



R A P P O R T   A U X  
I N T E R V E N A N T S   2 0 0 8



*Rendons les  
blessures subies au travail  
chose du passé*

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Lettre de la présidente du conseil d'administration<br>et du président et chef de la direction ..... | 4  |
| 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'efficacité .....   | 22 |
| La satisfaction du personnel .....   | 26 |
| Tribunal d'appel .....   | 32 |
| Communiquez avec nous .....  | 36 |



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

## LETTRE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Nous sommes heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2008*, qui témoigne de l'engagement de Travail sécuritaire NB envers la vision de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

Plusieurs changements importants sont survenus en 2008, dont de nombreux découlaient des recommandations faites par le Comité d'étude indépendant sur le système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick. Le Comité a déposé son rapport, intitulé *Renforcer le système*, le 4 juin 2008. Par suite de l'étude, on a apporté des modifications à la *Loi sur les accidents du travail* pour améliorer les prestations de pension des travailleurs blessés. Le Comité d'étude a également recommandé des modifications à la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* en vue d'appuyer de meilleures pratiques en matière de gouvernance et d'assurer la continuité. Il a recommandé de prolonger le mandat des membres du conseil d'administration; de nommer un vice-président; d'éliminer le poste de représentant du public en général; et de nommer un quatrième membre pour représenter les travailleurs et un quatrième membre pour représenter les employeurs.

Nous sommes heureux que le Comité d'étude ait appuyé notre changement de nom opérationnel. La Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail est



devenue Travail sécuritaire NB. Le nouveau nom reflète mieux nos buts en matière de prévention, de reprise du travail et de service à la clientèle.

Il permet à l'organisme de s'établir clairement comme une autorité en matière de santé et de sécurité au travail au Nouveau-Brunswick. Nous croyons qu'il amènera les gens à changer leur attitude. En 2006, un total de 69 % des Néo-Brunswickois croyaient que les blessures subies au travail étaient inévitables.\* Un récent sondage omnibus démontre que le pourcentage de Néo-Brunswickois qui pensaient que les blessures subies au travail étaient inévitables était de 57 %, soit une diminution de 12 % comparativement à 2006. Bien que Travail sécuritaire NB soit encouragé par les attitudes qui changent, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire pour changer la façon de penser des Néo-Brunswickois afin qu'ils considèrent les blessures et les maladies liées au travail comme étant inacceptables.

Le Comité d'étude a suggéré d'améliorer l'engagement des intervenants et à l'automne, nous avons entamé le processus en organisant une séance de consultation avec les intervenants de l'industrie de la construction. Cette séance servira de modèle pour les séances de consultation et d'engagement à l'avenir.

Travail sécuritaire NB a également pris des mesures par rapport à d'autres recommandations du Comité. Il a embauché d'autres agents de santé et de sécurité pour améliorer les activités d'application de la loi, et a changé de système de classification des industries pour améliorer l'exactitude et l'équité des taux de cotisation des employeurs tout en minimisant le risque pour Travail sécuritaire NB. On se sert maintenant du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord au lieu du système de la Classification type des industries.

Bien que le taux de cotisation moyen ait diminué pour la quatrième année consécutive en 2008 et les taux de cotisation de Travail sécuritaire NB étaient les plus bas dans les provinces de l'Atlantique, le bouleversement des marchés financiers mondiaux a entraîné un revenu de placements moindre que celui qui était prévu et le niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB est devenu inférieur à 100 %. Nous reconnaissons que l'organisme

\*Selon une étude menée par Corporate Research Associates



n'est pas à l'abri de la volatilité qui découle des cycles économiques, mais nous sommes persuadés que nos systèmes et nos stratégies de capitalisation à long terme nous aideront à retrouver une dette entièrement provisionnée, telle qu'elle est prévue dans notre mandat.

Nous aurons toujours des défis à surmonter, mais nous sommes persuadés que grâce à l'engagement, aux connaissances spécialisées et au travail acharné des employés, ainsi qu'à la gouvernance d'un conseil d'administration bien informé et dévoué, Travail sécuritaire NB continuera d'être un modèle en matière de prévention des blessures et d'indemnisation des travailleurs au Canada, tout en offrant les meilleurs services possibles aux employeurs et aux travailleurs de la province.

La présidente du conseil d'administration,



Roberta Dugas

Le président et chef de la direction,



Douglas C. Stanley

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008



Première rangée (dans l'ordre habituel) :

**Conrad Pitre**, vice-président  
**Doug Stanley**, président et chef de la direction  
**Roberta Dugas**, présidente du conseil  
**Lin Hupman**,\* représentant des employeurs  
**Daniel Hughes**, représentant des employeurs

À l'arrière :

**Morris Mendelson**, représentant des travailleurs  
**Paul LeBreton**, président du Tribunal d'appel  
**Sharon Tucker**, représentante des travailleurs  
**Keith Rogers**, représentant des employeurs  
**Mary Martell**, représentante des employeurs  
**Danny King**, représentant des travailleurs  
**Brad Brinston**, représentant des travailleurs

\*Mandat a pris fin le 20 décembre 2008

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 trois 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*.

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

### BUT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.

### BUT EN MATIÈRE DE SERVICE

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

### BUT EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL

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

### BUT EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ

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

### BUT EN MATIÈRE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

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 réduire le fardeau financier des blessures. 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.







# LA SÉCURITÉ

## BUT

*Nos mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire donneront lieu à une diminution de la fréquence générale d'accidents et à une baisse considérable du nombre total d'accidents chez les industries et les entreprises où nos ressources seront concentrées.*

### INDICATEUR

Une diminution de la fréquence générale d'accidents :

- dans la province;
- par rapport à d'autres commissions des accidents du travail;
- selon la masse salariale.

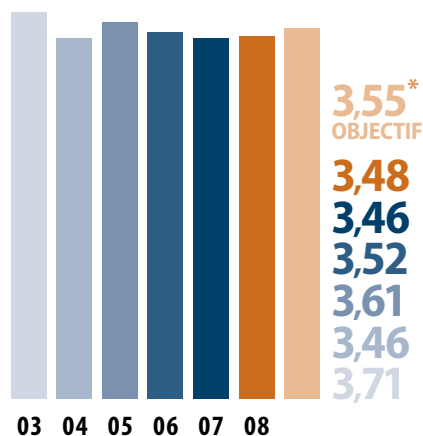
### RÉSULTATS

#### ENSEMBLE DE LA PROVINCE

Le nombre d'accidents est passé à environ 3,48 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein, soit une légère augmentation par rapport à 2007 (3,46 accidents par 100 travailleurs), mais meilleur que l'objectif de 3,55.

En 2008, Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 13 150 réclamations, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2007. De ces réclamations, 991 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,

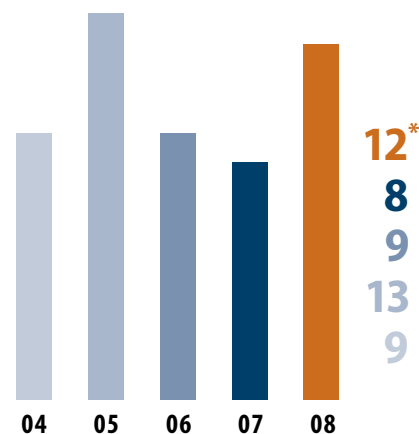
Taux de fréquence provincial des accidents  
(par 100 équivalents temps plein)



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

6 461 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une augmentation de 5 % comparativement à 2007, et 5 690 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), ce qui est comparable à 2007. Il y a eu 12 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 du Rapport annuel 2008 de façon à refléter de nouvelles données.

### PROVINCES ET TERRITOIRES

Les renseignements sur la comparaison des provinces et territoires canadiens sont disponibles pour 2007. Le nombre d'accidents avec interruption de travail au Nouveau-Brunswick est passé à 1,36 pour chaque 100 travailleurs

■ Notre législation, nos politiques, nos programmes et nos services donnent aux employeurs, aux travailleurs et aux jeunes du Nouveau-Brunswick la structure et les outils dont ils ont besoin pour assurer que la province demeure l'un des endroits les plus sécuritaires où travailler au Canada. Par le biais de l'éducation et de l'application des lois, nous continuons à bâtir une culture de sécurité qui un jour, nous l'espérons, considérera toutes les blessures subies au travail comme étant inacceptables plutôt qu'inévitables. ■

équivalents temps plein en 2007, soit une légère augmentation comparativement à 1,33 accident en 2006. Il s'agit du taux d'accidents le moins élevé des provinces et territoires qui ont présenté des données.

