

WORKSAFE  
TRAVAIL SÉCURITAIRE



# 2009

RAPPORT AUX  
INTERVENANTS

**DES LIEUX**  
DE  
**TRAVAIL**  
SAINS ET  
SÉCURITAIRES  
AU  
**NOUVEAU-  
BRUNSWICK**

---

[www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca)

---



## TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du conseil d'administration	2
Message du président et chef de la direction	4
Membres du conseil d'administration 2009	5
Vision, mission, mandat et valeurs	6
Buts	7
Le fondement du régime d'indemnisation des travailleurs	8
La sécurité	10
Le service	14
La reprise du travail	18
L'équilibre	22
La satisfaction et l'engagement des employés	26
Tribunal d'appel	32
Communiquez avec nous	36



# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au nom du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, je suis heureuse de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2009*, qui témoigne des efforts que nous avons déployés au nom des travailleurs et des employeurs néo-brunswickois. Le conseil d'administration, en tant que responsable du régime d'indemnisation de la santé et de la sécurité du Nouveau-Brunswick, est engagé à assurer une gouvernance selon les normes élevées que les intervenants demandent et méritent.

Les statistiques et les renseignements présentés dans ce rapport appuient notre vision de lieux de travail sains et sécuritaires, laquelle est

définie par nos cinq buts stratégiques, soit les buts en matière de sécurité; de service; de reprise du travail; d'équilibre; et de satisfaction et d'engagement des employés.

Travail sécuritaire NB atteint son but en matière de sécurité en offrant des services d'éducation et de consultation pertinents; en travaillant de près avec les comités mixtes d'hygiène et de sécurité; et par le biais de l'application des lois. Il a fait preuve de leadership dans le secteur de la prévention des blessures, et le taux d'accidents a diminué de 4,9 % par rapport à 2008. Nous tenons à remercier nos intervenants, c'est-à-dire les travailleurs, les employeurs, les associations de sécurité et les fournisseurs de soins de santé, de nous avoir aidés à maintenir le taux du Nouveau-Brunswick inférieur à la moyenne nationale.

Nous avons atteint les cibles relativement à la satisfaction des employeurs inscrits, mais le niveau de satisfaction des travailleurs blessés était légèrement inférieur à la cible. Bien que les cibles soient de 80 %, nous reconnaissons que notre engagement envers l'amélioration de nos services ne prendra fin que lorsque le niveau de satisfaction des clients atteindra 100 %. Dans le cadre de notre but en matière de service, nous avons augmenté le pourcentage à être mis de côté pour l'achat d'une rente lorsque le travailleur blessé atteint l'âge de 65 ans, et nous avons mis à jour la politique sur le système

d'incitation financière à la sécurité, qui donne aux employeurs participants une incitation financière à la prévention et à la gestion à la suite d'une blessure.

Bien qu'en général, la durée moyenne des réclamations au cours des six dernières années ait augmenté, en 2009, nous n'avons pas satisfait à la cible relative à la reprise du travail de 62,6 jours sur une moyenne de cinq ans. Toutefois, les réclamations ouvertes faisant l'objet de la gestion des réclamations suggèrent une amélioration, et nous travaillerons avec diligence pour assurer que nous atteignons la cible établie pour 2010.

En 2009, les stratégies de placement du conseil ont été mises à l'épreuve par suite du ralentissement économique et des marchés des fonds d'investissement volatils. Nous sommes heureux de signaler que les politiques sur la composition de l'actif et la capitalisation que le conseil a établies ainsi que sa surveillance des risques ayant un effet sur les niveaux de capitalisation de Travail sécuritaire NB ont permis d'améliorer le niveau de capitalisation de l'organisme, qui est passé de 87,8 % à la fin de 2008 à 101,6 % à la fin de 2009. Le fait d'être capitalisé à un niveau qui permet la stabilité de capitalisation lors des années faibles d'un cycle économique est très important. Lorsque la sécurité des obligations financières actuelles est assurée, une gamme

d'options deviennent disponibles pour l'avenir.

Nous avons également pu réduire le taux de cotisation moyen des employeurs, qui est passé de 2,05 \$ à 2,03 \$, tout en augmentant la somme mise de côté pour une rente pour les travailleurs blessés. Le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick continue à être le plus bas au Canada atlantique. Nos résultats financiers sont une grande réussite par rapport au but en matière d'équilibre.

Les résultats en matière de satisfaction et d'engagement des employés demeurent inchangés par rapport à 2008, ce qui indique que nous devons déployer des efforts en vue d'assurer que nos employés estiment que leur travail est très utile et fait une différence.

Je suis heureuse de vous présenter ces résultats, qu'il s'agisse de réussites ou d'objectifs que nous n'avons pas tout à fait atteints, puisqu'en tant que conseil, nous sommes engagés à rendre des comptes et à faire preuve de transparence, ainsi qu'à diriger l'organisme par le biais d'une bonne gouvernance et de buts partagés. En 2009, nous avons accueilli deux nouveaux membres du conseil, soit David Ellis, pour représenter les employeurs, et Ron Gaffney, au poste de président du Tribunal d'appel pour remplacer Paul LeBreton, qui a pris sa retraite après huit années de service auprès de Travail sécuritaire NB.

Les employés suivants ont pris leur retraite en 2009 : Reginald Arseneault, Raymond Blanchard, Lucille Chamberland, Heather Cossaboom, Jean Hamilton, Donna Keays, John LeBlanc, Leo McPhee, Judith Randall, Clem Snider, Mike Steeves, Marlene Thompson et Richard Tingley.

En 2009, nous avons également appris que notre président et chef de la direction, Doug Stanley, prendra sa retraite, et c'est avec des sentiments partagés que nous lui dirons au revoir en novembre 2010. Il manquera beaucoup aux membres du conseil d'administration, aux employés de tous les niveaux de l'organisme et à nos intervenants.

Au cours de ses dix années de service, M. Stanley a fait avancer Travail sécuritaire NB non seulement sur le plan provincial, mais également sur le plan national. Il est tenu en estime par ses homologues dans l'ensemble du pays et sous sa direction, Travail sécuritaire NB est devenu un chef de file reconnu dans l'industrie.

En tant que membres du conseil d'administration, nous reconnaissons que nous avons été très chanceux d'avoir eu un président et chef de la direction de son calibre. Il laissera un grand vide, et ce, dans tous les sens du mot. Ce géant au grand coeur qui siège autour de la table du conseil nous a aidés à voir la forêt au-delà des arbres, et à atteindre l'unanimité relativement

à des questions importantes et souvent controversées. Nous respectons sa direction et les efforts qu'il a déployés en notre nom, et nous lui souhaitons une retraite des plus agréables, en compagnie de sa femme Cassie.

C'est grâce au dévouement de M. Stanley ainsi qu'à celui de tous les employés de Travail sécuritaire NB; de notre conseil d'administration; et des travailleurs, des employeurs et de nos autres partenaires en sécurité du Nouveau-Brunswick, que nous avons su relever les défis auxquels nous avons été confrontés en 2009. Au nom du conseil, je promets à tous nos intervenants de continuer à assurer une gouvernance et une surveillance continues fondées sur les principes sur lesquels s'appuie notre organisme et notre culture, c'est-à-dire l'honnêteté, l'intégrité et l'obligation de rendre des comptes. Je m'engage également au nom de Travail sécuritaire NB à améliorer les services ainsi que le niveau de satisfaction des employeurs et des travailleurs néo-brunswickois.

La présidente du conseil d'administration,



Roberta Dugas

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



Nous avons commencé à publier le *Rapport aux intervenants* il y a neuf ans. Ce dernier vise à reconnaître notre responsabilité face à nos intervenants au-delà de la présentation de l'information financière dans notre *Rapport annuel*. Il se veut un rapport des réalisations relativement à l'atteinte des buts que vous, les intervenants, établissez pour les employés de Travail sécuritaire NB par le biais de représentants qui siègent au conseil d'administration.

Il y a neuf ans, le conseil s'est engagé envers un processus continu en vue d'élaborer une structure de bonne gouvernance. Plus important encore, il a élaboré un processus annuel pour l'établissement des buts, l'évaluation du rendement et la planification stratégique. Grâce à ce processus, on considère Travail sécuritaire NB comme un chef de file dans les secteurs de l'indemnisation des travailleurs, et de la santé et de la sécurité au travail au Canada. Par ailleurs, le processus a fait en sorte que l'organisme soit

en mesure d'offrir les meilleures prestations d'indemnisation possibles tout en ayant un taux de cotisation moyen qui est le plus bas au Canada atlantique.

Le conseil a établi des buts « SMART » pour l'organisme, c'est-à-dire des buts précis, mesurables, réalisables, réalistes et limités dans le temps. Ces derniers donnent une orientation claire aux employés et des critères pour mesurer le rendement. Le présent rapport sera mon dernier, et je suis très heureux de faire part des progrès continus qui ont été réalisés pendant mon mandat.

J'attribue le mérite des réalisations au conseil d'administration et à la présidente du conseil, qui sont engagés envers une gouvernance solide, la responsabilité financière et l'intégrité. Ensuite, je l'attribue aux employés de Travail sécuritaire NB, qui visent des buts, et qui sont disciplinés, dévoués et responsables.

L'administration de l'indemnisation des travailleurs a été confiée à des organismes indépendants du gouvernement il y a presque 100 ans. Ces organismes ont un mandat difficile. Lorsque la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail a été établie en décembre 1994, le mandat du Nouveau-Brunswick a été élargi pour inclure la responsabilité intégrale pour la santé et la sécurité au travail, notamment l'éducation, la promotion et l'application de la loi. Le conseil a connu de nombreux présidents du conseil, dont trois avec qui j'ai siégé, et de nombreux membres. Chacune de ces personnes avait des compétences distinctes et des opinions qui reflétaient leur expérience au

lieu de travail. À mon avis, elles ont accepté une lourde responsabilité au nom des intervenants et, souvent, n'en sont pas remerciées. Je tiens donc à remercier officiellement les membres du conseil avec qui j'ai siégé au cours des dix dernières années de leur précieux appui ainsi que de leur engagement envers leur mandat.

Travail sécuritaire NB a des employés dévoués qui font preuve de professionnalisme. De nombreux d'entre eux étaient déjà au service de l'organisme quand j'ai commencé il y a 10 ans; certains ont pris leur retraite; et d'autres se sont joints à l'organisme au cours de ces années. J'ai beaucoup appris de ces employés dévoués. Travailler avec eux a été une expérience très enrichissante et un réel plaisir. Ce qui caractérise les employés de Travail sécuritaire NB, ce sont la qualité des services qu'ils offrent aux intervenants.

Le présent rapport fait état de ce que nous espérons réaliser et ce que nous avons réalisé. Je veux que ce soit clair : nos réalisations ont été possibles grâce à nos efforts conjoints, c'est-à-dire ceux de la présidente du conseil, des membres du conseil et de nos employés, dans le cadre d'une structure de gouvernance responsable qui tient compte des meilleurs intérêts des intervenants de Travail sécuritaire NB.

Le président et chef de la direction,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Douglas C. Stanley'.

