



« Les plus petites choses comptent. »

Résultats de fin d'exercice 2011

Atteindre nos buts

Introduction

Travail sécuritaire NB s'engage à assurer des normes de gouvernance et d'administration parmi les plus élevées. La direction est donc heureuse de présenter les résultats de fin d'exercice de Travail sécuritaire NB au conseil d'administration. Le présent document résume les progrès de l'organisme vers l'atteinte de ses cinq buts stratégiques, de ses cibles et de ses stratégies tels qu'ils ont été établis lors du processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques du conseil. De plus, le document donne des mises en garde quant aux risques que le conseil continue de gérer ou de surveiller.

Vision

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

Mission

Travail sécuritaire NB s'engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et à offrir de façon efficace des services de qualité, des décisions justes et l'application impartiale des lois.

Mandat

Promouvoir la création d'une culture de sécurité en milieu de travail où tous les travailleurs et les employeurs considèrent qu'on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.

Offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation en temps opportun, de l'aide médicale, de la réadaptation et des services de reprise du travail en toute sécurité.

Fournir une assurance durable et des services connexes aux employeurs.

Représenter les intervenants, et présenter des recommandations et des conseils au gouvernement relativement à la législation, et publier des rapports, des études et des recommandations.

Table des matières

Sommaire des résultats	2
But en matière de sécurité	4
But en matière d'équilibre	10
But en matière de service	16
But en matière de reprise du travail	20
But en matière de satisfaction et d'engagement des employés	23
Évaluation des risques	26
Priorités législatives et en matière de politiques	30
Notes et coordonnées	32

Valeurs

Nous nous engageons à offrir à chaque client des services prompts, efficaces et bienveillants.

Nous croyons qu'une approche d'équipe assure que tous les membres de Travail sécuritaire NB travaillent en vue d'une vision, d'une mission, de valeurs et de buts communs.

Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour Travail sécuritaire NB.

Nous assurons que nos décisions sont prises avec honnêteté, crédibilité et responsabilité.

Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l'échange de renseignements clairs et fiables.

Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat et les priorités établies.

Buts stratégiques

But

Cibles annuelles

La sécurité

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

- Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein (ETP) sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.
- Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 ETP au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada.
- Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui acceptent que les blessures subies au travail sont inévitables sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

L'équilibre

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

- Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Le service

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

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

La reprise du travail

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail en toute sécurité ou soit prêt à le reprendre de façon sécuritaire.

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

La satisfaction et l'engagement des employés

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

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

Atteindre nos buts

 Cible atteinte en 2011
 Cible non atteinte en 2011

Résultats	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Cible de 2011	Cible atteinte
-----------	------	------	------	------	------	------	---------------	----------------

Taux de blessures*

Tous les accidents pour chaque 100 ETP	3,49	3,50	3,44	3,20	3,16	3,12	< 3,37	
Accidents avec interruption de travail pour chaque 100 ETP au Canada	2,39	2,24	2,12	1,82	1,76	n.d.	< Canada	
Accidents avec interruption de travail pour chaque 100 ETP au Nouveau-Brunswick	1,33	1,36	1,36	1,29	1,35	n.d.		

Les blessures subies au travail sont inévitables.** (Pourcentage d'accord)

Travailleurs blessés	-	-	65 %	71 %	66 %	70 %	< moyenne de cinq ans	
Travailleurs en général	-	-	55 %	52 %	55 %	56 %		
Employeurs inscrits	-	-	57 %	61 %	57 %	57 %		
Employeurs non inscrits	-	-	51 %	61 %	60 %	66 %		

Capitalisation

Pourcentage de capitalisation	111,0 %	105,4 %	87,7 %	101,6 %	111,5 %	116,9 %	100 %	
Actif (en milliers)	1 035 703 \$	1 065 513 \$	930 357 \$	1 065 966 \$	1 186 370 \$	1 227 702 \$	-	-
Passif (en milliers)	933 320 \$	1 011 037 \$	1 061 216 \$	1 049 211 \$	1 064 152 \$	1 050 038 \$	-	-

Satisfaction des clients (Pourcentage satisfaits)

Travailleurs blessés	80 %	83 %	81 %	78 %	77 %	79 %	> 80 %	
Employeurs inscrits	84 %	84 %	84 %	82 %	79 %	80 %	> 80 %	

Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations*

Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	63,4	59,5	61,7	65,0	57,7	57,0	62,6	
--	------	------	------	------	------	------	------	---

Satisfaction et engagement des employés (Pourcentage d'accord)

Satisfaction	91 %	87 %	86 %	86 %	91 %	88 %	88 %	
Engagement**	-	-	91 %	91 %	94 %	93 %	≥ moyenne de cinq ans	

*Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus à jour. **La cible sera établie une fois qu'il y aura des données pour une période de cinq ans.

La sécurité

BUT

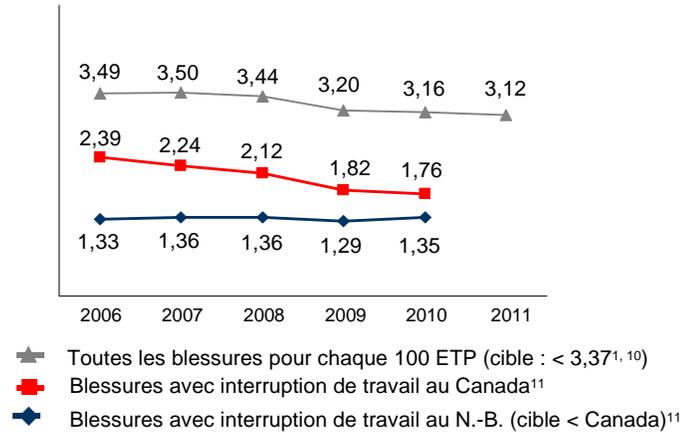
Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une réduction du taux global de blessures subies au travail et à une diminution de la perception que les blessures subies au travail sont inévitables au Nouveau-Brunswick.

CIBLES ANNUELLES

- Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein (ETP) sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.
- Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 ETP au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada.
- Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui acceptent que les blessures subies au travail sont inévitables sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années.

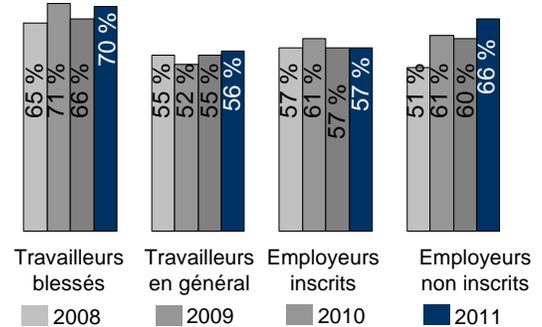
Taux de blessures

(Blessures pour chaque 100 ETP)



Les accidents du travail et les blessures subies au travail sont inévitables³

(Pourcentage d'accord)



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Cibler les industries à risque élevé

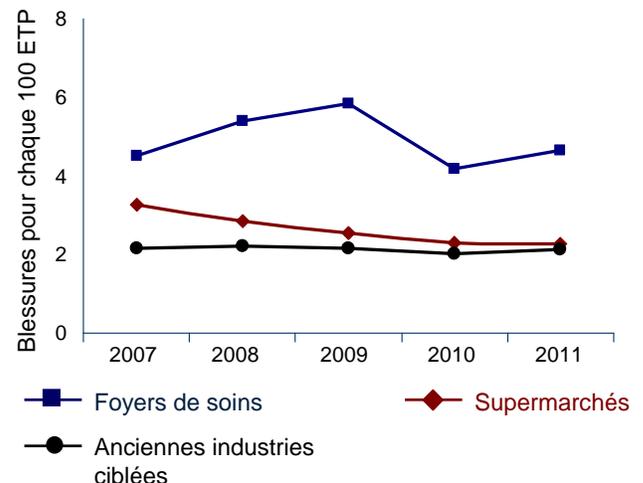
Travail sécuritaire NB s'engage avec les industries afin d'élaborer des solutions sur le plan de la santé et de la sécurité propres à l'industrie en affectant des ressources aux lieux de travail qui affichent des taux élevés de blessures, de coûts et de risques. À cette fin, les paragraphes qui suivent présentent certains des résultats atteints et certaines des activités entreprises en 2011.

Résultats

- En 2011, Travail sécuritaire NB a concentré ses efforts sur les foyers de soins et les supermarchés qui comportaient un nombre élevé de blessures, des coûts élevés ou des risques graves liés au travail. Le taux des blessures avec interruption de travail a été inférieur à la moyenne de cinq ans de 2,76 pour les supermarchés (2,27) et de 4,93 pour les foyers de soins (4,66).

Taux de blessures des industries ciblées^{1, 10}

(Blessures avec interruption de travail)



- Travail sécuritaire NB a effectué un examen approfondi des blessures et des activités de prévention actuelles dans les foyers de soins et a établi un partenariat avec les Services aux foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick en vue d'établir une infrastructure de santé et de sécurité durable. Les activités ont compris l'examen du programme Colonne en forme, qui est un programme de prévention des lésions musculo-squelettiques, de l'aide en vue de sa mise en œuvre et de la formation dans le cadre du programme; des inspections de santé et de sécurité adaptées aux foyers de soins; et l'examen du modèle de consultation.
- Depuis la mise en œuvre du programme axé sur les industries ciblées en 2002, le taux de blessures pour les anciennes industries ciblées s'est chiffré à 2,12, soit un taux inférieur à la moyenne de cinq ans de 2,24 et au taux général de blessures de la province.

