



DES TRAVAUX SONT TOUJOURS EN COURS SUR LA ROUTE DU SUCCÈS

Plan stratégique et évaluation des risques
2016-2021

LES BESOINS DU CLIENT : UNE PRIORITÉ

Au nom du conseil d'administration, de la direction et des employés de Travail sécuritaire NB, je suis heureuse de vous présenter le Plan stratégique et évaluation des risques 2016-2021.

Travail sécuritaire NB a connu une bonne année en 2015. Grâce à sa discipline, il a connu un faible taux de blessures, des taux de cotisation peu élevés, une pleine capitalisation et de bons résultats en matière de retour au travail. Notre organisme croit fermement au concept de l'amélioration continue. Nos résultats solides nous permettent de nous pencher sur l'expérience de service de nos clients et de gérer les risques liés à la diminution de la satisfaction des clients.

Il s'agit d'un but ambitieux. Les clients de Travail sécuritaire NB font appel à nous lorsqu'ils sont extrêmement vulnérables. Ils ne veulent pas nécessairement nos services, mais ils en ont besoin. Par conséquent, il est encore plus important d'offrir les meilleurs services possibles à chaque travailleur, en tout temps.

En apportant des modifications stratégiques à notre plan, nous transmettons un message clair à nos intervenants : nous voulons améliorer la prestation de services. Bien que notre vision continue à être axée sur la prévention des blessures, nous renforçons notre engagement envers les travailleurs qui subissent une blessure en adoptant deux nouveaux buts, soit un but en matière d'appui et un autre en matière de service. Ces derniers orienteront nos interactions avec nos clients, qui seront au centre de notre modèle de service, afin que leur expérience avec Travail sécuritaire NB soit exceptionnelle.

Vous remarquerez que nous avons également établi une nouvelle valeur fondamentale, soit « le client est la priorité », et avons déterminé les valeurs qui orienteront les interactions avec nos clients. Ces valeurs sont essentielles pour établir une culture d'excellence en matière de service. Pour créer cette culture et ce modèle de service, nous serons tous appelés à déployer des efforts, c'est-à-dire le conseil d'administration, l'équipe de la haute direction et tous les employés de Travail sécuritaire NB. Nous devons tous faire notre part pour solidifier le modèle de services exceptionnels et continuer à l'améliorer avec le temps.

Nous voulons trouver des façons d'innover qui profitera à tous nos intervenants. Des travaux sont toujours en cours sur la route du succès. Au cours des cinq prochaines années, nous continuerons à bâtir un organisme digne de confiance et dont les Néo-Brunswickois seront fiers.

La présidente du conseil d'administration,



Dorine Pirie



**Dorine Pirie, présidente,
conseil d'administration de
Travail sécuritaire NB**

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Dorine Pirie
Présidente du conseil



François Angers
Vice-président du conseil



Gerard Adams
Président et chef
de la direction

Membres représentant les travailleurs



James Stanley



Hector Losier



Maureen Wallace



Michèle Caron

Membres représentant les employeurs



Lucien Sonier



David Ellis



Judith Lane



Julie Marr

La gestion des activités de Travail sécuritaire NB est confiée à un conseil d'administration. Le conseil est formé d'une présidente; d'un vice-président; de quatre membres représentant les employeurs; de quatre membres représentant les travailleurs; et de un membre sans droit de vote, c'est-à-dire le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB.

La gérance de l'organisme est confiée à son conseil. Travail sécuritaire NB est une corporation qui a été créée dans le but de gérer l'indemnisation des travailleurs ainsi que d'appliquer les lois régissant l'hygiène et la sécurité au travail au Nouveau-Brunswick.

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

MISSION

Travail sécuritaire NB est un partenaire dans la promotion d'un milieu de travail sain et sécuritaire pour les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick, et offre de façon efficace des services de qualité et l'application impartiale des lois.

VALEUR FONDAMENTALE

Le client est la priorité.

