées en matière de prestations de services.

Attentes en matière de service

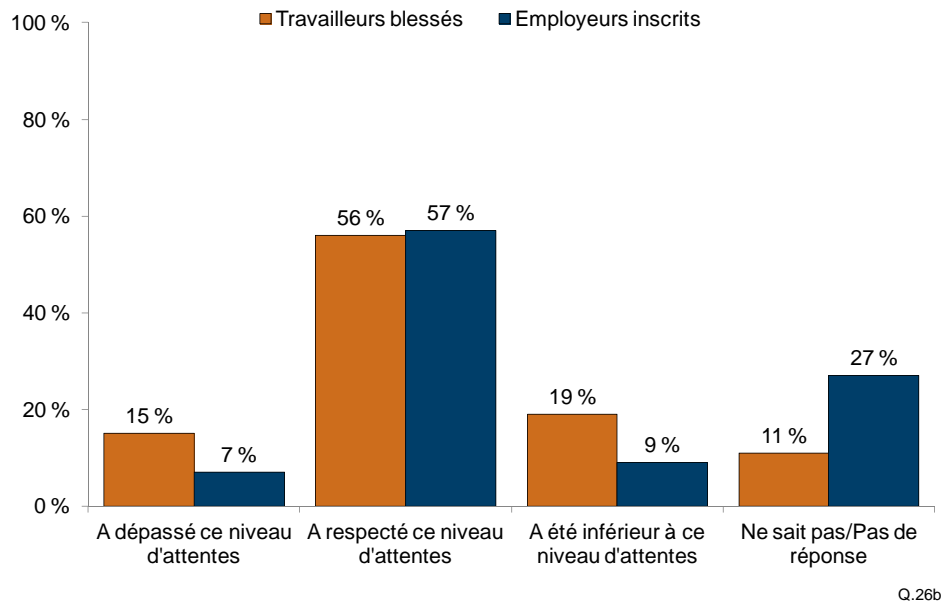


Deux travailleurs blessés sur dix et un employeur inscrit sur dix ont indiqué que Travail sécuritaire NB n'avait pas réussi à répondre à leurs attentes en matière de prestation de services. Fait à noter, près de trois employeurs inscrits sur dix n'ont pas donné d'opinion définitive sur la question. Les travailleurs blessés, les travailleurs avec gestion de cas et les clients avec perte régulière de revenus sont plus susceptibles que les autres d'avoir indiqué que leurs interactions avec Travail sécuritaire NB n'ont pas répondu à leurs attentes. Les travailleurs blessés qui ne connaissaient pas Travail sécuritaire NB avant de présenter une demande sont moins susceptibles que les autres travailleurs blessés d'indiquer que Travail sécuritaire NB n'a pas répondu à leurs attentes. Chez les employeurs inscrits, les grands et moyens employeurs ainsi que les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels sont les plus susceptibles d'avoir indiqué que Travail sécuritaire NB a répondu à leurs attentes en matière de prestations de services.

Il existe un lien entre les perceptions concernant les attentes en matière de prestations de services et l'ISC. Plus précisément, les employeurs possédant des résultats plus élevés quant à l'ISC sont plus susceptibles que ceux dont les résultats sont plus faibles d'avoir indiqué que Travail sécuritaire NB a dépassé leurs attentes en matière de prestations de services.



Livraison du service par rapport aux attentes



Comme les deux tableaux suivants l'indiquent, il n'existe pas de lien constant entre les attentes en matière de services et le fait que Travail sécuritaire NB a répondu à ces attentes, les a dépassées ou n'y a pas répondu.

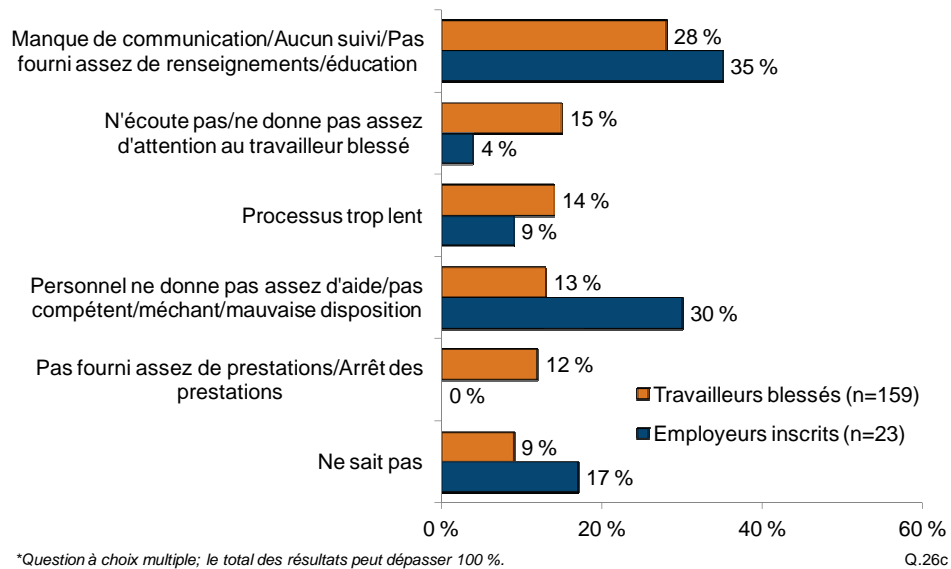
Attentes liées à Travail sécuritaire NB			
Comment les attentes des travailleurs blessés ont été remplies	Très élevées	Élevées	Moyennes
Dépassées	16 %	13 %	18 %
Remplies	51 %	63 %	48 %
Non remplies	21 %	16 %	20 %
Ne sait pas/Pas de réponse	11 %	8 %	13 %

Attentes liées à Travail sécuritaire NB			
Comment les attentes des employeurs inscrits ont été remplies	Très élevées	Élevées	Moyennes
Dépassées	5 %	8 %	7 %
Remplies	51 %	64 %	52 %
Non remplies	8 %	8 %	17 %
Ne sait pas/Pas de réponse	36 %	19 %	24 %



Les travailleurs blessés et les employeurs inscrits ayant indiqué que les services fournis par Travail sécuritaire NB étaient inférieurs à leurs attentes ont été invités à fournir des détails. Chez les travailleurs blessés, la plainte la plus fréquente est le manque de communication, d'information ou de suivi, suivie par le manque d'écoute, la lenteur du processus, le personnel peu serviable et l'insuffisance des avantages. Chez les employeurs inscrits, les plaintes les plus fréquentes sont le manque de communication ou d'information ainsi que le personnel peu serviable.

Les manières dont la prestation de service de Travail sécuritaire NB n'a pas répondu à vos attentes Réponses spontanées

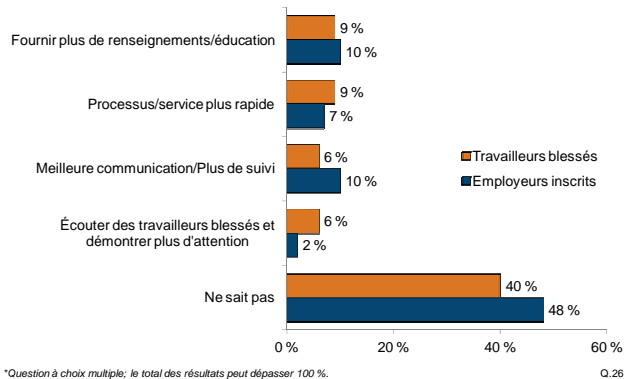


On a demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits de donner des suggestions sur la principale chose que Travail sécuritaire NB pourrait faire pour améliorer sa prestation de services. Les répondants ont fait plusieurs suggestions; aucune suggestion en particulier n'a été donnée par plus d'un répondant sur dix. Fait à noter, une minorité importante de travailleurs blessés et d'employeurs inscrits n'a offert aucune suggestion pour l'amélioration des services. Pour les travailleurs blessés, Travail sécuritaire NB devrait faire un travail d'information plus important, offrir les services plus rapidement et améliorer leur communication. Chez les employeurs inscrits, les suggestions sont les suivantes : plus d'informations et d'éducation, une meilleure communication et un service plus rapide.

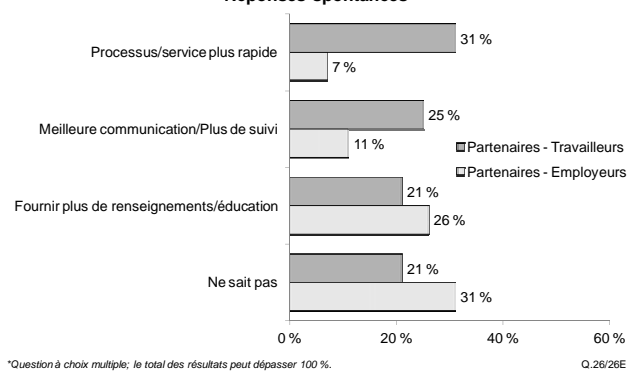


Les partenaires ont fait des suggestions semblables : un service plus rapide, une meilleure communication et plus d'informations pour les travailleurs blessés et les employeurs inscrits.

La chose la plus importante que Travail sécuritaire NB pourrait faire pour offrir des services avec excellence
Réponses spontanées



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



Les partenaires ont également fait les suggestions suivantes, mais moins fréquemment : plus de respect de la part du personnel, écouter les travailleurs blessés, améliorer le processus de traitement, plus de contacts avec les employeurs, être en mesure de traiter avec un seul gestionnaire de cas, retourner les appels téléphoniques, personnel plus compétent, taux plus faibles ou raisonnables, et avantages financiers plus importants.

Commentaires des partenaires (employeurs) :

« Plus de publicité pour les employeurs au sujet des services offerts en matière de prévention. Cela permettrait aux gens de mieux savoir ce qui leur est offert et de mieux en profiter. »

« Avoir un conseil d'administration efficace et un niveau élevé de professionnalisme au sein du personnel de Travail sécuritaire NB. Tout le monde devrait travailler ensemble. »

« Plus de travail de collaboration entre Travail sécuritaire NB et l'employeur; et encore une fois, plus d'éducation. Je pense que pour l'employé cela permettrait d'améliorer les services, sachant que Travail sécuritaire NB et l'employeur travaillent ensemble. Je pense aussi que l'employeur serait plus satisfait quant à ce qui est indiqué précédemment, parce que Travail sécuritaire NB comprendrait mieux les besoins de l'employeur. »

Rétroaction des partenaires (travailleurs) :

« Meilleure information sur les conséquences possibles des blessures, non seulement sur la santé physique, mais aussi sur l'entreprise dans son ensemble. »

« Traitement plus rapide des demandes. Le client sera beaucoup plus content s'il reçoit son chèque plus vite; c'est mieux pour sa famille et pour tout le monde. »

« Avoir plus de pouvoir pour créer des plans personnalisés et pas forcément avoir des règles strictes appliquées uniformément. »