Douglas C. Stanley

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2009



Première rangée (dans l'ordre habituel) :  
**Morris Mendelson**, *représentant des travailleurs*  
**Doug Stanley**, *président et chef de la direction*  
**Roberta Dugas**, *présidente du conseil*  
**Conrad Pitre**, *vice-président du conseil*  
**David Ellis**, *représentant des employeurs*

À l'arrière :  
**Ronald Gaffney**, *président du Tribunal d'appel*  
**Dan Hughes**, *représentant des employeurs*  
**Sharon Tucker**, *représentante des travailleurs*  
**Keith Rogers**, *représentant des employeurs*  
**Mary Martell**, *représentante des employeurs*  
**Brad Brinston**, *représentant des travailleurs*  
**Danny King**, *représentant des travailleurs*

La gouvernance de Travail sécuritaire NB est confiée à un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sous la gérance du conseil, Travail sécuritaire NB applique les quatre lois régissant l'indemnisation des travailleurs ainsi que la santé et la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick, notamment :

- la *Loi sur les accidents du travail*;
- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*;
- la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.

Le conseil se compose d'un président, d'un vice-président, de quatre membres représentant les employeurs, de quatre membres représentant les travailleurs, et de deux membres sans droit de vote, soit le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB et le président du Tribunal d'appel. La composition du conseil assure un niveau d'expertise qui permet d'équilibrer les intérêts de tous les intervenants.

# VISION, MISSION, MANDAT ET VALEURS

## 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.

## 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

## 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 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.

## LA REPRISE DU TRAVAIL

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

## L'ÉQUILIBRE

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

## 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.

# LE FONDEMENT DU RÉGIME D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

Le juge en chef William Meredith a été nommé pour présider une commission royale d'enquête pour étudier l'indemnisation des travailleurs en Ontario en 1910. Dans son rapport publié trois années plus tard, il a proposé un compromis selon lequel les travailleurs renonçaient à leur droit de poursuivre leur employeur en échange de prestations d'indemnisation sans égard à la responsabilité. Les concepts du juge en chef Meredith, appelés les principes de Meredith, sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada.

La première loi sur les accidents du travail au Canada a été proclamée en Ontario en 1915, tandis que la première loi sur les accidents du travail du Nouveau-Brunswick a été promulguée en 1918. Bien que la loi ait évolué pour refléter des changements au niveau de l'économie et de la main-d'œuvre, notre régime d'indemnisation des travailleurs continue d'être fondé sur les principes de Meredith.



## LES PRINCIPES DE MEREDITH

### INDEMNISATION SANS ÉGARD À LA RESPONSABILITÉ

Les travailleurs sont admissibles à des prestations pour des blessures liées au travail ou des maladies professionnelles, sans égard à la responsabilité, et les travailleurs et employeurs renoncent au droit de poursuivre en justice.

### RESPONSABILITÉ COLLECTIVE

Tous les employeurs inscrits partagent la responsabilité de la pleine capitalisation du coût de l'assurance contre les accidents du travail et du passif financier du régime.

### GARANTIE DU PAIEMENT

Le régime est géré de façon à assurer sa stabilité financière à long terme, sa disponibilité, sa sécurité financière et sa rentabilité. L'indemnisation devrait être juste et tenir compte de la nature de la blessure ainsi que de son incidence sur le revenu d'emploi. La cotisation de l'employeur devrait être raisonnable et concurrentielle, et couvrir le coût intégral du régime, y compris les réclamations, les réserves et les frais administratifs.

### COMPÉTENCE EXCLUSIVE

Travail sécuritaire NB a le pouvoir de décision définitive. Il n'est pas lié par la jurisprudence établie et doit juger chaque cas selon son bien-fondé.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION INDÉPENDANT

Les intervenants déterminent les activités du conseil, lequel est autonome, apolitique et financièrement indépendant du gouvernement ou de tout groupe d'intérêt.



NOUS NOUS ENGAGEONS À OFFRIR  
À CHAQUE CLIENT DES SERVICES PROMPTS,  
EFFICACES ET BIENVEILLANTS.



# 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

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

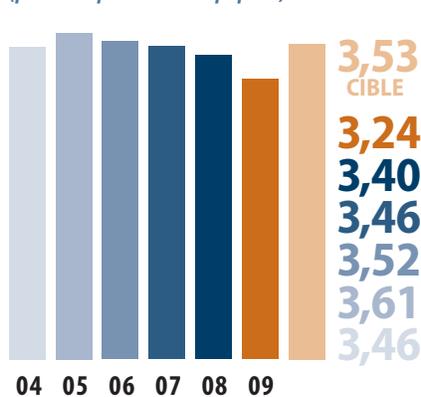
## RÉSULTATS

### ENSEMBLE DE LA PROVINCE

Le nombre d'accidents du travail a diminué pour atteindre environ 3,24 accidents pour chaque 100 équivalents temps plein, soit une diminution de 4,9 % par rapport à 2008 (3,40 accidents par 100 travailleurs).

En 2009, Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 235 réclamations, soit une diminution de 7 % par rapport à 2008. De ces réclamations, 882 ont été refusées parce qu'elles

Taux de fréquence provincial des accidents (par 100 équivalents temps plein)

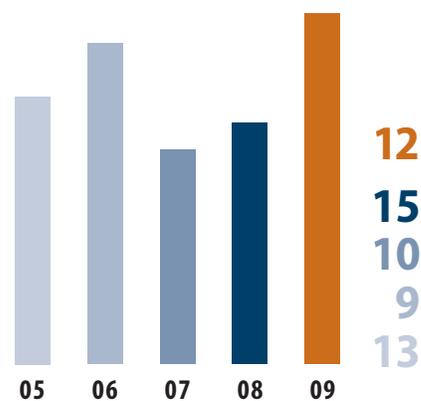


Remarque : Aucune cible n'avait été définie avant 2008.

\*Années antérieures rajustées de façon à refléter les données les plus récentes.

n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 6 102 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 6 % comparativement à 2008, et 5 251 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 8 % par rapport à 2008. Il y a eu 10 accidents mortels.

Accidents mortels selon l'année de l'accident



Remarque : Représente les accidents mortels selon l'année de l'accident ou de la maladie, sans égard à la date du décès.

\*Ce chiffre a été redressé de rapports antérieurs de façon à refléter de nouvelles données.

\*\*Les années 2008 et 2009 comprennent un accident mortel par année en vertu de la Loi sur l'indemnisation des pompiers, adoptée en 2009.

### PROVINCES ET TERRITOIRES

Le taux de blessures entraînant une interruption de travail au Nouveau-Brunswick, soit 1,36, est demeuré inférieur à la moyenne nationale de 2,12 selon l'Association des commissions des accidents du travail du Canada. (L'exercice 2008 est l'exercice le plus récent qui permet d'obtenir

Le nombre d'accidents avec interruption de travail au Nouveau-Brunswick a continué à diminuer au cours des dix dernières années. Travail sécuritaire NB est fier des travailleurs, des employeurs, des écoles et des associations de sécurité qui font de notre province l'une des provinces les plus sécuritaires où travailler au Canada.

des renseignements sur la comparaison des provinces et territoires canadiens.)

### *Perceptions à l'égard des blessures subies au travail*

En 2008, on a commencé à mener un sondage auprès des Néo-Brunswickois afin d'évaluer le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui considéraient les blessures subies au travail comme inévitables. En 2009, 52 % des travailleurs en général et 71 % des travailleurs blessés, en plus de 61 % des employeurs inscrits et non inscrits, étaient d'accord avec cet énoncé. Il s'agit d'une augmentation dans toutes les catégories par rapport à 2008, sauf pour les travailleurs en général, qui ont enregistré une diminution de 3 %.

En 2009, Travail sécuritaire NB a concentré ses efforts sur trois industries qui comportaient un nombre élevé d'accidents, des coûts élevés ou des risques graves liés au travail, soit les foyers de soins, les supermarchés et les restaurants. Des employés de Travail sécuritaire NB ont rencontré des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitaient d'accidents et recommander de meilleures pratiques. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des agents de santé et de sécurité. Les employés de Travail sécuritaire NB les ont aidées à améliorer leur programme de santé et de sécurité.

Le nombre de blessures des foyers de soins continue à augmenter (augmentation de 11 % en 2009 comparativement à 2008), et celui des supermarchés et des restaurants a connu une légère amélioration, soit de 0,5 % et de 3 % respectivement.

Depuis la mise en œuvre du programme visant les industries ciblées en 2002, Travail sécuritaire NB a choisi un certain nombre d'industries pour faire l'objet d'une intervention. Les industries

### PROFIL EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ



#### **Roy Silliker**

Directeur général, New Brunswick Construction Safety Association

L'une des plus grandes industries au Canada est également l'une des plus dangereuses. En fait, 20 % de tous les accidents mortels au travail au Canada se produisent sur un chantier de construction.\* En 2009, quatre des dix accidents mortels survenus au Nouveau-Brunswick étaient liés à l'industrie de la construction.

C'est la raison pour laquelle la New Brunswick Construction Safety Association (NBCSA) est si importante. L'association a été fondée en 2001. Elle est financée par l'industrie de la construction, et offre des programmes de formation et de sécurité à ses membres au prix coûtant ou presque.

« Les travailleurs de la construction ont des compétences très précises. Ils doivent donc obtenir une formation en sécurité spécialisée », explique le directeur général de la NBCSA, Roy Silliker. Cette formation comprend des cours portant sur la protection contre les chutes; l'excavation de tranchées; le verrouillage; la détermination et la maîtrise des dangers; ainsi que les enquêtes sur les accidents et les incidents. Les cours portent sur les dangers auxquels ces travailleurs font face et des plans de prévention efficaces.

« Une formation normalisée de qualité sensibilisera davantage les travailleurs et la direction aux dangers qui existent au lieu de travail, et les aidera à les maîtriser », a indiqué M. Silliker.

Il affirme que la formation et l'orientation sont nécessaires, et ce, non seulement pour les nouveaux travailleurs, mais aussi pour les travailleurs qui sont affectés à de nouvelles tâches ou qui sont mutés à un autre service. « Il importe de faire en sorte qu'ils reçoivent la formation avant qu'ils ne commencent à effectuer les tâches qu'on leur attribue afin qu'ils apprennent les procédures appropriées et ne font pas les choses d'une telle façon parce que c'est la "manière dont cela a toujours été fait" ».

Travail sécuritaire NB a travaillé de près avec la NBCSA depuis sa création. Il recueille des fonds en son nom en prélevant un supplément de cotisation de toutes les entreprises de l'industrie de la construction qui lui versent une cotisation, et ces entreprises deviennent automatiquement membres de la NBCSA. Travail sécuritaire NB fait également part à la NBCSA de tous les cours offerts afin d'assurer qu'elle satisfait aux exigences de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et à ses règlements.

« Les associations de sécurité font partie intégrante de notre stratégie de prévention », a expliqué le directeur des Services de soutien divisionnaire de Travail sécuritaire NB, Andy Rauska. « La NBCSA est le résultat d'une industrie qui voulait prendre sa santé et sa sécurité en main. Nous sommes heureux de nous associer activement à la NBCSA pour l'aider à atteindre son objectif principal visant à sauver des vies et à réduire le nombre de blessures. Depuis 2005, le nombre d'accidents dans l'industrie de la construction de la province a diminué de 15,9 %. Cette diminution est attribuable en partie à l'association de sécurité de l'industrie. »

Depuis 2001, la NBCSA a remis 110 474 certificats

de formation. Elle n'est pas seulement engagée envers la sécurité des Néo-Brunswickois, mais également envers celle des élèves. Par le biais de son programme de passeport pour la sécurité, la NBCSA a décerné des certificats à plus de 31 500 élèves. Il s'agit d'une formation qui, un jour, pourrait leur sauver la vie ou des membres.