#### MASSE SALARIALE

Le nombre d'accidents par tranche de 1 million de dollars des salaires cotisables a continué à diminuer en 2008, pour se chiffrer à 1,34 accident. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 1,36\* accident en 2007.

*\*Ce chiffre a été redressé du Rapport annuel 2008 de façon à refléter de nouvelles données.*

Travail sécuritaire NB a travaillé avec les quatre industries ciblées suivantes : les scieries, les foyers de soins, la transformation du poisson et les supermarchés. Des employés de la Division des services de travail sécuritaire ont eu des rencontres avec des associations d'employeurs de ces industries pour discuter de questions qui traitent de la sécurité; recommander de meilleures pratiques; et encourager la promotion active de la santé et de la sécurité. 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 aidés à améliorer leur propre programme. La stratégie de Travail sécuritaire NB d'affecter des ressources de sécurité dans ces industries a réussi, donnant lieu à une amélioration de 8 % au niveau du nombre d'accidents par rapport à la



« J'ai commencé à travailler à Travail sécuritaire NB en 1989, lorsque l'organisme portait le nom de Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail. Les choses ont beaucoup changé dans le secteur de la santé et de la sécurité au fil des ans, mais, à mon avis, le changement le plus important est la reconnaissance des travailleurs et des employeurs de l'importance de la sécurité à leur lieu de travail. Il y a 30 ans, on a établi un modèle tripartite formé de travailleurs, d'employeurs et du gouvernement travaillant de près pour faire promulguer et appliquer des lois. Travail sécuritaire NB est bien placé pour être un chef de file en matière de santé et de sécurité au travail, et un dirigeant en matière de prévention des blessures puisque ce modèle tripartite existe toujours aujourd'hui. Il peut continuer à aider à faire en sorte que le Nouveau-Brunswick continue à être l'un des endroits les plus sécuritaires où travailler au Canada par l'entremise de la promotion et de l'appui continus du principe de la responsabilité interne dans tous les lieux de travail néo-brunswickois. »

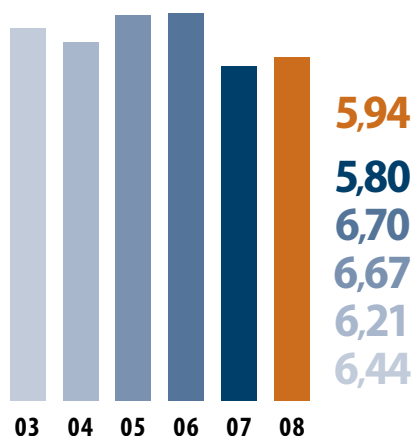
**Ray Blanchard**, directeur adjoint de la Région du Nord-est



« L'éducation est essentielle à la prévention. Je continue à être impressionné par les réalisations de Travail sécuritaire NB dans ce domaine même si le Nouveau-Brunswick est une petite province. L'intégration de l'éducation en matière de santé et de sécurité aux programmes d'études de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année au Nouveau-Brunswick démontre que Travail sécuritaire NB continue à être un chef de file au Canada. Il doit son succès à ses employés dévoués, dont les connaissances spécialisées dans le domaine des services d'éducation et de consultation sont sans égales dans toute autre province ou tout autre territoire au pays. Je suis surtout fier de nos nouvelles initiatives à l'intention de la jeunesse. Nous venons d'élaborer un nouveau site Web pour les enseignants, et de mettre en œuvre une formation obligatoire en matière de santé et de sécurité pour tous les étudiants des collèges communautaires du Nouveau-Brunswick. Il ne s'agit que de deux de nos nombreuses activités visant l'éducation de la main-d'œuvre future en matière de santé et de sécurité au travail. »

**Perley Brewer**, responsable, Services d'éducation et de consultation auprès des clients

**Taux de fréquence des accidents des industries ciblées actives de Travail sécuritaire NB (par 100 équivalents temps plein)**



moyenne antérieure de cinq ans. Deux de ces industries ciblées, notamment les scieries et la transformation du poisson, ont connu une amélioration importante depuis 2004, ce qui nous a permis de réaffecter les ressources.

Travail sécuritaire NB a continué à travailler avec les entreprises ciblées (entreprises affichant un nombre d'accidents et des coûts élevés). La fréquence d'accidents des entreprises ciblées est passée de 9,01 accidents par 100 travailleurs en 2007 à 7,99 accidents en 2008, soit une diminution de 11 %.

L'application de la loi et l'éducation sont essentielles à la prévention. Les agents et les hygiénistes du travail ont effectué 6 230 inspections de lieux de travail et donné 5 309 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*

|                          | 2005     | 2006     | 2007     | 2008     |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Nombre d'accusations     | 42       | 20       | 30       | 49       |
| Nombre de condamnations* | 13       | 19       | 12       | 14       |
| Valeur des amendes**     | 35 715\$ | 85 600\$ | 61 300\$ | 56 505\$ |
| Plaintes déposées        | 12       | 9        | 8        | 19       |

\*Ne reflète pas le nombre de chefs d'accusation individuels dont un défendeur a été trouvé coupable ou a plaidé coupable. Par exemple, un employeur déclaré coupable de trois chefs d'accusation est présenté comme une seule condamnation.

\*\*Comprend les cas entamés dans les années antérieures, mais qui n'ont été résolus qu'en 2008.

Les conseillers en éducation de Travail sécuritaire NB ont présenté 456 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les responsabilités des travailleurs et des employeurs; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes. Travail sécuritaire NB a également offert un certain nombre d'ateliers publics dans l'ensemble de la province, sur des sujets tels le verrouillage; le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); les entrepreneurs et la santé et la sécurité; ainsi que les lésions musculo-squelettiques. Les ateliers comptaient plus de 250 participants. Au-delà de 1 300 personnes ont participé à la formation de base de trois jours pour les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

La 28<sup>e</sup> conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB était une autre occasion de renseigner les Néo-Brunswickois. Environ 550 personnes y ont pris part. Les ateliers offerts ont porté sur des sujets comme la sécurité des machines; les normes et les risques liés à la sécurité électrique; la réduction du bruit; et la prévention des lésions musculo-squelettiques.

En 2008, Travail sécuritaire NB a formé un partenariat avec les collèges communautaires du Nouveau-Brunswick afin d'élaborer un programme d'études en matière de santé et de sécurité qui intégrera au moins 14 heures d'enseignement en santé et en sécurité à tous les programmes à compter de l'automne de 2009. Chaque campus a nommé un mentor qui recevra une formation pour aider à offrir le programme d'études, et qui partagera ses connaissances et ses ressources avec ses collègues. L'initiative nous aidera à atteindre plus de 6 500 étudiants.

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 2007 et août 2008, près de 78 000 élèves de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année ont reçu des renseignements sur la santé et la sécurité par le biais de programmes tels Stella la mouffette de sécurité, les *Progressive Agriculture Safety Days*<sup>MD</sup> et *Passeport Sécurité*, ainsi que par l'entremise de ressources comme le site Web de SécuritéJeunesse.

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

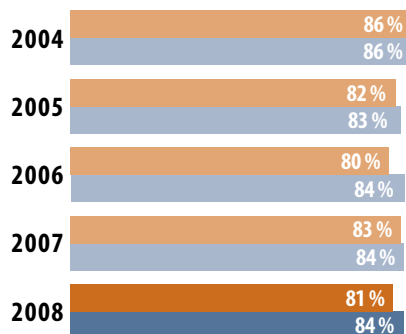
*Nous offrirons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, rapidité et équité, et ce, dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs.*

#### INDICATEUR

Nous continuerons à maintenir ou à dépasser 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**  
**Objectif de 80 %**

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

En 2008, un total de 81 % 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. Ce pourcentage est conforme aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil d'administration a élaboré et représente une légère augmentation par rapport à 2007 (83 %).

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

En 2008, un total de 84 % 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 aux attentes précisées dans l'indicateur que le conseil a élaboré et est comparable à celui de 2007.

*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, de la précision des renseignements, du montant des prestations, des communications, du délai de traitement des réclamations, de la rapidité du service, du respect, de l'impartialité, de la compétence et des problèmes traités avec efficacité.*

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.