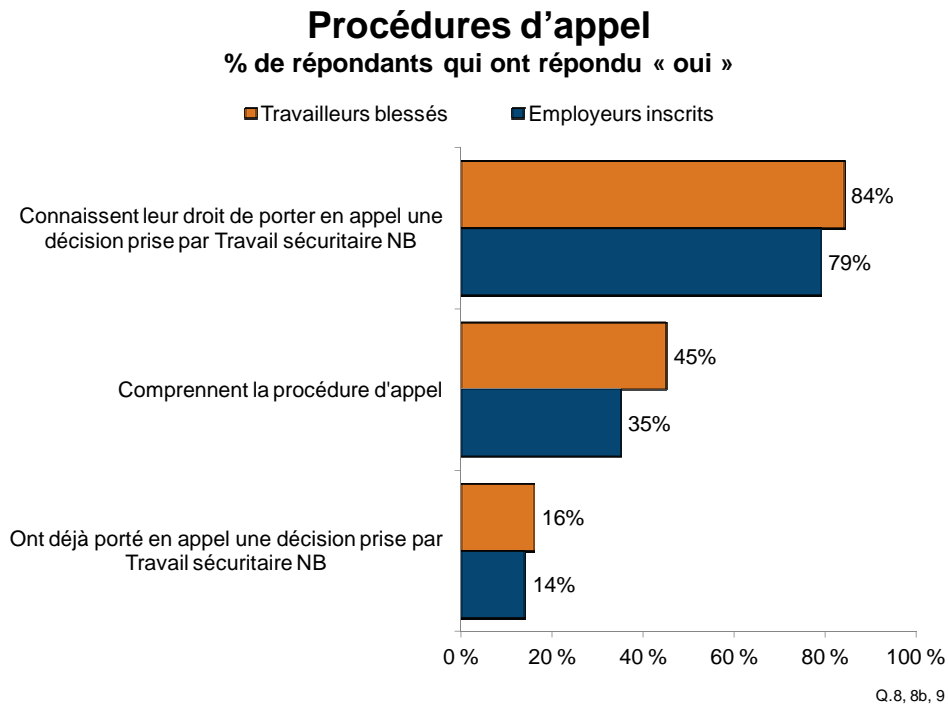
« Je pense qu'ils devraient faire plus en ce qui concerne l'application des mesures d'adaptation. Ils disposent du pouvoir nécessaire pour le faire. Ils pourraient imposer davantage de choses auprès des employeurs. Nous recevons beaucoup de plaintes de personnes devant quitter leur maison pour aller au centre de réadaptation. Il serait préférable d'améliorer l'accès à ce type de service plus près de leur domicile. »



Procédure d'appel

La procédure d'appel reste mal comprise.

La grande majorité des travailleurs blessés et des employeurs inscrits est consciente que les décisions prises par Travail sécuritaire NB peuvent faire l'objet d'un appel. Moins de la moitié de chaque groupe de répondants, toutefois, a indiqué comprendre la procédure en question; de plus, depuis 2010, moins de personnes (dans les deux groupes) savent qu'une telle procédure est possible.



Chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits ayant indiqué avoir fait appel d'une décision, la moitié des travailleurs blessés (50 %) et sept employeurs inscrits sur dix (69 %) se disent satisfaits du délai qu'il a fallu pour obtenir une décision.

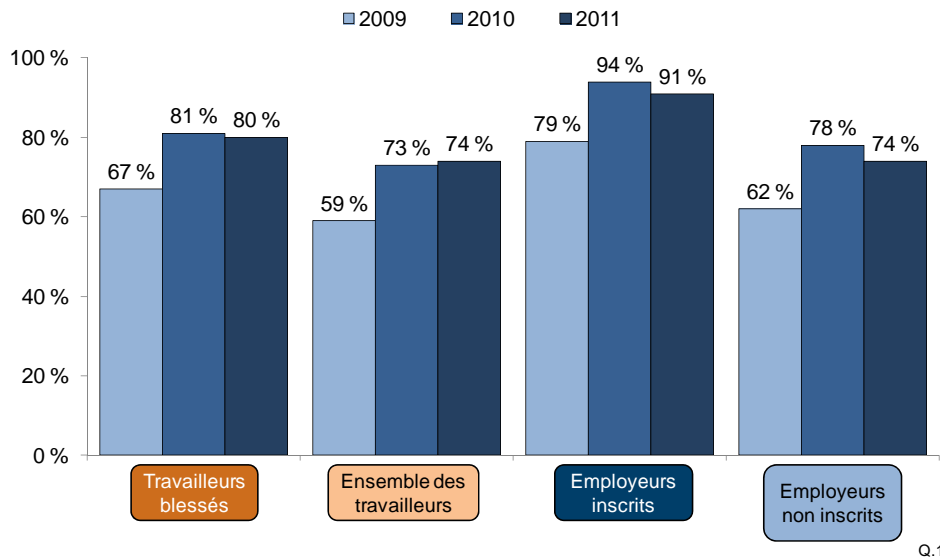
Objectif de sécurité

En général, les attitudes restent les mêmes en ce qui concerne la gravité des accidents du travail, l'efficacité des programmes de sensibilisation et d'éducation, l'attention accordée à la réduction des accidents du travail ainsi que l'inévitabilité de ces accidents.

La proportion des personnes sachant que la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* existe reste stable, et les travailleurs blessés et les employeurs inscrits sont les plus susceptibles de savoir que cette loi existe. Chez les travailleurs en général, les femmes et les personnes de moins de 35 ans sont les moins susceptibles de savoir que la loi en question existe.



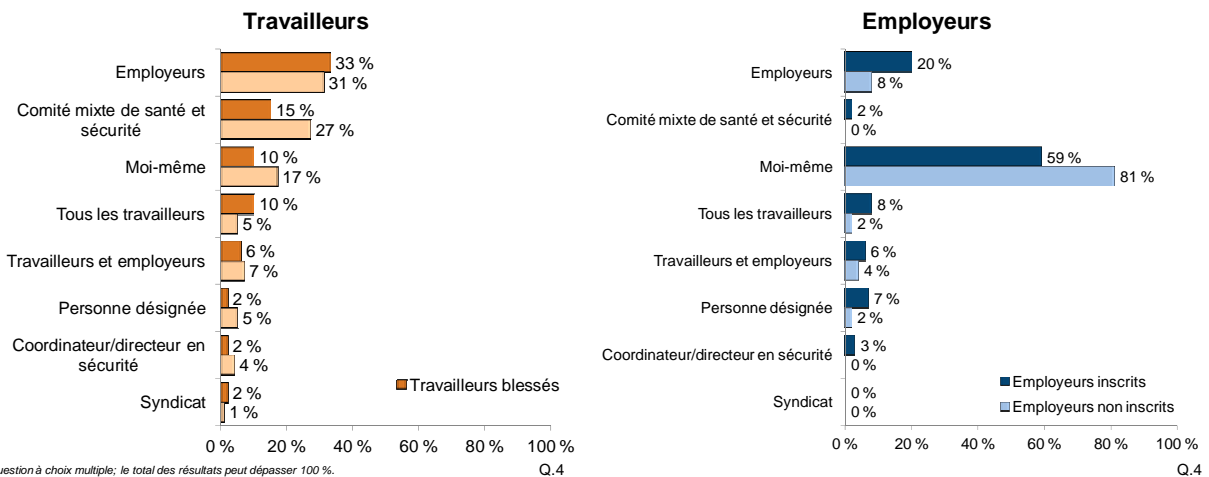
Connaissance de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de ses règlements % de répondants qui ont répondu « oui »



Responsabilité quant à la santé et à la sécurité au travail

En ce qui concerne la responsabilité liée à la santé et à la sécurité au travail, les travailleurs et les employeurs continuent d'avoir des opinions différentes. Même si les travailleurs (à la fois blessés et en général) sont les plus susceptibles d'indiquer que cette responsabilité revient aux employeurs, il s'agit également de la responsabilité du comité mixte de santé et de sécurité au travail, des travailleurs, ou encore des travailleurs ainsi que des employeurs. Selon la plupart des employeurs (à la fois inscrits et non inscrits), la responsabilité liée à la santé et à la sécurité au travail n'appartient qu'à eux.

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



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

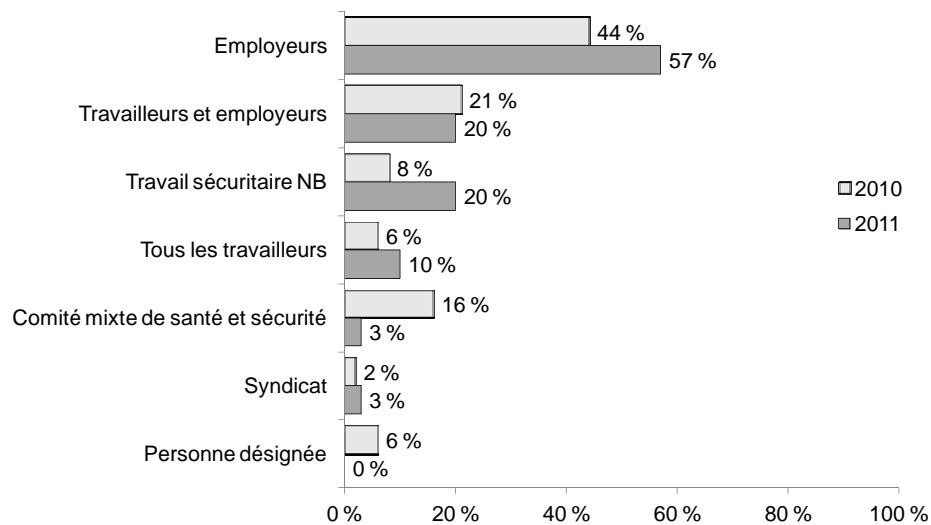


Près de six partenaires sur dix sont d'avis que cette responsabilité revient à l'employeur, et par rapport à 2010, cette opinion a été plus fréquente en 2011. Les partenaires ont également été plus susceptibles, en 2011, d'indiquer Travail sécuritaire NB.

Responsable de la santé et de la sécurité au travail

Réponses spontanées

Partenaires



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

Q.4

Accidents de travail

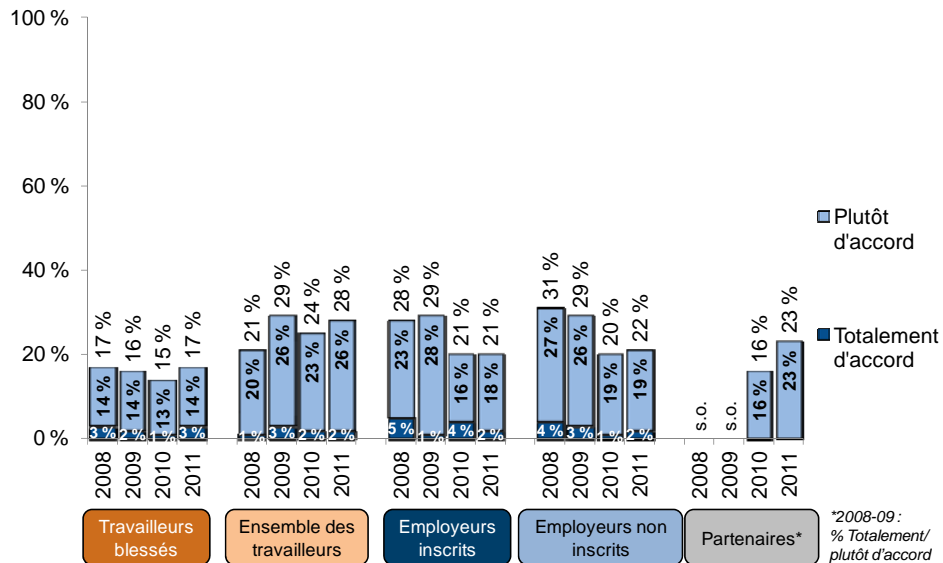
La plupart des travailleurs et des employeurs sont d'accord pour dire que les accidents du travail sont actuellement, au Nouveau-Brunswick, un problème sérieux. Ces résultats correspondent à ceux du sondage de 2010. En particulier, par rapport aux autres groupes, les travailleurs blessés ont moins tendance à être en désaccord avec cette situation.

Les travailleurs blessés sans absence sont plus susceptibles que les autres travailleurs blessés d'être en désaccord avec le fait que les accidents du travail sont un problème grave. Chez les employeurs inscrits, les grandes entreprises sont plus susceptibles que les petites entreprises d'exprimer leur désaccord avec cette affirmation.