\*Centre d'étude des niveaux de vie, *Five Deaths a Day: Workplace Fatalities in Canada*.

suivantes ne sont plus des industries ciblées actives : la récolte de pommes de terre; l'aquaculture; les bâtiments préfabriqués; l'exploitation forestière; les scieries; la transformation du poisson et des fruits de mer; ainsi que la construction de routes, de rues et de ponts.

Travail sécuritaire NB continue de surveiller les anciennes industries ciblées afin de déterminer l'effet à long terme de ses interventions. Ces industries continuent à connaître une amélioration (une diminution de 5 % du nombre d'accidents en 2009, pour un nombre d'accidents 30 % inférieur à la moyenne de cinq ans).

#### Industries ciblées – Accidents pour chaque 100 travailleurs

	2005	2006	2007	2008	2009
Industries ciblées antérieures	18,22	16,52	12,15	10,74	10,17
Foyers de soins	5,87	7,05	6,27	7,23	7,99
Supermarchés et autres magasins d'épicerie (sauf les dépanneurs)	5,81	4,70	5,08	4,66	4,68
Hébergement et services alimentaires – restaurants avec services limités et complets	3,03	2,89	2,60	2,78	2,70

L'application de la loi et l'éducation sont essentielles à la prévention. En 2009, les agents de santé et de sécurité et les hygiénistes du travail ont effectué 8 548 inspections de lieux de travail et donné 7 585 ordres en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements. Ils ont continué à promouvoir et à appliquer la tolérance zéro en matière de protection contre les chutes, d'excavation de tranchées et de verrouillage de machines.

## Poursuites

### Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail

	2006	2007	2008	2009
Nombre d'accusations	20	30	49	19
Nombre de condamnations*	19	12	14	4
Valeur des amendes**	85 600 \$	61 300 \$	56 505 \$	11 500 \$
Plaintes déposées	9	8	19	8

\*Ne reflète pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable ou a plaidé coupable.

\*\*Comprend les cas entamés dans les années antérieures, mais qui n'ont été résolus qu'en 2009.

Les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont présenté 497 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; l'élaboration d'un programme de santé et de sécurité; les enquêtes sur les accidents; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes. De plus, un total de 1 616 travailleurs de 625 entreprises ont reçu une formation pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Puisque les lésions musculo-squelettiques liées au travail représentent une partie considérable des réclamations et des coûts des réclamations, Travail sécuritaire NB a continué à promouvoir son programme de prévention des lésions musculo-squelettiques. La stratégie a compris de l'aide pour les employeurs à mettre en œuvre des programmes ergonomiques; de l'éducation pour réduire le nombre de lésions musculo-squelettiques; et la conformité. On a mis l'accent sur les blessures au dos et à l'épaule, en visant surtout les efforts excessifs déployés lors de la manutention de matériaux propre aux industries ciblées. Une stratégie axée sur les lésions musculo-squelettiques a été élaborée pour les supermarchés, l'une des industries ciblées, afin de réduire leur nombre de lésions musculo-squelettiques de 20 %. On a produit un DVD sur la prévention des lésions musculo-squelettiques dans les milieux industriels, qu'on peut se procurer à partir du site Web de Travail sécuritaire NB. Les publications intitulées *Guide d'ergonomie : Travail de bureau* et *Guide d'ergonomie :*

*La manutention* ont été mises à jour, et une composante sur les lésions musculo-squelettiques a été intégrée à l'atelier de formation de trois jours à l'intention des membres du comité mixte d'hygiène et de sécurité. L'atelier sur les lésions musculo-squelettiques offert à la conférence en matière de santé et de sécurité a compté de nombreux participants. Par ailleurs, les agents de santé et de sécurité ont effectué un plus grand nombre d'inspections, visant surtout les lésions musculo-squelettiques. Depuis la mise en œuvre de la stratégie relative aux lésions musculo-squelettiques en 2007, ces dernières ont diminué de 9,4 % au niveau des employeurs cotisés par rapport à notre année de référence, c'est-à-dire 2005 à 2009.

La 29<sup>e</sup> conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB était une autre occasion de renseigner le public. Plus de 500 personnes y ont pris part. Les ateliers offerts ont porté sur des sujets comme l'orientation des nouveaux travailleurs; la sécurité des échelles; la sécurité électrique; et la reconnaissance et l'élimination des moisissures.

Dans le cadre du partenariat avec les collèges communautaires du Nouveau-Brunswick, un nouveau programme d'études a été mis en œuvre en septembre 2009, qui intègre 14 heures de formation en santé et en sécurité à tous les programmes du Collège. Environ 6 500 étudiants ont reçu la formation. Travail sécuritaire NB a formé un employé du Collège à chaque campus pour agir comme mentor auprès des autres instructeurs.

Travail sécuritaire NB continue à travailler de près avec le ministère de l'Éducation en participant à la rédaction de programmes d'études; en offrant des ressources connexes; et en mettant en œuvre de nouveaux programmes. Entre août 2008 et août 2009, plus de 87 300 élèves ont reçu des renseignements sur la santé et la sécurité par le biais de ressources et de programmes à l'intention des jeunes, comme *Stella la mouffette de sécurité*, la *Progressive Agriculture Safety Day<sup>MD</sup>*, la tournée « Une jeunesse perdue », le site Web de SécuritéJeunesse, ainsi que le partenariat continu entre Travail sécuritaire NB et les Centres Service Canada pour jeunes.



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.



## LE SERVICE

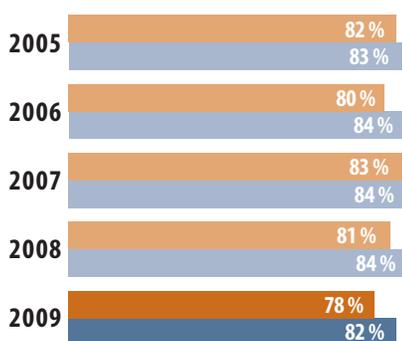
**BUT** NOUS OFFRONS DES PROGRAMMES ET DES SERVICES EFFICACES, MIS EN ŒUVRE AVEC SOIN, COMPASSION, COMPÉTENCE, RAPIDITÉ ET ÉQUITÉ, ET CE, DANS L'INTÉRÊT DES TRAVAILLEURS ET DES EMPLOYEURS.

### CIBLE

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

### RÉSULTATS

#### Indice sur la satisfaction des clients



**Travailleurs blessés**  
**Employeurs inscrits**  
**Cible de 80 %**

#### INDICE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS : LES TRAVAILLEURS BLESSÉS

En 2009, un total de 78 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2008 (81 %) et d'un pourcentage inférieur à la cible de 80 %, mais dans les limites de la marge d'erreur statistique.

#### INDICE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS : LES EMPLOYEURS

En 2009, un total de 82 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils étaient satisfaits par rapport aux attributs de service de Travail sécuritaire NB compris dans l'indice sur la satisfaction des clients. Ce pourcentage est conforme à la cible du conseil, mais représente une légère diminution du niveau de satisfaction signalé en 2008 (84 %).

*Remarque : L'indice sur la satisfaction des clients évalue la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs à l'égard des services offerts par Travail sécuritaire NB sur les plans du professionnalisme, de la disposition à écouter, de la compréhension des besoins des clients, de la précision des renseignements, du montant des prestations, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'équité, de la compétence, des communications et du traitement efficace. Un organisme indépendant effectue le sondage.*

Travail sécuritaire NB déploie des efforts afin d'assurer la satisfaction des clients en offrant des décisions justes sur les réclamations; le versement rapide des prestations; des services de gestion des réclamations et de reprise du travail personnalisés; ainsi que des outils de communication informatifs et faciles à lire.

La satisfaction des clients signifie qu'on sait ce que nos clients veulent, qu'on comprend leurs attentes et qu'on leur offre des services de qualité afin de satisfaire à leurs besoins, et ce, dans les limites fixées par la loi.

Pour communiquer clairement à tous ses intervenants le niveau de services auxquels ils peuvent s'attendre, le conseil d'administration a approuvé la Politique n° 20-100 – Principes de prestations des services. Cette dernière donne un aperçu de l'engagement de Travail sécuritaire NB envers la prestation de services offerts avec soin, compassion, efficacité, rapidité et équité.

En 2009, Travail sécuritaire NB a créé 23 880 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de coûts des réclamations ni de demande de prestations (avis d'incident seulement ou facture d'un médecin sans demande d'indemnisation subséquente du travailleur). Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 12 235 réclamations, soit une diminution de 7 % par rapport à 2008. De ces réclamations, 882 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 6 102 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une diminution de 6 % comparativement à 2008, et 5 251 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), soit une diminution de 8 % par rapport à 2008.

Le nombre moyen de jours écoulés entre la date de la blessure et le premier chèque pour les réclamations gérables est passé de 21,3 en 2008 à 19,3 en 2009, soit une diminution de 9,4 %.

Le Service des communications de Travail sécuritaire NB maintient deux sites Web, notamment [www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca) et [www.securitejeunessnb.ca](http://www.securitejeunessnb.ca), et y ajoute du nouveau contenu. Il prépare également des publications pour les travailleurs et les

## PROFIL EN MATIÈRE DE SERVICE



**Rachel Cyr**  
Adjointe administrative, Travail sécuritaire NB

La qualité des services aux clients d'un organisme dépend de la qualité de ses employés. C'est la raison pour laquelle Travail sécuritaire NB est heureux d'avoir des employés comme Rachel Cyr à son service. M<sup>me</sup> Cyr est adjointe administrative de la Région du Nord-ouest de Travail sécuritaire NB. Elle travaille au bureau de Grand-Sault.

À titre d'adjointe administrative, ses tâches sont variées et presque interminables. En plus de s'acquitter de tâches liées au fonctionnement d'un bureau, elle est chargée de la gestion de projets spéciaux. Elle attribue également des tâches aux employés de soutien et surveille leur travail; fait des recherches; et prépare des rapports, des statistiques et de la correspondance. De plus, elle coordonne les exigences relatives à la formation pour les employés.

Cependant, l'une de ses tâches les plus importantes est de répondre à de nombreuses demandes de renseignements.

« C'est très simple d'offrir un bon service aux clients », a expliqué M<sup>me</sup> Cyr. « Il ne suffit que de faire une étape de plus, d'aller un peu plus loin pour découvrir ce que le client veut, en l'écoutant attentivement et en lui posant les bonnes questions. On doit le traiter avec respect, en faisant preuve d'honnêteté et de compréhension. On doit lui répondre rapidement et de façon appropriée. »

« Ce sont tous des détails importants à mes yeux car quand c'est moi le client, c'est de cette façon que je veux qu'on me traite. De plus, quand j'offre un bon service, je me sens bien », a-t-elle indiqué.

M<sup>me</sup> Cyr est au service de Travail sécuritaire NB depuis 14 ans.

« En raison de mon expérience, les autres régions me demandent souvent mon avis, surtout lorsqu'il s'agit du calcul difficile de prestations et de l'admissibilité aux prestations. Des services de qualité pour les clients, c'est assurer un bon calcul des prestations et le paiement approprié des comptes », a-t-elle ajouté.