En 2008, Travail sécuritaire NB a créé 25 691 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts des réclamations (avis d'incident seulement ou facture d'un médecin sans demande d'indemnisation subséquente du travailleur). Travail sécuritaire NB a pris une décision sur 13 150 réclamations, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2007. De ces réclamations, 991 ont été refusées parce qu'elles n'étaient pas liées au travail ou que

■ Nous sommes engagés à non seulement satisfaire les attentes de nos clients, mais à les dépasser chaque jour dans tout ce que nous faisons. La satisfaction des clients est un indicateur clé de notre succès, et nos sondages sur la satisfaction des clients sont les outils qui servent à évaluer notre rendement. Ils reflètent le point de vue de nos clients et nous y attachons beaucoup d'importance afin que nous puissions continuer à améliorer nos services. ■

l'employeur n'était pas inscrit auprès de Travail sécuritaire NB. Des réclamations acceptées, 6 460 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour, ce qui représente une augmentation de 5 % comparativement à 2007, et 5 690 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), ce qui est semblable à 2007.

Le nombre moyen de jours écoulés entre la date de la blessure et le premier chèque pour les réclamations gérables est passé de 23,1 en 2007 à 23,4 en 2008, soit une légère augmentation. La satisfaction des clients à l'égard du nombre de jours avant le premier chèque demeure élevée à 78 %. La Division des services de travail sécuritaire examine la question afin de tenter d'améliorer ce pourcentage.

Le Centre de rééducation professionnelle a continué à se concentrer sur de meilleures communications avec les médecins traitants en vue de mieux leur faire comprendre les services offerts au Centre et d'améliorer la planification du traitement des travailleurs blessés. Les activités de l'exercice comprenaient un stand à l'assemblée générale annuelle de la Société médicale du Nouveau-Brunswick en septembre et un programme éducatif agréé de concert avec le 7<sup>e</sup> événement annuel Journée portes ouvertes du Centre. Ce dernier a également mené un sondage auprès des médecins de famille, et a pris des mesures compte tenu des résultats.

« Conformément au but en matière de service, nous offrons des programmes et des services efficaces, mis en œuvre avec soin, compassion, rapidité et équité. En élaborant des meilleures pratiques et en offrant une formation à cet égard, le Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes appuie non seulement le but en matière de service, mais également le but en matière de reprise du travail. Il effectue des examens approfondis des services de réadaptation et de gestion des réclamations, y compris des vérifications détaillées des pratiques courantes; des examens de la documentation; et des analyses auprès des provinces et territoires. Nous travaillons de près avec le médecin-chef et les employés de Travail sécuritaire NB ainsi que les fournisseurs de soins médicaux afin de faire l'essai de nouvelles pratiques et de nouveaux services, et de les mettre en œuvre. Je crois que nos recommandations améliorent beaucoup les services offerts aux clients et les résultats.

Nous sommes très enthousiasmés par rapport à deux projets en cours, notamment l'amélioration de pratiques relatives à la gestion de cas complexes et la réadaptation fondée sur les meilleures pratiques pour les clients qui ont subi des blessures à l'épaule. Nous avons hâte de relever un nouveau défi, soit celui d'évaluer les services de prévention. Nous voulons déterminer et élaborer des normes de rendement élevées non seulement



pour nous, mais pour tous les fournisseurs de services afin d'assurer que les travailleurs reçoivent les meilleurs traitements possibles. »

**Barb Keir**, directrice, Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes

En collaboration avec l'Université du Nouveau-Brunswick, le Centre a continué le projet de recherche intitulé *La douleur musculo-squelettique chronique professionnelle : les facteurs qui ont un effet sur le traitement et les décisions liées à l'indemnisation*, qui a commencé en mars 2006. Les résultats de cette recherche seront avantageux à la fois pour le patient et les groupes d'industries car ils permettront d'améliorer la compréhension du processus de prise de décision ainsi que des pratiques et des lignes directrices actuelles qui s'appliquent aux professionnels de la santé et aux décideurs des compagnies d'assurance. Le Centre a également continué le projet conjoint de recherche avec la Dalhousie University portant sur un programme de traitement de l'insomnie. On effectue des recherches auprès des clients au Programme de rétablissement.

Travail sécuritaire NB a consulté ses intervenants sur la possibilité d'apporter des modifications à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*; à la *Loi sur les accidents du travail*; et aux règlements régissant les opérations forestières et le gaz naturel liquéfié. Il a produit un CD sur la législation afin de faciliter l'accès à la législation en matière de santé et de sécurité. Le CD, qui est muni d'un mécanisme de recherche de mots, comprend les lois, des avis de danger-alerte, des alertes au risque et des interprétations.

Le Service des communications de Travail sécuritaire NB maintient trois sites Web, notamment [www.travailsecuritairenb.ca](http://www.travailsecuritairenb.ca); [www.youthsafe-securitejeunesse.ca](http://www.youthsafe-securitejeunesse.ca); ainsi que [www.pasdepitie.ca](http://www.pasdepitie.ca), et y ajoute du nouveau contenu. Il prépare également des publications pour les travailleurs et les 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 2008, les Services de traduction ont vu à la traduction de presque 432 000 mots. Le Service des communications organise des activités de relations publiques et appuie les divisions opérationnelles au moyen d'activités à l'intention des intervenants.

Dans le cadre de ses efforts pour assurer la satisfaction des clients, Travail sécuritaire NB offre aux employeurs un système de cotisation équilibré et bien géré, conçu pour les récompenser de leurs résultats positifs à la suite de la promotion et de l'amélioration de pratiques de santé et de sécurité.

Afin d'améliorer l'exactitude de la classification, ce qui permettra d'assurer des taux de cotisation plus justes, Travail sécuritaire NB a adopté en 2008 le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord pour remplacer le système de la Classification type des industries, qui était désuet. De plus, pour améliorer l'équité et créer des règles de jeu uniformes pour tous les employeurs, il a conclu une entente avec l'Agence du revenu du Canada visant l'échange de renseignements afin de repérer les entreprises qui ne sont pas inscrites auprès de Travail sécuritaire NB, mais qui devraient l'être.

Les Services des cotisations de Travail sécuritaire NB ont tenu 12 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 12 702 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 2 485 entreprises.

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

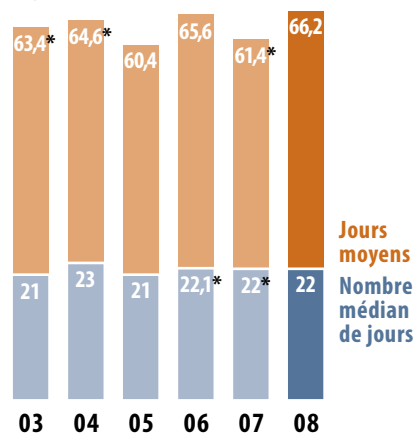
## BUT

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

### INDICATEUR

Une diminution de la moyenne de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations par rapport à la moyenne pour les cinq dernières années.

**Jours pendant lesquels le travailleur blessé reçoit des prestations**

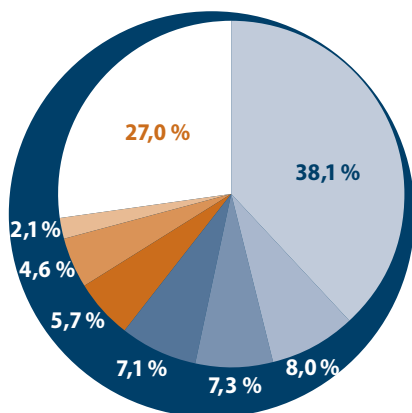


\*Ces chiffres ont été redressés du Rapport aux intervenants 2007 de façon à refléter de nouvelles données.