Établir des interventions intensives au niveau des entreprises

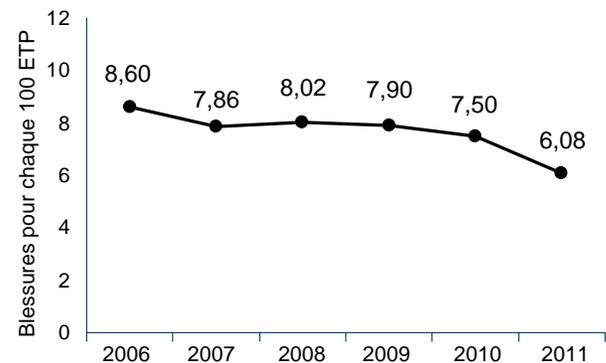
Travail sécuritaire NB travaille directement avec les employeurs individuels afin d'établir une infrastructure de santé et de sécurité durable dans le but de modifier les comportements et de réduire le nombre de blessures. À cette fin, les paragraphes qui suivent présentent certains des résultats atteints et certaines des activités entreprises en 2011.

Résultats

- Travail sécuritaire NB détermine les entreprises qui feront l'objet d'une intervention ciblée selon une gamme de données, de sondages et de renseignements. Les services offerts sont fondés sur les besoins individuels de l'entreprise. Bien que la taille de l'échantillon soit petite, entraînant une variabilité d'une année à l'autre, le nombre général d'accidents avec interruption de travail des entreprises ciblées s'est chiffré à 6,08, soit une diminution de 18,9 % depuis 2010 et de 32 % depuis le début de l'initiative en 2001. Pendant cette même période, le nombre total de blessures a diminué de 21 %.

Taux de blessures des industries ciblées¹

(Blessures avec interruption de travail)



Maintenir des normes de sécurité au Nouveau-Brunswick

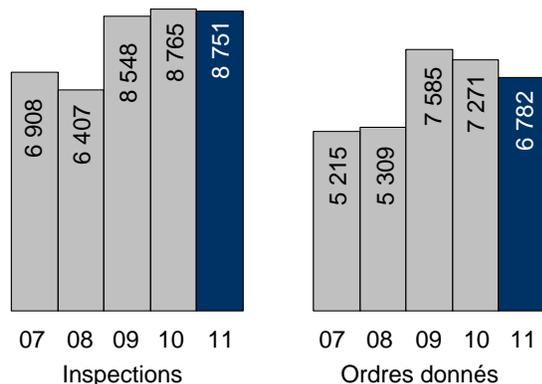
Travail sécuritaire NB s'engage à appuyer la législation en matière de santé et de sécurité qui repose sur des pratiques reconnues de santé et de sécurité au travail, et à veiller à l'observation de cette législation afin d'assurer la sécurité de tous les travailleurs néo-brunswickois. À cette fin, les paragraphes qui suivent présentent certains des résultats atteints et certaines des activités entreprises en 2011.

Résultats

- Un total de 14 séances d'information ont été présentées dans l'ensemble de la province afin de renseigner les intervenants sur les modifications apportées aux règlements sur la protection contre les chutes en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Plus de 1 200 intervenants y ont pris part. Vous pouvez vous procurer des ressources connexes à l'adresse www.travailsecuritairenb.ca.
- On a établi deux comités techniques d'intervenants en 2011 pour examiner la législation qui s'applique aux travaux de construction et l'hygiène du travail. Au cours des deux prochaines années, les comités se réuniront pour discuter de sujets généraux, faire des recommandations à l'égard de modifications législatives possibles et offrir des recommandations au conseil d'administration. De plus, on a entrepris la création de sous-comités pour traiter de sujets spécialisés, comme les matières explosives, le matériel éducatif et les espaces clos.

- Travail sécuritaire NB utilise un modèle statistique pour déterminer où il doit concentrer ses inspections. Le modèle intègre le volume, les coûts et la gravité des réclamations, ainsi que les risques. En 2011, Travail sécuritaire NB a fait ce qui suit :
 - il a effectué 2 177 inspections d'entreprises, soit une augmentation comparativement à la moyenne antérieure de cinq ans de 2 094;
 - il a effectué 8 751 inspections de lieux de travail, soit une augmentation par rapport à la moyenne antérieure de cinq ans de 7 663;
 - il a donné 6 782 ordres, soit une augmentation comparativement à la moyenne antérieure de cinq ans de 6 325.

Conformité à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*¹



Activités

- Travail sécuritaire NB entreprend de mettre à jour des lois et des règlements afin de tenir compte des conditions de sécurité changeantes. Un certain nombre de modifications ont été présentées au gouvernement, comme l'indique le tableau ci-contre.

Modification législative	État
Règlements régissant l'industrie du gaz naturel liquéfié	Présentés au gouvernement, considère l'adoption de normes de l'Association canadienne de normalisation
Règlements régissant les opérations forestières	Des employés préparent un mémoire au Conseil exécutif
<i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> – Modifications législatives générales	Employés travaillent avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour préparer un mémoire au Conseil exécutif

Orienter les activités de prévention en fonction de la nature des blessures

Travail sécuritaire NB détermine les types de blessures courantes dans certaines industries au Nouveau-Brunswick et établit des initiatives de prévention pertinentes en utilisant des ressources efficacement afin de réduire ces blessures subies au travail. À cette fin, les paragraphes qui suivent présentent certains des résultats atteints et certaines des activités entreprises en 2011.

Résultats

- L'initiative en matière de lésions musculo-squelettiques de Travail sécuritaire NB a permis de réduire le taux des lésions musculo-squelettiques dans les industries ciblées. Les résultats de fin d'exercice indiquent une diminution de 3 % de ces types de blessures pour toutes les industries et de 20 % pour les supermarchés ciblés.

Activités

- Travail sécuritaire NB met également en œuvre l'initiative en matière de lésions musculo-squelettiques et des modifications au programme Colonne en forme dans l'industrie des soins de santé. La trousse du programme comprend des guides de formation théorique et pratique, ainsi que des profils du programme de formation. L'initiative souligne l'importance d'établir des limites de poids précises pour les techniques de soulèvement au lit, et compile de la nouvelle recherche sur les forces pour pousser et tirer ainsi que sur les coefficients de friction. Une vidéo dans le cadre du programme Colonne en forme démontre les principes présentés dans les documents connexes.

Créer une culture de travail sécuritaire par le biais des jeunes, de l'éducation et du marketing social

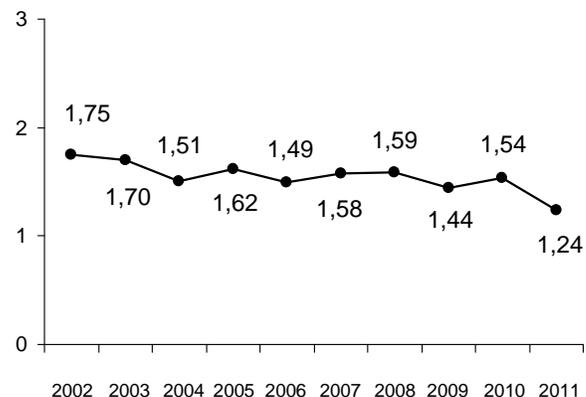
Travail sécuritaire NB transmet des messages de santé et de sécurité aux jeunes et au public en général afin de bien façonner leurs attitudes, leurs croyances et leurs comportements par rapport à des pratiques de travail sécuritaires qu'ils intégreront instinctivement à leurs décisions et leurs actions au travail. À cette fin, les paragraphes qui suivent présentent certains des résultats atteints et certaines des activités entreprises en 2011.

Résultats

- Travail sécuritaire NB continue à avoir un effet positif sur les réclamations avec interruption de travail de jeunes travailleurs. Le taux de blessures, qui se chiffre à 1,24, est inférieur à la moyenne de cinq ans de 1,53 et a diminué de 29,1 % depuis 2002.

Réclamations avec interruption de travail chez les jeunes travailleurs¹

(Blessures pour chaque 100 travailleurs âgés entre 15 et 24 ans)

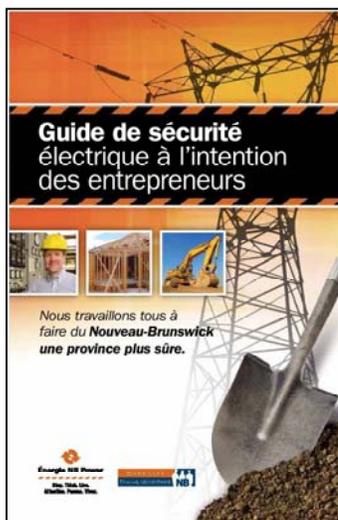


Activités

- La vice-présidente aux Services de travail sécuritaire, Shelly Dauphinee, a été nommée gouverneure représentant le Nouveau-Brunswick au sein du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) pour un mandat de quatre ans. Le CCHST est un conseil tripartite formé du gouvernement, d'employeurs et de travailleurs pour promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.
- Un total de 676 personnes ont participé à la 31^e conférence annuelle en matière de santé et de sécurité et exposition commerciale de Travail sécuritaire NB, qui a eu lieu à Fredericton. On a présenté 26 ateliers à la conférence portant sur des sujets comme la sécurité relative à l'ammoniac; l'orientation de nouveaux travailleurs; prouver la diligence raisonnable; la protection des machines; et vivre avec les quarts de travail.

Activités d'éducation

- Travail sécuritaire NB croit que l'éducation et les partenariats favorisent les connaissances en matière de sécurité, ont un effet sur les comportements et rehaussent l'expertise par le biais d'activités qui comprennent :
 - un partenariat établi avec Énergie NB en vue de promouvoir la sécurité lors de travaux près de fils électriques aériens et souterrains;



- un partenariat établi avec la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail en vue de promouvoir la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail;
- la publication d'un document intitulé *Guide d'orientation à l'intention des employeurs*, qui transmet le message « Des travailleurs avertis sont des travailleurs en sécurité »;
- des ateliers à l'intention des comités mixtes d'hygiène et de sécurité;
- de l'éducation en matière de santé et de sécurité en ce qui a trait à la nouvelle législation.