« Je suis également la personne-ressource en l'absence de la directrice de région et de la directrice adjointe de région. J'aide le Service des ressources humaines à fixer les dates pour les évaluations des postulants et à administrer les évaluations, ainsi qu'à maintenir la feuille de paie et à équilibrer les vacances et les congés de maladie des employés de la Région du Nord-ouest. » Puisque la plupart des appels qu'elle reçoit ont trait aux rentes, elle travaille actuellement à l'élaboration du nouveau module de rentes de

Travail sécuritaire NB et le manuel de formation.

Les connaissances spécialisées de M<sup>me</sup> Cyr sont tout aussi recherchées et valorisées par les clients de Travail sécuritaire NB qu'elles le sont par ses employés. La coordonnatrice en santé et sécurité de la Ville d'Edmundston, Rachel Comeau, était très impressionnée par le professionnalisme dont M<sup>me</sup> Cyr a fait preuve pendant la mise en œuvre du *Formulaire 67* électronique pour la Ville. « Rachel Cyr a offert un service exceptionnel lors de la mise en application de la transmission électronique du *Formulaire 67* par le biais de Services Nouveau-Brunswick pour la Ville d'Edmundston. Elle a fait preuve de professionnalisme et en aucun temps n'a hésité à m'aider et à répondre à mes questions. Le guide de l'utilisateur qu'elle m'a fourni m'a beaucoup aidé aussi. Elle est dynamique et connaît bien sa matière. Cela a été agréable de travailler avec elle », a fait savoir M<sup>me</sup> Comeau.

M<sup>me</sup> Cyr a indiqué que quand on aime son travail, offrir des services de qualité aux clients vient naturellement. « Vous devez également savoir bien écouter et donner des renseignements précis, et ce, rapidement et de façon efficace. Vous devez être amical, poli, efficace, positif, honnête et très patient. Et surtout, ne faites jamais de promesses que vous ne pouvez tenir. »

employeurs, dont un bulletin électronique chaque mois, soit *Cybernouvelles*; un bulletin intitulé *Contact*; le *Rapport annuel* et le *Rapport aux intervenants*; des avis de danger-alerte et des alertes au risque; des affiches; des dépliants; et des cartes de poche.

Toutes les publications sont offertes dans les deux langues officielles et en 2009, les Services de traduction ont vu à la traduction de presque 670 000 mots.

Afin de promouvoir la sécurité dans la communauté et auprès des intervenants, Travail sécuritaire NB organise diverses activités au cours de l'exercice. La conférence annuelle en matière de santé et de sécurité est l'activité

la plus importante qu'il organise. Plus de 500 personnes de l'ensemble de la province y participent. On y présente des sujets de base ainsi que de nouveaux sujets en matière de sécurité. Travail sécuritaire NB a également coordonné une tournée de conférences dans la province pour la présidente du conseil d'administration. Cette dernière a fait des présentations à des groupes d'affaires tels que le Bureau de commerce de Saint John et la Chambre de commerce du Grand Moncton, portant sur les avantages économiques des investissements dans la sécurité. D'autres activités ont compris une cérémonie dans le cadre du Jour de deuil, des déjeuners où l'on a présenté des ateliers pour appuyer la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail ainsi que des activités pour souligner la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées.

Les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB ont tenu 13 séances d'information à l'intention d'employeurs, d'associations d'employeurs et de groupes divers afin de promouvoir et de discuter des services.

Les employés de la Division des services de travail sécuritaire chargés de la prévention ont organisé 15 517 activités dans les secteurs de l'éducation, de l'ergonomie, de l'hygiène du travail, de la consultation générale et d'interventions par les agents de santé et de sécurité chez 3 106 entreprises. En 2009, on a embauché trois autres agents afin de mettre plus d'accent sur la prévention des blessures.

À la fin de 2009, un total de 108 grands employeurs se servaient du *Formulaire 67* électronique. Le service en ligne a amélioré l'efficacité du processus de recueil de renseignements pour la prise de décision sur les réclamations.

En 2009, le nombre d'employeurs qui participaient au système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels a augmenté

de 2,7 % par rapport à 2008. Le système permet aux employeurs de payer leur cotisation en ligne, selon leurs salaires mensuels réels.



NOUS NOUS ENGAGEONS À OFFRIR DES  
DIRIGEANTS COMPÉTENTS, ÉNERGIQUES ET  
QUI SE CONCENTRENT SUR UNE DIRECTION  
CLAIRE POUR TRAVAIL SÉCURITAIRE NB.



# LA REPRISE DU TRAVAIL

**BUT** NOUS RÉDUIRONS LA PÉRIODE ÉCOULÉE AVANT QUE LE TRAVAILLEUR BLESSÉ REPRENNE LE TRAVAIL OU SOIT PRÊT À LE REPRENDRE.

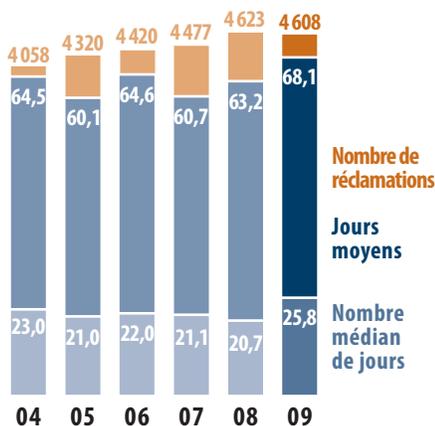
## CIBLE

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

## RÉSULTATS

Bien que la durée moyenne de toutes les réclamations avec interruption de travail continue de diminuer, le but visant à réduire le nombre de jours moyens pendant lesquels les clients reçoivent des prestations pour qu'il soit

Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations

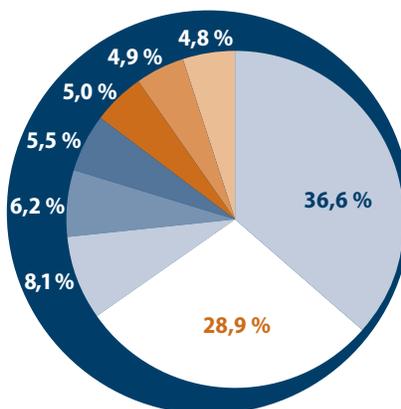


\*Les chiffres des années antérieures ont été redressés de façon à refléter des renseignements à jour.

inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années n'a pas été atteint.

Les résultats au 31 décembre 2009 indiquent une augmentation de 7 %. Il est probable que ce chiffre s'améliore à mesure que les données arrivent à échéance et on prévoit une augmentation finale de 2,1 % en 2009 par rapport à 2008.

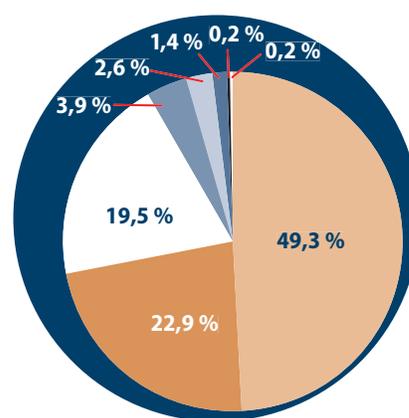
Nature de la blessure – Réclamations avec interruption de travail



- 36,6 % Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)
- 28,9 % Autres
- 8,1 % Fractures
- 6,2 % Meurtrissures et contusions
- 5,5 % Coupures et lacerations
- 5,0 % Lésions musculo-squelettiques (traumatiques)
- 4,9 % Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés)
- 4,8 % Douleurs et blessures dorsales

En 2009, 2,5 % (116 clients) n'étaient pas capables de reprendre un emploi à la suite de la blessure qu'ils avaient subie au travail et recevaient des prestations d'invalidité à long terme totale; 1,9 % (87 clients) n'ont pas été embauchés de nouveau lorsque leur réclamation a pris fin; et 95,7 % (4 479 clients) ont repris le travail immédiatement après leur réadaptation.

Exposition à l'activité qui a causé la blessure – Réclamations avec interruption de travail

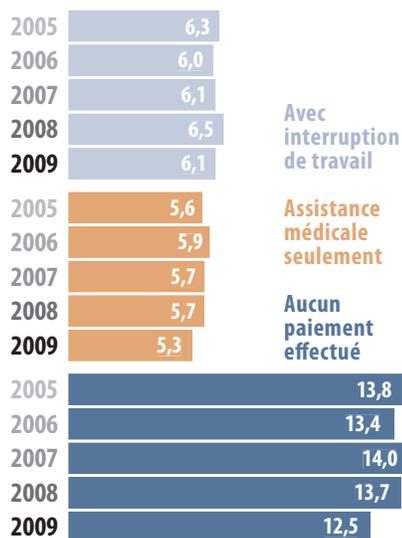


- 49,3 % Mouvements corporels et efforts excessifs
- 22,9 % Contact avec des objets et une machine
- 19,5 % Chutes
- 3,9 % Exposition à des substances dangereuses ou à des milieux dangereux
- 2,6 % Accidents liés au transport
- 1,4 % Agressions et actes de violence
- 0,2 % Incendies et explosions
- 0,2 % Autres activités et expositions

Les travailleurs blessés veulent reprendre le travail rapidement et en toute sécurité, et le méritent. Nos responsables de cas les aident à y arriver. Ces derniers collaborent avec le travailleur blessé, l'employeur et les fournisseurs de soins de santé afin d'éliminer les obstacles à la reprise du travail sécuritaire et d'assurer une transition aussi facile que possible. Ils jouent les rôles d'éducateur, de négociateur, de médiateur et de facilitateur tout au long du processus, et ce, en faisant preuve de flexibilité, de créativité, d'une prise de décision solide et de bonnes aptitudes de communication.

Un total de 6 102 réclamations avec interruption de travail ont été traitées en 2009 et le paiement moyen par réclamation se chiffrait à 3 575 \$. Le salaire cotisable maximum des travailleurs blessés avec une réclamation avec interruption de travail, ou de leurs personnes à charge, s'élevait à 55 400 \$. Les prestations sont calculées d'après 85 % de leur revenu net (revenu brut moins l'impôt sur le revenu, et les cotisations à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada).

#### Nombre de réclamations traitées en 2009, selon la catégorie (en milliers)



Certains travailleurs blessés ont besoin de services plus spécialisés en vue de se rétablir de leurs blessures et de reprendre le travail. Des équipes de gestion des réclamations, lesquelles sont situées dans les bureaux de région, offrent ces services qui peuvent être d'une durée de

#### PROFIL EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL



**Shane Strong**  
Travailleur blessé qui a repris le travail

Shane Strong sait très bien qu'une attitude positive est aussi essentielle à la réussite de tout plan de reprise du travail qu'une opération ou de la physiothérapie. Il est atteint d'une hernie discale résultant d'une inclinaison maladroite de la tête. En raison de sa condition, il a dû abandonner son emploi payant de fabricant d'aluminium. Il a décidé d'examiner d'autres options plutôt que de rester assis à la maison pendant deux ans à attendre une opération. Il a été adressé au Programme d'évaluation professionnelle de Travail sécuritaire NB, où les employés ont constaté qu'il était motivé et prêt à acquérir de nouvelles compétences en vue de reprendre le travail.

« Il avait une attitude exceptionnelle », a affirmé sa

responsable de cas à Travail sécuritaire NB, Lynn Hébert. « Il n'avait pas peur du changement et de foncer vers l'avant. Il ne voulait pas s'accrocher au passé, et s'apitoyer sur sa blessure et ses limitations. C'est sans aucun doute grâce à sa motivation, à son désir de changement et à son très bon sens de l'humour qu'il a atteint son but. »

Travail sécuritaire NB a parrainé un programme de formation à distance à la Southern Alberta Institute of Technology pour M. Strong. Ce dernier conciliait le travail scolaire et son emploi chez un fabricant de portes automatiques qu'il avait décroché par le biais du programme de formation en cours d'emploi de Travail sécuritaire NB.