### RÉSULTATS

La moyenne des jours pendant lesquels les travailleurs blessés reçoivent des prestations est passée de 61 jours en 2007 à 66 jours en 2008 et le nombre médian est demeuré le même. On s'attend à ce que la moyenne de 2008 s'améliorera à mesure que des données

**Nature de la blessure – 2008**

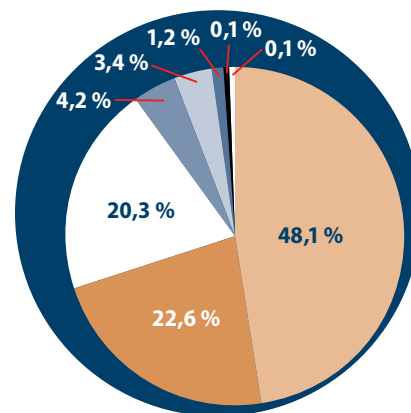


|        |   |
|--------|---|
| 38,1 % | Entorses, foulures, déchirures (non spécifiées)   |
| 8,0 %  | Meurtrissures et contusions   |
| 7,3 %  | Fractures   |
| 7,1 %  | Traumatismes aux muscles, aux tendons, aux ligaments, aux articulations, etc. (non spécifiés) |
| 5,7 %  | Coupures et lacérations   |
| 4,6 %  | Douleurs et blessures dorsales  |
| 2,1 %  | Tendinites traumatiques   |
| 27,0 % | Autres  |

plus complètes deviennent disponibles, ce qui résultera en une tendance stable au cours des exercices.

Un total de 96 % des travailleurs blessés qui se sont absentés du travail ont repris le travail ou ont retrouvé leur état préalable à l'emploi

**Nature de l'activité – 2008**



|        |  |
|--------|--|
| 48,1 % | Mouvements corporels et efforts excessifs                          |
| 22,6 % | Contact avec des objets et une machine                             |
| 20,3 % | Chutes   |
| 4,2 %  | Exposition à des substances dangereuses ou à des milieux dangereux |
| 3,4 %  | Accidents liés au transport  |
| 1,2 %  | Agressions et actes de violence                                    |
| 0,1 %  | Incendies et explosions  |
| 0,1 %  | Autres activités et expositions                                    |

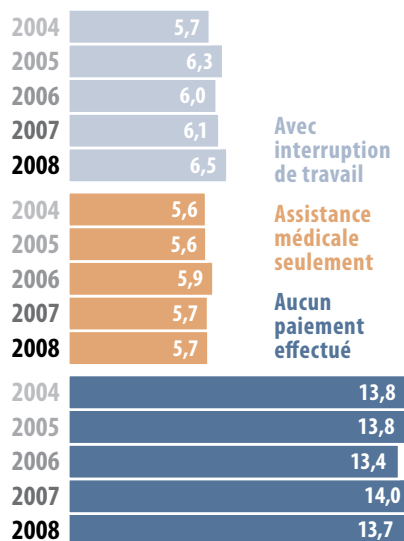


■ Le but en matière de reprise du travail consiste à offrir des services complets et bienveillants tout en respectant les besoins physiques, émotionnels et financiers des travailleurs blessés et en faisant valoir les bienfaits de la reprise du travail, et ce, à la fois pour le travailleur et l'employeur. ■

après avoir subi leur blessure. Un pourcentage de 2 % n'avaient pas d'emploi immédiatement après la fermeture de leur réclamation, et 2 % étaient atteints d'une incapacité totale et incapables de travailler.

Un total de 6 460 réclamations avec interruption de travail ont été traitées en 2008 et le paiement moyen par réclamation se chiffrait à 4 501 \$. Le salaire cotisable maximum des travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail, ou de leurs personnes à charge, s'élevait à 54 200 \$ selon 85 % de leur revenu net. 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, selon la catégorie (en milliers)



« Je ne savais pas à quoi m'attendre quand je suis allée au Centre de rééducation professionnelle, mais je savais que je voulais reprendre le travail. C'est ce que le Centre m'a aidé à faire. Les employés étaient très compréhensifs et réceptifs. Je me suis vraiment sentie submergée par toute cette attention à mon égard. Tous, c'est-à-dire les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, la psychologue et la coordonnatrice d'équipe, ont collaboré avec moi vers l'objectif commun de me permettre de reprendre le travail. Leur but n'est pas que de traiter un problème, mais c'est de traiter le problème du client. Ils utilisent une approche sur mesure. Je n'ai que du bien à dire de mon expérience. Elle a été extraordinaire. »

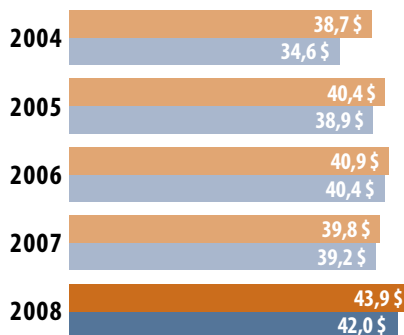
**Shirley Goguen**, ancienne cliente du Centre de rééducation professionnelle qui a repris le travail

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 plusieurs mois, voire plusieurs années dans les cas très graves. En 2008, un total de 4 572 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, dès que possible. On évalue l'approche sur une base continue afin de déterminer si on peut améliorer les processus et les services. En 2008, Travail sécuritaire NB a évalué la gestion des blessures à l'épaule; les services de physiothérapie primaire, de conditionnement au travail et de reprise graduelle du travail; les évaluations de la capacité de travail; et le processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail. Plusieurs améliorations visant l'amélioration de la qualité ont découlé de ces examens.

Un projet pilote visant à déceler et à gérer les clients qui présentent des risques de chronicité à long terme a également été entrepris en 2008. Les clients qui obtiennent un résultat élevé au *Questionnaire sur la douleur et les activités* sont adressés à des responsables de cas qui se servent des meilleures pratiques pour gérer leur cas. Un examen provisoire des résultats du projet pilote indique que la reprise du travail et la durée des réclamations se sont améliorées.

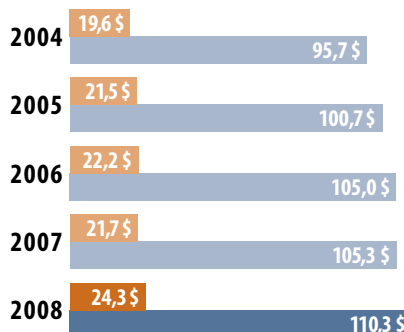
#### Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que de paiements d'assistance médicale (en millions)



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

Puisque les lésions musculo-squelettiques liées au travail représentent une partie considérable des réclamations et des coûts des réclamations, Travail sécuritaire NB continue à promouvoir son programme de prévention des lésions musculo-squelettiques. La stratégie a été appliquée tout au long de l'exercice. Elle 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 d'abord 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, notamment les scieries, les foyers de soins, la transformation du poisson et les supermarchés.

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



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

Par le passé, les paiements d'assistance médicale pour traiter les travailleurs blessés ont augmenté de façon considérable au fil des ans. 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 depuis 2005, 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 chaque année depuis 2001.

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 accident. À la fin de l'exercice, il versait une pension à 1 189 travailleurs blessés pour un accident survenu avant 1982, soit une diminution de 4 % comparativement à 2007, et 2 570 travailleurs blessés recevaient des prestations d'invalidité à long terme, ce qui représente une augmentation de 2 %. Travail sécuritaire NB a versé des prestations de pension à 517 conjoints et personnes à charge. Il s'agit d'une diminution de 2 %.

Pour améliorer la possibilité d'une reprise du travail rapide et en toute sécurité, Travail sécuritaire NB offre de la formation et de l'aide aux employeurs relativement aux programmes de mesures d'adaptation en milieu de travail et de reprise du travail. Les bureaux de région offrent ces programmes. En 2008, Travail sécuritaire NB a choisi un réseau de fournisseurs de services en matière de recherche d'emploi pour maximiser une reprise du travail réussie chez les clients qui participaient à un programme de réadaptation professionnelle.



# L'EFFICACITÉ

## BUT

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

### INDICATEUR

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

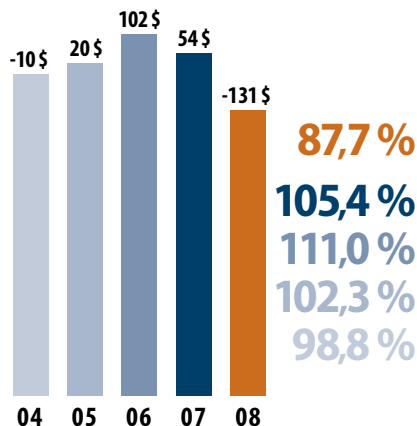
### RÉSULTATS

#### 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 titre des prestations payables aux travailleurs

#### Historique de la capitalisation

Montants (en millions) et pourcentage de capitalisation

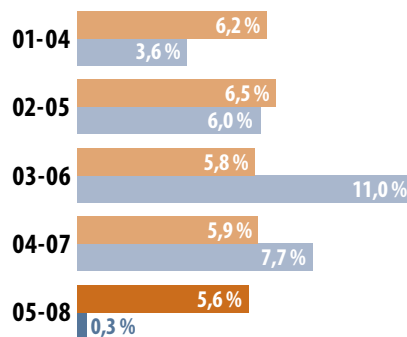


blessés, aux personnes à leur charge et aux fournisseurs de services. Ces placements ont atteint 724 millions de dollars à la fin de 2008, ce qui représente une dette provisionnée de 87,7 %. Le portefeuille de placements de Travail sécuritaire NB a produit un rendement annuel de -17,98 %.

#### OBJECTIFS DE RENDEMENT

##### Objectif 1

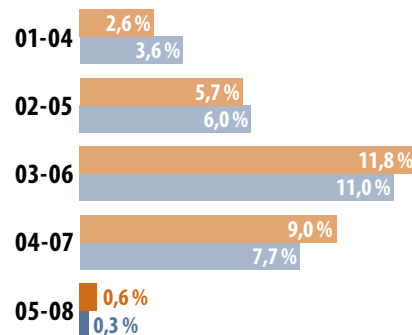
Le taux de rendement du portefeuille de placements doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 3,8 % sur une moyenne mobile de quatre ans. (Avant 2006, l'objectif était l'IPC en plus de 4 %.)



IPC + 3,8 %  
Travail sécuritaire NB

##### 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 2008, qui se chiffre à 2,05 \$, représente une diminution de 0,05 \$ par rapport au taux de 2007. La diminution reflète une amélioration du niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB. En 2008, le taux de cotisation moyen du Nouveau-Brunswick a continué à être le taux le plus bas au Canada atlantique.

■ Travail sécuritaire NB doit relever le défi de maintenir une dette entièrement provisionnée tout en versant les meilleures prestations possibles aux travailleurs blessés et en assurant des taux de cotisation justes pour les employeurs. Sous la gouvernance de son conseil d'administration, il relève ce défi en adoptant une approche méthodique et informée vis-à-vis de l'établissement des taux de cotisation, de la gestion des placements, de la planification stratégique, de l'élaboration de politiques, de l'examen de la législation et de la prévention de la fraude. ■

### PRESTATIONS VERSÉES AUX CLIENTS

Les prestations versées aux travailleurs blessés ou à des tiers en leur nom se sont chiffrées à 134,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 5,6 % par rapport aux prestations de 127,0 millions de dollars versées en 2007.

### FRAUDE ET ABUS

Travail sécuritaire NB a mené 271 enquêtes en 2008 à la suite de cas adressés par les services de prise de décision, de gestion des réclamations et d'invalidité à long terme. Les enquêtes comprenaient entre autres des mesures pour tout simplement déterminer des faits à des fins administratives ainsi que la détection de cas possibles de fraude et d'abus. Les enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1,4 million de dollars. Le nombre de cas adressés en vue d'une enquête continue à augmenter chaque exercice. En 2007, l'unité des enquêtes a effectué 241 enquêtes, comparativement à 206 en 2006.

### RECOURS CONTRE LES TIERS

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 22 cas ont été réglés en 2008, permettant à Travail sécuritaire NB de récupérer 696 022 \$ des dépenses liées aux réclamations, et aux employeurs d'obtenir une



« La transition du formulaire papier au formulaire électronique a été très facile. Nous n'avons eu aucun problème et je suis persuadé qu'il en continuera ainsi. Le *Formulaire 67* électronique est beaucoup plus court et simplifié, et puisqu'une bonne partie des renseignements qu'on devait inscrire manuellement figurent dans des cases déroulantes, l'entrée de données est beaucoup plus rapide. Nous sommes satisfaits du service. Il est très facile à utiliser et bien plus efficace. »

**Guillaume Doiron**, gestionnaire des Ressources humaines et du contrôle des procédés, Allsco Building Products Ltd.

« Pour nous aider à atteindre notre but relativement à une dette entièrement provisionnée, nous concentrons nos efforts sur les façons d'augmenter l'efficacité et de réduire les frais d'administration, à la fois pour Travail sécuritaire NB et les employeurs. Nous avons ainsi élaboré un *Formulaire 67* électronique pour signaler les accidents. Le nouveau service a été mis en œuvre auprès des employeurs de l'ensemble de la province et les résultats sont très positifs. Il aide les employeurs à satisfaire à leurs exigences prévues par la *Loi sur les accidents du travail* en matière de déclaration des accidents et à déclarer plus facilement les accidents dans un délai de trois jours. Le formulaire électronique assure qu'on capte tous les renseignements nécessaires, ce qui réduit considérablement le nombre d'appels téléphoniques pour obtenir plus de renseignements. Les formulaires bien remplis permettent à Travail sécuritaire NB de prendre une décision et d'adresser un cas en vue de services de gestion des réclamations plus rapidement, ce qui peut donner lieu à une reprise du travail plus rapide. Le service électronique offre un autre avantage aux employeurs puisqu'il permet à Travail sécuritaire NB d'attribuer plus adéquatement les coûts à l'activité convenable pour ensuite déterminer un taux de cotisation approprié pour l'employeur lors du processus d'établissement des taux de cotisation. »

**Mike Bourque**, représentant des services aux employeurs, Travail sécuritaire NB



libération des coûts du même montant. (La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,01 \$ du taux de cotisation moyen.)

Des dommages-intérêts supplémentaires de 219 344 \$ ont été versés aux travailleurs blessés, en plus de prestations d'indemnisation se chiffrant à 804 260 \$.

## CAPITALISATION

Comme des milliers d'organismes en 2008, Travail sécuritaire NB n'a pas été à l'abri des effets de la volatilité des marchés financiers et de la crise économique mondiale. Bien que son niveau de capitalisation soit devenu inférieur à 100 %, il a entrepris plusieurs initiatives en vue d'améliorer l'efficacité et d'aider à retrouver plus rapidement une dette entièrement provisionnée, telle qu'elle est prescrite par la loi.

Le financement de Travail sécuritaire NB est assuré par les cotisations d'employeurs. Ces derniers sont classés dans une industrie et versent une cotisation établie selon leur groupe d'industries et l'expérience de leur groupe. Afin d'améliorer l'exactitude de la classification, pour permettre d'assurer des taux de cotisation plus justes et minimiser les risques auxquels l'organisme fait face, Travail sécuritaire NB a adopté le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) pour remplacer le système de la Classification type des industries (CTI), qui était désuet. Les taux de cotisation de 2009 ont été établis en se servant du SCIAN.

Grâce à une entente conclue avec l'Agence du revenu du Canada visant l'échange de renseignements, nous avons pu repérer 400 entreprises néo-brunswickoises qui n'étaient pas inscrites auprès de Travail sécuritaire NB, mais qui auraient dû l'être. La pleine conformité aide à créer des règles de jeu uniformes pour toutes les entreprises et à assurer que les travailleurs néo-brunswickois reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

Le système d'information sur les lieux de travail recueille des données et aide les employés de Travail sécuritaire NB sur le terrain à planifier leur travail. Le système a été amélioré en 2008 pour donner accès à distance à ces employés, améliorant ainsi l'efficacité en optimisant le temps qu'ils passaient aux lieux de travail. Les employeurs cotisés sur une base annuelle se servent du *Formulaire 100* électronique pour déposer leur prévision des salaires. Les renseignements qui figurent sur le *Formulaire* sont donc plus justes, et les employés de Travail sécuritaire NB passent moins de temps à vérifier les données et à recueillir les renseignements qui manquent.

Le *Formulaire 67* électronique, dont on a fait l'essai auprès de quelques employeurs importants en 2007, a été mis en œuvre pour tous les employeurs inscrits en 2008.

Le *Formulaire* permet d'obtenir des renseignements plus exacts, et de réduire le délai de traitement pour Travail sécuritaire NB et les employeurs.

La stratégie de gestion des opiacés a continué à représenter des économies. La stratégie, qui a été mise en œuvre en novembre 2007, donne des lignes directrices quant à la prescription d'opiacés, y compris le caractère approprié des ordonnances d'opiacés selon la blessure; les limites quant à la durée du traitement par les opiacés ainsi que la quantité d'opiacés; les limites quant aux ordonnances provenant de médecins et de pharmacies multiples; et les additifs. Bien que le coût de chaque comprimé ou ordonnance d'opiacés ait augmenté depuis que la stratégie a été mise en œuvre, le coût des opiacés a diminué en raison de la réduction du nombre d'ordonnances et de la quantité d'opiacés par ordonnance.

### Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2009)

| Province ou territoire               | Réel 2004 | Réel 2005 | Réel 2006 | Réel 2007 | Provisoire 2008* | Provisoire 2009** |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|-------------------|
| Alberta                              | 1,96 \$   | 1,83 \$   | 1,63 \$   | 1,46 \$   | 1,32 \$          | 1,32 \$           |
| Colombie-Britannique                 | 1,99 \$   | 1,99 \$   | 1,89 \$   | 1,54 \$   | 1,56 \$          | 1,56 \$           |
| Manitoba                             | 1,71 \$   | 1,72 \$   | 1,72 \$   | 1,71 \$   | 1,60 \$          | 1,60 \$           |
| Saskatchewan                         | 2,00 \$   | 1,99 \$   | 1,87 \$   | 1,87 \$   | 1,69 \$          | 1,66 \$           |
| Territoires du Nord-Ouest et Nunavut | 1,82 \$   | 1,96 \$   | 2,00 \$   | 1,76 \$   | 1,71 \$          | 1,71 \$           |
| Nouveau-Brunswick                    | 2,20 \$   | 2,16 \$   | 2,09 \$   | 2,08 \$   | 2,05 \$          | 2,03 \$           |
| Québec <sup>1</sup>                  | 2,15 \$   | 2,29 \$   | 2,32 \$   | 2,19 \$   | 2,14 \$          | 2,10 \$           |
| Île-du-Prince-Édouard                | 2,39 \$   | 2,34 \$   | 2,24 \$   | 2,20 \$   | 2,15 \$          | 2,16 \$           |
| Ontario <sup>1</sup>                 | 2,19 \$   | 2,23 \$   | 2,24 \$   | 2,24 \$   | 2,26 \$          | 2,26 \$           |
| Nouvelle-Écosse                      | 2,59 \$   | 2,63 \$   | 2,63 \$   | 2,64 \$   | 2,65 \$          | 2,65 \$           |
| Terre-Neuve-et-Labrador              | 3,41 \$   | 3,30 \$   | 2,66 \$   | 2,73 \$   | 2,75 \$          | 2,75 \$           |
| Yukon <sup>2</sup>                   | 1,54 \$   | 1,79 \$   | 2,28 \$   | 2,87 \$   | 2,94 \$          | 3,00 \$           |

*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 2009 au mois de janvier 2009, sauf pour le Québec. Au Québec, le taux représente le taux imputé établi au début de 2009.

<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  
Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

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 DU PERSONNEL

### 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.*

#### INDICATEUR

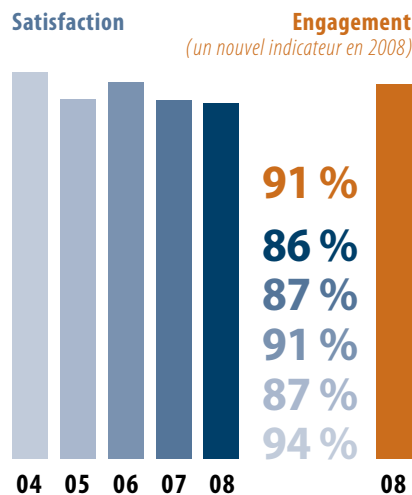
Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de Travail sécuritaire NB s'attendent. Nous maintiendrons ou dépasserons également un niveau d'engagement élevé, soit supérieur à 80 %.

Les autres indicateurs qui seront utilisés à l'appui du but et comparés à la moyenne pour les cinq dernières années comprennent :

- l'absentéisme;
- la santé et la sécurité;
- le roulement du personnel.

#### RÉSULTATS

Le taux de réponse au sondage annuel sur la satisfaction des employés s'est chiffré à 92 % et de ce nombre, 86 % ont indiqué qu'ils considéraient Travail sécuritaire NB comme « un bon employeur ». Selon l'indicateur établi par le conseil d'administration, nous continuons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de Travail sécuritaire NB s'attendent. De nouvelles questions ajoutées au sondage pour mesurer



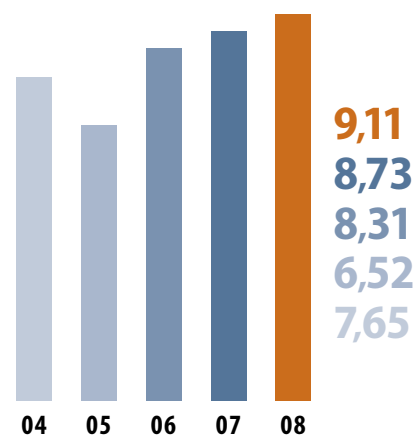
l'engagement des employés ont révélé que 91 % des employés étaient engagés. L'engagement mesure le dévouement des employés au travail et leur conviction qu'il est très utile, fait une différence et contribue aux buts de l'organisme.

#### ABSENTÉISME

Le nombre moyen de jours d'absence par employé était de 9,11 jours, soit une légère augmentation par rapport à la moyenne de cinq exercices de 7,96 jours. Le Service des ressources humaines, ainsi que les directeurs

et les responsables, surveilleront l'absentéisme et aideront les employés par le biais du programme de gestion des présences.

#### Absentéisme (jours par personne)



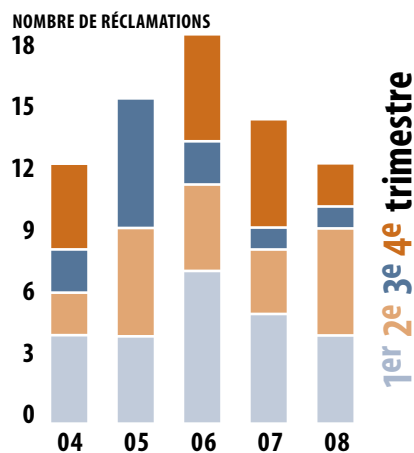
Malgré le taux d'absentéisme plus élevé, 11 % des employés ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2008 et un grand nombre d'entre eux ont eu une assiduité parfaite plus d'une année de suite. Vingt-et-un employés ont eu une assiduité parfaite un an; dix, deux années de suite; quatre, trois années de suite; sept, quatre années de suite; et huit, cinq années de suite.

■ Travail sécuritaire NB sait qu'il ne peut atteindre ses buts en matière de sécurité, de service, de reprise du travail et d'efficacité que si le niveau de satisfaction du personnel est élevé. En offrant à ses employés non seulement un lieu qui assure le respect et l'équité, mais un milieu de travail sain et sécuritaire, Travail sécuritaire NB attire et retient des employés bienveillants, compétents et diversifiés qui s'engagent à offrir les meilleurs services possibles. ■ Il offre une rémunération concurrentielle et un excellent éventail d'avantages sociaux; encourage la formation et le perfectionnement des employés; maintient des programmes de mieux-être, de santé et de sécurité ainsi que d'aide aux employés; et offre des possibilités d'avancement. ■

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

Un total de 11 réclamations ont été acceptées en 2008, ce qui représente 2,52 réclamations acceptées par 100 équivalents temps plein et un chiffre inférieur à la moyenne de cinq ans, soit 3,45. Deux des réclamations acceptées comprenaient une interruption de travail totalisant 42 jours, et des coûts se chiffrent à un peu plus de 12 000 \$. Il s'agit des coûts des réclamations les moins élevés depuis 2002. La procédure de Travail sécuritaire NB pour signaler les incidents et les dangers renforce des conditions de santé et de sécurité favorables. En 2008, l'indice de santé et de sécurité de notre sondage se chiffrait à 86 %, soit un pourcentage inférieur à la moyenne de deux ans de 88 %. Les responsables examinent les résultats individuels afin de tenter d'améliorer cette moyenne.

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



« Travail sécuritaire NB cherche à attirer des employés diversifiés, bienveillants et compétents qui estiment que leur travail est très utile et fait une différence. Nous savons que nous devons avoir des employés compétents pour être en mesure d'offrir des services de qualité. Il importe donc de choisir l'employé qui convient le mieux pour l'emploi. C'est la raison pour laquelle nos entrevues sont axées sur le comportement. Nous pouvons ainsi en apprendre au sujet des comportements professionnels d'un candidat. Nous lui demandons de donner des exemples de situations qu'il a connues qui sont semblables à des situations auxquelles il pourrait devoir faire face au poste. Bien que les questions d'entrevue traditionnelles permettent d'obtenir des renseignements sur les aptitudes et les compétences, elles ne permettent pas de déterminer au moyen d'exemples concrets la façon dont les candidats ont appliqué ces aptitudes et ces compétences par le passé. L'approche est conçue pour mettre l'accent sur les compétences précises nécessaires pour bien remplir les fonctions du poste, c'est-à-dire des compétences comme l'adaptabilité, le leadership et la résolution de problèmes. »

**Rose-Anne Comeau**, responsable de dotation en personnel

Travail sécuritaire NB déploie des efforts en vue d'améliorer la santé et la sécurité de ses employés et de réduire le nombre de réclamations en offrant des programmes de mieux-être, d'aide aux employés et de gestion de l'incapacité au travail.

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 ont compris des classes d'exercices en piscine, la vaccination contre la grippe, des défis d'activité physique et des dîners-causeries.

Travail sécuritaire NB assure les services efficaces d'un programme d'aide aux employés. Un total de 14,7 % des employés ont fait appel à ces services en 2008.

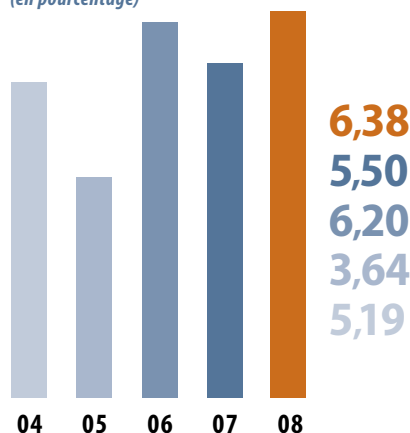
Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 9 employés : 7 employés ont repris le travail cette année par le biais du programme de reprise graduelle du travail; 1 est demeuré au travail grâce à des modifications apportées à son lieu de travail; et 1 a repris le travail à un poste à temps partiel.

Des activités dans le cadre du programme ont compris l'examen de dangers liés au travail; l'adoption de mesures pour réduire le nombre de lésions attribuables au travail répétitif; la détermination et la mise à jour des responsabilités des employés au sein du programme de santé et de sécurité; la mise en œuvre d'un code de directives pratiques pour les respirateurs; l'amélioration des plans d'intervention d'urgence et du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); l'élaboration d'une procédure d'étiquetage et de verrouillage; et une séance de formation sur la violence en milieu de travail.

## ROULEMENT DU PERSONNEL

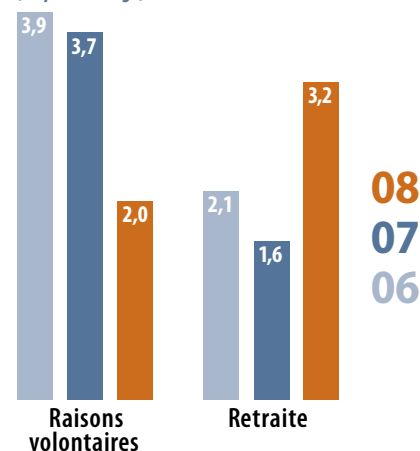
Le taux de roulement du personnel en 2008 s'est chiffré à 6,38 %, ce qui est conforme à la moyenne de cinq ans de 5,3 %. Des 27 employés qui ont quitté l'organisme, 14 ont pris leur retraite. On prévoit que les retraites représenteront 50 % du roulement du personnel au cours des cinq prochaines années. Cet état de choses représente un risque pour Travail sécuritaire NB, mais un plan d'action a été dressé pour recruter et maintenir des employés dévoués, très compétents et bienveillants.

### Roulement du personnel (en pourcentage)



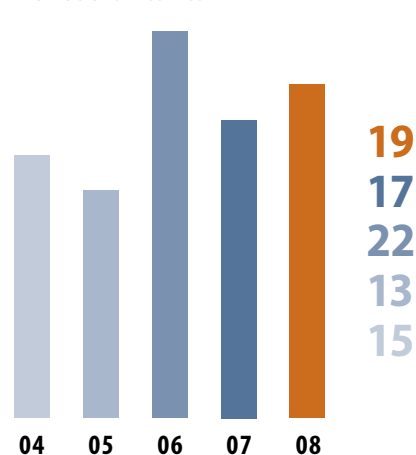
En donnant des promotions aux employés existants, on peut conserver de précieuses connaissances au sein de l'organisme. En 2008, un total de 19 employés ont été promus. Des possibilités d'avancement sont offertes par le biais du perfectionnement professionnel et en 2008, une somme de 862 679 \$ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel. De plus, le Service des ressources humaines a parrainé 30 ateliers ainsi que six cours de français, auxquels 322 employés ont participé. Des employés et leur surveillant discutent de possibilités de perfectionnement professionnel et examinent des descriptions d'emploi ainsi que les dangers pertinents dans le cadre d'une évaluation annuelle du rendement. Un total de 97 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2008, et 110 descriptions d'emploi ont été examinées et mises à jour.

### 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





## RECONNAISSANCE POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

EN 2008, TRAVAIL SÉCURITAIRE NB A RENDU HOMMAGE À 77 EMPLOYÉS QUI COMPTAIENT DE NOMBREUSES ANNÉES DE SERVICE DANS LA FONCTION PUBLIQUE.

### 5 années de service dans la fonction publique

Denice Anderson, Nancy Boutcher,  
Monica Brown, Yvon Collette, Fidèle Cormier,  
John Debly, Kim Despres, Yves Dorais,  
Angela Dunham, Jeff Duplessie, John Duplessis,  
Dorothy Eldridge, Yves Lapointe, Dwayne Nice,  
John Price, Roland Roy, Stella Taillefer,  
Joan Vautour et James Walker.



*De gauche à droite : John Duplessis,  
Stella Taillefer, Yves Dorais, Monica Brown,  
Angela Dunham, Denice Anderson,  
Fidèle Cormier et Joan Vautour.*

### 10 années de service dans la fonction publique

Donald Bernard, Jacek Brachaniec,  
Troy Brake, Peter Ferris, Doug Fillmore,  
Frank Forestell, Krista Hartery, Krista Kraitzek,  
Suzanne Labelle, Pauline LaCroix,  
Lysbeth Larooi, Edythe McDermott,  
Gérard Richard, Suzanne Sharpe et  
Paula Taylor.



*De gauche à droite : Frank Forestell,  
Lysbeth Larooi, Suzanne Sharpe,  
Krista Kraitzek, Donald Bernard,  
Paula Taylor, Jacek Brachaniec,  
Krista Hartery et Pauline LaCroix.*

### 15 années de service dans la fonction publique

Diane Baker, Chantal Corbin, Patricia Darrah,  
Marina Forestell, David Greason,  
Sally MacCallum, Heather Murray et  
Eric Sparkes.



*De gauche à droite : Diane Baker,  
Heather Murray et Sally MacCallum.*

### 20 années de service dans la fonction publique

Patricia Arsenault, Gary Carter, Nadine Cormier, Christine Crawford, Sharon Driscoll, Joanne Gaudet, Amber Graham, Josiane Hewitt, Paul LeBreton, Jose Ledezma, Paul Leger, Angela Morin, Penny Nichols, Jacqueline Phinney, Jeannette Richard, Juliette Robichaud, Lynne Roy-Dow, Robert Thomas et David Woodward.



*De gauche à droite : David Woodward, Juliette Robichaud, Jose Ledezma, Jacqueline Phinney, Patricia Arsenault, Joanne Gaudet, Paul Leger, Nadine Cormier, Amber Graham et Gary Carter.*

### 25 années de service dans la fonction publique

Roland Bordage, Michael Bourque, Maurice Cormier, Linda Laforge, Scott Lockhart, Wesley Logan, Brenda Malcolm et Jim Stoddard.



*De gauche à droite : Jim Stoddard, Brenda Malcolm, Wesley Logan, Maurice Cormier et Michael Bourque.*

### 30 années de service dans la fonction publique

Sheilah Bacon, Gerard Gionet, Brent Hoyt, William McFarlane, Pauline Roy et Harley Thibault.



*De gauche à droite : Doug Stanley, présentateur (président et chef de la direction); Harley Thibault; Brent Hoyt; et Ron Hyson, présentateur (membre du conseil d'administration).*

### 35 années de service dans la fonction publique

Ronald Corvec et Pamela Gallop.

### Employés qui ont pris leur retraite en 2008

Muriel Albert, Lois Biddiscombe, Nicole Daigle, Elizabeth Ferris, Rose-Marie Godin, Bandu Imbulgoda, Pauline LaCroix, Gilles LeBlanc, Nola McGinn, Fran Metcalfe, Gilles Pelletier, Sally Secord-Fritz, Michel Soucy et Richard Tingley.



*De gauche à droite : Roberta Dugas, présentatrice (présidente du conseil d'administration); Doug Stanley, présentateur (président et chef de la direction); Lois Biddiscombe; Fred Hoyt; Nola McGinn; Gilles LeBlanc; Pauline LaCroix; et Richard Tingley.*

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

# TRIBUNAL D'APPEL

## BUT

*Offrir des services de la meilleure qualité possible,  
et régler les appels de façon juste et rapide.*

### OBJECTIF EN 2008

Augmenter le nombre d'appels traités et continuer à améliorer le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision.

### RÉSULTATS

Le Tribunal d'appel a traité 4 % de plus d'appels en 2008 qu'en 2007. Le délai de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué de 9 %.

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.

### LE TRIBUNAL EST FORMÉ DES PERSONNES SUIVANTES :

- **Un président** : Il rend compte des activités du Tribunal au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- **Des vice-présidents** : À l'heure actuelle, six 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 19 membres à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal, 12 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.

■ Le Tribunal d'appel s'efforce de rendre des décisions justes, impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais, tout en s'engageant à simplifier les procédures et à améliorer l'efficacité. ■

### 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.

« Après avoir fait passer le nombre d'appels en attente d'une audience à une limite raisonnable en 2004 et 2005, le Tribunal d'appel a recommencé à recevoir un nombre accru d'avis d'appel. Bien que le Tribunal ait été en mesure de réduire le nombre d'appels en attente d'une audience, il doit apporter un changement fondamental à la façon de traiter et d'entendre les appels afin de surmonter ces difficultés de façon permanente. Pour ce faire, la loi devrait donner au Tribunal la capacité de déterminer la façon d'entendre les appels, tout en respectant les règles d'équité procédurale. On a déjà apporté des changements au processus de nomination des vice-présidents, mais d'autres changements sont nécessaires par rapport à la façon dont les défenseurs s'acquittent de leurs fonctions et Travail sécuritaire NB documente ses décisions. »

**Paul M. LeBreton**, *président du Tribunal d'appel*

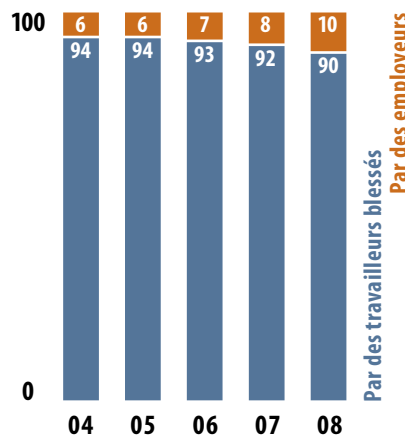




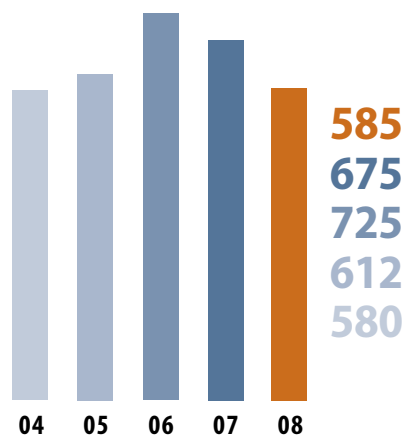
## FAITS SAILLANTS

- Le nombre d'appels reçus a diminué de 13 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels traités et résolus a augmenté de 4 %.
- Le délai général de traitement entre l'audience et l'envoi de la décision a diminué d'un autre 9 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire a été réduit de 21 % par rapport à 2007.
- Le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté de 29 % comparativement au dernier exercice. Au cours des exercices antérieurs, le nombre d'appels remis à plus tard était une préoccupation puisque ces appels figuraient parmi le nombre d'appels à être inscrits à l'horaire. Nous avons surveillé depuis 2006 les appels remis à plus tard afin de déterminer si une tendance se manifestait. Une mesure que nous avons prise consistait à retirer l'appel au lieu de le remettre à plus tard lorsqu'on déterminait qu'il n'était pas prêt. À la fin de 2007 et au début de 2008, le nombre d'appels remis à plus tard a augmenté en grande partie en raison de mauvais temps aux endroits prévus pour des audiences.
- Le nombre d'appels retirés avant l'audience a augmenté de 30 %. Bien que cette augmentation soit en partie attribuable au fait qu'on retire les appels au lieu de les remettre à plus tard, il y a d'autres raisons pour l'augmentation. Il arrive que les personnes faisant appel 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, les personnes faisant appel 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.

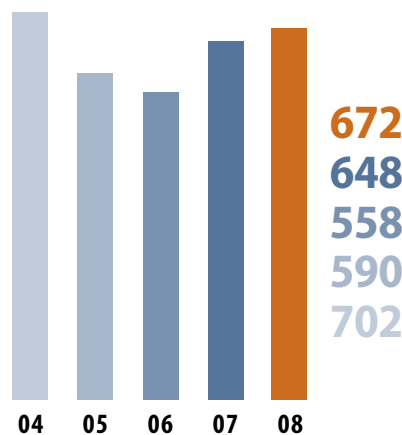
### Appels interjetés



### Nombre d'appels reçus

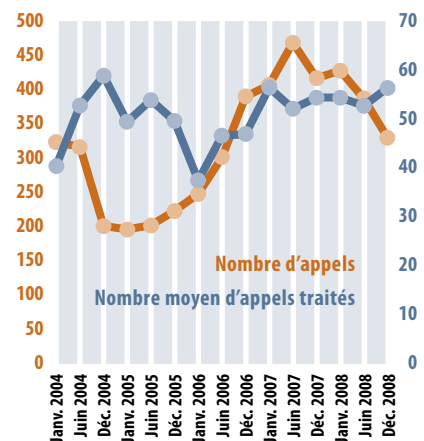


### Nombre d'appels réglés



- À la fin de 2007, l'Institut canadien d'information juridique a demandé au Tribunal de lui envoyer ses décisions afin de les afficher sur son site Web. En 2008, toutes les nouvelles décisions du Tribunal ont été envoyées à l'Institut ([www.canlii.org](http://www.canlii.org)). De plus, une étudiante d'été a été embauchée pour cataloguer les décisions des exercices précédents afin qu'elles puissent être affichées sur le site Web de l'Institut. Des décisions remontant à l'an 2000 ont été envoyées, bien que seules les décisions jusqu'à la fin de 2004 aient été affichées à ce jour. 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.

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



### Résultats des appels

|                        | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| Acceptés               | 59 % | 62 % | 68 % | 67 % | 68 % |
| Acceptés en partie     | 6 %  | 7 %  | 3 %  | 5 %  | 6 %  |
| Refusés                | 33 % | 30 % | 28 % | 25 % | 25 % |
| Retirés (à l'audience) | 2 %  | 1 %  | 1 %  | 3 %  | 1 %  |

[tribunal.dappel@ws-ts.nb.ca](mailto:tribunal.dappel@ws-ts.nb.ca)

Le Tribunal d'appel a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

## COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

### NUMÉROS SANS FRAIS

Urgences en matière de santé et de sécurité  
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

Imprimé au Nouveau-Brunswick, juin 2009  
ISBN 978-0-9809342-2-9  
ISSN 1710-1204

### 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

#### ADRESSES ÉLECTRONIQUES

Tribunal d'appel :  
tribunal.d'appel@ws-ts.nb.ca  
Communications :  
communications@ws-ts.nb.ca

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