Activités à l'intention des jeunes

- Afin de renseigner les jeunes travailleurs sur leurs droits et leurs responsabilités, et de les sensibiliser à l'importance de la santé et de la sécurité au travail, Travail sécuritaire NB a affecté des ressources à des activités axées sur les jeunes. En 2011, environ 105 000 élèves ont reçu une formation en santé et en sécurité par le biais d'activités de Travail sécuritaire NB. Les initiatives principales à l'intention des jeunes ont compris :
 - la présidence du concours provincial de sécurité sur le lieu de travail;
 - trois journées Sécurijour de Progressive Agriculture^{MD}, accueillis de concert avec Pommes de terre Nouveau-Brunswick;
 - l'élaboration de modules de sécurité pour le secteur des métiers spécialisés et des technologies des écoles secondaires;
 - la présentation du programme « Stella la mouffette de sécurité » aux élèves du niveau élémentaire;
 - le parrainage d'une campagne axée sur des jeunes travailleurs blessés au travail. Cette campagne a décroché la première place dans la catégorie des campagnes de communication externes de l'American Association of State Compensation Insurance Funds.

Activités de marketing social



- Pour assurer un changement de culture à long terme, Travail sécuritaire NB transmet son message de sécurité au travail par le biais d'activités qui comprennent :
 - des annonces à la radio et à la télévision dans le cadre de la campagne intitulée « Les plus petites choses comptent »;
 - de la publicité sur les sites Web de Facebook, Google Network, Canada East et Cap Acadie;
 - de la publicité sur 44 autobus à Moncton, Saint John et Fredericton;
 - des annonces dans 26 patinoires dans des communautés rurales;
 - un partenariat avec la Fédération des travailleurs et travailleuses du Nouveau-Brunswick en vue de souligner le Jour de deuil national.

L'équilibre

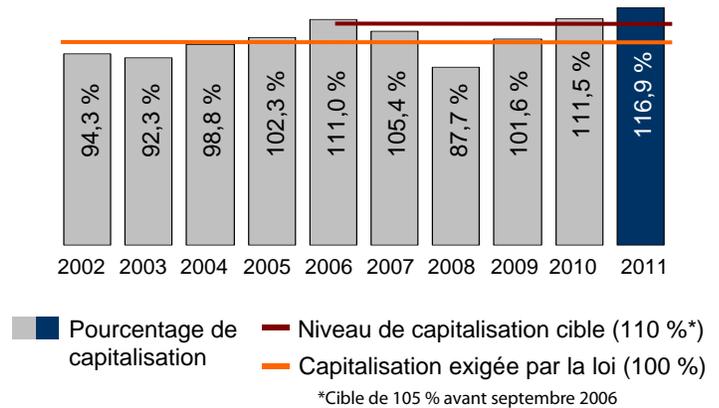
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Historique de la capitalisation²



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

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

Résultats

- Le conseil d'administration a terminé le processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques, au cours duquel il :
 - a réaffirmé la vision, la mission, le mandat et les valeurs;
 - a réaffirmé quatre de ses buts et a ajouté « en toute sécurité » et « de façon sécuritaire » à son but en matière de reprise du travail;
 - a approuvé 30 stratégies en vue d'atteindre ses buts;
 - a déterminé 23 risques relatifs à l'atteinte de son orientation stratégique et a pris des mesures à cet égard;
 - a affecté des ressources à 55 priorités relatives aux modifications législatives, aux politiques, à l'évaluation des politiques et à l'engagement des intervenants.

- Le conseil d'administration a fixé le taux de cotisation moyen provisoire de 2012, qui se chiffrera à 1,70 \$ par tranche de 100 \$ des salaires. Il s'agit d'une réduction de 15 % par rapport à 2,00 \$ en 2011. La réduction est attribuable à des coûts de réclamation moins élevés, à un nombre de blessures inférieur et à une situation financière qui s'améliore.
- Un total de 63 % des employeurs étaient entièrement d'accord ou plutôt d'accord pour dire que les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB étaient raisonnables, soit une augmentation de 1 % comparativement à 2010.

Protéger l'intégrité du régime

Résultats

- Des enquêtes relatives à des erreurs de déclaration et à une mauvaise utilisation du système par des fournisseurs de services, des travailleurs blessés et des employeurs ont donné lieu à des économies se chiffrant à 1,03 million de dollars en coûts actuels et futurs liés aux réclamations. Un total de 345 enquêtes ont été effectuées en 2011, soit une augmentation de 9,1 % par rapport à 2010.

Continuer à rendre des comptes par le biais d'une surveillance, de vérifications et d'évaluations efficaces

Résultats

- Travail sécuritaire NB a comparu devant le Comité permanent des corporations de la Couronne de l'Assemblée législative afin de répondre à des questions au sujet de son rendement en 2010. Le président du Comité a félicité Travail sécuritaire NB de sa diligence relativement aux résultats par rapport aux cibles établies dans le plan stratégique.
- Un total de 21 vérifications internes ont été entreprises en 2011 afin d'évaluer la conformité aux normes établies et d'atténuer toute lacune. De ces vérifications :
 - quatre ont atteint les objectifs de la vérification (aucune lacune n'a été relevée);
 - neuf étaient en cours;
 - six se poursuivent sans cesse, ce qui permet de relever les lacunes et de les résoudre de façon continue;
 - deux ont été remises à 2012.
- Travail sécuritaire NB a présenté au gouvernement le *Rapport annuel 2010* et le *Rapport annuel de la caisse d'indemnisation établie en vertu de la Loi sur l'indemnisation des pompiers 2010*. Vous pouvez vous procurer ces rapports à partir du site www.travailsecuritairenb.ca.

Activités

- Travail sécuritaire NB continue à rendre des comptes à ses intervenants en publiant :
 - un rapport annuel;
 - un rapport aux intervenants;
 - le *Plan stratégique et évaluation des risques*;
 - des rapports trimestriels.

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

Résultats

- En 2011, l'*Énoncé de gouvernance* a été mis à jour afin d'inclure :
 - le processus pour déterminer les compétences nécessaires des nouveaux membres du conseil;
 - une analyse des dangers liés au poste dans les descriptions d'emploi des membres.
- En août, on a mis à jour le protocole d'entente entre le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et Travail sécuritaire NB. Le protocole constitue une annexe de la Politique n° 41-002, intitulée *Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB*. Il donne des précisions sur les rôles et les responsabilités relativement aux nominations; aux modifications législatives et réglementaires; à la gouvernance générale; au règlement des réclamations et au processus d'appel; aux notes d'information sur les accidents et les enquêtes; aux conventions collectives; et aux affaires législatives.
- Dans le cadre de son engagement continu envers le perfectionnement professionnel, le conseil d'administration a participé à :
 - des discussions axées sur la gouvernance, la planification stratégique et les obligations prévues par la loi;
 - une séance de formation en matière d'investissement afin de l'aider à remplir ses responsabilités en matière de surveillance liées à la caisse des accidents.

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

Résultats

- Le Comité consultatif des travailleurs blessés est un comité parrainé par Travail sécuritaire NB engagé à représenter les questions qui touchent les travailleurs blessés. En 2011, le Comité a donné son point de vue sur divers sujets, y compris les modifications apportées au domicile et au véhicule; les critères d'admissibilité; les frais funéraires; et le Tribunal d'appel. Il a également participé au processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques en soulevant des changements environnementaux et des questions auxquelles les travailleurs doivent faire face de nos jours.

Activités

- Travail sécuritaire NB a lancé une consultation en matière de démérites relatifs à la santé et à la sécurité au travail. Le matériel d'information a été distribué et un portail a été créé en vue de recevoir des commentaires et des soumissions. Vous pouvez voir le matériel relatif à la consultation à l'adresse www.travailsecuritairenb.ca.

Garantir une surveillance efficace du Tribunal d'appel

Résultats

- Le Tribunal d'appel a reçu 798 demandes d'appel en 2011, soit une augmentation de 13,7 % par rapport à 2010. De ce nombre :
 - 88 % (701) provenaient de travailleurs blessés;
 - 12 % (97) étaient d'employeurs.
- Le Tribunal a résolu 788 appels, ce qui représente une augmentation de 10,4 % comparativement à 2010. De ce nombre, 472 appels ont été résolus par un comité d'appel et :
 - 75 % ont été acceptés;
 - 5 % ont été acceptés en partie;
 - 19 % ont été refusés;
 - 1 % a été retiré.

- Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision aux parties à l'appel est demeuré le même en 2011 qu'en 2010. La période nécessaire pour inscrire les appels à l'horaire a été réduite de 35 % et le délai de traitement général a été réduit de 18 %.
- Selon le sondage sur la satisfaction de la clientèle :
 - 84 % des travailleurs blessés et 79 % des employeurs inscrits savaient qu'ils avaient le droit de faire appel;
 - un total de 50 % des travailleurs blessés et de 69 % des employeurs inscrits qui avaient présenté un appel étaient satisfaits du délai entre l'appel et la réception de la décision;
 - un total de 35 % des employeurs inscrits et de 45 % des travailleurs blessés comprenaient le processus pour faire appel d'une décision.

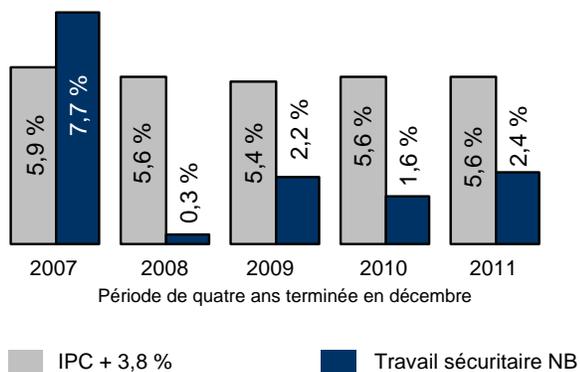
Assurer une approche méthodique relativement à la gestion des placements et financière, ainsi qu'à la planification financière et économique

Résultats

- Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit des rendements de 5,25 % au quatrième trimestre de 2011 et de 2,63 % pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2011. La plupart des marchés des actions internationales sont demeurés volatils pendant le trimestre, mais ont en général connu des rendements positifs. Les actions canadiennes ont produit un rendement de 3,6 % pour le trimestre. Les actions américaines ont produit un rendement de 9,3 % (CAD). La stratégie financière à long terme et les politiques de placement énoncent la stratégie de Travail sécuritaire NB visant à maintenir un niveau de pleine capitalisation et une discipline quant aux placements lors de conditions volatiles des marchés.

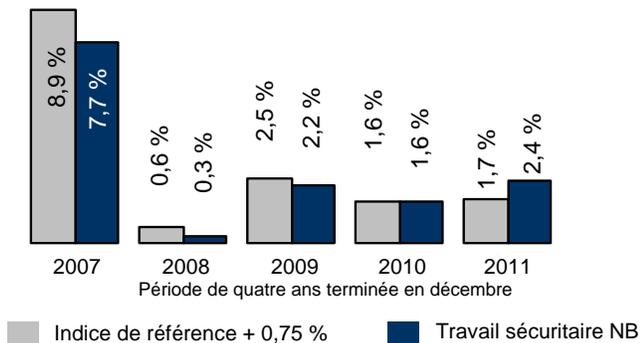
Objectif de rendement n° 1²

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



Objectif de rendement n° 2²

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



- Le conseil d'administration effectue des études périodiques de l'actif et du passif avec l'aide d'un expert-conseil de l'extérieur pour assurer que la composition de l'actif de la caisse des accidents est appropriée compte tenu des engagements, de la tolérance des intervenants à l'égard du risque et de la situation financière de Travail sécuritaire NB. Le conseil a terminé une étude de l'actif et du passif en décembre 2011 et a décidé de modifier la composition de l'actif comme suit :
 - la réduction des actions de 10 %;
 - l'augmentation des biens immobiliers de 5 %;
 - l'ajout de 5 % de la totalité de l'actif à l'infrastructure.

- Travail sécuritaire NB a effectué une comparaison du taux du marché des services actuariels et a prolongé le contrat du cabinet Morneau Shepell jusqu'au 31 décembre 2013.

Maintenir la stratégie de capitalisation actuelle pour atteindre l'objectif de capitalisation de 110 %

Résultats

- Le niveau de capitalisation a augmenté pour atteindre 116,9 % au 31 décembre 2011, en raison de coûts de réclamation qui étaient inférieurs à ceux prévus.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2011 était inférieur de 7 millions de dollars au montant prévu au budget surtout en raison de revenus tirés d'employeurs tenus personnellement responsables moindres que ceux prévus par suite de coûts de réclamation plus bas que ceux prévus.
- Le total des dépenses pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2011 était inférieur de 81,7 millions de dollars au montant budgété. Les frais engagés au titre des réclamations étaient inférieurs de 78,4 millions de dollars aux frais budgétés. Les frais d'administration, du Tribunal d'appel et des obligations prévues par la loi étaient inférieurs de 3,3 millions de dollars aux frais prévus au budget. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des revenus sur les dépenses de 55 millions de dollars par rapport à l'excédent des revenus sur les dépenses budgété de 21,4 millions de dollars.

Actif et passif ² (en millions)		
Année	Actif	Passif
2005	920,2 \$	899,9 \$
2006	1 035,7 \$	933,2 \$
2007	1 065,5 \$	1 011,0 \$
2008	930,4 \$	1 061,2 \$
2009	1 066,0 \$	1 049,2 \$
2010	1 186,4 \$	1 064,2 \$
2011	1 227,7 \$	1 050,0 \$

Remarque : Une version intégrale des états financiers vérifiés figure dans le *Rapport annuel 2011* de Travail sécuritaire NB.

LOI SUR L'INDEMNISATION DES POMPIERS

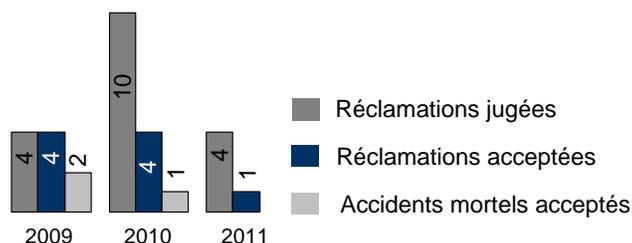
Application

- Travail sécuritaire NB voit à l'application de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers* du gouvernement, qui a reçu la sanction royale le 19 juin 2009. La *Loi* prévoit une caisse d'indemnisation qui assure le versement de prestations aux pompiers rémunérés et volontaires qui :
 - succombent à une crise cardiaque qu'ils ont subie dans les vingt-quatre heures après avoir répondu à une urgence comme pompier ou deviennent invalides à la suite d'une telle crise cardiaque;
 - succombent à une maladie reconnue ou deviennent invalides à la suite d'une maladie reconnue et :
 - ont été pompiers pour au moins la période prescrite par règlement;
 - au cours de cette période, ils ont, en tant que pompier, régulièrement été exposés aux dangers inhérents aux incendies autres que les incendies de forêt.
- Bien que Travail sécuritaire NB veille à l'application de cette *Loi*, les employeurs de pompiers au Nouveau-Brunswick paient les coûts d'indemnisation à partir d'une caisse d'indemnisation et l'Assurance-maladie paie les frais médicaux découlant de cette *Loi*. Une fois qu'une réclamation est acceptée en vertu de cette *Loi*, les travailleurs blessés reçoivent les mêmes prestations et services que les travailleurs dont la réclamation a été acceptée en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

Réclamations

- En 2011, quatre réclamations ont été jugées et une a été acceptée en tant que réapparition d'une lésion en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Réclamations jugées¹



Remarque : 2009 représente une année partielle commençant en juin.

Aspect financier

- Les cotisations en vertu de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers* sont perçues des municipalités, des communautés rurales et des districts de services locaux chaque année, pour chaque pompier.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2011 s'est chiffré à 1,8 million de dollars. Cette somme représente une cotisation de 444 \$ pour 4 160 pompiers.
- Le total du revenu tiré des cotisations pour les douze mois se terminant le 31 décembre 2011 s'est chiffré à 1,7 million de dollars. Les coûts de réclamation se sont élevés à 1,6 million de dollars. Les frais d'administration étaient de 0,1 million de dollars. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des revenus sur les dépenses de 0,2 million de dollars.

Actif et passif ² (en milliers)		
Année	Actif	Passif
2009	23 \$	15 081 \$
2010	1 404 \$	15 330 \$
2011	3 205 \$	16 923 \$

Remarque : Une version intégrale des états financiers vérifiés figure dans le *Rapport annuel 2011 de la caisse d'indemnisation établie en vertu de la Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Le service

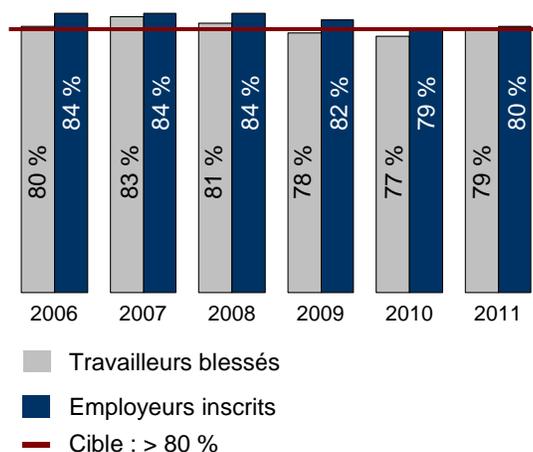
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

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

Satisfaction des clients³



MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Mesurer et évaluer la satisfaction des clients et des intervenants à l'égard de la prestation des services

Résultats

- En 2011, les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle ont démontré que la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits était légèrement inférieure à la cible, mais meilleure qu'en 2010, et se situait dans la marge d'erreur. Selon les résultats :
 - la satisfaction des travailleurs blessés se chiffrait à 79 %, soit une augmentation de 2 % comparativement à 2010;
 - la satisfaction des employeurs inscrits était de 80 %, ce qui représente une augmentation de 1 % par rapport à 2010.
- Un total de 86,3 % des clients qui ont répondu au sondage ont indiqué qu'ils étaient entièrement ou plutôt satisfaits de leur expérience au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB en 2011.

Activités

- En plus de l'enquête téléphonique annuelle auprès des clients, le conseil d'administration a affecté des ressources à des entrevues en profondeur auprès d'un échantillon de travailleurs blessés et d'employeurs inscrits afin de :
 - définir davantage des facteurs possibles de la satisfaction des clients;
 - déterminer les attributs de satisfaction qui importent aux clients.

Le conseil d'administration examinera les résultats au printemps de 2012.

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

Résultats

- Un total de 2 544 travailleurs blessés ont reçu des prestations d'invalidité à long terme, comparativement à 2 603 en 2010.
- L'analyse des données découlant du sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2011 a indiqué que les clients de longue durée avaient moins tendance à être satisfaits des éléments de satisfaction suivants que les autres travailleurs blessés :
 - le montant des prestations reçues;
 - la gestion efficace des problèmes;
 - la compréhension des besoins.

Activités

- Le conseil a affecté des ressources à des entrevues en profondeur auprès d'un échantillon de clients à long terme afin de déterminer :
 - les attentes quant aux services;
 - les raisons pour lesquelles le groupe est moins satisfait.

Élaborer des normes quant à la prestation des services et évaluer le rendement

Résultats

- Le programme de gestion des opiacés a permis de réduire le nombre de travailleurs blessés qui avaient besoin d'opiacés. En 2011, on a prescrit des opiacés à 1 628 travailleurs blessés dans le cadre de leur traitement, soit une diminution de 7,7 % par rapport à 2010. Travail sécuritaire NB adopte la même approche envers la gestion des médicaments destinés à traiter la douleur neuropathique. En 2011, le nombre de travailleurs blessés auxquels ces médicaments avaient été prescrits dans le cadre de leur traitement a diminué de 4,5 %.

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

Résultats

- Un total de 2 440 employeurs ont payé leur cotisation par le biais du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels, soit une augmentation de 3,13 % par rapport à la même période en 2010. Le système est offert entièrement en ligne et les derniers employeurs qui se servaient de télécopieurs ont commencé à se servir du système pendant la première moitié de 2011.
- Un total de 2 408 employeurs cotisés annuellement déclarent maintenant leurs salaires en ligne, soit une augmentation de 15,77 % comparativement à 2010. Il s'agit de 20,17 % de tous les employeurs inscrits.

Déclaration des salaires au moyen du Formulaire 100 électronique²

Année	Employeurs inscrits	Utilisateurs du formulaire électronique	Taux d'utilisation
2011	11 941	2 408	20,17 %
2010	11 888	2 080	17,50 %
2009	11 482	1 602	13,95 %
2008*	11 517	1 331	11,56 %

*Première année du programme

- Un total de 152 employeurs se servent maintenant du formulaire électronique 67 (E67 – *Rapport sur l'accident ou la maladie professionnelle*), soit une augmentation de 8,6 % par rapport à 2010.
- En 2011, Travail sécuritaire NB a remis 39 705 certificats d'employeur en règle, soit une augmentation de 1,05 % par rapport à 2010. Services Nouveau-Brunswick en a remis 89 % en ligne et par le biais de son bureau, et Travail sécuritaire NB en a remis 11 % directement aux clients.
- Un total de 3 361 travailleurs blessés ont utilisé le système électronique de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance et de paiement à la pharmacie, soit une diminution de 2,9 % comparativement à la moyenne antérieure de quatre ans.¹⁴

Activités

- Un total de 4 154 personnes étaient abonnées au bulletin électronique de Travail sécuritaire NB en 2011, soit une augmentation de 19,2 % par rapport à 2010.

- Travail sécuritaire NB continue à mettre à jour son site Web afin de le rendre plus informatif et convivial. Les principaux changements en 2011 ont compris :
 - l'établissement d'un portail de consultations auprès des intervenants;
 - l'établissement d'un portail sur la sécurité électrique;
 - l'établissement d'un portail à l'intention des comités mixtes d'hygiène et de sécurité;
 - l'inclusion de décisions de l'agent principal de contrôle à l'égard de dérogations.
- Travail sécuritaire NB, de concert avec le Comité sur les questions relatives à la pratique clinique, continue à déployer des efforts en vue de mettre au point des services de présentation de rapports en ligne. Cette application en ligne sécurisée sera avantageuse pour les travailleurs blessés, les cliniques de physiothérapie et Travail sécuritaire NB. Parmi les améliorations, on retrouve :
 - une plus grande efficacité au niveau de la présentation de rapports d'évolution;
 - un accès plus facile à des autorisations dans le cadre de réclamations;
 - des processus de facturation améliorés pour des traitements et des fournitures.
- Travail sécuritaire NB, conjointement avec l'Association canadienne de la paie, a présenté un atelier sur la législation néo-brunswickoise en matière d'indemnisation des travailleurs et la gestion des fonctions liées à la paie. L'atelier comprenait des renseignements sur : :
 - la protection contre les accidents du travail;
 - l'évaluation de l'expérience;
 - les responsabilités de l'employeur et des employés relativement aux blessures liées au travail;
 - la cotisation et les salaires cotisables.
- Un total de 91 % des 148 773 appels reçus ont été répondus en moins de 20 secondes, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2010, pour dépasser la norme selon laquelle on devrait répondre à 80 % des appels en moins de 20 secondes.
- Travail sécuritaire NB a distribué 130 128 publications en 2011; quatorze nouvelles publications ont été produites, et 40 ont été mises à jour et réimprimées.

Activités

- Travail sécuritaire NB continue à satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en offrant des renseignements, des ressources et des services aux intervenants dans les deux langues officielles. Une plainte a été déposée en vertu de la *Loi* en 2011.

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

Résultats

- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à 1,4 million de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 490 500 \$ en plus de prestations d'indemnisation.

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

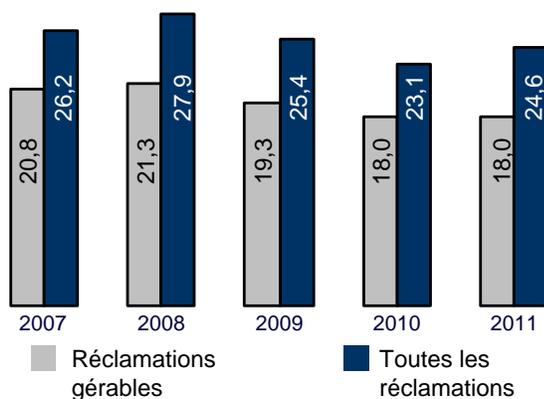
Résultats

- En 2011, le nombre de jours avant la réception du premier chèque est demeuré inchangé pour les réclamations gérables et a augmenté de 1,5 jour (6,5 %) pour toutes les réclamations comparativement à 2010. Les facteurs qui ont contribué à la stabilité des réclamations gérables comprennent :
 - l'usage continu des formulaires électroniques (E67);
 - la stabilité du personnel au sein du Service de prise de décision et de prestations.

Le temps nécessaire pour obtenir des preuves médicales et d'autres renseignements pour des types précis de réclamations, comme les maladies professionnelles, ont un effet sur le nombre de jours avant l'envoi du premier chèque pour toutes les réclamations.

Jours écoulés avant le premier chèque de prestations^{1, 4}

Jours à partir de la date de l'incapacité

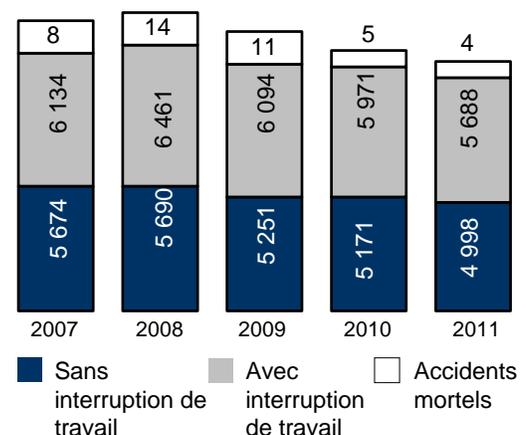


- Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 018 réclamations en 2011, soit une réduction de 3,9 % par rapport à 2010.

- En 2011, un total de 88,9 % des réclamations jugées ont été acceptées, soit une diminution comparativement à 89,1 % en 2010. Des réclamations acceptées :

- 5 688 comprenaient une interruption de travail, ce qui représente une diminution de 4,7 % par rapport à 2010;
- 4 998 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 3,3 % comparativement à 2010;
- 4 étaient pour des accidents mortels acceptés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

Réclamations acceptées selon la catégorie^{1, 5, 6, 12}



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

Activités

- Travail sécuritaire NB est engagé à améliorer de façon continue les systèmes internes afin d'améliorer la prestation de services. Il examine actuellement son système de gestion des réclamations (Workbench) afin de déterminer si des améliorations peuvent y être apportées.
- On élabore actuellement un système libre-service de gestion intelligente pour visionner et obtenir des statistiques relatives à la reprise du travail dans l'ensemble de l'organisme, et ce, d'une façon uniforme. L'essai du modèle est prévue pour le début 2012.

La reprise du travail

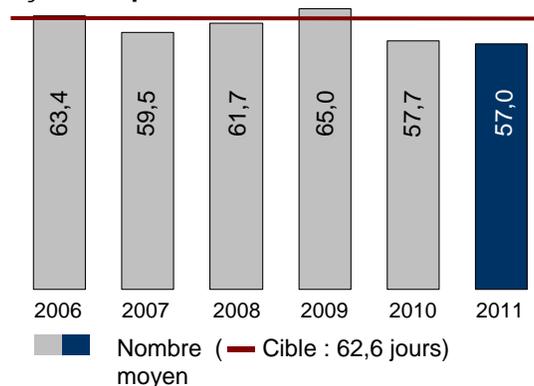
BUT

Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail en toute sécurité ou soit prêt à le reprendre de façon sécuritaire.

CIBLE ANNUELLE

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

Nombre de jours pendant lesquels le client reçoit des prestations^{1, 10}



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

MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

Promouvoir et mettre en œuvre des pratiques de pointe en matière de réadaptation médicale

Résultats

- Un programme des blessures à l'épaule a été mis en œuvre en juillet à la suite d'un projet pilote réussi qui a démontré une amélioration des résultats de clients atteints de telles blessures. Le programme, offert par un réseau de physiothérapeutes et de chirurgiens orthopédistes approuvés, comprend des plans de soins pour les blessures à l'épaule, fondés sur les meilleures pratiques en physiothérapie et en gestion médicale.

Activités

- Vu la réussite du projet pilote portant sur les blessures à l'épaule, Travail sécuritaire NB mettra en œuvre un plan de soins semblable pour la gestion des blessures au bas du dos. Le programme facilitera la réadaptation appropriée et en temps opportun ainsi que la gestion médicale en assurant :
 - l'élaboration d'un réseau de physiothérapeutes et de chirurgiens orthopédistes;
 - des évaluations approfondies;
 - un accès plus rapide aux chirurgiens, au besoin.

Promouvoir une culture axée sur la médecine du travail au Nouveau-Brunswick

Résultats

- Travail sécuritaire NB a présenté des séances dans trois communautés afin d'obtenir la coopération des employeurs et des médecins de famille en ce qui a trait à des questions liées à la reprise du travail rapide et sécuritaire. Les taux de participation étaient assez élevés. Les séances comptaient plus de 80 % des médecins de famille à St. Stephen et à Sussex; 95 % de ceux à Sackville; et plus de la moitié de ceux à Bathurst.
- Travail sécuritaire NB continue d'affecter des ressources en vue d'appuyer les initiatives de formation continue en médecine du travail. En 2011, il a continué à appuyer les cours et les ressources en ligne juste à temps à l'intention des médecins de famille. Grâce à un nouveau partenariat entre Travail sécuritaire NB, la commission des accidents du travail de l'Île-du-Prince-Édouard, la commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse et la faculté de médecine de la Dalhousie University, ces ressources et cours sont maintenant offerts en ligne par l'entremise du site Web de la Dalhousie University.

Effectuer de la recherche et des analyses afin de faciliter l'évaluation périodique de protocoles en matière de réadaptation et de reprise du travail

Résultats

- Travail sécuritaire NB a terminé des évaluations en vue d'axer les ressources sur ce qui suit :

Syndrome de stress post-traumatique

- Travail sécuritaire NB gère des réclamations pour des conditions psychologiques. Il effectue un examen approfondi des meilleures pratiques en matière de traitement de clients atteints du syndrome de stress post-traumatique et élaborera un plan d'action en vue d'améliorer les normes en matière de gestion des réclamations en ce qui a trait aux éléments qui suivent :
 - le délai jusqu'à la prise d'une décision;
 - la conclusion d'ententes avec des fournisseurs de services psychologiques;
 - le modèle de continuum des soins;
 - la définition de meilleures pratiques pour les étapes du rétablissement;
 - l'admissibilité à une allocation pour diminution physique permanente.

Programmes de reprise du travail

- Près de la moitié des clients de Travail sécuritaire NB dont la réclamation fait l'objet de la gestion des réclamations reprennent le travail par le biais d'un plan de reprise graduelle du travail. Un examen des programmes de reprise du travail est en cours afin d'élaborer des protocoles d'ergothérapie pour améliorer les taux de réussite de ces programmes de reprise du travail pour les cas complexes.

- Travail sécuritaire NB a effectué une vérification de ses programmes de reprise du travail et a élaboré un plan d'action en vue :
 - d'examiner davantage les pratiques des ergothérapeutes qui ont connu des taux élevés de réussite pour les cas complexes afin d'établir des meilleures pratiques relativement à ces cas;
 - d'augmenter le nombre de reprises du travail transitoire, en collaboration avec ses responsables de cas et des fournisseurs de traitement;
 - de lancer un projet pilote selon lequel des régions mettent en œuvre des critères pour déterminer si un ergothérapeute doit intervenir dans un programme de reprise du travail.

Mettre au point et offrir des programmes et des processus éprouvés pour la gestion médicale de cas

Résultats

- Travail sécuritaire NB a conclu les négociations avec le Comité sur les questions relatives à la pratique clinique, qui représente 58 fournisseurs de services de physiothérapie approuvés. Le nouveau contrat, d'une durée de trois ans, prendra fin en mai 2014. Il porte sur les honoraires liés aux services suivants :
 - les évaluations et les traitements;
 - la production de rapports sur les capacités fonctionnelles;
 - l'administration du *Questionnaire sur la douleur et les activités*;
 - les consultations téléphoniques en vue de la planification de la reprise du travail.

Élaborer et mettre en œuvre des meilleures pratiques pour la gestion de cas relative à la reprise du travail

Résultats

- À la fin de la réadaptation :
 - 96,5 % (4 150) des clients avaient repris le travail;
 - 1,9 % (80) n'étaient pas en mesure de reprendre un travail quelconque après la blessure qu'ils avaient subie au travail et recevaient des prestations d'invalidité à long terme;
 - 1,6 % (69) étaient en mesure de reprendre le travail, mais n'ont pas été réembauchés quand leur réclamation a pris fin.
- Le contrat en vue d'élaborer une banque de formation en cours d'emploi a pris fin en mai 2011. Dans le cadre du processus, on a :
 - créé 90 possibilités d'emploi auprès de 51 employeurs;
 - établi des contacts positifs auprès de 291 employeurs pour leur donner des renseignements au sujet des processus de formation en cours d'emploi pour les clients de Travail sécuritaire NB;
 - affecté des ressources additionnelles à la reprise du travail afin d'aider les travailleurs blessés à réintégrer le marché du travail.

La satisfaction et l'engagement des employés

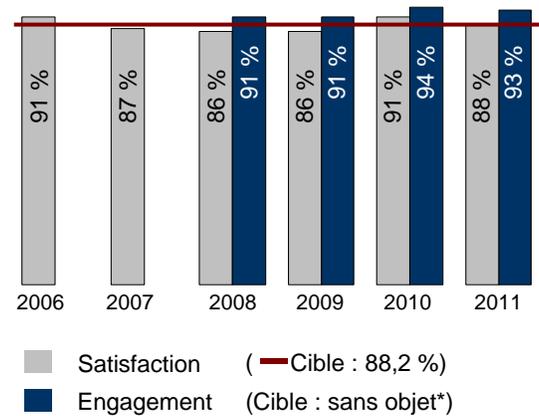
BUT

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

CIBLE ANNUELLE

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

Pourcentage d'employés satisfaits et engagés⁷



*La cible sera établie lorsque des données pour une période de cinq ans seront disponibles.

MISE EN ŒUVRE DE NOS STRATÉGIES

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

Résultats

- L'indice de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB s'est chiffré à 87 %, soit le même pourcentage qu'en 2010. Cet indice évalue dans quelle mesure les employés croient que leur milieu de travail est sécuritaire, agréable, propice à la productivité, positif, favorable et libre de harcèlement.
- Un total de 10 incidents de violence à l'égard d'employés ont été signalés en 2011, soit une réduction de 41,2 % comparativement à 2010. Travail sécuritaire NB continue d'élaborer des processus en vue de gérer les incidents de violence, y compris :
 - l'élaboration d'un livret à l'intention des employés, intitulé *Guide à l'intention des employés : Comment gérer des situations difficiles*;
 - la mise à jour du *Rapport d'incident violent* qu'on utilise pour signaler les incidents de violence.

- Un total de 23 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés et leur famille, soit une augmentation de 16,1 % par rapport 2010. La nomination d'un nouveau fournisseur de services pour l'ensemble de la province a eu un effet positif sur l'utilisation du programme.

Activités

- Le comité de mieux-être de Travail sécuritaire NB a élaboré un plan d'action relatif au mieux-être pour 2011-2012. Le plan donne les grandes lignes des activités et des buts en ce qui a trait à l'aptitude mentale, la saine alimentation, l'augmentation de l'activité physique et la vie sans tabac.

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

Résultats

- Dix réclamations d'employés ont été acceptées en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* au 31 décembre 2011, soit quatre de moins qu'en 2010. Des réclamations acceptées :
 - 8 étaient des réclamations sans interruption de travail;
 - 2 étaient des réclamations avec interruption de travail.

- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 11 employés :
 - 10 ont repris toutes leurs tâches par le biais d'une reprise graduelle du travail;
 - 1 a pris sa retraite.

Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux

Résultats

- Un total de 56 % des employés étaient satisfaits des salaires et des avantages sociaux, soit une diminution de 4 % comparativement à 2010.

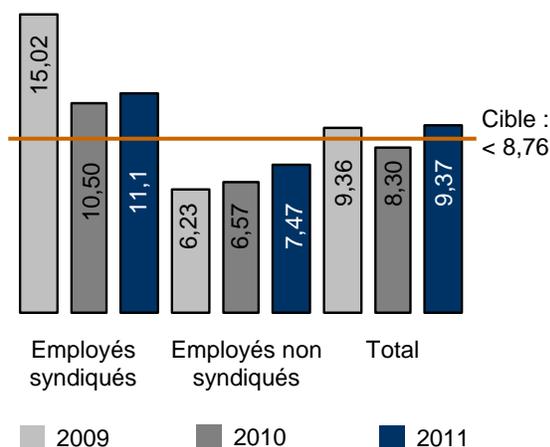
Activités

- Les deux unités de négociation de Travail sécuritaire NB n'ont pas présenté de grief en 2010. En 2011, la section locale 946 a travaillé à la mise au point d'un protocole d'entente pour les employés occasionnels, et la section locale 1866 a remis à plus tard le processus de négociation collective.

Élaborer des stratégies afin de promouvoir et d'évaluer l'engagement des employés

Absentéisme^{7, 8}

Jours d'absence



Résultats

- Le nombre de jours d'absence d'employés de Travail sécuritaire NB s'est chiffré à 9,37 en 2011, soit une augmentation par rapport à 8,30 en 2010. Le chiffre a dépassé la cible établie, soit moins de 8,76 jours d'absence. De plus, le nombre de jours d'absence pour les employés non syndiqués (0,87 jour) et pour les employés syndiqués (0,60 jour) ont augmenté.
- Un total de 17 % des employés de Travail sécuritaire NB ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2011. Il s'agit d'une augmentation de 2,4 % comparativement à 2010.
- Le taux de réponse au sondage annuel sur la satisfaction des employés, qui est administré par une tierce partie indépendante, était de 77 %. Il s'agit d'une diminution de 4 % par rapport à 2010. Le sondage a indiqué que :
 - 88 % des employés étaient satisfaits et considéraient Travail sécuritaire NB comme un bon employeur, soit une diminution de 3 % par rapport à 2010;
 - les résultats en matière d'engagement des employés ont également diminué légèrement pour atteindre 93 %, ce qui représente une diminution de 1 % comparativement à 2010.
- Travail sécuritaire NB a mis en œuvre un système libre-service de relevés de paie et d'impôt en ligne. À ce jour, 94 % des employés ont la capacité de visionner leur relevé en ligne. Grâce au système, l'organisme sera plus efficace, et les employés pourront voir et imprimer leur relevé selon leurs besoins.

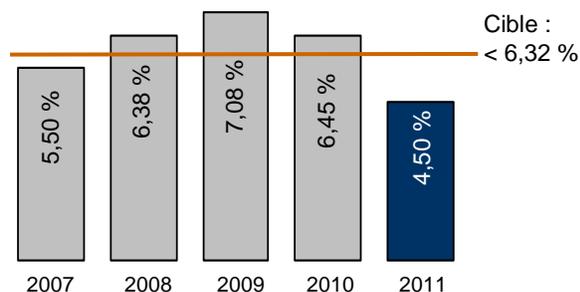
Activités

- On a révisé 21 directives ou procédures en matière des ressources humaines en 2011.
- En avril, 278 employés ont pris part à la réunion générale annuelle et Banquet de reconnaissance pour années de service et retraite. On a rendu hommage à 75 employés qui ont célébré de 5 à 35 années de service, et à neuf retraités.

Organiser la planification de la relève afin d'assurer le perfectionnement professionnel des employés et des cadres supérieurs

Roulement du personnel^{7, 9}

Pourcentage de tous les employés



Résultats

- Un total de 20 employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, neuf ont pris leur retraite, soit une diminution de 31 % comparativement à 29 en 2010. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 4,50 % en 2011, soit une diminution par rapport à 2010.
- Un total de 76 postes ont fait l'objet d'un concours. Treize de ces postes ont donné lieu à des promotions internes.
- Un total de 83 descriptions d'emploi de Travail sécuritaire NB ont été examinées pour assurer que les tâches et les compétences exigées étaient à jour et pertinentes.
- Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2011, soit une augmentation de 2 % comparativement à 2010.

Activités

- Sept employés se sont joints au programme des chefs de demain en 2011. Les autres employés qui participaient au programme ont continué le processus.

- Tous les responsables ont participé à une séance afin d'accroître leurs connaissances des règlements sur la santé et la sécurité, surtout en ce qui a trait aux rôles et aux responsabilités par rapport aux entrepreneurs. On a présenté deux séances sur les façons de combler l'écart entre les générations au lieu de travail. Les séances portaient sur les différences entre les générations, qui créent des situations uniques et parfois difficiles lorsque le lieu de travail comprend quatre générations.
- Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a établi un partenariat avec des établissements d'enseignement en vue d'offrir des placements en milieu clinique aux étudiants :
 - dans les programmes d'aide en physiothérapie et en ergothérapie du Eastern College;
 - dans le programme de diététique de l'Université de Moncton;
 - dans les programmes de physiothérapie et d'ergothérapie de la Dalhousie University.

Évaluation des risques

Dans le cadre de son processus annuel de planification stratégique, le conseil d'administration détermine et évalue les risques qui pourraient avoir un effet sur la capacité de Travail sécuritaire NB d'atteindre ses buts, et prend des mesures à cet égard.

Risques liés au mandat unique	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Équilibrage des décisions relatives aux prestations afin d'assurer l'équité entre les générations et la durabilité du régime / Équilibrage des améliorations apportées aux prestations et des taux de cotisation	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil d'administration a affecté des ressources afin de gérer ces risques par le biais de l'élaboration d'une politique sur l'équilibrage des décisions relatives aux prestations. Il a examiné un document de discussion en février 2012.
Planification de la relève des membres du conseil	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Gerard Adams assumera le rôle de président et chef de la direction en février 2012 à la suite d'un processus de recrutement qui a pris fin à la fin de 2011. Sept nouveaux membres du conseil d'administration ont été nommés en 2011 pour doter des postes. Le conseil a participé à : <ul style="list-style-type: none"> une retraite pour discuter de la gouvernance, de la planification stratégique et des obligations prévues par la loi; une séance de formation en matière d'investissement afin de l'aider à remplir ses responsabilités en matière de surveillance liées à la caisse des accidents.
Effet des objectifs en matière de politique du conseil non atteints	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil est engagé à faire en sorte que cinq éléments liés aux politiques figurent à l'ordre du jour de chacune de ses réunions. Des 63 priorités en matière de politiques, 29 (46 %) ont été terminées en 2011, 6 (10 %) ont été terminées en janvier et février 2012, et 10 (16 %) sont en cours.
Niveau de capitalisation	Prudence nécessaire	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil a terminé une étude de l'actif et du passif en 2011 et a décidé de modifier la composition de l'actif comme suit : <ul style="list-style-type: none"> la réduction des actions de 10 %; l'augmentation des biens immobiliers de 5 %; une nouvelle allocation de 5 % de la totalité de l'actif à l'infrastructure.
Définition du rôle de Travail sécuritaire NB en matière de reprise du travail	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil a modifié son but en matière de reprise du travail en y intégrant les mots « en toute sécurité » et « de façon sécuritaire » afin de mettre l'accent sur le fait que la sécurité est une composante principale pour déterminer si un travailleur blessé est apte à reprendre le travail.
Plus grand nombre de blessures dans les industries ciblées	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> En 2010, Travail sécuritaire NB a choisi trois industries pour faire l'objet d'une intervention ciblée, notamment les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants.

Risques liés au mandat unique	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Décisions du Tribunal d'appel qui ne sont pas conformes aux politiques de Travail sécuritaire NB	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le conseil a affecté des ressources en vue d'examiner la possibilité d'adopter une modification législative qui exigerait que le Tribunal d'appel prenne ses décisions conformément aux politiques du conseil. Pour entreprendre ce processus d'examen, le conseil a reçu un document de discussion en novembre 2011 qui donnait l'historique du Tribunal et décrivait les processus d'appel au Canada. La discussion se poursuivra en mai 2012. ▪ Les réunions du Comité d'évaluation du Tribunal d'appel reprendront en 2012. ▪ Le conseil d'administration surveille un cas devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick qui a trait à l'interprétation législative du paragraphe 38.11(9) de la <i>Loi sur les accidents du travail</i>. Le cas touche un travailleur blessé dont le montant de perte de gains a été réduit en raison d'un supplément de revenu qu'il a reçu, plus précisément des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada. L'appel a été entendu en octobre 2011 et est en attente d'une décision.
Lacunes et retards au niveau des lois et des règlements en matière d'hygiène et de sécurité au travail	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le conseil : <ul style="list-style-type: none"> ▪ a affecté des ressources à la création d'un portail de consultations auprès des intervenants sur le site Web de Travail sécuritaire NB. Le portail explique le processus relativement aux modifications législatives; ▪ a affecté des ressources afin d'examiner des options en vue d'améliorer l'opportunité de modifications réglementaires; ▪ a établi deux comités techniques d'intervenants visant à recommander des changements réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le comité général sur l'examen de la législation qui s'applique aux travaux de construction; ▪ le comité sur l'hygiène du travail.
Différentes attentes quant au rôle de Travail sécuritaire NB en matière de santé et de sécurité	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le conseil a approuvé la Politique n° 24-013 – Inspections et enquêtes en matière de santé et de sécurité au travail, et la Politique n° 26-005, intitulée Santé et sécurité au travail – Compétence provinciale. Ces politiques communiquent le rôle de Travail sécuritaire NB relativement aux inspections, aux enquêtes et à la détermination de la compétence lorsqu'un accident survient.

Risques externes	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Effet de la culture, de la langue et du niveau d'alphabétisation	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Aucune ressource n'a été affectée à la gestion de ce risque en 2011.
Augmentation des blessures liées à une diminution des compétences et du nombre de travailleurs	Acceptable	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB a continué à surveiller ce risque de près en 2011.
Nouvelles industries à risque élevé	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le Comité des industries à risque élevé surveille les industries à risque de subir des événements catastrophiques. Plus particulièrement, en 2011, il a surveillé l'industrie du gaz naturel liquéfié; l'industrie pétrolière et gazière; les installations de fusion du plomb; les raffineries; l'industrie de l'énergie nucléaire; et les mines.
Modifications apportées aux lois, aux règlements ou aux politiques dans d'autres provinces et territoires	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil continue de surveiller les modifications législatives et en matière de politiques dans l'ensemble du Canada, et évalue ces changements dans le cadre de son processus de planification stratégique et d'élaboration de politiques.
État de santé général des travailleurs néo-brunswickois	Prudence nécessaire	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil établit des normes pour la gestion médicale et définit un modèle de continuum des soins, lesquels sont communiqués par le biais de politiques. Le conseil a examiné et réaffirmé la Politique n° 21-101, intitulée Critères d'admissibilité – Conditions préexistantes.
Disponibilité et coûts des soins de santé	Prudence nécessaire	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB a conclu les négociations avec le Comité sur les questions relatives à la pratique clinique, qui représente 58 fournisseurs de services de physiothérapie approuvés. Le nouveau contrat de trois ans prendra fin en mai 2014. Travail sécuritaire NB continue d'établir des partenariats avec des chirurgiens orthopédistes et des fournisseurs de services de physiothérapie afin de mettre en œuvre des meilleures pratiques relativement aux blessures à l'épaule et au dos. Travail sécuritaire NB continue de surveiller les contrats et les honoraires des fournisseurs de services.
Répercussions du vieillissement de la population sur les lieux de travail sécuritaires	Acceptable	Accepter	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil a affecté des ressources à des recherches relativement au risque.

Risques pour la réputation	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Décisions du gouvernement indépendantes des recommandations de Travail sécuritaire NB	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le protocole d'entente en annexe à la Politique n° 41-002, intitulée Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, a été mis à jour et signé en août 2011. Travail sécuritaire NB continue de surveiller les décisions budgétaires du gouvernement qui ont un effet l'organisme, comme les gels des salaires, les augmentations du coût de la vie et les changements apportés au régime de pensions.
Protéger l'intégrité du régime	Acceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Des ressources ont été affectées en vue de déceler les erreurs de déclaration et les cas de mauvaise utilisation du système.
Effets des recommandations d'organismes externes sur Travail sécuritaire NB	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB continue de travailler avec le coroner afin de trouver des indices et des solutions afin de prévenir les accidents mortels liés au travail.

Risques opérationnels	Niveau	Stratégie	Notes de la direction
Nombre d'employés qui prennent leur retraite	Inacceptable	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> On a surveillé le nombre d'employés qui prennent leur retraite, et des ressources ont été affectées en vue d'assurer la transition d'employés dans des rôles de direction par le biais des programmes de gestion des cadres et des chefs de demain.
Maintien d'employés de Travail sécuritaire NB dans les domaines spécialisés	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Travail sécuritaire NB a continué à surveiller ce risque de près en 2011.
Répercussions d'événements catastrophiques sur la continuité des opérations	Prudence nécessaire	Réduire	<ul style="list-style-type: none"> Le conseil a affecté des ressources en vue d'examiner et de mettre à jour le plan de la continuité des opérations.

Priorités législatives et en matière de politiques

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB détermine les ressources et les attribue aux priorités clés en matière de législation, de politiques et d'engagement des intervenants lors du processus annuel de planification stratégique et d'évaluation des risques. Il y avait 63 priorités en 2011. Un total de 29 (46 %) ont été terminées en 2011, 6 (10 %) ont été terminées en janvier et en février 2012, et 10 (16 %) sont en cours.

Gouvernance	Date d'achèvement
Politique n° 41-002 – Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de Travail sécuritaire NB	Le 27 mai 2011
UNE NOUVEAUTÉ – Politique n° 41-011 – Gouvernance – Participation des comités techniques d'intervenants à la réforme législative et réglementaire	Le 27 mai 2011
UNE NOUVEAUTÉ – Politique sur l'équilibre des prestations	En cours
<i>Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail : Conformité du Tribunal d'appel à la politique du conseil d'administration</i>	En cours
Santé et sécurité au travail	
Dispositions générales en vertu de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i>	En cours
Exploitation forestière conventionnelle	En cours
Hygiène du travail	
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)	
Traitement du gaz naturel liquéfié	En cours
Démérites	En cours
Politique n° 24-013 – Inspections et enquêtes en matière de santé et de sécurité au travail	Le 27 janvier 2011
Politique n° 26-005 – Santé et sécurité au travail – Compétence provinciale	Le 27 janvier 2011
Aide médicale et réadaptation	
Politique n° 21-220 – Frais de déplacement liés à une réclamation	Le 27 mai 2011
Barème des frais n° 29-220 – Frais de déplacement	Le 27 mai 2011
Barème des frais n° 29-223 – Frais de garde d'enfants / de personnes à charge	Le 27 mai 2011
Barème des frais n° 29-224 – Frais de déplacement liés à un programme de formation	Le 27 mai 2011
Politique n° 21-400 – Réadaptation	Le 26 janvier 2012
Politique n° 25-003 – Soins à domicile et indépendance	En cours
Barème des frais n° 29-501 – Fournisseurs d'aide médicale	Le 26 janvier 2012
Barème des frais n° 29-550 – Allocations pour soins personnels	Indexé le 22 septembre 2011
Politique n° 21-402 – Modifications apportées au véhicule	Le 26 janvier 2012
Politique n° 21-403 – Modifications apportées au domicile	En cours
Barème des frais n° 29-551 – Prothèses auditives et piles	
Barème des frais n° 29-510 – Lunettes prescrites	Indexé le 22 septembre 2011
Politique n° 25-008 – Vêtements et chaussures	Le 24 novembre 2011
Barème des frais n° 29-557 – Vêtements et chaussures	Le 24 novembre 2011
Évaluation et engagement des intervenants	
Subvention destinée à la qualité de vie	Le 16 février 2012
Satisfaction des clients	Le 22 mars 2011

Indemnisation	Date d'achèvement
Frais funéraires	En cours
Règlement relatif à la diminution physique permanente	
Politique n° 21-211 – Période d'attente de trois jours	
Politique n° 21-215 – Suppléments à l'indemnité	
Politique n° 25-010 – Conditions personnelles non indemnisables qui entrent en jeu pendant la réadaptation	
Politique n° 21-207 – Prestations de pension pour les accidents survenus avant 1982	Le 17 février 2011
Politique n° 21-213 – Admissibilité transitoire	Le 27 janvier 2011
Politique n° 21-260 – Indemnité minimum	Le 27 janvier 2011
Capitalisation et administration	
Politique n° 32-401 – Dépenses, allocations et indemnités journalières des membres à temps partiel du conseil d'administration et du Tribunal d'appel	Le 27 mai 2011
Barème des frais n° 39-205 – Barème des dépenses et allocations des membres à temps partiel du conseil d'administration et du Tribunal d'appel	Le 27 mai 2011
Politique n° 34-200 – Objectifs de placement	
Politique n° 34-205 – Énoncé de philosophie et de principes en matière de placements	
Politique n° 21-300 – Attribution des coûts de réclamation	
Barème des frais n° 49-200 – Distribution des transcriptions et des enregistrements des audiences devant le Tribunal d'appel	Le 26 janvier 2012
Barème des frais n° 49-310 – Distribution des décisions du Tribunal d'appel	Le 26 janvier 2012
Politique n° 31-401 – Achat de biens et de services	Le 27 janvier 2011
Admissibilité aux prestations	
UNE NOUVEAUTÉ – Politique n° 21-116 – <i>Loi sur l'indemnisation des pompiers</i>	Le 28 octobre 2011
Politique n° 21-100 – Critères d'admissibilité – Principes généraux	Le 25 août 2011
Politique n° 21-104 – Critères d'admissibilité – Critères relatifs à l'heure, à l'endroit et à l'activité	Le 25 août 2011
Politique n° 21-101 – Critères d'admissibilité – Conditions préexistantes	Le 24 novembre 2011
Politique n° 21-102 – Critères d'admissibilité – Réapparitions de lésions	Le 25 août 2011
Politique n° 21-103 – Critères d'admissibilité – Stress	Le 28 octobre 2011
Politique n° 21-106 – Avis d'accident et demande de prestations	Le 25 août 2011
Politique n° 21-108 – Critères d'admissibilité – Lésions pendant la réadaptation	Le 28 octobre 2011
Politique n° 21-112 – Critères d'admissibilité – Perte d'audition	
Politique n° 21-150 – Critères d'admissibilité – Lésions et maladies cardiaques	Le 28 octobre 2011
Politique n° 21-011 – Agents de l'État	Le 28 octobre 2011
Services aux employeurs	
Politique n° 23-100 – Inscription des employeurs	
Politique n° 23-200 – Salaires assurables	
Politique n° 23-305 – Administration des activités à l'extérieur de la province	
Politique n° 23-400 – Vérification des comptes d'employeurs	
Politique n° 23-500 – Paiement de la cotisation des employeurs	
Politique n° 23-703 – Cotisation fondée sur une sous-estimation ou une sous-déclaration des salaires	
Barème des frais n° 29-301 – Cotisation des volontaires	
Pénalités, amendes et déclaration d'accidents en vertu de la <i>Loi sur les accidents du travail</i>	En cours

Notes

1. Source : Division des services de travail sécuritaire, 31 décembre 2011.
 2. Source : Division des services généraux, 31 décembre 2011.
 3. Source : Travail sécuritaire NB, Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2011.
 4. Les réclamations gérables comprennent, par exemple, celles qui ont été présentées en retard, qui ont fait l'objet d'un appel ou pour lesquelles un employeur a présenté une formule de décision.
 5. Ne comprend pas les dossiers ouverts qui ne deviennent pas une réclamation.
 6. Tous les accidents mortels relevaient de la *Loi sur les accidents du travail* en 2011, selon l'année de l'accident.
 7. Source : Service des ressources humaines, 31 décembre 2011.
 8. Jours d'absence = total des jours d'absence / (postes réels prévus au budget annuel - postes vacants).
 9. Roulement du personnel = nombre d'employés qui ne sont plus au service de Travail sécuritaire NB / nombre de postes équivalents temps plein.
 10. Rajustement des années antérieures pour refléter les données les plus courantes.
 11. Source : « Principaux indicateurs statistiques des résultats », Association des commissions des accidents du travail du Canada (ACATC), n° 21. Remarque : Le Nouveau-Brunswick a une période d'attente de trois jours. Par conséquent, le nombre de réclamations avec interruption de travail pourrait ne pas refléter toutes les blessures avec interruption de travail, telles qu'elles sont définies par l'ACATC.
 12. Les données des exercices antérieurs sont établies selon les données de fin d'exercice et ne reflètent pas les changements à mesure que les données arrivent à échéance.
 13. Source des cibles annuelles : *Plan stratégique et évaluation des risques 2011-2016* de Travail sécuritaire NB.
 14. Les données dans le cadre du système électronique de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance et de paiement à la pharmacie sont disponibles pour la période de 2007 à 2011.
-

Coordonnées

1 800 222-9775
www.travailsecuritairenb.ca

1, rue Portland
Case postale 160
Saint John (N.-B.) E2L 3X9