« Je me suis rendu compte que je ne voulais pas réinventer la roue », a-t-il expliqué. « C'était plus facile de me lancer dans un domaine qui m'était déjà familier, où je connaissais des gens. »

M. Strong a obtenu un certificat de réussite en gestion de la construction le 21 janvier 2009. Le lendemain, son employeur l'a embauché comme gestionnaire de projets de construction, un poste permanent.

« C'est un peu différent de ce que je faisais auparavant. Je suis responsable des achats, de la gestion de projets de petite envergure et de certaines estimations. Mon travail est très varié, donc je ne m'ennuie jamais. »

À 52 ans, M. Strong a donné une nouvelle orientation à sa vie en travaillant fort et en étant déterminé. Son message pour les autres travailleurs

blessés qui se retrouvent dans une situation semblable est le suivant : « Allez-y! C'est beaucoup mieux que de rester chez vous à vous apitoyer sur votre sort. Profitez de tous les programmes à votre disposition. Les gens qui m'ont aidé étaient formidables et si c'était à refaire, je n'hésiterais pas. »

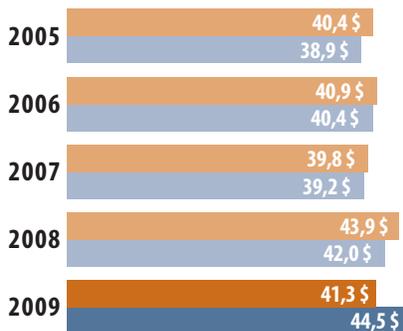
plusieurs années dans les cas très graves. En 2009, un total de 4 444 travailleurs blessés ont reçu ces services.

Le modèle de continuum des soins de Travail sécuritaire NB pour la gestion des réclamations est une approche progressive en vue d'assurer la reprise du travail en toute sécurité du travailleur blessé, et ce, aussi rapidement que possible. L'évaluation continue du modèle permet de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2009, Travail sécuritaire NB a évalué les services de physiothérapie primaire, de conditionnement au travail, d'évaluation de la capacité de travail et d'évaluation à domicile offerts par des ergothérapeutes, ainsi que la gestion de clients atteints du syndrome du canal carpien. Les évaluations ont donné lieu à des améliorations de la qualité, y compris l'élaboration de modèles de présentation de rapports; la mise en œuvre de mesures de résultats fonctionnels; ainsi que la révision de normes et de protocoles.

Puisque les blessures à l'épaule représentent un nombre important de blessures subies au travail au Nouveau-Brunswick et entraînent souvent une invalidité prolongée et une opération qui n'est pas nécessaire, en octobre 2009, on a mis en œuvre une initiative de gestion des lésions musculo-squelettiques. Des plans de soins pour les blessures à l'épaule, fondés sur les meilleures pratiques en physiothérapie et en gestion médicale, ont été élaborés et font l'objet d'un projet pilote.

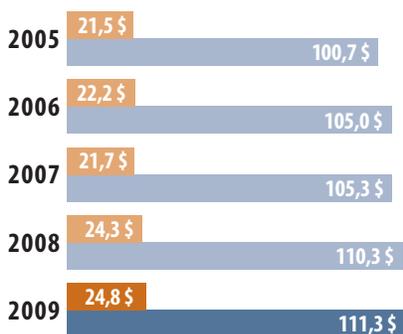
Par le passé, les paiements d'assistance médicale pour traiter les travailleurs blessés ont augmenté de façon considérable au fil des ans.

#### **Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que de paiements d'assistance médicale (en millions)**



#### **Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation Paiements d'assistance médicale**

#### **Paiements au titre des prestations (en millions)**



#### **Paiements de l'exercice courant Paiements des exercices antérieurs**

Lorsqu'on rajuste les chiffres pour tenir compte de l'inflation, cette tendance a ralenti ces dernières années et les paiements sont demeurés relativement stables, ce qui est encourageant car le taux d'inflation pour les services de soins de santé a généralement dépassé l'indice des prix à la consommation.

En général, les prestations pour interruption de travail versées aux travailleurs blessés, lesquelles ont été rajustées en fonction de l'inflation, ont diminué au cours des dernières années.

Par ailleurs, Travail sécuritaire NB verse des prestations de pension et d'invalidité à long terme aux travailleurs qui sont atteints d'une invalidité résiduelle par suite de leur blessure. À

la fin de l'exercice, il versait une pension à 1 653 travailleurs blessés et conjoints survivants ou personnes à charge pour une blessure subie avant 1982, soit une diminution de 3 % comparativement à 2008, et 2 606 travailleurs blessés recevaient des prestations d'invalidité à long terme, ce qui représente une augmentation de 1 %.

Nous offrons aux travailleurs blessés une approche intensive spécialisée en matière de réadaptation par le biais des programmes de rétablissement et d'évaluation professionnelle, à partir de notre établissement de soins situé à Grand Bay-Westfield. En 2009, un total de 815 clients ont été admis pour des traitements, et 601 d'entre eux ont reçu des traitements pendant au moins une semaine. De ce nombre, 9,32 % ont repris le travail de façon complète, 46,42 % ont repris le travail de façon graduelle ou ont repris un travail modifié, et 22,29 % étaient prêts à reprendre le travail lorsqu'ils ont quitté l'établissement.

En 2009, deux nouveaux services d'équipes interdisciplinaires ont été offerts aux clients : un programme de réduction des opiacés en plus de rétablissement des fonctions, et un projet pilote axé sur les clients qui ont obtenu un résultat élevé sur le *Questionnaire sur la douleur et les activités*. De plus, on a mis en œuvre un nouveau projet pilote, soit la thérapie de l'augmentation de la motivation, en plus du projet pilote portant sur les blessures des tissus mous à l'épaule. Travail sécuritaire NB surveille les résultats de tous ces programmes et les évalue afin de déterminer les besoins des travailleurs blessés.



NOUS ASSURONS QUE NOS DÉCISIONS  
SONT PRISES AVEC HONNÊTÉTÉ,  
CRÉDIBILITÉ ET RESPONSABILITÉ.



# 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

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

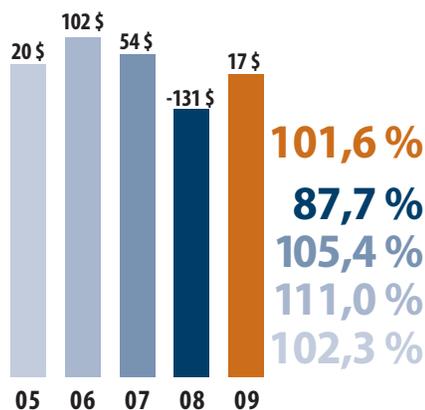
## RÉSULTATS

### DETTE PROVISIONNÉE ET PORTEFEUILLE DE PLACEMENTS

Travail sécuritaire NB tire ses revenus par le biais de placements afin de payer les dépenses qui ne sont pas comblées par le revenu tiré des cotisations. Notre actif du portefeuille de placements, ainsi que ses revenus futurs prévus, permettent de satisfaire aux engagements au

### Historique de la capitalisation

Montants (en millions) et pourcentage de capitalisation

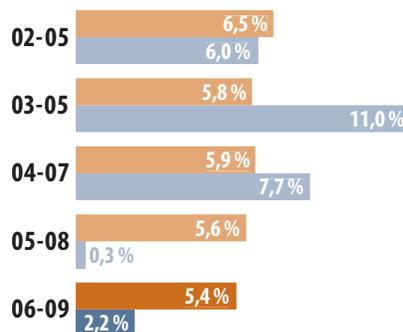


titre des prestations payables aux travailleurs blessés, aux personnes à leur charge et aux fournisseurs de services. Ces placements ont atteint 853 millions de dollars à la fin de 2009, ce qui représente une dette provisionnée de 101,6 %. Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit un rendement annuel de 18,08 %.

## OBJECTIFS DE RENDEMENT

### Objectif 1

Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus



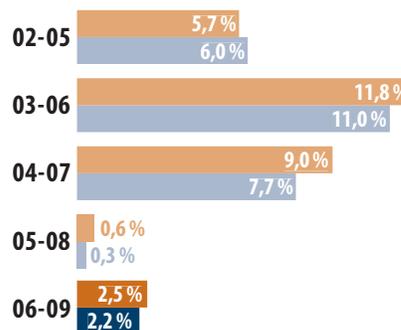
**IPC + 3,8 %**  
Travail sécuritaire NB

de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans. (Avant 2006, l'objectif était l'IPC en plus de 4 %.)

## OBJECTIFS DE RENDEMENT

### Objectif 2

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



**Indice de référence + 0,75 %**  
Travail sécuritaire NB

## TAUX DE COTISATION MOYEN

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2009, qui se chiffre à 2,03 \$, représente une diminution de 0,02 \$ par rapport au taux de

Le conseil d'administration assure la gouvernance et la surveillance dont Travail sécuritaire NB a besoin pour maintenir un excellent niveau de services et de prestations tout en gardant les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible. Son leadership définit la qualité des services à laquelle les Néo-Brunswickois s'attendent et ont droit, et sa gouvernance et sa surveillance aident l'organisme à satisfaire aux attentes. Le leadership du conseil favorise la reddition de comptes et la transparence, et est caractérisé par le biais des politiques et des pratiques qu'il met en œuvre et surveille.

2008. La diminution reflète une amélioration du niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB. En 2009, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

### APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS

Grâce à des revenus de placements supérieurs à ceux qui avaient été prévus, ainsi qu'à des coûts des réclamations et à des frais d'administration inférieurs à ceux qui avaient été prévus, Travail sécuritaire NB a enregistré un excédent de 129,2 millions de dollars en 2009, comparativement à un déficit de 185,2 millions de dollars en 2008. Les revenus de placements réels se sont chiffrés à 18,08 %, comparativement aux revenus prévus au budget de 7,12 %.

Les coûts des réclamations et les frais d'administration réels se sont élevés à 192,2 millions de dollars, ce qui est inférieur de 25,8 % aux coûts des réclamations et aux frais d'administration prévus au budget de 241,9 millions de dollars. En raison de ces résultats d'exploitation, la position de capitalisation de Travail sécuritaire NB s'est chiffrée à 16,8 millions de dollars ou 101,6 %.

### ACTIVITÉS

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 136,1 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,2 % par rapport aux prestations de 134,5 millions de dollars versées en 2008.

Travail sécuritaire NB a mené 282 enquêtes de fraude et d'abus en 2009, qui reflètent les principes du dépistage et de la prévention des cas de fraude et

### PROFIL EN MATIÈRE D'ÉQUILIBRE



**Tim Petersen**  
Contrôleur, Travail sécuritaire NB

Dans le cadre de son but en matière d'équilibre, Travail sécuritaire NB a de nombreux défis qui l'attendent, y compris des marchés financiers volatils et la transition à de nouvelles normes comptables. Pour relever ces défis, il se fondera sur son approche méthodique relativement à la gestion financière, ainsi qu'à la planification financière et économique.