Pour chacune des quatre affirmations sur l'objectif de sécurité, on a demandé aux partenaires en désaccord avec l'une de ces affirmations d'expliquer leurs raisons. En voici quelques-unes.



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



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

Q.2a

Rétroaction des partenaires :

« Je pense simplement que grâce au travail de sensibilisation auprès des employeurs et des employés, les accidents sont au minimum. »

« Les employés et les employeurs ont fait des efforts pour améliorer la sécurité au travail. Par exemple, les personnes qui travaillent sur les routes sont protégées avec des barrières (et une remorque les suit). »

« Dans la plupart des secteurs, le nombre d'accidents est plus faible que jamais, compte tenu que certaines choses sont inévitables. »

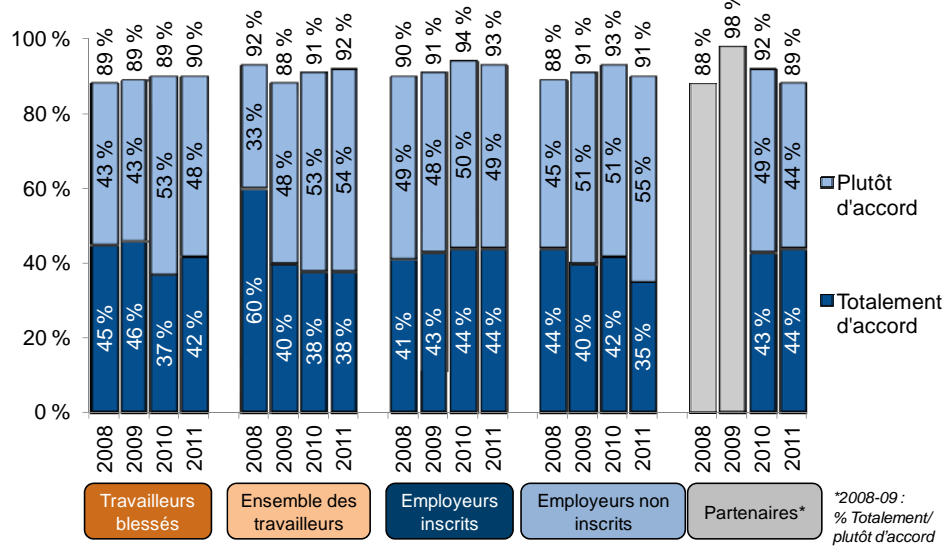
« Si je me base sur mon propre employeur et mon environnement de travail, je ne vois pas cela comme un problème grave. On ne voit pas beaucoup d'informations sur des accidents graves. »

Sensibilisation et éducation du public

Les avis concernant l'effet des programmes de sensibilisation sont stables, avec seulement quelques variations minimales au cours des quatre dernières années. Tous les groupes de répondants sont du même avis.



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



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

Q.2b

Rétraction des partenaires :

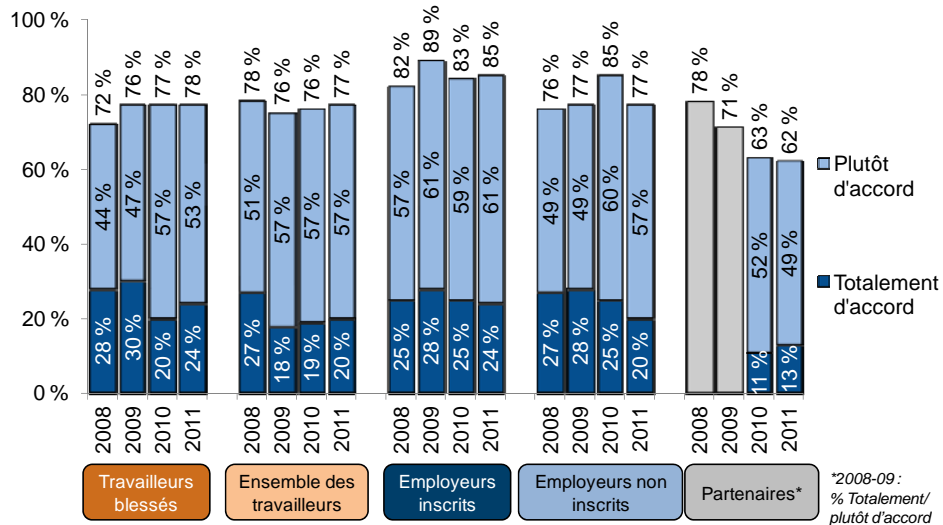
« Le marketing social n'est pas très efficace; il vaut mieux travailler avec le monde des entreprises et les employés. »

Attention accordée à la réduction des accidents au travail

Les employeurs inscrits sont un peu plus susceptibles que les autres groupes de répondants d'être d'accord avec le fait que le Nouveau-Brunswick accorde une *attention adéquate* à la réduction des accidents au travail. La proportion d'employeurs non inscrits étant d'accord avec cette affirmation a diminué depuis l'an dernier. Chez les travailleurs blessés, les clients avec pension sont les moins susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation. Les partenaires sont moins susceptibles que les autres groupes de répondants d'être d'accord avec le fait que l'on accorde suffisamment d'attention à la réduction des accidents de travail.



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



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

Q.2c

Rétroaction des partenaires :

« Je ne pense pas que l'on accorde assez d'attention à ce problème. Par exemple, dans notre secteur, les maisons de soins infirmiers, nous avons le taux de blessures le plus élevé, et la province a supprimé les programmes d'ergonomie. Se demander alors pourquoi les accidents augmentent est contradictoire. »

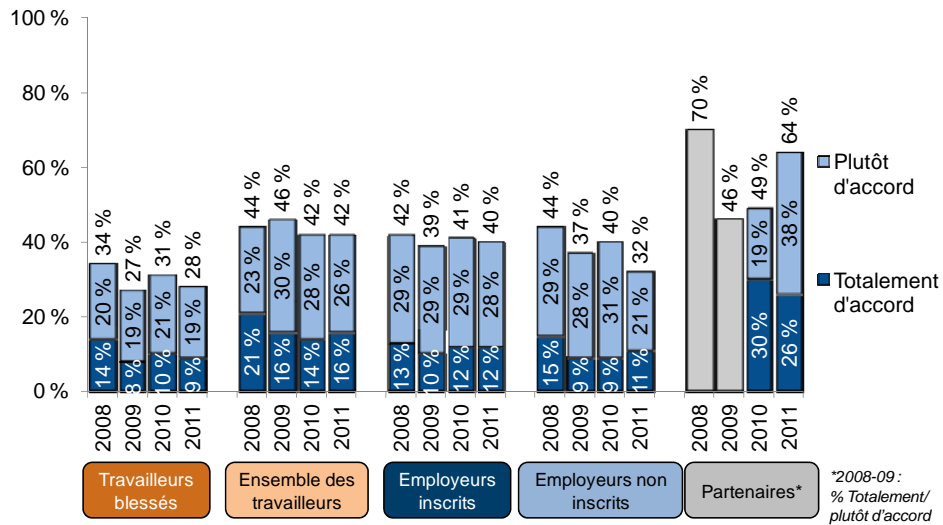
« Je connais des endroits où les accidents sont inévitables, en raison même de leur configuration : il y a des obstacles et des choses un peu partout qui, à un moment où à un autre, conduisent à des accidents. Il y a une place pour tout et tout devrait être à sa place, mais ce n'est pas toujours le cas. »

Accidents de travail

Comme en 2010, selon une minorité de travailleurs et d'employeurs, les accidents de travail **ne sont pas** inévitables. Par rapport aux autres groupes de répondants, les travailleurs blessés sont plus susceptibles de dire que les accidents de travail sont inévitables. Comparativement aux années précédentes, les employeurs non inscrits sont moins susceptibles d'être en désaccord avec cette affirmation. Chez les travailleurs blessés, les plus susceptibles d'être en désaccord avec le fait que les accidents du travail sont inévitables, sont les travailleurs blessés sans absence, ceux qui ne sont pas retournés au travail, les travailleurs avec perte régulière de revenus ainsi que les conjoints survivants. Pour l'ensemble des travailleurs, ceux dont le revenu du ménage ou le niveau d'éducation est supérieur, ainsi que les travailleurs de moins de 55 ans, sont plus susceptibles que les autres d'être en désaccord avec le fait que les accidents de travail sont inévitables. Chez les employeurs inscrits, les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels sont beaucoup plus susceptibles que les employeurs cotisés annuellement d'être en désaccord avec le fait que les accidents de travail sont inévitables. En outre, les grandes entreprises sont plus susceptibles que les petites entreprises d'exprimer leur désaccord avec cette affirmation.



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



*2008-09 : % Totalement/ plutôt d'accord
Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.2d

Rétroaction des partenaires : (À propos des raisons pour lesquelles les accidents du travail sont inévitables)

« Il arrive que les gens glissent et tombent. Nous pouvons tout faire pour éliminer les accidents, nous pouvons minimiser les risques, mais un accident, ça peut arriver. » On peut réduire le plus possible les risques. »

« Il y aura toujours des accidents; par exemple trébuché sur un tiroir, Les microtraumatismes répétés en fonction du travail qu'ils font et que les gens vieillissent. »

« Les accidents sont inévitables, mais il faut réduire leur nombre. Idéalement, nous devrions vivre dans un monde sans accidents, mais je ne pense pas que c'est possible. »

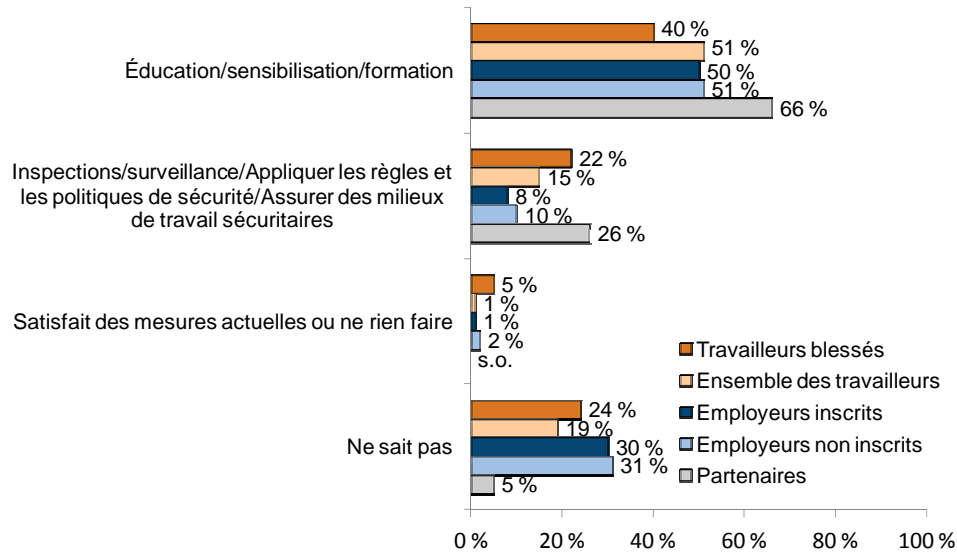
Améliorations en matière de sécurité au travail

Pour améliorer la sécurité au travail, tous les groupes de répondants ont d'abord fait des suggestions liées à la sensibilisation. Les partenaires demeurent plus susceptibles que les autres groupes d'indiquer que ces types d'initiatives sont essentiels. Chez les travailleurs blessés, les clients en ILD sont plus susceptibles que les autres de suggérer des inspections ou une surveillance. Les clients avec pension ou les conjoints survivants ont été plus susceptibles que les autres de ne pas donner d'avis à ce sujet. Les grands employeurs sont plus susceptibles d'indiquer les initiatives de sensibilisation ou de formation, tandis que les petits employeurs sont plus susceptibles de ne pas donner d'avis à ce sujet.



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

Réponses spontanées



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

Q.3

Rétroaction des partenaires :

« Accroître la sensibilisation - le site Web de Travail sécuritaire offre beaucoup d'informations intéressantes, mais il faudrait faire davantage pour promouvoir ce site, et en faire plus pour les employeurs, comme des formations sur le traitement des réclamations, le retour au travail et la gestion des cas. »

« Je pense qu'il faut un meilleur processus de mise en application, plus de responsables de la vérification de la conformité qui se rendent sur les lieux de travail pour faire des inspections et s'assurer que les gens travaillent en toute sécurité. »

Objectif d'équilibre

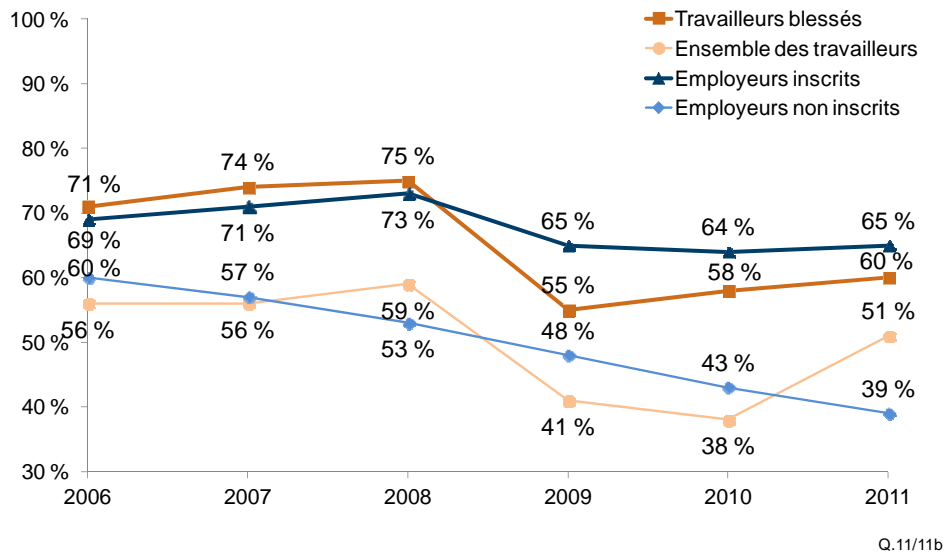
Travail sécuritaire NB pourrait améliorer, chez les groupes de répondants, les perceptions liées à l'ensemble des attributs associés à l'objectif d'équilibre.

Montant des indemnités de remplacement du revenu

Selon les travailleurs blessés et les employeur inscrits, les montants des indemnités de remplacement du revenu accordées aux travailleurs blessés sont davantage perçues comme étant raisonnables, ce qui n'était pas du tout le cas en 2009. La tendance à la baisse, cependant, se poursuit chez les employeurs non inscrits. Après deux années de baisse, les travailleurs en général ont été plus susceptibles en 2011 d'exprimer un avis favorable sur le montant des indemnités de remplacement du revenu accordées aux travailleurs blessés.



**Le montant des prestations de remplacement du revenu
offert aux travailleurs blessés est raisonnable**
% de répondants se disant totalement ou plutôt d'accord

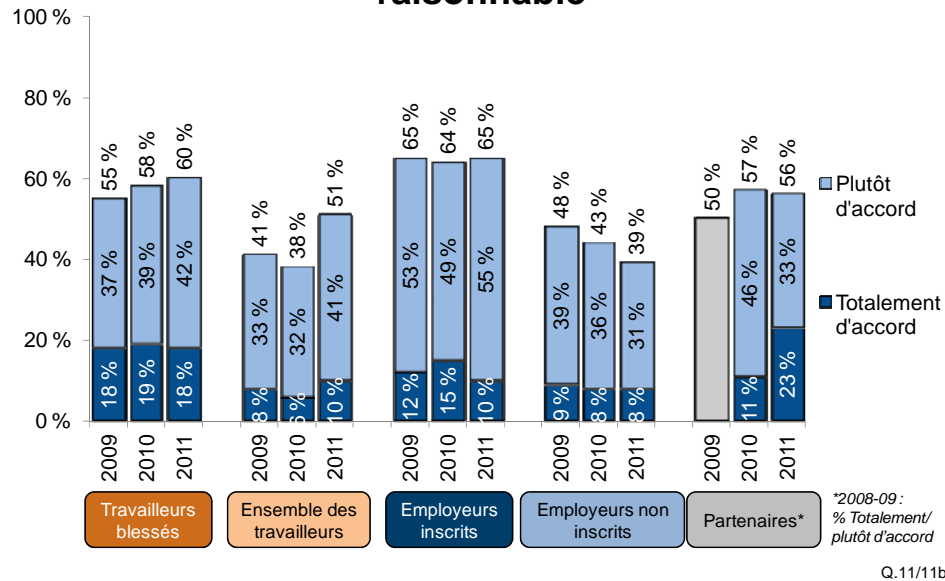


Par rapport à d'autres groupes de répondants, les travailleurs blessés sont moins d'accord avec le fait que le montant de ces indemnités est raisonnable, dans une proportion de trois sur dix. Chez les travailleurs blessés, l'avis selon lequel les indemnités de remplacement du revenu *ne sont pas* raisonnables prédomine chez les clients avec perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins, clients en ILD ou avec prestations de retraite, ainsi que chez ceux qui ne sont pas encore retournés au travail. Chez les travailleurs en général et les employeurs (inscrits et non inscrits), beaucoup ont indiqué ne pas savoir.



Selon près de six partenaires sur dix, les indemnités de remplacement du revenu sont raisonnables. Voici quelques commentaires des partenaires qui ne sont pas d'accord avec cette affirmation.

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



Rétroaction des partenaires :

« Ces indemnités ne sont pas du tout ajustées au coût de la vie - il faut faire tout un ajustement pour s'adapter à cette perte de revenu. »

« En vertu de certaines conventions collectives, les travailleurs reçoivent 100 %; certains travailleurs sont donc dissuadés de recevoir moins. »

Taux de cotisation

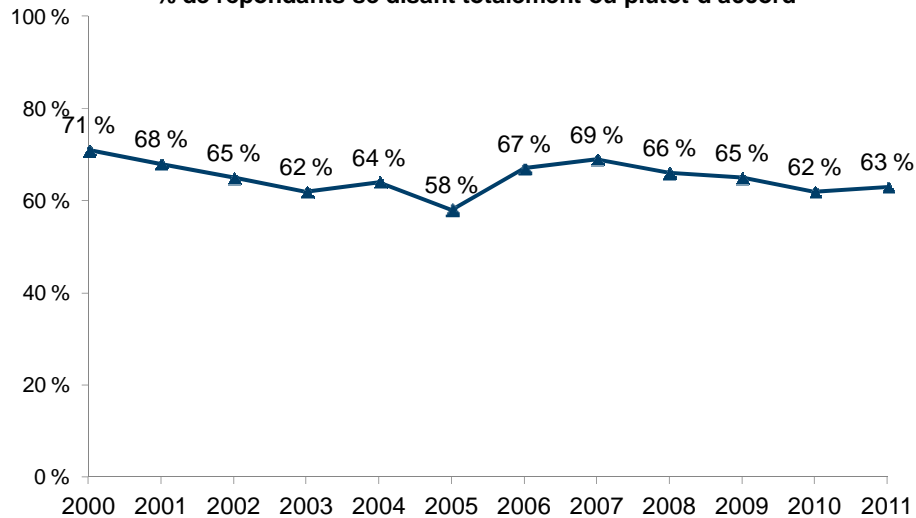
Un peu plus de six employeurs sur dix sont d'avis que les taux de cotisation qu'ils versent à Travail sécuritaire NB sont raisonnables. Après une baisse en 2007 et en 2010, l'opinion à ce sujet est restée stable en 2011.



Les cotisations payées à Travail sécuritaire NB sont raisonnables

Employeurs inscrits

% de répondants se disant totalement ou plutôt d'accord



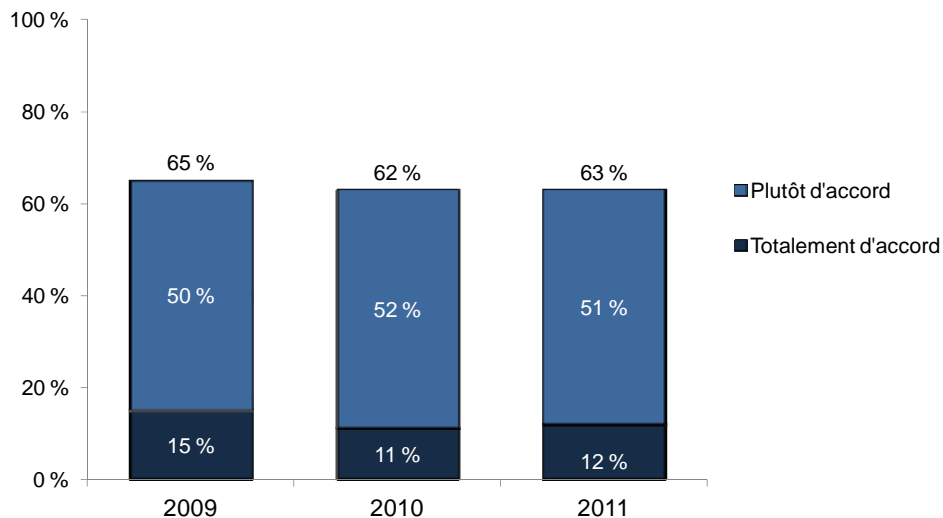
Puisque les chiffres sont arrondis, il se peut que le total des pourcentages « totalement satisfait » et « plutôt satisfait » ne donne pas le même résultat que le pourcentage total des répondants satisfaits.

Q.11a

Le nombre relatif de personnes entièrement du même avis (12 %, en hausse de 1 point de pourcentage depuis 2010) et plutôt du même avis (51 %, en baisse de 1 point de pourcentage), reste pratiquement inchangé par rapport à 2010. Les employeurs cotisés mensuellement selon les salaires réels sont plus susceptibles que les employeurs cotisés annuellement d'être en désaccord avec le fait que leurs taux de cotisation sont raisonnables. Les grands employeurs sont moins susceptibles que les petits ou moyens employeurs d'être d'avis que les taux de cotisation sont raisonnables.

Les cotisations payées à Travail sécuritaire NB sont raisonnables

Employeurs inscrits



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

Q.11a

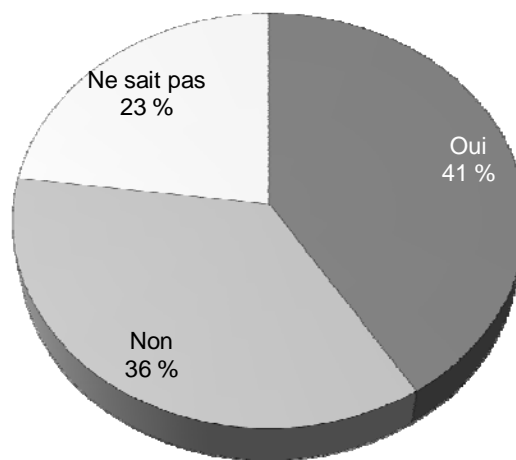


Les partenaires devaient également donner leurs impressions (oui/non plutôt qu'une échelle) sur ce que pensent les employeurs des taux de cotisation qu'ils versent. Selon quatre partenaires sur dix, les employeurs pensent que leurs taux de cotisation sont raisonnables, ce qui est stable par rapport à 2010. Les perceptions des partenaires restent inférieures aux opinions réelles des employeurs inscrits.

Il est important de noter qu'environ un quart des partenaires n'a pas pu donner d'opinion définitive à ce sujet. Selon quatre partenaires sur dix, les taux de cotisation sont raisonnables.

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

Partenaires



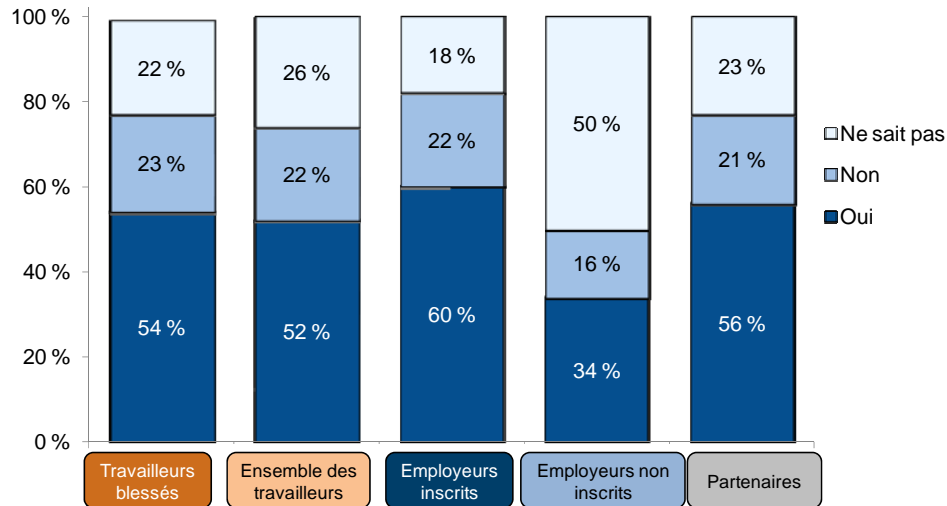
Q.12c

Équilibre des prestations et des taux

Selon au moins la moitié des travailleurs blessés, des travailleurs en général, des employeurs inscrits et des partenaires, Travail sécuritaire NB arrive à créer un équilibre entre les meilleures *prestations possible accordées aux travailleurs blessés, à partir des taux de cotisation les plus faibles possible imposés aux employeurs*. Les employeurs non inscrits sont le moins d'accord avec cette affirmation, et le pourcentage des répondants ne s'étant pas exprimé à ce sujet est élevé. Par rapport à 2010, les travailleurs en général ont été plus enclins à croire que Travail sécuritaire NB arrive à créer un équilibre entre les prestations et les taux de cotisation. Une fois les réponses « ne sait pas » exclues, au moins les deux tiers de chaque groupe de répondants sont d'avis que Travail sécuritaire NB arrive à créer un équilibre entre les meilleures prestations possible accordées aux travailleurs blessés et les taux de cotisation les plus bas possible imposés aux employeurs.



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



Q.12a

Rétroaction des partenaires :

« J'entends toujours les employeurs dire que Travail sécuritaire NB leur demande beaucoup d'argent. »

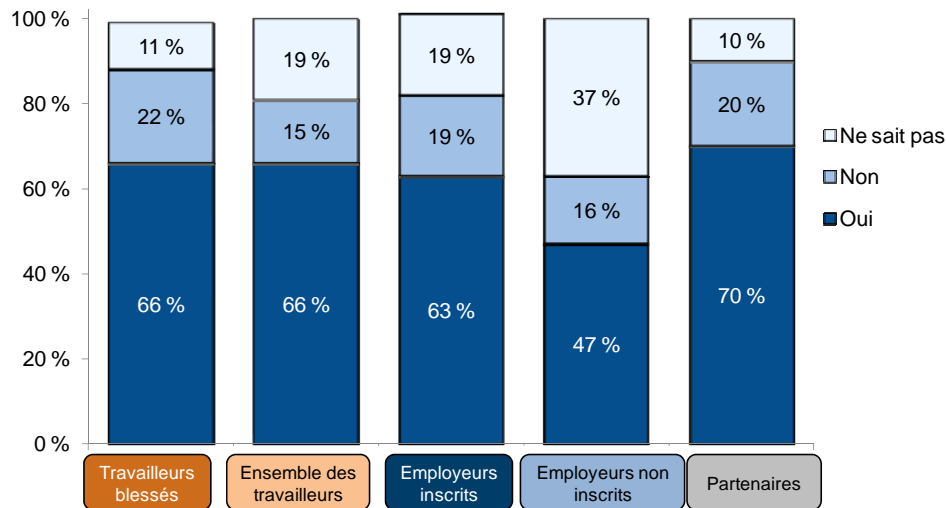
« Ces taux sont basés sur mon autre emploi - ce sont les primes les plus élevées dans l'industrie, et nous n'avons jamais fait de réclamations. » Je pense que le calcul devrait être basé sur le salaire moyen ainsi que sur une évaluation des risques. »

Responsabilité envers les partenaires

Au moins six travailleurs, employeurs inscrits et partenaires sur dix sont d'avis que Travail sécuritaire NB fait preuve de responsabilité à l'égard des partenaires. En revanche, un peu moins de la moitié des employeurs non inscrits est d'accord avec cette affirmation. Une proportion importante de chaque groupe de répondants (allant de 11 % à 37 %) n'a pas pu répondre à cette question. En excluant les réponses « ne sait pas », au moins les trois quarts de chaque groupe de répondants sont d'accord avec cette affirmation.



Travail sécuritaire NB rend compte auprès des partenaires du Nouveau-Brunswick



Q.12b

Rétroaction des partenaires :

« Ils font taire tout ce qui sort de la commission, et le conseil d'administration n'est pas libre de dire aux gens ce qui se passe. »

« Je ne crois pas qu'il y ait suffisamment de transparence au sein de l'organisation et dans les rapports faits au gouvernement. »

Objectif en matière de retour au travail

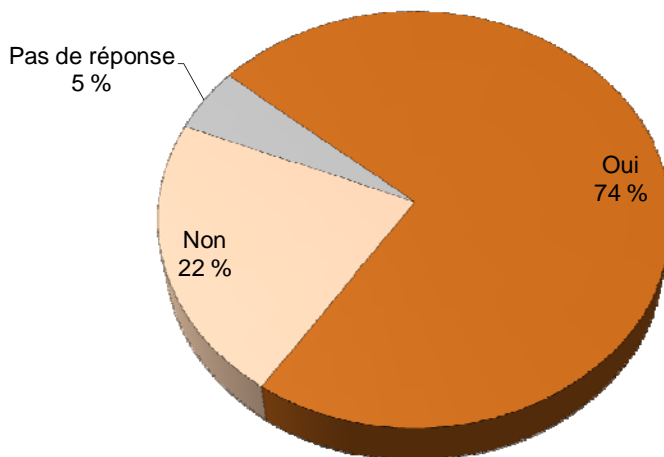
Pour les travailleurs et les employeurs, Travail sécuritaire NB pourrait davantage aider les travailleurs qui retournent au travail en améliorant l'accès aux traitements, les programmes d'aide liés aux nouveaux emplois ainsi que les programmes d'éducation et de formation.

On a demandé aux travailleurs blessés et aux employeurs inscrits de répondre à une série de questions liées à l'objectif de Travail sécuritaire NB en matière de retour au travail : évaluation des services de réadaptation, de recherche d'emploi, de gestion des réclamations, ainsi que des obligations et des exigences relatives aux lois en vigueur.

Les trois quarts des travailleurs blessés interrogés sont retournés au travail après leur dernier accident, ces résultats étant les mêmes qu'en 2010. La perspective d'un retour au travail ou de trouver un autre emploi varie considérablement selon les groupes démographiques. Les travailleurs blessés plus âgés et ceux dont les niveaux de revenu du ménage ou d'éducation sont inférieurs, sont moins susceptibles que les autres d'avoir indiqué être retournés au travail.



Reprise du travail après la plus récente blessure Travailleurs blessés



Q.15a

Satisfaction quant à la gestion des réclamations

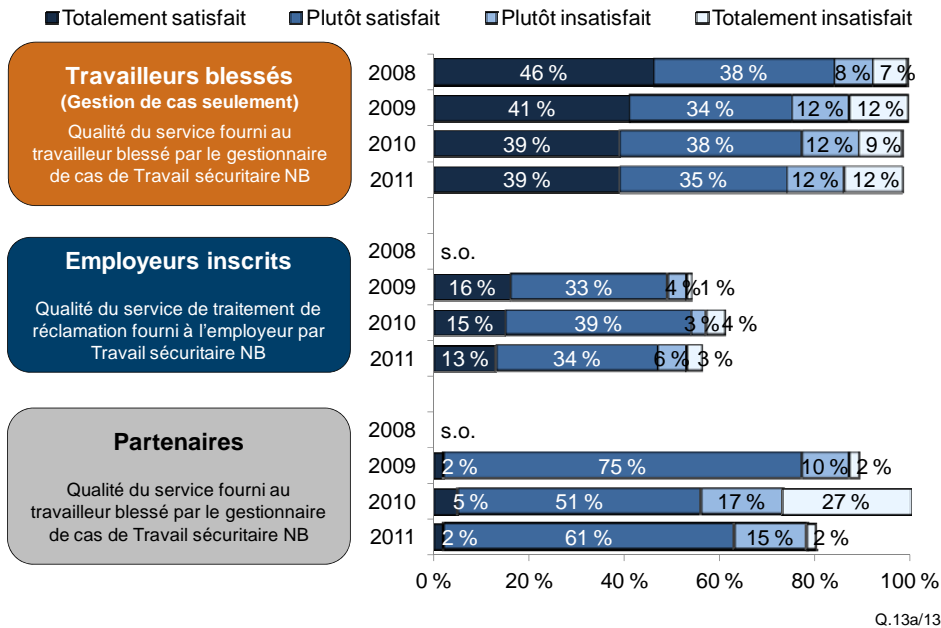
La plupart des travailleurs blessés avec gestion de cas sont généralement satisfaits des services fournis par leur gestionnaire de cas. Le niveau d'insatisfaction à l'égard des services de gestion des cas est plus élevé chez les clients en ILD que chez les clients avec perte régulière de revenus, ainsi que chez ceux qui actuellement ne travaillent pas et ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 30 000 \$.

Les partenaires sont plus critiques que les travailleurs blessés dans leur évaluation de la gestion des réclamations : seulement un peu plus de six sur dix ont indiqué que les travailleurs blessés étaient satisfaits.

Peu d'employeurs inscrits ont des problèmes avec Travail sécuritaire NB quant à la gestion des réclamations (les perceptions des partenaires quant aux services fournis aux employeurs inscrits n'ont pas été évaluées), et une minorité importante n'a pas été en mesure de donner une opinion définitive à ce sujet (44 %).



Satisfaction à l'égard de la gestion des réclamations de Travail sécuritaire NB



Rétroaction des partenaires :

« Je pense que lorsque vous êtes à la maison, blessé, sans argent pour mettre du pain sur la table, la charge de travail des gestionnaires de cas n'est pas votre problème; vous voulez simplement que votre situation soit réglée. »

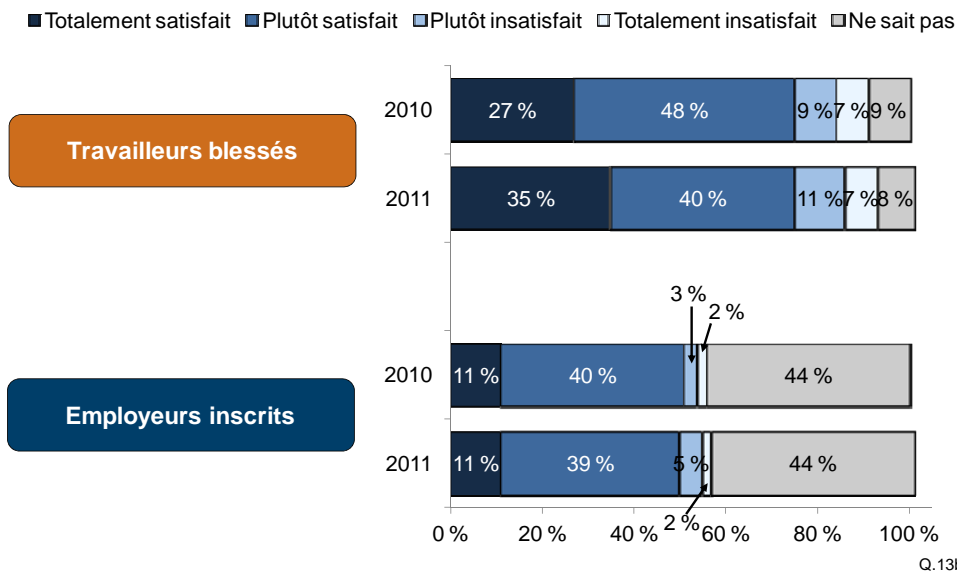
« Les travailleurs blessés ont l'impression que les gestionnaires de cas se préoccupent davantage des besoins des employeurs et de maintenir leurs coûts à un faible niveau, plutôt que de la situation des travailleurs blessés. »

Satisfaction à l'égard de services de retour au travail

Les travailleurs blessés sont très satisfaits des services de retour au travail, et la probabilité d'être "entièrement" satisfait a augmenté en 2011. Une importante minorité d'employeurs inscrits n'a pas donné d'avis à ce sujet, mais ceux qui l'ont fait sont généralement satisfaits.



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

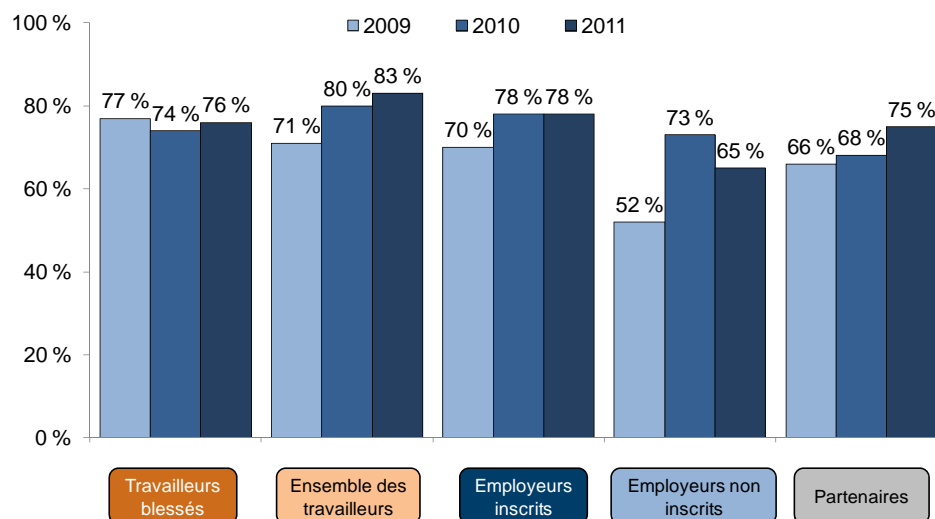


Niveau de connaissance lié à la Loi sur les droits de la personne

Le nombre de répondants sachant que les employeurs sont tenus de s'adapter aux besoins d'un employé accidenté et invalidé demeure élevé, et à l'exception des employeurs non inscrits, ce niveau de connaissance est resté stable ou a augmenté en 2011. On a demandé aux partenaires de dire ce qu'elles pensaient du niveau de connaissance des employeurs à ce sujet. Leurs impressions sont semblables à celles des employeurs.

Connaissance du fait que, en vertu de la Loi sur les droits de la personne, les employeurs ont l'obligation d'accommoder les travailleurs blessés ayant une incapacité temporaire ou permanente

% de répondants qui ont répondu « oui »

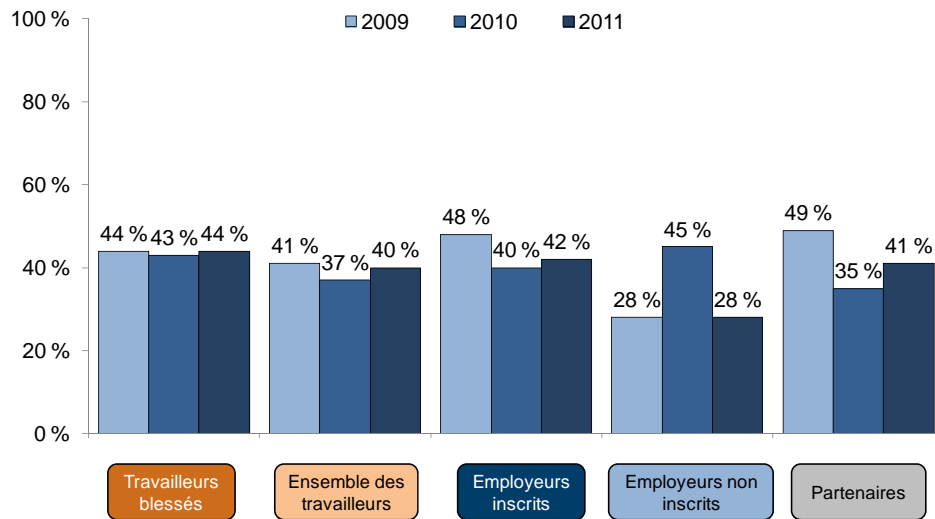


Q.15b/15a



Le niveau de connaissance global est inférieur en ce qui concerne les obligations de réembauche en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, c'est-à-dire que les employeurs ayant au moins 10 salariés sont tenus de conserver un emploi pour les accidentés du travail, pendant un maximum de deux ans. Après une augmentation significative en 2010, le niveau de connaissance des employeurs non inscrits a diminué en 2011; et ce groupe est le moins susceptible d'indiquer avoir une bonne connaissance des obligations des employeurs à cet égard. Les opinions des partenaires sont semblables à celles des employeurs inscrits.¹¹

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



Q.15c/15b

Suggestions

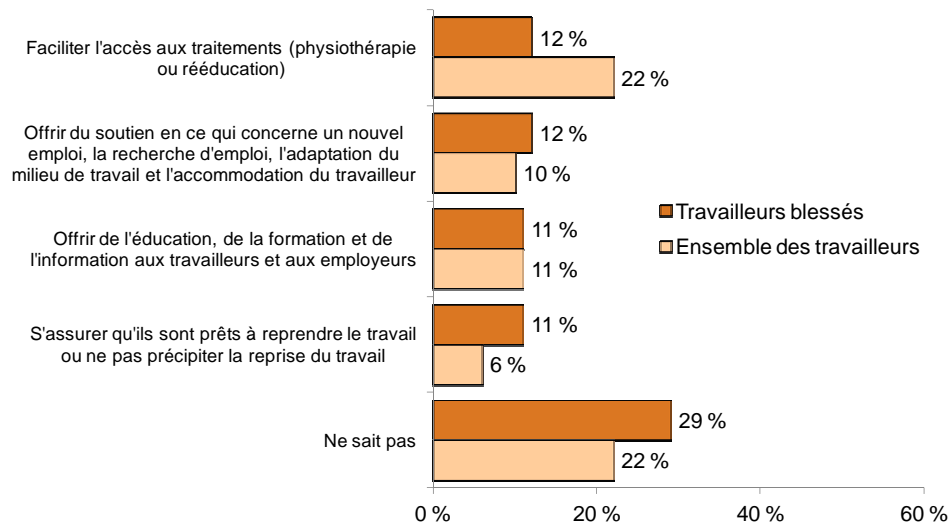
Lorsqu'on a demandé aux travailleurs blessés *de quelle manière* Travail sécuritaire NB pourrait les aider à retourner au travail, ceux-ci ont fait quatre suggestions selon une fréquence à peu près égale : favoriser l'accès à des traitements, offrir des services de recherche d'emploi ou de réintégration dans le monde du travail, offrir des programmes de formation aux travailleurs blessés ou aux employeurs, et s'assurer que les travailleurs blessés ne retournent pas travailler avant d'être prêts. Les travailleurs en général, quant à eux, sont les plus susceptibles d'indiquer l'accès à des traitements.

¹¹ Remarque : l'industrie de la construction fait exception à cette règle, car celle-ci est assujettie aux règles et aux pratiques en matière de recrutement et d'affectation de chaque métier, le cas échéant, ainsi qu'à l'existence d'un chantier et d'un poste au moment où le travailleur est en mesure de reprendre le travail.



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

Réponses spontanées – Travailleurs



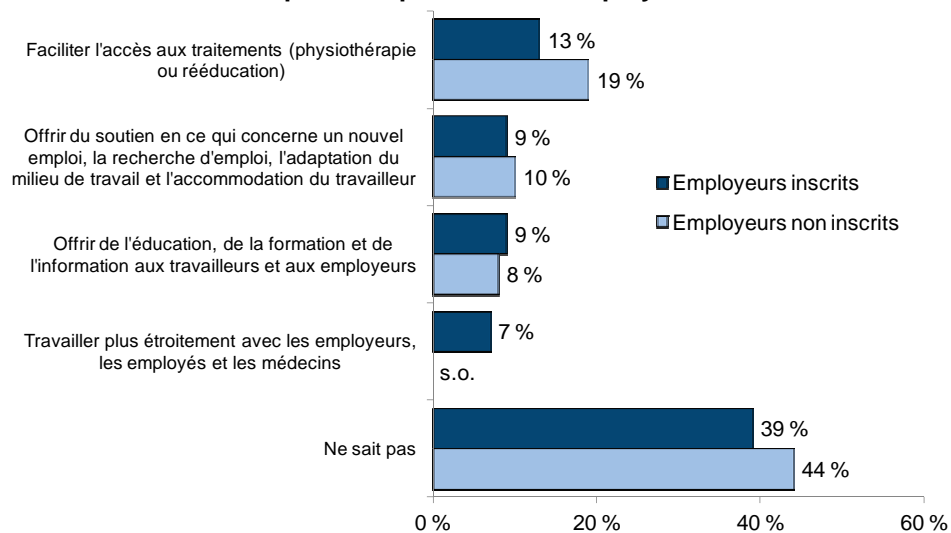
*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.16

Les suggestions des employeurs sont semblables à celles des travailleurs. Favoriser l'accès au traitement a été la suggestion la plus fréquemment faite par les employeurs. Viennent ensuite les services de recherche d'emplois, l'éducation et la formation, ainsi qu'une collaboration plus étroite avec les parties concernées.

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

Réponses spontanées – Employeurs



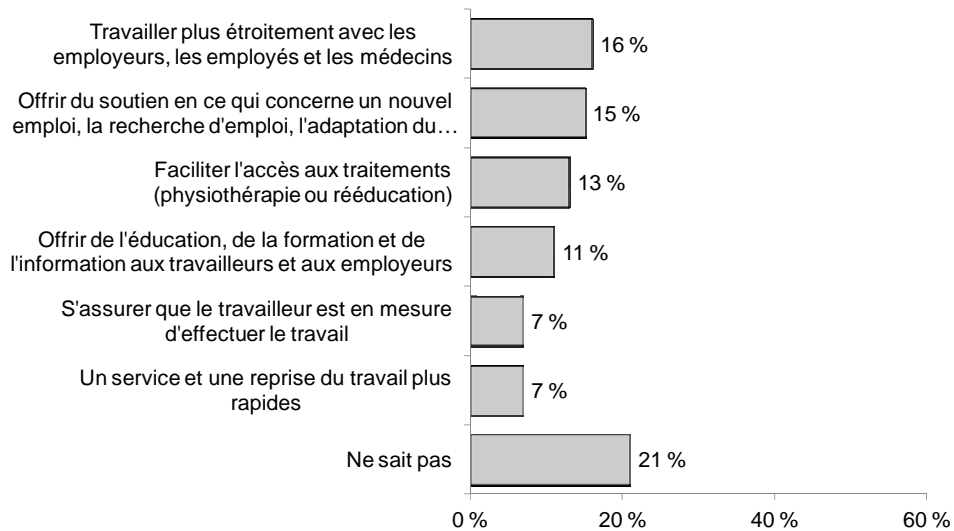
*Question à choix multiple; le total des résultats peut dépasser 100 %.

Q.16



Les principales suggestions des partenaires sont les suivantes : collaboration plus étroite avec les différentes parties, fournir de l'aide pour chercher un nouvel emploi, fournir de l'aide pour avoir accès à des traitements, ainsi qu'offrir des programmes d'éducation et de formation.

La chose la plus importante que Travail sécuritaire NB pourrait faire pour aider les travailleurs blessés à reprendre le travail
Réponses spontanées – Partenaires



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

Q.16

Commentaires des partenaires (employeurs) :

« Faire en sorte que l'employeur soit au courant et prêt. »

Rétroaction des partenaires (travailleurs) :

« Gestion des attentes, s'assurer que l'employé comprend bien ce qui se passe; l'employé et l'employeur sont bien au courant. »

« Faire en sorte que l'employé est en mesure de retourner au travail, qu'il est capable de faire son travail, de retourner progressivement au travail. »

« Après un accident, il devrait y avoir un suivi auprès du travailleur pour voir comment le retour au travail se déroule. Ce serait presque comme une enquête, avec par exemple des appels pour poser 3 ou 4 questions. Le travailleur en question sentirait qu'on l'aide véritablement. »

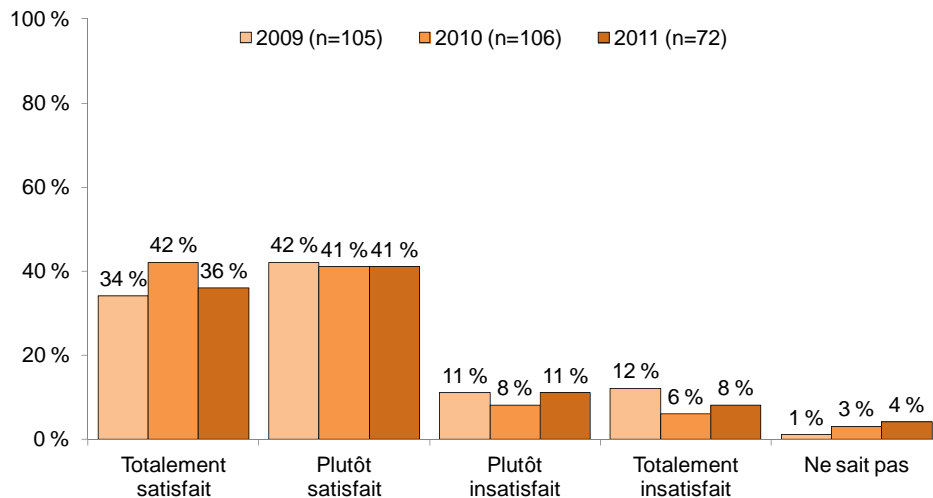


Centre de rééducation professionnelle (CRP)

Chez les travailleurs blessés qui *ont eu* recours aux programmes ou aux services du CRP au cours de la dernière année, près de huit sur dix ont indiqué être satisfaits. Il y a eu, par rapport à 2010, une baisse dans la proportion des travailleurs entièrement satisfaits des programmes ou des services du CRP. Le niveau de satisfaction est le plus élevé parmi ceux qui gagnent le plus et ceux qui sont actuellement employés.

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

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



Q.18

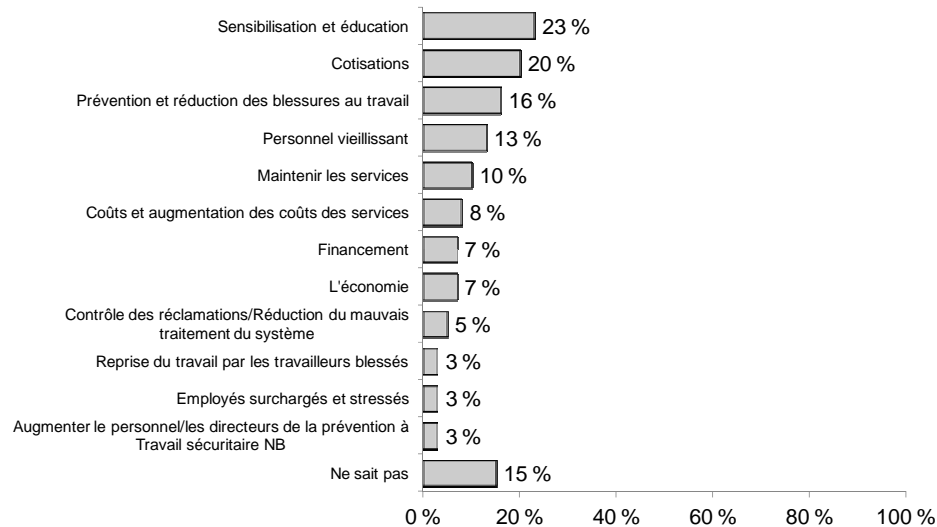
Aspect le plus important

On a demandé aux partenaires d'indiquer quel est l'aspect le plus important pour Travail sécuritaire NB au cours des cinq prochaines années. Plusieurs éléments sont ressortis, les plus fréquents étant la sensibilisation et l'éducation, les taux, la prévention ou la réduction des accidents de travail, ainsi que le vieillissement de la main-d'œuvre.



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

Réponses spontanées – Partenaires



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

Q.51

Rétroaction des partenaires (employeurs) :

« L'éducation, à la fois pour les employeurs et les employés. Ainsi, les gens seraient mieux en mesure de savoir ce qui existe, quelles sont leurs responsabilités, Certains services ne peuvent pas être complètement utilisés si les gens ne savent pas qu'ils existent. »

« Maîtrise des coûts - Les coûts sont un vrai problème pour les employeurs. Si on n'utilise pas l'argent pour ce qui est important, cela pourrait avoir des conséquences sur l'aide que reçoivent les travailleurs blessés. Je pense qu'il s'agit d'être conscient des coûts de ce que vous faites, avoir une stratégie et rechercher des façons d'être plus efficace. »

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

Pour les fins de la présente analyse, les clients avec pension et les conjoints survivants¹² ont été regroupés avec les demandeurs d'ILD. L'analyse suivante détaille les écarts statistiquement significatifs entre les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants (n = 232) et tous les autres travailleurs blessés (c'est-à-dire les répondants sans absence, les clients avec perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins, les clients « premier et final » et les clients avec perte régulière de revenus) (n=545). Un test de signification statistique a été mené sur toutes les questions fermées du sondage afin de comparer ces deux groupes de répondants en vue de déterminer s'il existait un écart statistiquement significatif d'opinion. Les tests de signification statistique permettent

¹² Bien que pour la présente analyse les conjoints survivants aient été regroupés avec les autres prestations à plus long terme, leur expérience quant à Travail sécuritaire NB diffère de celles des autres clients de ce groupe.



souvent d'obtenir un grand nombre d'écarts statistiquement significatifs, puisque l'on teste chaque catégorie de réponse correspondant à une question. Pour les fins de l'analyse, la discussion repose uniquement sur les écarts statistiquement significatifs des réponses des niveaux les plus élevés (c.-à-d. totalement ou plutôt d'accord, totalement ou plutôt au courant, totalement ou plutôt satisfait) et des réponses « oui ».¹³

Indice de satisfaction

Le groupe des répondants réclamant l'invalidité à long terme, des répondants touchant une pension et des conjoints survivants reste moins susceptible que les autres travailleurs blessés d'être satisfait de certains aspects des services. Plus particulièrement, l'indice de satisfaction des répondants du groupe susmentionné est de 74 %, c'est-à-dire plus faible que les autres travailleurs blessés (80,7 %), ce qui représente un écart statistiquement significatif.

Les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont également moins enclins à être satisfaits que les autres travailleurs blessés pour certains éléments de l'ISC. La possibilité existe donc, pour Travail sécuritaire NB, d'améliorer la satisfaction de ces clients en examinant les services qui leur sont offerts.

Remarque : le tableau suivant indique les domaines où il existe un écart statistiquement significatif entre les clients réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension, les conjoints survivants ainsi que les autres travailleurs blessés. Chaque élément de ce tableau indique un écart statistique entre les demandeurs à long terme et les autres travailleurs blessés.

(% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
	Indice de satisfaction de la clientèle (ISC)	74 %
20a. Compréhension des besoins	68 %	83 %
20b. Équité dans le traitement des réclamations	75 %	86 %
20c. Gestion efficace des problèmes	71 %	83 %
20d. Exactitude des informations reçues	80 %	88 %
20e. Montant des prestations reçues	65 %	81 %
20f. Tenir au courant et à jour	77 %	82 %
20h. Volonté d'être à l'écoute	74 %	85 %
20j. Niveau de respect témoigné	77 %	88 %
20k. Compétence	80 %	88 %
20i. Professionnalisme	80 %	88 %

¹³ L'Annexe A présente plus en détail la nature exacte des tests statistiques.



Indice du niveau de connaissance

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

A l'inverse, il n'existe pas d'écart statistiquement significatif entre les deux groupes pour ce qui est des frais médicaux approuvés, des services de rééducation et des services de prévention des accidents.

Remarque : le tableau suivant indique les aspects pour lesquels il existe un écart statistiquement significatif entre les clients réclamant l'invalidité à long terme et les autres travailleurs blessés. Chaque élément de ce tableau indique un écart statistique entre les demandeurs à long terme et les autres travailleurs blessés.

(% des répondants se disant totalement ou plutôt au courant)	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
Indice du niveau de connaissance (INC)	76 %	76,8 %
7a. Travail sécuritaire NB indemnise les travailleurs pour la perte de salaire	80 %	85 %
7c. Travail sécuritaire NB offre aux travailleurs blessés des services de retour au travail	79 %	73 %
7f. Travail sécuritaire NB fait des inspections sur la santé et la sécurité au travail	65 %	74 %

Appels

En ce qui concerne les appels, les répondants réclamant l'invalidité à long terme, les répondants touchant une pension et les conjoints survivants sont plus susceptibles que les autres travailleurs blessés de connaître leur droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB. Ce groupe est beaucoup plus susceptible que les autres travailleurs blessés d'avoir fait appel d'une décision, et plus susceptible d'indiquer comprendre la procédure d'appel.



% des répondants ayant répondu « oui »	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
8. Vous connaissez votre droit de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB à l'égard de votre réclamation ou de votre dossier	89 %	82 %
8b. Vous avez déjà porté en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB à l'égard de votre réclamation ou de votre dossier	46 %	8 %
9. Comprenez-vous la procédure d'appel d'une décision?	63 %	40 %



Autres mesures

Remarque : le tableau suivant indique les aspects pour lesquels il existe un écart statistiquement significatif entre les clients réclamant l'ininvalidité à long terme et les autres travailleurs blessés.

Services	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
19. Qualité générale des services fournis par Travail sécuritaire NB (% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	75 %	82 %
13a. Qualité du service offert par le gestionnaire de cas (% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	59 %	78 %
13b. Qualité des services liés aux programmes et aux services en matière de retour au travail (% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	68 %	77 %
6. Connaissance des programmes et des services qu'offre Travail sécuritaire NB (% des répondants se disant totalement ou plutôt au courant)	47 %	66 %
23a. A été rappelé dans les 24 heures (demandeurs réclamant l'invalidité de longue durée ou ayant reçu des prestations pour perte de revenus seulement) (% des répondants ayant répondu « non »)	31 %	26 %
23b. A reçu des versements réguliers après l'acceptation de la réclamation (demandeurs réclamant l'invalidité de longue durée ou ayant reçu des prestations pour perte de revenus seulement) (% des répondants ayant répondu « oui »)	97 %	89 %
23c. Se voir assigner une personne en particulier (demandeurs réclamant l'invalidité de longue durée ou ayant reçu des prestations pour perte de revenus seulement) (% des répondants ayant répondu « oui »)	76 %	90 %



Retour au travail	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
15a. Êtes-vous retourné au travail après votre dernière blessure? (% des répondants ayant répondu « oui »)	39 %	83 %
15b. Devoir de l'employeur de répondre aux besoins des travailleurs blessés qui sont invalidés de façon temporaire ou permanente (% des répondants ayant répondu « oui »)	67 %	78 %
Équilibre	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
11. Le montant des indemnités de remplacement du revenu est raisonnable. (% des répondants se disant totalement ou plutôt d'accord)	52 %	62 %
12a. Travail sécuritaire NB parvient à fournir les meilleures indemnités possible à partir des niveaux de cotisation les moins élevés possible (% des répondants ayant répondu « oui »)	60 %	73 %
12b. Travail sécuritaire NB fait preuve de responsabilité à l'égard des partenaires (% des répondants ayant répondu « oui »)	65 %	77 %
Sécurité	Répondants réclamant l'invalidité à long terme, répondants touchant une pension et conjoints survivants	Autres travailleurs blessés
2d. Les accidents du travail sont inévitables (% des répondants se disant totalement ou plutôt d'accord)	74 %	68 %



Il n'existe pas d'écart statistiquement significatif en ce qui concerne les perceptions liées aux accidents du travail ou le fait de savoir qu'en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, les employeurs sont tenus de conserver un emploi pendant un maximum de deux ans.

Le tableau ci-dessous examine les différences d'opinion entre les clients réclamant une ILD partielle ou totale. Aux fins de la présente analyse, tout élément pour lequel il existe des écarts statistiquement significatifs entre ces deux groupes est mis en évidence. Il existe des écarts statistiquement significatifs pour trois aspects en particulier : compréhension des besoins, montant des prestations reçues et être tenu au courant et à jour.¹⁴

(% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	ILD totale	ILD partielle
Indice de satisfaction de la clientèle (ISC)	75,4 %	70,1 %
20a. Compréhension des besoins	73 %	56 %
20b. Équité dans le traitement des réclamations	75 %	69 %
20c. Gestion efficace des problèmes	74 %	63 %
20d. Exactitude des informations reçues	80 %	78 %
20e. Montant des prestations reçues	71 %	54 %
20f. Tenir au courant et à jour	81 %	67 %
20g. Temps nécessaire au traitement de la réclamation	78 %	70 %
20h. Volonté d'être à l'écoute	73 %	69 %
20i. Rapidité du service	80 %	72 %
20j. Niveau de respect témoigné	81 %	69 %
20k. Compétence	81 %	76 %
20i. Professionnalisme	81 %	76 %

Dans le tableau suivant, les zones ombragées indiquent les pourcentages significativement plus élevés que la cellule de comparaison (ou les cellules) référencée par la(les) lettres en exposant. Par exemple, le résultat correspondant au groupe « sans absence » (a) est significativement supérieur à celui correspondant à « ILD » (c). De la même façon, le niveau de satisfaction correspondant au niveau de respect témoigné est plus élevé pour la catégorie « sans absence » (a), par rapport à soit « ILD » (c), soit « perte régulière de revenus (PRR) » (e), mais pas par rapport aux deux autres groupes (Perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins (PTTITJM) ou Premier et dernier).

¹⁴ L'Annexe A présente plus en détail la nature exacte des tests statistiques.



(% des répondants se disant totalement ou plutôt satisfaits)	Sans absence (a)	Perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins (b)	ILD (c)	Premier et final (d)	Perte régulière de revenus (e)
Indice de satisfaction de la clientèle (ISC)	82,4 %^c	77,2 %	72,6 %	80 %	79,1 %^c
20a. Compréhension des besoins	87 %^c	77 %	64 %	86 %^c	77 %
20b. Équité dans le traitement des réclamations	90 %^c	80 %	72 %	85 %	83 %
20c. Gestion efficace des problèmes	87 %^c	75 %	69 %	82 %	78 %
20d. Exactitude des informations reçues	91 %^c	83 %	79 %	89 %	85 %
20e. Montant des prestations reçues	85 %^c	70 %	62 %	77 %	81 %^c
20f. Tenir au courant et à jour	84 %	78 %	74 %	85 %	80 %
20g. Temps nécessaire au traitement de la réclamation	84 %	73 %	74 %	89 %	85 %
20h. Volonté d'être à l'écoute	89 %^{ce}	85 %	71 %	85 %	79 %
20i. Rapidité du service	87 %^c	83 %	76 %	89 %	84 %
20j. Niveau de respect témoigné	92 %^{ce}	82 %	75 %	85 %	82 %
20k. Compétence	91 %^c	83 %	79 %	86 %	85 %
20i. Professionnalisme	91 %^c	87 %	78 %	86 %	83 %



Méthode

Les objectifs de la présente étude ont été réalisés grâce à des entrevues téléphoniques employant un logiciel d'ITAO (interview téléphonique assistée par ordinateur). Le tableau suivant résume les méthodes employées dans chacun des cinq sondages.

	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Partenaires
Type d'étude :	ITAO	ITAO	ITAO	ITAO	ITAO
Groupe de répondants :	Travailleurs du N.-B. ayant déposé une demande d'indemnisation pour accident du travail	Travailleurs du N.-B. n'ayant déposé une demande d'indemnisation pour accident du travail	Employeurs du N.-B. inscrits auprès de Travail sécuritaire NB (plus de 3 employés)	Employeurs du Nouveau-Brunswick non inscrits auprès de Travail sécuritaire NB (moins de 3 employés)	Groupes de l'industrie ou membres d'associations représentant les groupes d'employeurs ou de travailleurs
Échantillon :	-Travail sécuritaire NB -Échantillonnage aléatoire stratifié	-Fourni par CRA -Composition aléatoire	-Travail sécuritaire NB -Échantillonnage aléatoire stratifié	-Fourni par CRA -Composition aléatoire	-Travail sécuritaire NB -Échantillonnage aléatoire
Taille d'échantillon :	n=801	n=380	n=267	n=201	n=61
Marge d'erreur :	+/- 3,4 % (CC de 95 %)	+/-5 % (CC de 95 %)	+/-6 % (CC de 95 %)	+/-6,9 % (CC de 95 %)	s.o.
Langue :	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français	Choix : anglais ou français
Durée moyenne du sondage :	16 minutes	10 minutes	12,5 minutes	8,5 minutes	18,5 minutes
Pondération :	Pondération selon la distribution des types de travailleurs blessés	Aucune pondération	Pondération selon la distribution des tailles des entreprises (selon la masse salariale)	Aucune pondération	Aucune pondération

Les dates indiquées en bleu dans le tableau suivant représentent la période de collecte de données de chaque sondage.



	Du 2 au 30 septembre															du 1er au 31 octobre														
	2-3	4-6	7-8	9-10	11-12	13-14	15-16	17-18	19-20	21-22	23-24	25-26	27-28	29-30	1	2-3	4-5	6-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-19	20-21	22-23	24-25	26-27	28-29	30-31
Travailleurs blessés																														
Ensemble des travailleurs																														
Employeurs inscrits																														
Employeurs non inscrits																														
Partenaires																														

Administration du questionnaire

Les données de l'étude ont été recueillies par Blue Ocean Contact Centre, membre du Sceau d'or de l'Association de recherche et d'intelligence marketing (ARIM). Toutes les lignes directrices de l'industrie sur la collecte des données ont été respectées, y compris les rappels au moment opportun et la surveillance des entrevues. Le taux de réponse global de cette étude, calculé avec la norme de l'ARIM, allait de 20 à 39 % pour les employeurs et les travailleurs, et était de 42 % pour les partenaires. La disposition des appels de l'étude est comme suit. La disposition des appels de l'étude est comme suit :



	Travailleurs blessés	Ensemble des travailleurs	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Partenaires
A. Total des numéros essayés	4017	3492	1495	2756	154
Ligne coupée/aucun service	352	538	39	177	2
Télécopieur/modem	29	47	17	25	
Cellulaire/téléavertisseur	12	2		4	
Numéro non commercial			2	9	
Numéro non résidentiel	38	46			
Mauvais numéro	208		9	23	1
Numéro bloqué	28	7	1		
Double	7	2	5	12	5
Entreprise s'est fermée/Plus d'entreprise			15	61	
Décision au siège social			5	72	
Trappé dans IVR			3		
B. Numéros admissibles	3343	2850	1399	2373	146
Ligne occupée	52	16	32	25	
Répondeur	843	342	333	466	27
Pas de réponse	440	212	64	98	1
Connexion par rappel	277	68	225	127	29
Connexion par mi-rappel	2		3	1	
Rappel français	24	71	100	158	1
Maladie, incapacité	37	29		3	
Problème de langue	8	16	3	13	
Personne non disponible	116	28	28	33	7
Décédé	15				
C. Total des sujets interrogés	1529	2068	611	1449	81
Refus du portier doux	98	383	98	149	1
Refus du portier dur	5	101	30	20	1
Mi-terminé	50	17	6	7	2
Refus du répondant doux	272	229	99	196	10
Refus du répondant dur	25	26	37	46	4
Liste ne pas appeler - Entreprise	10	9	3	6	
Liste ne pas appeler - Étude	64	11	4	12	
A raccroché	151	581	55	76	1
D. Contacts coopératifs	854	711	279	937	62
Sondage terminé	801	380	267	201	61
NPA - Pas un client			12		1
NPA - Numéro de travailleurs				661	
NPA - Enregistré				75	
NPA - Travail sensible	22	2			
NPA - Moins de 18 ans	1	1			
NPA - Refus de fournir âge		2			
NPA - Pas un client	30				
NPA - Aucune personne admissible à compléter		326			
NPA - Sans emploi					
Taux de réponse	26%	25%	20%	39%	42%



Annexe A

Analyse de régression

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

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

Les **coefficients bêta** (souvent exprimés sous forme de pourcentages) reflètent la contribution unique apportée par une seule variable explicative au modèle de régression global. Ainsi, si un modèle de régression comprend trois variables explicatives, les coefficients bêta indiquent l'importance relative de la relation entre chaque variable explicative et la variable dépendante. Les coefficients bêta sont utiles car ils aident à attribuer les ressources nécessaires pour produire un changement dans la variable dépendante selon les priorités. Ainsi, si l'objectif final consiste à améliorer la satisfaction globale (la variable dépendante) et si la



variable explicative la plus importante est le temps nécessaire pour le traitement de la réclamation, la meilleure façon suggérée pour améliorer la satisfaction globale serait de lancer des initiatives en vue de réduire le temps de traitement des réclamations.

Tests statistiques

Tous les tests statistiques (p. ex. pour la comparaison entre le groupe « ILD totale » et « ILD partielle ») ont été effectués à l'aide de tests t. Tous les tests étaient bilatéraux, avec un alpha de 0,05. La correction De Bonferroni a été employée dans les situations où il y avait plus d'une comparaison possible (p. ex. comparaisons entre « Sans absence », « Perte de temps de travail ou invalidité de trois jours ou moins », « ILD », « Premier et final », et « Clients avec perte régulière de revenus »).