VALEURS

RESPECT

Traiter tout le monde avec respect, soit les travailleurs, leur famille, les employeurs, les intervenants et nos collègues.

SÉCURITÉ

Protéger avec ardeur la sécurité de nos clients et collègues.

SERVICES BIENVEILLANTS

Créer une expérience de service exceptionnelle en traitant les clients avec gentillesse et en se souciant de leur bien-être.

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Optimiser l'expérience de service par le biais de la collaboration et en tirant parti des compétences uniques de chacun des membres.

REDDITION DE COMPTES

Adopter des processus fondés sur les preuves, faire part des résultats, et communiquer de façon honnête et transparente.

EXCELLENCE

Aspirer à l'exécution parfaite, sans jamais prendre de raccourcis au détriment de la qualité.

INTÉGRITÉ

Démontrer les normes les plus élevées de professionnalisme, d'éthique et de responsabilité personnelle.

INNOVATION

Transformer la façon dont nous travaillons, en nous inspirant mutuellement pour nous améliorer sans cesse et encourager nos collègues à faire part d'idées créatives.

GÉRANCE

BUT

Nous ferons preuve de transparence, de responsabilité et d'engagement envers nos intervenants par le biais de pratiques de gouvernance méthodiques, et ce, dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB.

Nous atteindrons le but en matière de gérance en :

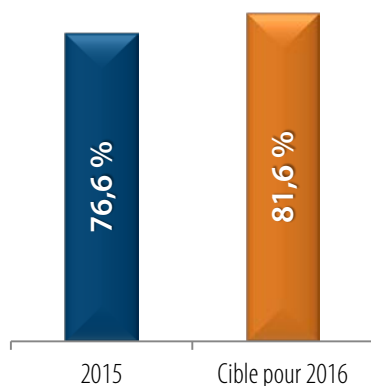
- suivant un processus de prise de décision méthodique relativement à la législation et aux politiques afin d'assurer un équilibre entre les prestations et les taux de cotisation;
- continuant à rendre des comptes et à être transparent par le biais d'une communication, d'une surveillance, de vérifications et d'évaluations efficaces;
- assurant l'engagement des intervenants afin de promouvoir des décisions équilibrées et la confiance en Travail sécuritaire NB;
- améliorant le rendement par le biais de la continuité et de l'auto-évaluation du conseil.

Indicateur de rendement clé

Le résultat de l'indice du conseil d'administration sera 5 % plus élevé que la moyenne pour la dernière année.

Cible pour 2016

Résultat de l'indice de gérance



SÉCURITÉ

BUT

Nous adopterons des mesures concrètes en vue d'atteindre une culture de travail sécuritaire qui donnera lieu à une réduction du nombre de blessures subies au travail.

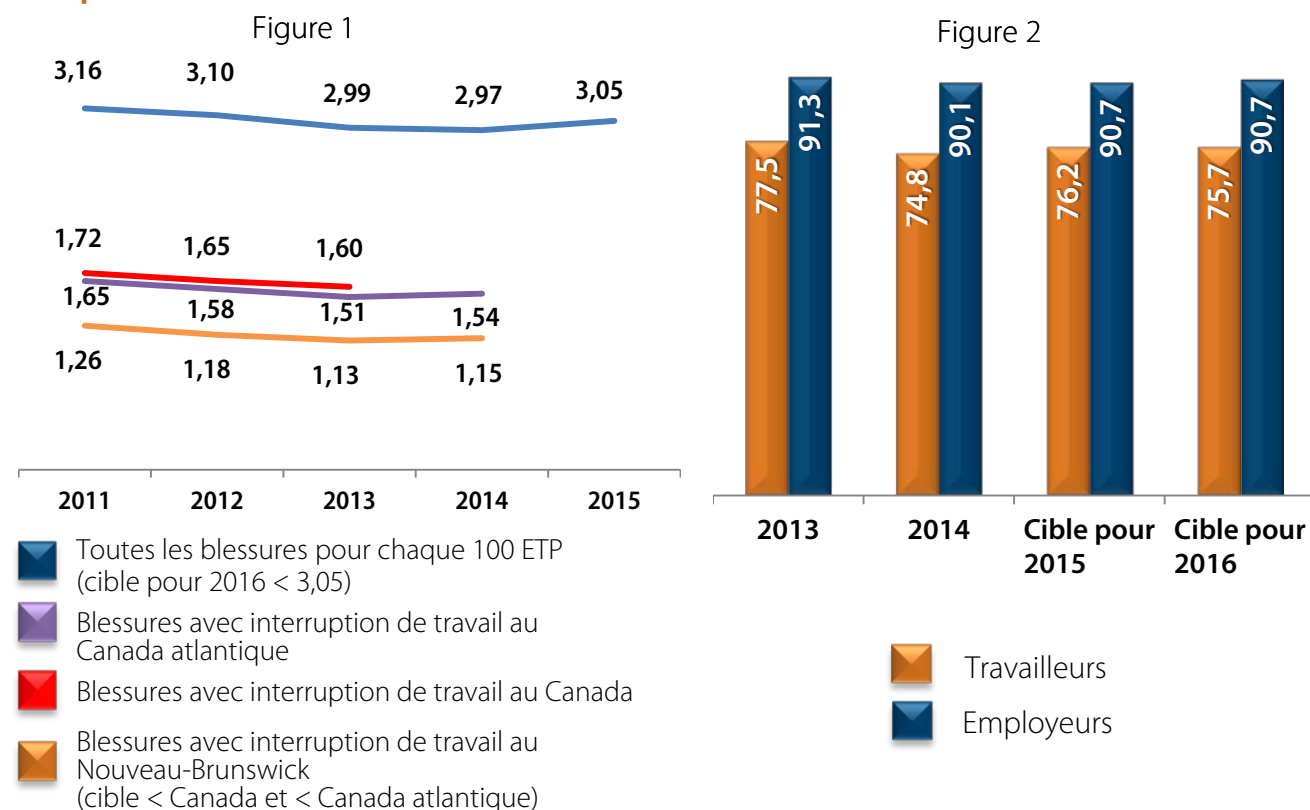
Nous atteindrons le but en matière de sécurité en :

- ciblant les industries à risque élevé;
- établissant des interventions intensives au niveau des entreprises;
- orientant les activités de prévention en fonction de la nature des blessures;
- créant une culture de travail sécuritaire par le biais des jeunes, de l'éducation et du marketing social;
- faisant la promotion des normes de sécurité au Nouveau-Brunswick.

Indicateurs de rendement clés

- Le taux de blessures subies au travail par 100 équivalents temps plein (ETP) sera inférieur à la moyenne pour les cinq dernières années. (Figure 1)
- Le taux de blessures subies au travail entraînant une interruption de travail par 100 ETP au Nouveau-Brunswick sera inférieur à la moyenne du Canada et à celle du Canada atlantique. (Figure 1)
- Le pourcentage de travailleurs et d'employeurs qui croient que leur lieu de travail a une culture de travail sécuritaire sera supérieur à la moyenne pour la dernière année. (Figure 2)

Cible pour 2016



SERVICE

BUT

Nous créons une expérience de service exceptionnelle pour chacun de nos clients.

Nous atteindrons le but en matière de service en :

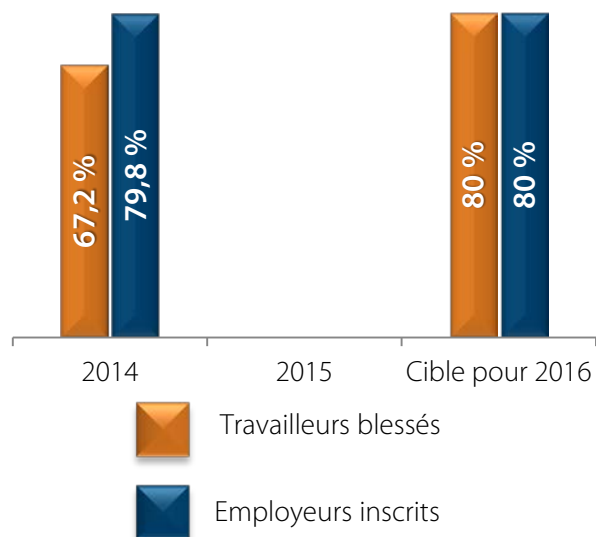
- affectant des ressources à la création et à l'amélioration continue d'une culture de service qui considère les clients comme la priorité;
- habilitant les travailleurs à prendre des décisions fondées sur les valeurs dans les limites des paramètres établis par la législation et le conseil d'administration;
- prenant des mesures pour offrir aux clients les services dont ils ont besoin et les prestations auxquelles ils ont droit;
- utilisant la technologie pour appuyer une expérience de service exceptionnelle;
- démontrant l'engagement de nos dirigeants envers le service exceptionnel dans l'ensemble de l'organisme.

Indicateur de rendement clé

La satisfaction à l'égard de la prestation des services sera égale ou supérieure à 80 %.

Cible pour 2016

Indice de la prestation des services



APPUI

BUT

Nous appuierons nos clients pendant leur rétablissement à la suite d'une blessure subie au travail.

Nous atteindrons le but en matière d'appui en :

- faisant la promotion et mettant en œuvre des pratiques de pointe en matière de réadaptation médicale;
- faisant la promotion et mettant en œuvre des pratiques de pointe en matière de gestion des réclamations qui profiteront aux travailleurs et aux employeurs;
- offrant des prestations concurrentielles tout au long de la réclamation;
- faisant la promotion et mettant en œuvre des pratiques de pointe pour faciliter le maintien au travail pendant le rétablissement et le retour au travail en toute sécurité.

Indicateurs de rendement clés

En 2016-2017, Travail sécuritaire NB établira des indicateurs de rendement clés pour présenter les résultats relativement à ce nouveau but.

Cible pour 2016

À communiquer



DURABILITÉ

BUT

Nous assurerons la durabilité du régime tout en maintenant des taux de cotisation concurrentiels pour les employeurs et la pleine capitalisation, qui sert de garantie de paiement pour les travailleurs blessés.

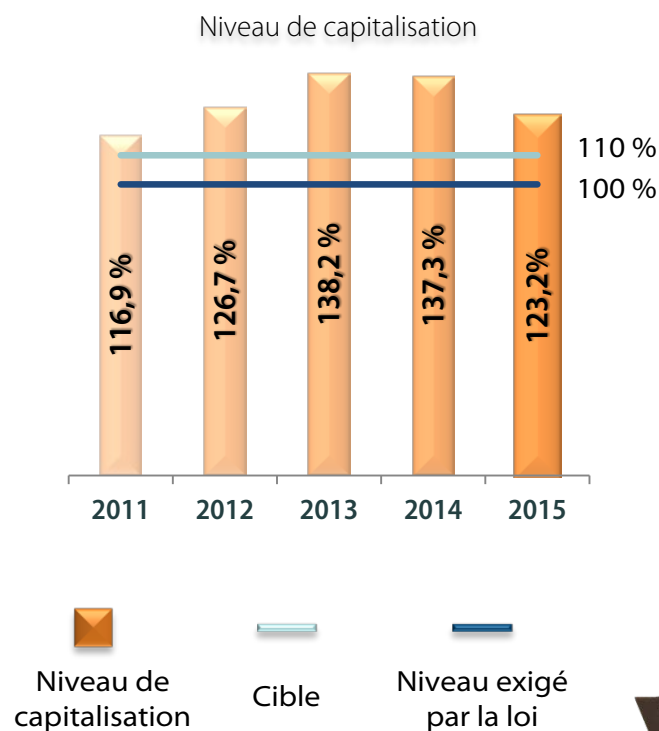
Nous atteindrons le but en matière de durabilité en :

- assurant une approche méthodique relativement à la gestion des placements et financière, ainsi qu'à la planification financière et économique;
- protégeant l'intégrité du régime;
- maintenant la stratégie de capitalisation actuelle pour atteindre le but de capitalisation de 110 %;
- assurant une administration efficace du régime.

Indicateur de rendement clé

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette provisionnée à 110 %.

Cible pour 2016



ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

BUT

Nous aurons des équipes à rendement élevé qui sont compétentes, engagées et habilitées à atteindre les buts stratégiques de Travail sécuritaire NB.

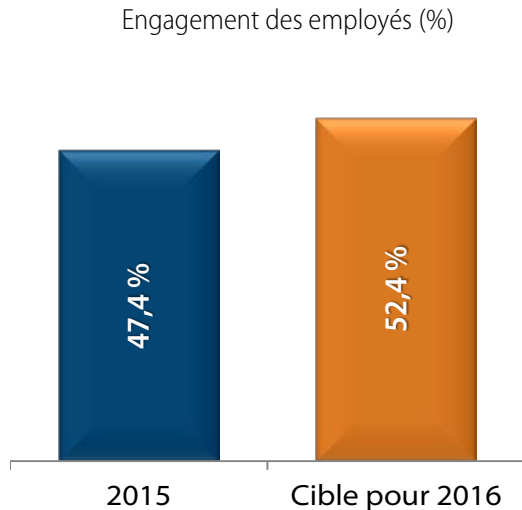
Nous atteindrons le but en matière d'engagement des employés en :

- transformant le rôle et les processus administratifs du Service des ressources humaines afin que ce dernier devienne un partenaire stratégique;
- favorisant une culture de respect, de santé, de sécurité et de mieux-être auprès des employés;
- offrant des initiatives novatrices et prouvées en matière de gestion des compétences, y compris la planification de la relève et un solide système d'amélioration du rendement;
- utilisant une pratique et une technologie fondées sur des données probantes pour faire avancer les fonctions liées aux ressources humaines afin d'appuyer le travail de l'organisme.

Indicateur de rendement clé

L'engagement des employés sera 5 % plus élevé que l'exercice précédent.

Cible pour 2016



OBJECTIFS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR 2016-2017

GRANDES PRIORITÉS

1. Gérer les risques liés à l'effet des décisions du Tribunal d'appel des accidents au travail sur le rôle du conseil dans l'élaboration de politiques.
2. Créer une expérience de service exceptionnelle pour les clients de Travail sécuritaire NB.
3. Créer une stratégie d'engagement des intervenants globale.

PRIORITÉS LÉGISLATIVES ET EN MATIÈRE DE POLITIQUES, D'ÉVALUATION ET D'ENGAGEMENT

GOUVERNANCE ET ADMINISTRATION

Énoncé de gouvernance

Objectifs de placement

Dépenses des membres du conseil d'administration

Gestion des risques de l'entreprise

Comités techniques d'intervenants

PRESTATIONS / AIDE MÉDICALE

Calcul de l'indemnité

Stress

Aide médicale – Principes

Soins à domicile et indépendance

Allocations pour soins personnels

Marijuana à des fins médicales

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Poursuites en matière de santé et de sécurité

Santé et sécurité au travail – Compétence provinciale

Inspections et enquêtes en matière de santé et de sécurité au travail

RETOUR AU TRAVAIL ET RÉDAPTATION

Incitations à la reprise du travail

Emploi convenable

Reprise du travail – Principes

Réadaptation professionnelle

ÉVALUATION

Processus relatif à la protection de la vie privée

Modèle de service de Travail sécuritaire NB

Engagement des employés

Transition stratégique en matière de ressources humaines

Prothèses auditives et piles

Approche de gestion de la douleur

Blessures psychologiques

Gestion de la tension mentale

Conditions non indemnisables

Mise en œuvre du but en matière d'appui

LÉGISLATION

Phases II et III de l'examen

Violence en milieu de travail

Prestations dans le cas de blessures à long terme

Hygiène du travail

Santé et sécurité au travail pour les pompiers

Plongée

Modifications à la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*

Législation relative à la protection de la vie privée

Approbation des normes en matière de santé et de sécurité par le conseil

ENGAGEMENT DES INTERVENANTS

Stratégie en matière d'engagement des intervenants

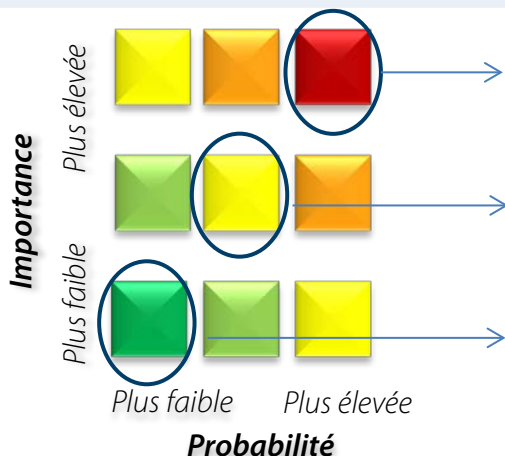
Amélioration du Comité consultatif des travailleurs blessés

ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques de Travail sécuritaire NB ne consiste pas tout simplement à prévoir, à comprendre et à gérer les risques. Elle sous-entend une grande capacité de surveillance des risques en trouvant des façons de créer de la valeur à partir de ces risques.

- ❑ Planification de la relève des membres du conseil
- ❑ Effet des objectifs en matière de politiques du conseil non atteints
- ❑ Défaut d'équilibrer les améliorations apportées aux prestations et les taux de cotisation pour assurer l'équité entre les générations et la durabilité du régime
- ❑ Effet des décisions du Tribunal d'appel des accidents au travail sur les politiques du conseil
- ❑ Retard à apporter des modifications législatives
- ❑ Confiance du public et du gouvernement en Travail sécuritaire NB
- ❑ Effet des recommandations de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée sur Travail sécuritaire NB
- ❑ Diminution de la satisfaction à l'égard de la prestation des services

- ❑ Rendement en matière de santé et de sécurité des employeurs tenus personnellement responsables
- ❑ Influences sur la position de capitalisation de Travail sécuritaire NB
- ❑ Différentes attentes quant au rôle de Travail sécuritaire NB en matière de santé et de sécurité
- ❑ Effets de la tension mentale cumulative
- ⚠ Répercussions d'événements catastrophiques sur la continuité des opérations
- ⚠ Défis relativement à la gestion des compétences
- ⚠ Défaut d'atteindre les normes les plus élevées en ce qui a trait au mieux-être, à la santé et à la sécurité
- ⚠ Planification de la relève du président et chef de la direction
- ⚠ Disponibilité limitée et augmentation des coûts des soins de santé
- ⚠ Décisions du gouvernement indépendantes des recommandations de Travail sécuritaire NB



Inacceptable : *Entraînera l'incapacité d'atteindre un but ou certains objectifs.*

Prudence nécessaire : *Peut occasionner des défis relativement à l'atteinte de certains aspects du but ou d'objectifs.*

Acceptable : *Continuer à surveiller. Ne devrait pas empêcher d'atteindre un but ou des objectifs.*

FAITES-NOUS PART DE VOS COMMENTAIRES!

Le conseil d'administration ainsi que le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB invitent vos commentaires et la discussion sur le Plan stratégique et évaluation des risques 2016-2021.



Sans frais : 1 800 222-9775
Téléphone : 506 632-2200
Courriel : communications@ws-ts.nb.ca
travailsecuritairenb.ca

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