En février 2008, le Conseil des normes comptables du Canada a confirmé que les entreprises ayant une obligation publique de rendre des comptes seront tenues d'adopter les normes internationales d'information financière (IFRS). Le contrôleur de Travail sécuritaire NB, Tim Petersen, a expliqué que ces normes remplaceront les principes comptables généralement reconnus du Canada chez ces entreprises. « On prévoit que la transition aux IFRS améliorera la transparence, les renseignements

sur la gestion et l'uniformité au niveau de la présentation de l'information financière dans l'ensemble de la province », a-t-il affirmé.

« Pour Travail sécuritaire NB, les IFRS s'appliqueront aux états financiers intermédiaires et annuels à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011, y compris la préparation et la communication de chiffres comparatifs pour un exercice », a-t-il ajouté.

Travail sécuritaire NB évalue actuellement les effets et les conséquences de la conversion aux IFRS. « Nous consultons le vérificateur et l'actuaire externes, et nous siégeons activement à un comité consultatif qui comprend des représentants de commissions des accidents du travail des autres provinces et territoires du Canada. Les principaux effets déterminés jusqu'à présent comprennent des obligations élargies quant aux informations sur les engagements au titre des prestations; la réévaluation des terrains et des bâtiments à leur juste valeur; et la comptabilisation des pertes ou des gains actuariels relativement aux avantages postérieurs à l'emploi au cours de l'exercice pendant lequel ils surviennent. »

Le Conseil des normes comptables internationales travaille à un projet qui entraînera probablement des changements importants à IFRS 4 – Contrats d'assurance. « On prévoit que ces changements seront mis en œuvre d'ici 2013 et qu'ils pourraient rendre plus volatils les résultats à court terme de Travail sécuritaire NB. Malgré cette volatilité à court terme, les risques à long terme de Travail sécuritaire NB demeureront les mêmes en vertu des IFRS », a précisé M. Petersen.

Travail sécuritaire NB a élaboré un plan de

mise en œuvre et l'a communiqué au conseil d'administration. Ce dernier reçoit des mises à jour périodiques sur les progrès de Travail sécuritaire NB et on l'avise de tout changement qui pourrait avoir un effet important sur sa planification financière.

« Le principal défi sera de communiquer avec les intervenants afin d'assurer qu'ils comprennent les répercussions de la transition aux IFRS. Toutefois, je suis certain que notre approche méthodique bien établie relativement à la gestion financière ainsi qu'à la planification financière et économique assurera une transition facile, et aidera à maintenir une stabilité au niveau des prestations des travailleurs blessés et des taux de cotisation des employeurs. »

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

Le nombre de cas adressés en vue d'une enquête continue à augmenter chaque exercice.

Chaque année, le Bureau de la secrétaire et avocate générale surveille de 75 à 90 mises en cause impliquant des véhicules à moteur, entamées par le Bureau ou par des avocats de l'extérieur. Un total de 32 cas ont été réglés en 2009, permettant à Travail sécuritaire NB de récupérer environ 1,2 million de dollars des dépenses liées aux réclamations, et aux employeurs d'obtenir une libération des coûts du même montant. (La libération des coûts équivaut au niveau produit par 0,01 \$ du taux de cotisation moyen.) Des dommages-intérêts supplémentaires de 606 383 \$ ont été versés aux travailleurs blessés en plus de prestations d'indemnisation se chiffrant à près de 1,4 million de dollars.

Le conseil d'administration a approuvé ou mis à jour plusieurs politiques, y compris :

- la Politique n° 21-206, afin de refléter les modifications législatives qui prévoyaient l'augmentation du pourcentage mis de côté pour l'achat d'une rente lorsque le travailleur

### Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2010)

Province ou territoire	Réel 2005	Réel 2006	Réel 2007	Réel 2008	Provisoire 2009*	Provisoire 2010**
Alberta	1,83 \$	1,63 \$	1,46 \$	1,33 \$	1,32 \$	1,32 \$
Colombie-Britannique	1,99 \$	1,89 \$	1,54 \$	1,51 \$	1,56 \$	1,56 \$
Manitoba	1,72 \$	1,72 \$	1,71 \$	1,62 \$	1,60 \$	1,60 \$
Saskatchewan	1,99 \$	1,87 \$	1,87 \$	1,74 \$	1,66 \$	1,63 \$
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1,96 \$	2,00 \$	1,76 \$	1,80 \$	1,71 \$	1,80 \$
<b>Nouveau-Brunswick</b>	<b>2,16 \$</b>	<b>2,09 \$</b>	<b>2,07 \$</b>	<b>2,03 \$</b>	<b>2,01 \$</b>	<b>2,08 \$</b>
Île-du-Prince-Édouard	2,34 \$	2,24 \$	2,20 \$	2,15 \$	2,16 \$	2,15 \$
Québec <sup>1</sup>	2,29 \$	2,32 \$	2,19 \$	2,14 \$	2,10 \$	2,19 \$
Ontario <sup>1</sup>	2,23 \$	2,24 \$	2,24 \$	2,24 \$	2,26 \$	2,30 \$
Nouvelle-Écosse	2,63 \$	2,63 \$	2,64 \$	2,68 \$	2,65 \$	2,65 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	3,30 \$	2,66 \$	2,73 \$	2,74 \$	2,75 \$	2,75 \$
Yukon <sup>2</sup>	1,79 \$	2,28 \$	2,87 \$	2,90 \$	3,00 \$	2,95 \$

*Remarque : La comparaison des taux de cotisation moyens peut être très trompeuse et faussée par les diverses méthodes utilisées par les commissions des accidents du travail pour établir les taux moyens. Par exemple, la pondération des taux individuels par masse salariale ou par industrie peut avoir un effet important sur le taux moyen. La composition industrielle; les niveaux de prestations et les plafonds des salaires variables; l'étendue de la protection; ainsi que le niveau de financement du passif peuvent également entraîner une fausse comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Il faut donc faire preuve d'une grande prudence quand on utilise les taux de cotisation moyens des commissions des accidents du travail.*

*Tous les taux, sauf ceux des deux dernières années, sont les taux de cotisation moyens réels de toutes les provinces et territoires sauf l'Ontario et le Québec. Les taux de l'Ontario et du Québec pour toutes les années sont les taux de cotisation moyens provisoires établis au début de chaque année.*

\* Taux prévus, sauf pour le Québec.

\*\* Taux prévus pour 2010 au mois de janvier 2010, sauf pour le Québec. Au Québec, le taux représente le taux imputé établi au début de 2010.

<sup>1</sup> Les taux provisoires sont établis au début de chaque année.

<sup>2</sup> Les taux pour le Yukon ont été redressés et sont fondés sur des employeurs cotisés.

*Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada (sauf les taux du Nouveau-Brunswick). Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.*

blessé atteignait l'âge de 65 ans. Le pourcentage est passé de 5 à 10 % du montant des prestations;

- la Politique n° 23-610, qui donne à certains employeurs une incitation financière à la prévention et à la gestion à la suite d'une blessure;
- la Politique n° 23-175, une nouvelle politique qui donne aux employeurs un aperçu de leurs responsabilités prévues par la loi; des programmes et des services offerts afin de les aider à satisfaire à leurs responsabilités; et du rôle de Travail sécuritaire NB en ce qui a trait à l'application de la loi;
- la Politique n° 20-100, une nouvelle politique qui donne un aperçu des services offerts aux clients avec soin, compassion, efficacité, rapidité et équité.

Travail sécuritaire NB a consulté les intervenants au sujet de l'élimination de la période d'attente de trois jours avant que les policiers et les pompiers reçoivent des prestations. Certains intervenants étaient d'accord avec l'élimination de la période d'attente pour les pompiers et les policiers; d'autres voulaient que la période d'attente soit éliminée pour tous les travailleurs; et d'autres ne voulaient pas de changement. Étant donné les résultats de la consultation et le milieu économique à ce moment-là, le conseil n'a pas recommandé l'élimination de la période d'attente. Cependant, le projet de loi 20, intitulé *Loi modifiant la Loi sur les accidents du travail*, a reçu la sanction royale, éliminant la période d'attente de trois jours pour les pompiers et les policiers.



NOUS ASSURONS QUE NOS RAPPORTS SONT  
FONDÉS SUR LA CONFIANCE, LE RESPECT MUTUEL,  
LA FRANCHISE ET L'ÉCHANGE DE  
RENSEIGNEMENTS CLAIRS ET FIABLES.



# 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.

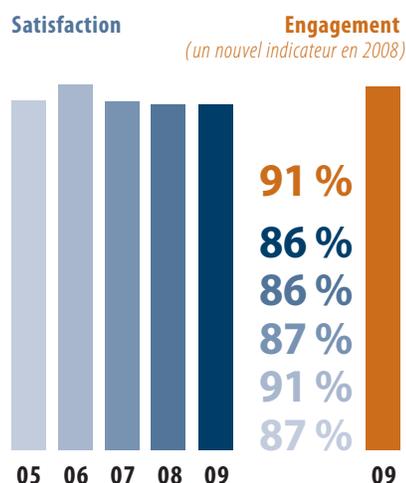
## CIBLE

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

## RÉSULTATS

### SATISFACTION ET ENGAGEMENT

En 2009, un total de 86 % des employés

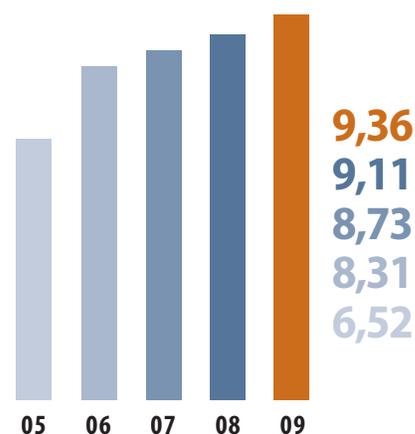


qui ont répondu au sondage annuel sur la satisfaction des employés ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ». Ce pourcentage est demeuré inchangé par rapport à 2008 et est inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années de 89 % (2004 à 2008). L'engagement des employés est également demeuré inchangé comparativement à 2008. Une question mesurant l'engagement des employés a révélé encore cet exercice que 91 % de nos employés étaient engagés envers leur travail et estimaient que leur travail était très utile, faisait une différence et contribuait aux buts de l'organisme. (Seules les données pour deux ans sont disponibles pour mesurer l'engagement des employés.)

## ABSENTÉISME

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 9,36 jours, soit une légère augmentation par rapport à la moyenne de cinq exercices de 8,06 jours.

## Absentéisme (jours par personne)



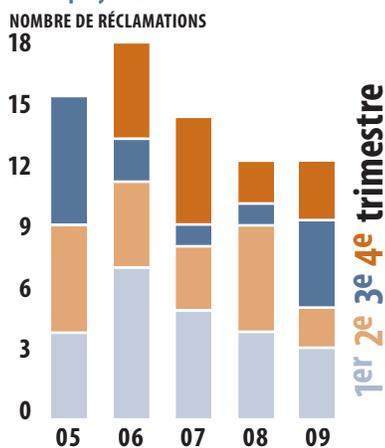
## SANTÉ ET SÉCURITÉ

Un total de 12 réclamations ont été acceptées en 2009, ce qui équivalait à 2,65 réclamations acceptées par 100 équivalents temps plein. Le nombre de réclamations par 100 équivalents temps plein est inférieur à la moyenne de cinq ans, soit 3,45. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption

Le but en matière de satisfaction et d'engagement des employés de Travail sécuritaire NB est fondé sur la compréhension que des employés satisfaits et engagés sont essentiels pour offrir des services efficaces et de haute qualité aux travailleurs blessés et aux employeurs de la province. Nous reconnaissons que la satisfaction et l'engagement des employés contribuent à la stabilité; aident à maintenir les niveaux de productivité et la continuité des opérations; et minimisent le coût des ressources humaines et la perte de connaissances organisationnelles. Nous offrons des avantages sociaux concurrentiels, des possibilités et des services à nos employés afin qu'ils puissent offrir le même niveau de service à nos intervenants.

de travail totalisant 43 jours, et des coûts se chiffrant à un peu plus de 10 000 \$. La procédure de Travail sécuritaire NB pour signaler les incidents et les dangers renforce des conditions de santé et de sécurité favorables. En 2009, l'indice de santé et de sécurité de notre sondage se chiffrait à 87 %, soit un pourcentage légèrement inférieur à notre objectif de 88 %. Les responsables examineront les résultats individuels afin de tenter d'améliorer cette moyenne.

#### Réclamations acceptées pour les employés de Travail sécuritaire NB



#### ROULEMENT DU PERSONNEL

Trente-deux employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, 14 ont pris leur retraite. Le taux de roulement du personnel s'est chiffré à 7,08 %, ce qui est supérieur à la moyenne de cinq exercices de 5,4 %. Un total de 44 % des personnes qui ont quitté l'organisme ont pris leur retraite et les postes vacants ont été comblés sans difficulté.

#### PROFIL EN MATIÈRE DE SATISFACTION ET D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS



**Edith Savoie**  
Directrice des ressources humaines  
Travail sécuritaire NB

Travail sécuritaire NB reconnaît que pour atteindre ses buts et offrir des services de haute qualité aux travailleurs blessés et aux employeurs néo-brunswickois, il doit faire en sorte que ses employés soient satisfaits et engagés, ainsi qu'en santé. Le Service des ressources humaines de Travail sécuritaire NB est donc intervenu rapidement lorsque le virus H1N1 est devenu un grave danger à l'échelle mondiale.

« Nous avons élaboré un plan pour répondre aux besoins de nos employés en cas de crise, tout en assurant la continuité des services essentiels

aux travailleurs et aux employeurs du Nouveau-Brunswick », a expliqué la directrice des Ressources humaines de Travail sécuritaire NB, Edith Savoie. « Selon le plan, nos principales priorités opérationnelles sont la conformité à la loi, le versement de prestations aux travailleurs blessés et le versement des salaires aux employés. Nous avons mis en œuvre des mesures immédiates et établi des mesures d'urgence. Nous avons aussi déterminé les compétences essentielles ainsi que les employés qui avaient ces compétences. »

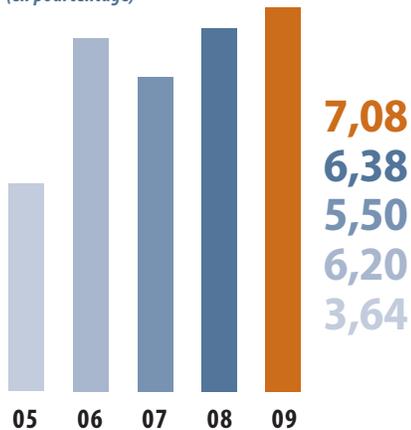
M<sup>me</sup> Savoie s'est rendue à chacun des bureaux de région de Travail sécuritaire NB pour présenter un aperçu du plan, et a surveillé de près la progression de la pandémie aux échelles mondiale et régionale. Des mises à jour hebdomadaires ou quotidiennes ont été affichées sur le site intranet, si la situation le justifiait, y compris les dates, l'heure et l'endroit des cliniques de vaccination. On a élaboré un plan de la continuité des opérations, qu'on a également affiché sur le site. Des affiches sur le lavage des mains et du désinfectant pour les mains ont été placés à tous les bureaux de Travail sécuritaire NB. De plus, on a affiché des avis demandant aux employés et aux visiteurs de ne pas entrer dans les bureaux s'ils présentaient certains symptômes de la grippe.

Pendant la pandémie, M<sup>me</sup> Savoie, qui est une ancienne infirmière, a fait du bénévolat à des cliniques de vaccination publiques. « Il est évident qu'il ne s'agit pas que de paroles vides et de mesures prises simplement pour assurer une diligence raisonnable quand la directrice des Ressources humaines donne des vaccins aux gens pendant ses moments libres », a indiqué un employé de Travail sécuritaire NB. « Une

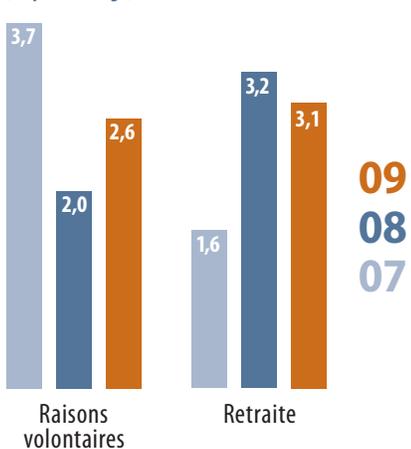
direction qui fait preuve d'un engagement à l'égard de ses employés et qui se préoccupe vraiment du bien-être de ces derniers a, en retour, des employés engagés. »

On prévoit que les retraites représenteront 50 % du roulement du personnel au cours des cinq prochaines années, ce qui est conforme à la tendance actuelle. Bien que cet état de chose représente un risque pour Travail sécuritaire NB, un plan d'action a été dressé pour recruter des employés.

### Roulement du personnel (en pourcentage)

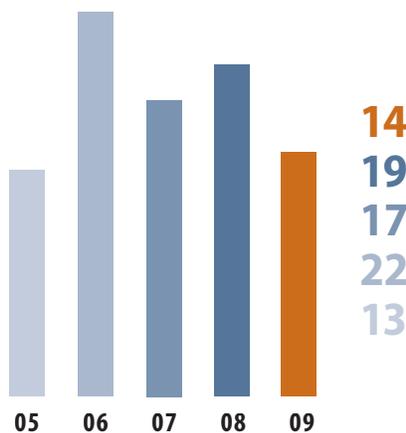


### Raisons des cessations d'emploi\* (en pourcentage)



\*Ne comprend pas les personnes qui ont quitté pour un problème lié au rendement ou en raison du décès.

### Promotions internes



Un total de 14 employés ont été promus en 2009. En donnant des promotions aux employés existants, on peut conserver de précieuses connaissances au sein de l'organisme.

### FAITS SAILLANTS

- Une somme de 543 041 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel en 2009.
- Le Service des ressources humaines a parrainé 30 ateliers, cours et séances d'information, qui comptaient un total de 148 participants.
- Un total de 34 employés ont participé au programme des chefs de demain afin de déceler les employés qui démontraient des qualités de chef et d'aider les personnes qui occupaient déjà un poste de direction.
- Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.
- Un total de 30 directives et procédures en matière des ressources humaines ont été examinées et mises à jour.
- Un total de 74 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour. On y a ajouté les dangers pertinents et les mesures en vue de les éliminer.
- Dans le cadre du programme de mieux-être, les employés ont participé à diverses activités liées aux quatre objectifs généraux qui ont trait à l'état physique, nutritionnel et psychologique ainsi qu'à la santé de

base. Les activités comprenaient : un concours de perte de poids du genre *The Biggest Loser*, un défi de marche en pente ainsi que des défis « Marche et roule » dans le cadre de la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées. Le comité de mieux-être a organisé des dîners-causeries portant entre autres sur la création d'un bon équilibre entre le travail et la vie familiale; l'adoption de pratiques écologiques; le yoga au bureau; la ménopause; la planification financière; et vivre en santé.

- Plus de 200 employés ont reçu un vaccin contre la grippe.
- Un total de 18,11 % des employés ont fait appel aux services du Programme d'aide aux employés.
- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 15 employés : 10 employés ont repris le travail par le biais du programme de reprise graduelle du travail; 4 sont demeurés au travail grâce à des modifications apportées à leur lieu de travail; et 1 a repris le travail à un poste à temps partiel.
- Des activités du programme de santé et de sécurité ont compris la mise à jour du plan de la continuité des opérations en cas d'une pandémie de grippe; l'évaluation des processus de gestion de la violence en milieu de travail au niveau des régions; la vérification des connaissances des employés relativement aux dangers liés au travail; la vérification de la procédure relative au code de directives pratiques pour la conduite automobile et le travail solitaire; la vérification des dossiers d'inspection des machines; la surveillance des progrès quant à la réduction des glissements, des trébuchements et des chutes, ainsi que des lésions attribuables au travail répétitif; et l'évaluation du processus de manutention des matériaux dans notre entrepôt.
- La réunion générale annuelle et le Banquet de reconnaissance ont eu lieu au mois d'avril. On a rendu hommage à 63 employés et à 14 retraités.

# RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

EN 2009, TRAVAIL SÉCURITAIRE NB A RENDU HOMMAGE À 80 EMPLOYÉS QUI COMPTAIENT DE NOMBREUSES ANNÉES DE SERVICE DANS LA FONCTION PUBLIQUE

## 5 ANNÉES DE SERVICE

Natalie Arsenault  
Sally Blount  
Rebecca Bonnell Connors  
Jill Breen  
Yanic Chiasson  
Sonia Comeau  
Angela Francoeur  
Jennifer Kenny  
Johanne Perreault  
Tracey Ross  
Grace Samson  
Lucie Savoie  
Roberto Sgrosso  
Beverly Stears



*De gauche à droite : Johanne Perrault, Angela Francoeur, Yanic Chiasson, Sonia Comeau, Beverly Stears, Roberto Sgrosso, Rebecca Bonnell Connors, Natalie Arsenault, Lucie Savoie et Grace Samson.*

## 10 ANNÉES DE SERVICE

Louis Bourque  
Denise Britt  
Vickie Chiasson  
Shelly Dauphinee  
Chamila Jayasekara  
Raymond Lang  
Carolyn MacDonald  
Bill MacLean  
Susan Mayes  
Derrick Murray  
Dino Scichilone  
Julie Thériault  
Murray Turner



*De gauche à droite : Dino Scichilone, Carolyn MacDonald, Derrick Murray, Shelly Dauphinee, Louis Bourque, Raymond Lang et Julie Thériault.*

## 15 ANNÉES DE SERVICE

Reginald Arsenault  
Roger Burt  
Jeffrey Curtis  
D<sup>r</sup> Douglas Margison  
Carol Veysey  
Kevin Whelton



*De gauche à droite : Roger Burt, Reginald Arsenault et Kevin Whelton.*

## 20 ANNÉES DE SERVICE

Glenda Arnold  
Sandra Blagden  
Raymond Blanchard  
Pierre Bossé  
Cathy-Anne Carpenter  
Tarie Carpenter  
Margaret Duchesneau  
Paula Fournier  
Diane Gallant  
Francine Gallant  
Cathy Love  
Louise McCaie  
Jeannine Morais  
Peter Murphy  
Diana Perry  
Monique Rogers  
Edith Savoie



*De gauche à droite : Monique Rogers, Sandra Blagden, Glenda Arnold, Pierre Bossé, Tarie Carpenter, Peter Murphy, Cathy Love et Edith Savoie.*

## 25 ANNÉES DE SERVICE

Suzanne Doucet  
Judy Duplisea  
Kay Fitzgerald  
Rick Hicks  
Leah Logan-Guimond  
Pamela Wasson



*De gauche à droite : Kay Fitzgerald, Rick Hicks et Pamela Wasson.*

## 30 ANNÉES DE SERVICE

David Conley  
Dale Forbes  
Charlene Gordon  
Armand Hébert  
Wendy Pilmer  
Alice Starkey



*De gauche à droite : Dale Forbes, Wendy Pilmer et Dave Conley.*

## 35 ANNÉES DE SERVICE

Michael Steeves



*De gauche à droite : Conrad Pitre, présentateur (vice-président du conseil d'administration); Michael Steeves; et Doug Stanley, présentateur (président et chef de la direction).*

## EMPLOYÉS QUI ONT PRIS LEUR RETRAITE EN 2009

Reginald Arsenault  
Ray Blanchard  
Lucille Chamberland  
Heather Cossaboom  
Jean Hamilton  
Donna Keays  
John LeBlanc  
Paul LeBreton  
Leo McPhee  
Judy Randall  
Clem Snider  
Michael Steeves  
Marlene Thompson  
Richard Tingley



*De gauche à droite : Archie Steeves, John LeBlanc, Heather Cossaboom, Leo McPhee et Michael Steeves.*



NOUS GÉRONs NOS RESSOURCES HUMAINES,  
MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES EFFICACEMENT  
TOUT EN RESPECTANT NOTRE MANDAT  
ET LES PRIORITÉS ÉTABLIES.



# TRIBUNAL D'APPEL

**BUT** LE TRIBUNAL D'APPEL A POUR BUT D'OFFRIR DES SERVICES DE LA MEILLEURE QUALITÉ POSSIBLE, ET DE RÉGLER LES APPELS DE FAÇON JUSTE ET RAPIDE.

## CIBLE EN 2009

Réduire le délai de traitement des appels à être entendus et continuer à améliorer le délai de traitement général des décisions.

## RÉSULTATS

En raison de nombreux changements au sein des membres du Tribunal d'appel, on n'a pas réussi à réduire le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire ni le délai de traitement général des décisions. Le nombre d'appels en attente d'une décision a augmenté de 2,4 % et le délai de traitement général, de 4 %. Ces augmentations sont minimales compte tenu des postes vacants au sein des membres du Tribunal pendant l'exercice.

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de Travail sécuritaire NB, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.



« En tant que nouveau président du Tribunal d'appel, j'ai dû faire face à un grand nombre d'appels à être inscrits à l'horaire qui s'étaient accumulés lors d'exercices antérieurs où le nombre d'appels avait culminé et à un nombre croissant de nouveaux appels. Même si l'excellent effectif de gestionnaires et d'employés au Tribunal a assuré un délai de

traitement raisonnable, nous devons étudier de nouvelles façons d'offrir des services rapides à toutes les personnes faisant appel. Je suis engagé envers le principe du Tribunal, qui vise à continuer à offrir des audiences et des décisions justes, uniformes et impartiales. »

## Ronald E. Gaffney

Président du Tribunal d'appel

## LE TRIBUNAL EST FORMÉ DES PERSONNES SUIVANTES :

- Un président : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit comme président aux audiences.
- Des vice-présidents : À l'heure actuelle, huit vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- Des membres de comités d'appel : Le conseil nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. Il y a actuellement 21 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal, douze employés établissent le calendrier des

audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

### LE RÈGLEMENT D'APPELS DANS LES MEILLEURS DÉLAIS ET DE FAÇON ÉQUITABLE, UNIFORME, IMPARTIALE ET RAPIDE DEMANDE :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

### LE TRIBUNAL D'APPEL OFFRE LES SERVICES SUIVANTS :

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de Travail sécuritaire NB. En tant que tribunal administratif, le Tribunal est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

### AUDIENCES DU COMITÉ D'APPEL

Un comité d'appel étudiera un appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont définitives et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

### COMITÉ DE TROIS PERSONNES

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs

et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

### COMITÉ FORMÉ D'UNE SEULE PERSONNE

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

### FAITS SAILLANTS

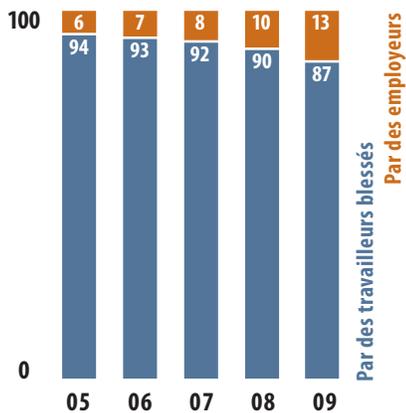
- Le nombre d'appels reçus a diminué de 0,5 % par rapport à 2008.
- Le nombre d'appels traités et résolus a diminué de 15 %.
- Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a augmenté de 2,4 %.
- Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision aux parties à l'appel a augmenté de 4 %.
- Un certain nombre de changements ont eu lieu au sein des membres du Tribunal d'appel, soit la nomination de six nouveaux vice-présidents et de six nouveaux membres de comités d'appel.
- Le nombre de demandes pour un nouvel examen de décisions du Tribunal a diminué de 59 %. On ne connaît pas les raisons de la baisse. Puisqu'il n'y a pas de délai pour présenter une demande de nouvel examen ou de limite quant au nombre de demandes, le volume varie d'une année à l'autre. Nous surveillons le nombre de demandes afin de déterminer si une tendance se manifeste.
- Le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté de 2,9 % comparativement à l'exercice de 2008, où il avait augmenté de

29 %. Ce nombre a augmenté en 2008 en grande partie en raison de mauvais temps aux endroits prévus pour des audiences. Au début de 2009, un grand nombre d'appels ont dû être remis à plus tard à cause de mauvais temps. Toutefois, plus tard dans l'exercice, les appels remis à plus tard étaient surtout attribuables à des membres de comité d'appel et des représentants de parties à l'appel qui n'étaient pas disponibles. Nous continuerons à surveiller les appels remis à plus tard afin d'éviter des augmentations semblables à celles connues aux exercices antérieurs et à essayer de réduire le nombre en général.

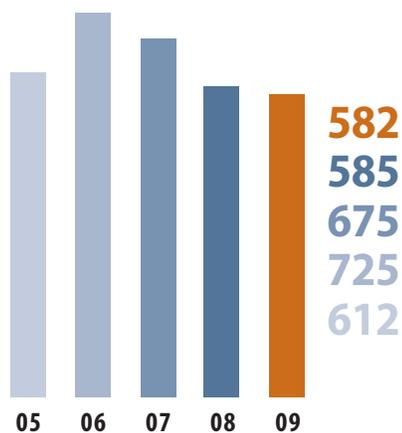
- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a diminué de 3 %, comparativement à l'augmentation de 30 % en 2008. Nous surveillons les raisons des appels retirés. Ils sont en grande partie attribuables au fait qu'on retire des appels au lieu de les remettre à plus tard après avoir reçu de nouveaux renseignements qui doivent être examinés par la personne qui a pris la décision initiale. De plus, il arrive souvent que les personnes faisant appel qui ne sont pas représentées déposent une demande d'appel avant de demander l'aide d'un défenseur des droits du travailleur ou de l'employeur. Après avoir demandé de l'aide, elles retirent parfois leur appel pour donner à leur représentant le temps d'examiner le dossier et d'obtenir d'autres renseignements, qu'ils enverront à Travail sécuritaire NB pour des fins d'examen.
- L'Institut canadien d'information juridique a fini d'afficher toutes les décisions du Tribunal remontant à l'an 2000. Comme nous l'avons indiqué le dernier exercice, le projet complète l'initiative du Tribunal visant l'affichage de ses décisions sur son

site Web et donne au public une autre source d'accès à ses décisions à des fins de recherche ou de préparation d'un appel.

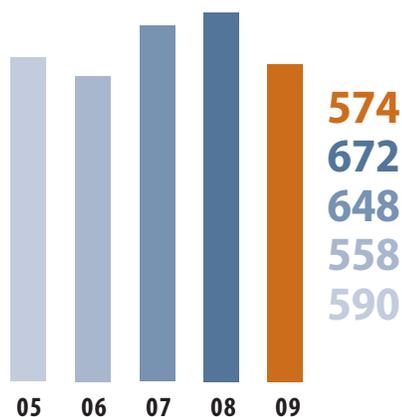
### Appels interjetés



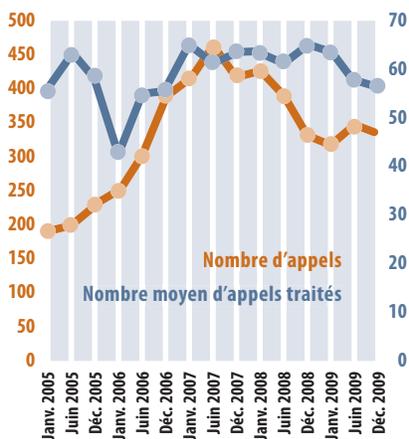
### Nombre d'appels reçus



### Nombre d'appels réglés



### Aperçu du nombre d'appels à être inscrits à l'horaire



### Résultats des appels

	2005	2006	2007	2008	2009
Acceptés	62 %	68 %	67 %	68 %	68 %
Acceptés en partie	7 %	3 %	5 %	6 %	5 %
Refusés	30 %	28 %	25 %	25 %	26 %
Retirés (à l'audience)	1 %	1 %	3 %	1 %	1 %



# COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

## NUMÉROS SANS FRAIS

Unité d'information  
Services des cotisations  
Centre de rééducation professionnelle  
Tribunal d'appel

1 800 222-9775

Ligne d'information à l'intention des médecins

1 877 647-0777

## ADRESSES ÉLECTRONIQUES

Tribunal d'appel :  
[tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca](mailto:tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca)

Services des cotisations :  
[assessment.cotisations@ws-ts.nb.ca](mailto:assessment.cotisations@ws-ts.nb.ca)

Services des communications :  
[communications@ws-ts.nb.ca](mailto:communications@ws-ts.nb.ca)

## LIEUX ET NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR DES BUREAUX

### SAINT JOHN

*Adresse postale pour tous les bureaux de  
Travail sécuritaire NB et le Tribunal d'appel :*

1, rue Portland  
Case postale 160  
Saint John, NB E2L 3X9

### BUREAU PRINCIPAL SERVICES DES COTISATIONS UNITÉ D'INFORMATION TRIBUNAL D'APPEL

Téléphone : 506 632-2200  
Sans frais : 1 800 222-9775  
N° de télécopieur sans frais (Réclamations) :  
1 888 629-4722

N° de télécopieur (Tribunal d'appel) :  
506 633-3989

### DIEPPE

30, rue Englehart, pièce F  
Téléphone : 506 867-0525  
Sans frais : 1 800 222-9775  
Télécopieur : 506 859-6911

### BATHURST

Place Bathurst Mall  
1300, avenue St. Peter, pièce 220  
Téléphone : 506 547-7300  
Sans frais : 1 800 222-9775  
Télécopieur : 506 547-7311 ou 506 547-2982

### GRAND-SAULT

166, boulevard Broadway, pièce 300  
Téléphone : 506 475-2550  
Sans frais : 1 800 222-9775  
Télécopieur : 506 475-2568

Imprimé au Nouveau-Brunswick, juin 2010

ISBN –978-0-9809342-5-0  
ISSN –1710-1204

[www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca)