

# Rendre compte : Pour des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick

Résultats de fin d'exercice 2007



Le 13 mars 2008

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	2
COUP D'ŒIL SUR LES RÉSULTATS DE 2007.....	3
1.0 SOMMAIRE DES RÉSULTATS .....	4
1.1 But en matière de sécurité .....	4
1.2 But en matière de service.....	9
1.3 But en matière de reprise du travail.....	14
1.4 But en matière d'efficacité.....	19
1.5 But en matière de satisfaction du personnel.....	23
2.0 RÉPONSE AUX SOURCES DE RISQUE.....	27
2.1 Risques liés au mandat unique.....	27
2.2 Risques externes.....	30
2.3 Risques opérationnels.....	32
2.4 Risques pour la réputation.....	33

## INTRODUCTION

Le conseil d'administration a élaboré son plan stratégique et évaluation des risques en tenant compte de son mandat en vertu de la loi. Il s'agit d'un plan axé sur les résultats qui énonce ce qui suit :

- les buts à long terme de la CSSIAT;
- les indicateurs qui permettent aux intervenants de comprendre si la CSSIAT atteint ses buts;
- les initiatives auxquelles on a affecté des ressources.

Chaque exercice, le conseil détermine également les risques liés aux éléments suivants :

- le mandat unique de la CSSIAT;
- les sources externes;
- les sources opérationnelles;
- la réputation de la CSSIAT.

Pendant le processus d'évaluation des risques, le conseil juge si le niveau de risque est acceptable, s'il faut faire preuve de prudence ou si le niveau est inacceptable, et attribue des ressources en conséquence afin de gérer le risque.

Le présent document est le rapport de 2007 que la direction présente au conseil et qui fait état de ce qui suit :

- les résultats des efforts déployés pour ce qui est des buts et des indicateurs stratégiques;
- les résultats découlant d'initiatives et d'activités mises en œuvre au moyen des ressources affectées;
- les mesures prises pour gérer les sources de risque déterminées lors du processus de planification de l'exercice précédent.

En bout de ligne, tous les buts et toutes les initiatives devraient aider le conseil à atteindre sa vision, soit :

***Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick***

**Coup d'œil sur les résultats de 2007**

But	Indicateur	Affectation des ressources : initiative clé	Résultats							
			Moyenne de cinq ans (2002 à 2006)	2003	2004	2005	2006	2007	Objectif atteint?	
<b>Sécurité</b> 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.	Une diminution de la fréquence générale d'accidents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans la province;</li> <li>• par rapport à d'autres commissions des accidents du travail;</li> <li>• selon la masse salariale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la conformité</li> <li>• Affecter des ressources à la santé et à la sécurité</li> <li>• Investir dans l'éducation</li> <li>• Créer une culture de travail sécuritaire</li> </ul>	Dans la province	-	3,59	3,50	3,68	3,57	3,43	
			Par rapport à d'autres commissions des accidents du travail	-	1,47	1,30	1,42	1,33	Non disponible	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau-Brunswick</li> <li>• Moyenne nationale</li> </ul>	-	2,72	2,61	2,56	2,39	Non disponible	
			Selon la masse salariale	-	1,47	1,39	1,43	1,39	1,33	
<b>Service</b> Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de décision : approche systématique et centralisée</li> <li>• Médicaments sur ordonnance : efficacité et maîtrise</li> <li>• Surveiller la satisfaction des clients</li> <li>• Investir dans les approches innovatrices pour ce qui est des services aux clients</li> <li>• Réaliser des gains par rapport aux services aux employeurs</li> <li>• Offrir des conseils et de l'aide juridiques aux clients</li> </ul>	Travailleurs blessés	82 %	81 %	87 %	82 %	81 %	83 %	
			Employeurs inscrits	85 %	86 %	85 %	84 %	84 %	84 %	
<b>Reprise du travail</b> Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne le travail ou soit prêt à le reprendre.	Le nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des réclamations : une approche régionalisée et multidisciplinaire</li> <li>• Assurer l'efficacité médicale : des soins de qualité, par le fournisseur approprié, à un coût abordable</li> <li>• Offrir des options de réadaptation professionnelle</li> <li>• Établir des partenariats en vue de la reprise du travail</li> </ul>	Nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	-	21,0	23,0	21,0	23,0	24,0	
			Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	-	63,7	65,0	61,0	67,8	65,5	
<b>Efficacité</b> Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.	Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équilibrer les prestations et les cotisations par le biais des politiques et de la législation</li> <li>• Assurer l'obligation de rendre compte par le biais de vérifications internes</li> <li>• Meilleures pratiques efficaces pour ce qui est de la gestion financière et de la gouvernance</li> <li>• Protéger le mandat de la CSSIAT par le biais de la prévention et du dépistage de cas de fraude et d'abus</li> </ul>	Pourcentage de capitalisation	-	92,3 %	98,8 %	102,3 %	111,0 %	105,4 %	
			Actif (en milliers)	-	725 887 \$	832 256 \$	920 221 \$	1 035 703 \$	1 065 513 \$	
			Passif (en milliers)	-	786 041 \$	842 084 \$	899 878 \$	933 230 \$	1 011 037 \$	
<b>Ressources humaines</b> Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.  Les autres indicateurs qui seront utilisés à l'appui du but et comparés à la moyenne pour les cinq dernières années comprennent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'absentéisme;</li> <li>• les promotions internes;</li> <li>• la santé et la sécurité;</li> <li>• le roulement du personnel.</li> </ul>	Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de la CSSIAT s'attendent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux</li> <li>• Promouvoir la santé, la sécurité et le mieux-être</li> <li>• Offrir un programme de gestion de l'incapacité au travail</li> <li>• Assurer la planification de la relève, le perfectionnement professionnel et la reconnaissance</li> </ul>	Niveau de satisfaction des employés	90 %	87 %	94 %	87 %	91 %	87 %	
			Absentéisme général (jours d'absence)	8,21	8,57	7,65	6,52	8,31	8,73	
			Promotions internes	18,6	15	15	13	23	16	
			Santé et sécurité							
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de réclamations acceptées</li> <li>• Rapports d'incidents</li> <li>• Rapports de dangers</li> </ul>	14,6	14	12	15	16	11	
				27	-	17	31	32	35	
				26	-	13	30	34	14	
			Roulement du personnel							
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les employés</li> <li>• Retraite</li> </ul>	23	30	22	15	27	24	
	10,4	14	9	8	9	7				



But atteint



But non atteint

## 1.0 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

### 1.1 BUT EN MATIÈRE DE 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.

Tableau 1 – But en matière de sécurité					
Indicateurs	2003	2004	2005	2006	2007
1. Taux d'accidents de la province pour chaque 100 travailleurs équivalents à temps plein	3,59	3,50	3,68	3,57	3,43
2. Taux d'accidents avec interruption de travail pour chaque 100 travailleurs équivalents à temps plein dans les provinces et territoires					
Nouveau-Brunswick	1,47	1,30	1,42	1,33	Non disponible
Moyenne nationale	2,72	2,61	2,56	2,39	Non disponible
3. Accidents par million de dollars de la masse salariale (cotisable)	1,47	1,39	1,43	1,39	1,33
<p>1. <b>Source</b> : Données internes – Division des services généraux, renseignements au mois de février 2008.</p> <p>2. <b>Source</b> : « Principaux indicateurs statistiques des résultats », Association des commissions des accidents du travail du Canada, n° 21. Remarque : Le Nouveau-Brunswick a une période d'attente de trois jours. Par conséquent, le nombre de réclamations avec interruption de travail compris dans ce chiffre pourrait ne pas refléter toutes les blessures avec interruption de travail.</p> <p>3. <b>Source</b> : Données internes – Division des services de travail sécuritaire, février 2008.</p>					

### Résultats annuels des initiatives clés – But en matière de sécurité

#### Assurer la conformité

##### Résultats

- La CSSIAT a donné 325 ordres d'arrêt des travaux pour des infractions de tolérance zéro en matière d'excavation de tranchées, de verrouillage et de protection contre les chutes en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- Un total de 5 193 ordres de conformité ont été donnés.
- Dix employeurs ont fait l'objet d'une poursuite pour des infractions à la *Loi* ou à ses règlements, et des amendes totalisant 60 000 \$ ont été imposées.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- Huit employeurs ont reçu des démerites pour des infractions à la *Loi* ou à ses règlements totalisant 75 000 \$.
- Un projet de loi modifiant la *Loi* et ses règlements a été promulgué en juin 2007. Les modifications portent sur les membres des comités mixtes d'hygiène et de sécurité; la composition des comités mixtes de chantiers; et les inspections mensuelles.

### Activités

- La CSSIAT a mené 1 937 inspections.
- Elle a examiné un total de 174 accidents.
- Elle a continué à élaborer une stratégie de conformité pour le secteur des soins de santé.
- Elle a entrepris des mesures de vérification de la conformité chez 3 047 entreprises.

## Affecter des ressources à la santé et à la sécurité

### Résultats

- Le nombre d'accidents des quatre industries à risques élevés visées est passé de 1 690 à 1 443 (soit une diminution de 17 %), grâce à l'aide qu'elles ont reçu pour mettre sur pied un programme de santé et de sécurité, y compris le modèle **5\*22**. Le taux d'accidents a également connu une amélioration de 18 % et est passé de 6,76 à 5,72 accidents par 100 travailleurs.

Industrie	2006	2007
Scieries	15,16	12,43
Foyers de soins	7,39	6,22
Transformation du poisson	5,15	4,15
Supermarchés	4,33	4,33

### Activités

- Par le biais de services de consultation offerts aux quatre industries à risques élevés ciblées, la CSSIAT a aidé des employeurs dont le nombre d'accidents était supérieur à la moyenne, à élaborer et à mettre en œuvre un programme de santé et de sécurité.
- Le processus pour affecter des ressources aux entreprises ciblées a été modifié pour mieux adapter les activités à la taille et à la capacité des lieux de travail.
- Les programmes de santé et de sécurité de la CSSIAT ont été examinés pour déterminer leur efficacité. Un rapport final comprenant des recommandations est prévu en 2008.

- La CSSIAT a entrepris des interventions ciblées sur des entreprises de taille moyenne qui présentaient un nombre élevé d'accidents afin d'améliorer leur expérience sur le plan des accidents.
- Elle a travaillé de près avec 85 entreprises actives afin de les aider à mettre sur pied un programme de santé et de sécurité, y compris le modèle **5\*22**.
- La CSSIAT a mis en œuvre un programme de prévention des lésions musculo-squelettiques.
- Elle a continué à appliquer la tolérance zéro dans trois grands secteurs présentant des risques élevés de blessure, soit les secteurs de l'excavation de tranchées; du verrouillage et de l'étiquetage; et de la protection contre les chutes.
- La CSSIAT a terminé l'examen du nombre d'accidents de l'industrie de la construction résidentielle.
- Elle a continué à élaborer une stratégie de sécurité pour l'industrie du gaz naturel liquéfié.
- On a organisé des consultations avec les intervenants pour discuter d'améliorations à la législation en matière de sécurité dans le secteur de l'exploitation forestière et des responsabilités générales de l'employeur.
- Un sous-comité du conseil d'administration a mené une étude de possibilités en matière de santé et de sécurité.

### Investir dans l'éducation

#### Résultats

- Le conseil d'administration a approuvé la Politique n° 24-100, intitulée Financement d'une association de sécurité. La politique explique la procédure que les industries doivent suivre pour former des associations de sécurité en vue d'offrir plus d'activités éducatives de santé et de sécurité à leurs membres.
- Le sondage annuel sur la satisfaction des clients a indiqué qu'il était possible que les initiatives éducatives de la CSSIAT sensibilisent les travailleurs et les employeurs à la santé et à la sécurité ainsi qu'à leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
  - En 2007, 85 % des travailleurs blessés et 92 % des employeurs inscrits étaient entièrement d'accord ou plutôt d'accord pour dire que les programmes et services de la CSSIAT promouvaient la prévention des accidents du travail.
  - En 2007, 57 % des travailleurs blessés et 88 % des employeurs inscrits étaient au courant que la CSSIAT offrait des services de prévention des accidents, comparativement à 54 % et à 88 % respectivement en 2006.
  - En 2007, 74 % des travailleurs blessés (71 % en 2006) ont indiqué que leur lieu de travail offrait à ses employés une formation sur la façon de faire leur travail en toute sécurité.
  - Lorsqu'on a demandé aux employeurs inscrits s'ils offraient cette formation, 85 % ont affirmé que oui (82 % en 2006).
  - En 2007, 63 % des travailleurs blessés (66 % en 2006) et 87 % des employeurs inscrits (84 % en 2006) savaient que la CSSIAT effectuait des inspections de santé et de sécurité.

#### Activités

- Les employés chargés de la prévention ont organisé 14 701 activités pour les travailleurs et les employeurs, et ce, dans les secteurs de l'ergonomie, de l'hygiène, de la consultation générale et d'interventions par les agents de santé et de sécurité.
- La CSSIAT a présenté 568 ateliers dans l'ensemble de la province. Les sujets traités comprenaient la diligence raisonnable; les rôles et les responsabilités; les enquêtes sur les accidents; l'élaboration de politiques de santé et de sécurité; l'excavation de tranchées; ainsi que la protection contre les chutes.
- Un total de 643 personnes ont participé à la 27<sup>e</sup> conférence annuelle en matière de santé et de sécurité et exposition commerciale de la CSSIAT. Le discours d'ouverture portait sur l'importance de créer une culture de sécurité dans les lieux de travail et les bienfaits qui en découlaient.
- Environ 900 personnes ont participé au programme de formation de trois jours qui permet aux membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité d'acquérir des connaissances essentielles sur la législation en matière de santé et de sécurité.
- Un total de 1 350 personnes ont participé à des programmes d'éducation tels que le programme 5\*22, les inspections et les enquêtes sur les accidents; ainsi que les comités mixtes d'hygiène et de sécurité efficaces au lieu de travail.
- La CSSIAT a mis en œuvre une campagne d'information sur la planification en vue d'une pandémie de grippe.
- Parmi les nouvelles publications et les nouveaux produits diffusés en vue de sensibiliser et d'éduquer, on retrouve :
  - le *Rapport annuel de la CSSIAT 2006*;
  - une affiche intitulée *Les blessures n'arrivent pas par accident*;

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- une affiche intitulée *Pas de pitié*;
- un dépliant intitulé *Le travail sécuritaire dans la forêt – Lignes directrices générales*;
- une affiche intitulée *Cela pourrait être aussi simple que cela de reprendre le travail après avoir subi une blessure au travail*;
- le bulletin électronique *Cybernouvelles de la CSSIAT*;
- le numéro du printemps du bulletin *Nouvelles de la CSSIAT*.
- La CSSIAT a fait des présentations à 34 organismes sur des sujets liés à la santé, à la sécurité et à l'indemnisation.

### Créer une culture de travail sécuritaire

#### Résultats

- Par le biais d'un sondage effectué par Corporate Research Associates, la CSSIAT a établi une référence qui permettra d'évaluer les changements relativement aux attitudes des Néo-Brunswickois à l'égard de la santé et de la sécurité.
- Un total de 9 711 élèves ont terminé l'évaluation en ligne de *Passeport Sécurité* pendant l'année scolaire 2006-2007, comparativement à 3 927 élèves l'an dernier.
- En 2007, le taux d'accidents chez les jeunes travailleurs était inférieur de 25 % à ceux de 1998 à 2001.

#### Activités<sup>1</sup>

- La CSSIAT a présenté une orientation en matière de santé et de sécurité à près de 77 770 élèves.
- Un total de 21 770 jeunes ont reçu des ressources en matière de santé et de sécurité de la CSSIAT par le biais des 18 Centres Service Canada au Nouveau-Brunswick.
- Un total de 226 élèves ont participé à des ateliers offerts par la CSSIAT.
- Plus de 10 000 élèves ont pris part à la tournée de la présentation de renommée internationale LES HÉROS de la fondation Sauve-qui-pense intitulée « La prévention, c'est génial! » dans le cadre de la campagne Pas de pitié.
- Un total de 4 000 élèves ont participé au programme Sécurité en premier.

- Un total de 2 102 élèves ont reçu des ressources relatives à la santé et à la sécurité au travail au moyen de la CYBERCARTE DE SÉCURITÉ depuis le 29 août 2006.
- Plus de 325 élèves et 30 entreprises ont assisté aux séances de sensibilisation à la sécurité dans le cadre de la première *Progressive Agriculture Safety Day* au Canada atlantique, que la CSSIAT a présenté avec son partenaire, Pommes de terre Nouveau-Brunswick.
- Un total de 1 797 élèves ont eu accès à toute une gamme de ressources en matière de santé et de sécurité, de renseignements et de liens par le biais du site Web de SécuritéJeunesse de la CSSIAT.
- Un total de 26 000 élèves ont reçu des messages de santé et de sécurité par le biais du programme d'études scolaire.
- La CSSIAT a formé un partenariat avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante en vue de lancer une campagne visant à améliorer la sécurité chez les petites entreprises.

<sup>1</sup> Ces statistiques sont établies en fonction de l'année scolaire et non de l'année civile.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

---

- Elle a eu des discussions avec des collègues communautaires au sujet de l'amélioration de la formation en matière de sécurité offerte par le biais de ces établissements.
  - Elle a poursuivi une campagne de marketing social conçue en vue de changer l'attitude des Néo-Brunswickois envers les accidents pour qu'ils ne les considèrent plus comme « inévitables », mais plutôt comme « inacceptables ». Des annonces télédiffusées dans le cadre de la campagne ont été mises à jour pour porter sur la sécurité dans trois des industries ciblées, soit les supermarchés, les scieries et les foyers de soins.
  - Elle a mis à jour et distribué des livrets et des publications portant sur les sujets suivants : les comités mixtes d'hygiène et de sécurité; la sécurité s'appliquant à la production de pommes de terre; l'évaluation des pratiques de base en santé et en sécurité; ainsi que les 5 principes fondamentaux et les 22 sujets de santé et de sécurité.
  - On a fait la promotion d'une culture de travail sécuritaire en présentant des ateliers sur les meilleures pratiques et les responsabilités en matière de santé et de sécurité. Les ateliers ont porté sur des sujets tels la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*; le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT); ainsi que les responsabilités de l'employeur, du travailleur et de l'entrepreneur en matière de santé et de sécurité au travail.
- 
-

## 1.2 BUT EN MATIÈRE DE SERVICE

### But

Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.

### 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.

Indicateur en matière de service	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Moyenne de cinq ans – 2002 à 2006
Travailleurs blessés	81 %	81 %	87 %	82 %	81 %	83 %	82 %
Employeurs inscrits	85 %	86 %	85 %	84 %	84 %	84 %	85 %

*Source : Renseignements tirés du document intitulé CSSIAT – Étude sur la satisfaction des clients et le Rapport annuel au mois de février 2008.*

### Résultats annuels des initiatives clés – But en matière de service

#### Prise de décision : approche systématique et centralisée

##### Résultats

- Le conseil d'administration a approuvé la Politique n° 21-210 – Calcul de l'indemnité, qui prévoit une approche simplifiée pour calculer le versement initial de prestations et des examens subséquents des prestations pendant toute la durée de la réclamation.
- Le conseil a approuvé l'affectation de ressources additionnelles à la Division des services de travail sécuritaire afin de créer un poste de formateur au sein des Services de prise de décision et de prestations. Le formateur est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre un programme complet dans le but d'assurer une prise de décision encore plus systématique sur toutes les réclamations.
- Des ressources ont été affectées à la dotation en personnel. Un autre poste

de coordonnateur de l'invalidité à long terme a été créé afin d'améliorer la prestation des services aux clients qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme.

- Le sondage sur la satisfaction des clients a indiqué que 83 % des travailleurs blessés étaient satisfaits du temps écoulé avant qu'ils ne reçoivent leur premier versement de prestations, soit une augmentation de 3,5 % par rapport à 2006.
- Dans le cadre du sondage sur la satisfaction des clients, on a demandé aux travailleurs ce qu'ils feraient s'ils subissaient un accident en travaillant. Un total de 89 % ont répondu qu'ils signaleraient immédiatement l'accident à leur surveillant, à leur gestionnaire ou à leur employeur.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- En 2006, la CSSIAT a adopté un seul numéro sans frais et a établi des normes pour le service selon lesquelles on devrait répondre à 80 % de tous les appels en moins de 20 secondes. En 2007, la CSSIAT a reçu plus de 170 000 appels téléphoniques, dont 87 % ont été répondus en moins de 20 secondes.

### Activités

- La CSSIAT a créé 25 899 dossiers de réclamation. Environ la moitié de ces dossiers ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts des réclamations.
- La CSSIAT a pris une décision sur 12 987 réclamations.
- Des réclamations acceptées, 6 135 comprenaient une interruption de travail

d'au moins un jour et 5 674 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement).

- Huit accidents mortels sont survenus.
- Des lignes directrices ont été mises en œuvre relativement aux clients qui ne se sont pas absentes du travail et qui ont effectué des tâches modifiées, afin de déterminer s'ils avaient repris leurs tâches habituelles. On a examiné le dossier des clients qui n'avaient pas repris leurs tâches habituelles afin de déterminer si des services de gestion des réclamations étaient nécessaires.

## **Médicaments sur ordonnance : efficacité et maîtrise**

### Résultats

- Le conseil d'administration a approuvé la Politique n° 25-012, intitulée Aide médicale – Opiacés, qui présente une infrastructure pour assurer qu'on applique des contrôles et des normes pour ce qui est de la prescription et de l'approbation d'opiacés.
- Une entente a été conclue avec la Société médicale du Nouveau-Brunswick et l'Association des pharmaciens du Nouveau-Brunswick en vue d'établir des meilleures pratiques pour la prescription d'opiacés par le biais d'un processus d'examen de la thérapie par les opiacés. Ce processus, qui assure que les opiacés constituent un traitement efficace et sécuritaire pour le travailleur blessé, s'est terminé et a été mis en œuvre en 2007.
- Un total de 31 814 ordonnances de 3 312 travailleurs blessés ont été payées par le biais d'un système électronique de paiement d'ordonnance, c'est-à-dire que les travailleurs n'ont pas eu besoin de payer la pharmacie pour se faire rembourser par la CSSIAT par la suite.
- En 2007, un total de 1 939 travailleurs blessés ont reçu une ordonnance

d'opiacés dans le cadre de leur traitement, comparativement à 2 049 en 2006.

### Activités

- La CSSIAT a continué à utiliser un système électronique de paiement et de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance.
- À la suite de recherches à l'égard des meilleures pratiques, la CSSIAT a élaboré des mesures relatives aux ordonnances d'opiacés. Ces mesures ont compris la transmission de renseignements aux pharmacies et une plus grande responsabilité des médecins pour ce qui est de la prescription appropriée d'opiacés. Les mesures visaient 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 des opiacés; et les additifs en vue de réduire la valeur marchande des opiacés prescrits.
- La CSSIAT a mis en œuvre un nouveau processus électronique pour aviser les travailleurs blessés des limites permises pour la prescription d'opiacés.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- Pour renseigner les pharmaciens et les médecins sur le nouveau processus,

elle a présenté 11 séances de formation en septembre.

### Surveiller la satisfaction des clients

#### Résultats

- En 2007, une société de recherche indépendante a effectué un sondage auprès de 800 travailleurs blessés et de 267 employeurs inscrits. Le sondage avait pour but d'obtenir leur avis sur la santé, la sécurité et l'indemnisation, ainsi que leurs perceptions du service qu'ils avaient reçu de la CSSIAT. Certains des résultats comprenaient :
  - « Mon responsable de cas s'occupe de mes besoins » : 80 % en 2007, soit une augmentation de 7 % par rapport à 2006.
  - « Mon responsable de cas me tient au courant » : 76 % en 2007, c'est-à-dire une augmentation de 8 % comparativement à 2006.
  - « Mon responsable de cas me traite avec respect » : 89 % en 2007, soit une augmentation de 5 % par rapport à 2006.
- La CSSIAT a également communiqué les résultats du sondage sur la satisfaction des clients aux employés, au conseil d'administration et au grand public pour continuer à être transparent aux yeux de ses intervenants.
- En raison du mécontentement des travailleurs blessés à l'égard des services et de l'augmentation du nombre de réclamations pour invalidité à long terme depuis 1998 (augmentation de 108 par an), le conseil d'administration a affecté d'autres ressources à la Division des services de travail sécuritaire : il a créé six nouveaux postes en vue d'améliorer les services offerts aux clients.

- L'analyse a démontré que le facteur principal de satisfaction générale par rapport aux responsables de cas était « Mon responsable de cas me traite avec respect ». Un total de 91 % des travailleurs blessés qui ont répondu au sondage ont indiqué que leur responsable de cas les avait traités avec respect, comparativement à 88 % en 2006.

#### Activités

- Le Programme d'évaluation professionnelle et le Programme de rétablissement de la CSSIAT ont reçu un agrément de trois ans de la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF Canada). La CSSIAT était le premier organisme néo-brunswickois à obtenir l'agrément, lequel reconnaît l'excellence au niveau de la prestation des services. L'agrément reconnaît plus précisément l'engagement continu de la CSSIAT envers l'amélioration de la qualité, l'efficacité et la prestation des services; la prestation des services selon une approche axée sur les clients; l'utilisation de techniques de gestion efficaces, rentables et fondées sur les résultats et la satisfaction des clients; et l'engagement de la CSSIAT envers l'excellence relativement aux pratiques en matière de ressources humaines, y compris le recrutement, le maintien et le perfectionnement d'employés hautement qualifiés.

### Investir dans les approches innovatrices pour ce qui est des services aux clients

#### Résultats

- En 2007, un total de 12 239 personnes ou employeurs ont obtenu un certificat d'employeur en règle en ligne. Il s'agit d'une augmentation considérable par rapport à 5 564 en 2006.

#### Activités

- Un projet pilote a été mis en œuvre auprès de trois employeurs néo-brunswickois afin de déterminer l'efficacité d'un nouveau système

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

électronique de déclaration des accidents (*Formulaire 67*).

- La CSSIAT a continué à mettre à jour le système électronique de paiement direct de médicaments sur ordonnance.
- Elle a continué à examiner la possibilité d'établir un système de présentation de rapports en ligne pour les médecins qui utilisent le *Formulaire 8 – Premier rapport du médecin sur l'accident ou la maladie professionnelle*.
- La CSSIAT a mis en œuvre un système d'inscription en ligne aux activités et aux ateliers.
- Des stratégies de conception continuent à être mises en œuvre afin d'accroître l'accessibilité et l'efficacité du site Web

de la CSSIAT, qui a attiré 67 886 visiteurs en 2007.

- Un total de 2 300 personnes étaient abonnées au bulletin électronique *Cybernouvelles de la CSSIAT*.
- Des publications et des renseignements ont continué à être offerts aux Néo-Brunswickois dans les deux langues officielles.
- La CSSIAT a amélioré son système d'inscription en ligne aux activités et aux ateliers en 2007.

### Réaliser des gains par rapport aux services aux employeurs

#### Résultats

- Un total de 16,6 % des employeurs cotisés ont payé leur cotisation par le biais du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels (CMSR), soit une augmentation de 4,4 % par rapport à 2006.

#### Activités

- La CSSIAT a offert aux employeurs l'option de payer leur cotisation à l'un des bureaux de la CSSIAT, en ligne à Services Nouveau-Brunswick, par le biais du système de la CMSR ou par la poste.
- On prévoit qu'en janvier 2008, les employeurs pourront transmettre leur Formulaire 100 (*Rapport de la feuille de*

*paie de l'employeur*) et mettre à jour les renseignements au sujet de leur entreprise (par exemple, l'adresse, les noms commerciaux, etc.) en ligne.

- La CSSIAT et la commission des accidents du travail de l'Île-du-Prince-Édouard travaillent ensemble pour améliorer l'infrastructure de l'application logicielle relative au système de gestion de la cotisation des employeurs. Les améliorations augmenteront l'efficacité de l'entretien et des essais.

### Offrir des conseils et de l'aide juridiques aux clients

#### Résultats

- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts se chiffrant à environ 2,7 millions de dollars et les travailleurs blessés ont reçu 527 698 \$ en plus des prestations d'indemnisation. La libération des coûts équivaut au revenu produit par 0,035 \$ du taux de cotisation moyen.

#### Activités

- La CSSIAT a continué à gérer plus de 60 mises en cause.
- Elle a fait ce qui suit :
  - elle a donné des présentations et des renseignements à des particuliers et à des organismes au sujet de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*, de la *Loi sur l'hygiène et la*

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

---

- sécurité au travail* et de la *Loi sur les accidents du travail*;  
employeurs relativement aux poursuites contre des tiers.
- elle a offert des conseils juridiques aux travailleurs blessés et aux
- 
-

### 1.3 BUT EN MATIÈRE DE REPRISE DU TRAVAIL

#### But

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

#### Indicateur

Le nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations.

Tableau 3 – Reprise du travail					
Indicateurs	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	21	23	21	23	24,0
Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	63,7	65,0	61,0	67,8	65,5
<i>Source : Division des services de travail sécuritaire, renseignements au 21 février 2008.</i>					

#### Résultats annuels des initiatives clés – But en matière de reprise du travail

##### Gestion des réclamations : une approche régionalisée et multidisciplinaire

###### Résultats

- Un total de 96 % des travailleurs blessés qui s'étaient absents du travail et qui étaient aptes au travail l'ont repris après leur blessure.
- Il y a eu 273 nouvelles réclamations pour invalidité à long terme en 2007, comparativement à 301 en 2006.
- Le sondage sur la satisfaction des clients effectué en 2007 a indiqué que la satisfaction générale des travailleurs blessés à l'égard des responsables de cas était de 84 %, soit une augmentation de 4 % comparativement à 2006.
- Le nombre de jours pendant lesquels un travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations a diminué de 1,5 %.
- En 2007, un total de 2 % des blessures sont devenues des cas d'invalidité à long terme, soit le même pourcentage qu'en 2006.
- En 2007, un total de 196 travailleurs n'avaient pas d'emploi immédiatement quand leur réclamation a pris fin, comparativement à 191 en 2006. Cependant, la plupart de ces travailleurs ont repris leur tendance saisonnière d'emploi.
- Un sous-comité du conseil d'administration a examiné les pratiques en matière de gestion des réclamations et a effectué un examen détaillé des réclamations. Les recommandations comprenaient l'élaboration de stratégies pour déceler les signes d'un rétablissement prolongé et la mise en œuvre de meilleures pratiques relativement à la gestion médicale et à la gestion des réclamations.
- La CSSIAT a effectué un examen détaillé de réclamations de durée variée

et a déterminé plusieurs facteurs de risque qui sont associés à une plus longue durée des réclamations. Ces facteurs comprenaient les attentes du travailleur blessé quant au rétablissement, la présence de facteurs psychosociaux, l'augmentation du nombre d'examen diagnostiques et une période d'attente plus longue pour les traitements. Elle a élaboré des stratégies en matière de gestion des réclamations pour déceler les signes d'un rétablissement prolongé et mettre en œuvre de meilleures pratiques relativement à la gestion médicale et à la gestion des réclamations.

- Par l'entremise d'une étude de recherche, la CSSIAT a découvert que les résultats des patients qui avaient rempli un petit questionnaire biopsychosocial pouvaient prédire l'état du travailleur blessé au moment de son congé clinique après avoir suivi un programme de conditionnement au travail normalisé axé sur la physiothérapie d'une durée de six semaines. Les résultats ont été publiés dans le *Journal of Occupational and Environmental Medicine* et la CSSIAT a mis en œuvre de meilleures pratiques

relativement à la gestion de ces réclamations.

### Activités

- Les responsables de cas ont offert des services à 4 584 clients.
- Des services continus ont été offerts à 1 237 travailleurs blessés recevant des prestations pour des accidents survenus avant 1982; à 2 509 travailleurs blessés recevant des prestations d'invalidité à long terme; et à 527 conjoints et personnes à charge recevant des prestations de survivant.
- L'approche de continuum des soins a continué à être utilisée en tant que modèle de gestion des réclamations pour toutes les blessures. Des lignes directrices sur le rétablissement par suite de blessures précises permettent au responsable de cas de savoir quand une réclamation nécessite d'autres interventions.
- La CSSIAT a entrepris un examen de la qualité des pratiques en matière de gestion des réclamations.
- Elle a également terminé un examen des services de reprise graduelle du travail.

## **Assurer l'efficacité médicale : des soins de qualité, par le fournisseur approprié, à un coût abordable**

### Résultats

- La CSSIAT a effectué un examen des services de santé mentale offerts aux travailleurs blessés par les fournisseurs de soins de santé néo-brunswickois. L'examen a relevé des secteurs où il faut apporter des améliorations, y compris les approches quant au traitement, les exigences quant à la présentation de rapports et la gestion de ces services par la CSSIAT. De meilleures pratiques ont été déterminées dans le but de concentrer des efforts sur ces secteurs.
- On a effectué un examen des clients qui reçoivent des services de physiothérapie primaire du réseau de cliniques de physiothérapie privées

approuvées. Les résultats serviront de référence pour les autres examens. On discutera des résultats avec les cliniques afin de déterminer des façons d'améliorer les résultats par rapport à la reprise du travail.

- La CSSIAT a signé des contrats avec un réseau de cinq cliniques privées ainsi qu'avec le Centre de rééducation professionnelle afin de réduire l'attente en vue de recevoir des services d'évaluation de la capacité de travail et d'offrir ces services dans la région des travailleurs blessés.
- À la suite d'une étude sur le traitement de la douleur au moyen de services axés sur les injections, la CSSIAT a mis en œuvre de meilleures pratiques, qui

incluaient un traitement multidisciplinaire et le rétablissement fonctionnel actif comprenant une thérapie comportementale cognitive, et a communiqué ces changements aux médecins.

### Activités

- La CSSIAT a effectué des examens afin de déterminer les meilleures pratiques, les résultats, les éléments qui doivent être améliorés et des recommandations relativement aux points qui suivent :
  - le conditionnement au travail et l'amélioration des fonctions;
  - les blessures à l'épaule;
  - les services de santé mentale;
  - les services de physiothérapie primaire du réseau de cliniques de physiothérapie privées approuvées;
  - le traitement de la douleur au moyen de services axés sur des injections;
  - les fournisseurs de services médicaux et la qualité des services offerts;
  - le réentraînement au travail.
- La CSSIAT a effectué une étude des maladies professionnelles.
- De concert avec l'Association des chiropraticiens du Nouveau-Brunswick, la CSSIAT a offert une séance de formation d'une durée de deux jours sur la gestion des traitements de chiropractie dispensés aux travailleurs blessés. Les participants ont eu l'occasion de discuter de questions comme les obstacles au rétablissement, l'évaluation des capacités fonctionnelles et les bienfaits thérapeutiques des services de chiropractie.
- La CSSIAT a mis en place un réseau de six médecins de famille dans la province, qui assurent le suivi des soins pour les travailleurs blessés sans médecin de famille et qui aident les autres médecins de famille ainsi que la CSSIAT à élaborer des plans de soins.
- L'orthopédiste consultant de la CSSIAT a offert des séances de formation continue à des infirmières praticiennes et des médecins de l'ensemble de la province.
- La CSSIAT a offert 11 séances de formation à des médecins par le biais du programme d'éducation continue des hôpitaux communautaires de la Société médicale du Nouveau-Brunswick. On a également augmenté le nombre de séances de formation offertes aux praticiens de la santé sur le site Web de la Régie Santé de la Vallée [[www.grandroundsnow.com](http://www.grandroundsnow.com) (site en anglais seulement)], dans la section « Occupational Health Information » parrainée par la CSSIAT. Une nouvelle séance porte sur la reprise du travail réussie.
- Le médecin-chef a préparé un manuel d'information pour les chiropraticiens, les infirmières praticiennes et les médecins de famille. Les guides ont été distribués aux chiropraticiens et aux infirmières praticiennes en 2007, et seront distribués aux médecins de famille en 2008.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- En collaboration avec la Dalhousie University et l'Université du Nouveau-Brunswick, le Centre a continué le projet de recherche intitulé La douleur musculo-squelettique professionnelle : les facteurs qui ont un effet sur le traitement et les décisions liées à l'indemnisation.
- La CSSIAT a accueilli la 6<sup>e</sup> Journée portes ouvertes au Centre de rééducation professionnelle pour souligner la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 27 mai au 2 juin, au Nouveau-Brunswick. Des représentants de 35 employeurs et 15 médecins ont visité le Centre et ont participé à des séances d'information sur les services offerts à la CSSIAT.
- La CSSIAT a entrepris l'examen de la période d'attente pour une consultation ou une opération.

### Offrir des options de réadaptation professionnelle

#### Résultats

- Un total de 206 travailleurs blessés ont reçu des services de réadaptation professionnelle, comparativement à 227 en 2006.
- Plus tôt cette année, la CSSIAT a effectué un examen de tous les clients adressés en vue d'une réadaptation professionnelle sur une période de 12 mois. Elle a continué à mettre en œuvre les recommandations suivantes qui sont découlées de l'examen :
  - surveiller le nouveau continuum en matière de réadaptation professionnelle pour faire en sorte qu'un processus officiel soit suivi en respectant des délais raisonnables;
  - examiner les mesures d'adaptation au travail offertes par l'employeur et la gestion du processus relatif aux mesures d'adaptation en milieu de travail par la CSSIAT;

- élaborer des normes pour les fournisseurs de services de réadaptation professionnelle externes.

#### Activités

- La CSSIAT a élaboré ce qui suit :
  - un continuum de gestion des réclamations en matière de réadaptation professionnelle;
  - des normes pour les fournisseurs de services de réadaptation professionnelle externes;
  - un réseau d'employeurs qui offriront de la formation en cours d'emploi;
  - des normes relatives aux évaluations de la capacité de travail afin de déterminer les restrictions de travail.
- La CSSIAT a également examiné les pratiques en matière d'adaptation des travailleurs blessés.

### Établir des partenariats en vue de la reprise du travail

#### Résultats

- En 2007, un total de 81 travailleurs blessés atteints d'une invalidité résiduelle découlant de leur blessure ont repris un travail modifié ou ont repris le travail chez un autre employeur, comparativement à 98 travailleurs en 2006.
- En 2007, un total de 225 travailleurs blessés ont repris le travail chez un autre employeur au lieu de chez l'employeur qu'ils avaient au moment de

leur accident, par rapport à 267 travailleurs en 2006.

- Le sondage sur la satisfaction des clients a indiqué que 86 % des employeurs inscrits étaient d'avis que les programmes et les services offerts par la CSSIAT les avaient aidés à satisfaire à leurs obligations en vertu de la loi. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 85 % en 2006.

### Activités

- La CSSIAT a offert des ateliers dans l'ensemble de la province pour renseigner les parties au lieu de travail sur les rôles et les responsabilités des employeurs, des travailleurs blessés, des syndicats, des médecins et d'autres fournisseurs de soins de santé dans le processus de reprise du travail.
  - Un total de 30 employeurs ont participé à la formation sur les mesures d'adaptation au travail.
  - On a préparé un dépliant sur les stratégies de gestion des symptômes en vue de faciliter une reprise du travail efficace.
- La CSSIAT a continué à offrir de la formation et de l'aide aux employeurs pour mettre en œuvre des programmes de mesures d'adaptation en milieu de travail et de reprise du travail, lesquels ont pour but d'améliorer la possibilité d'une reprise du travail rapide.

## 1.4 BUT EN MATIÈRE D'EFFICACITÉ

### But

Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possibles aux clients.

### Indicateur

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

Tableau 4 – Efficacité

Indicateur <sup>1</sup>	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Passif (en milliers)	735 789 \$	786 041 \$	842 084 \$	899 878 \$	933 230 \$	1 011 037 \$
Actif (en milliers)	694 123 \$	725 887 \$	832 256 \$	920 221 \$	1 035 703 \$	1 065 513 \$
Pourcentage de capitalisation	94,3 %	92,3 %	98,8 %	102,3 %	111,0 %	105,4 %

<sup>1</sup>Source : Données internes – Services financiers / Rapport annuel de la CSSIAT

### Résultats annuels des initiatives clés – But en matière d'efficacité

#### Équilibrer les prestations et les cotisations par le biais des politiques et de la législation

##### Résultats

- En 2007, le conseil d'administration a approuvé des politiques pour répondre aux risques et faire avancer les buts de la CSSIAT, notamment :
  - Droit de refuser de travailler pendant une pandémie
  - Aide médicale – Opiacés
  - Décisions relatives à l'aide médicale
  - Avances et versements globaux – prestations d'indemnisation
  - Calcul des prestations (combinée avec la Politique n° 21-200 – Détermination de la perte de gains)
  - Financement d'une association de sécurité
  - Subvention destinée à la qualité de vie
  - Allocations pour soins personnels
  - Vêtements et chaussures
  - Lunettes prescrites
  - Indemnité pour travail autonome
  - Définition de travailleur
- Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de la CSSIAT
- Frais de déplacement liés à une réclamation
- Ressources humaines
- Financement des prestations de rente
- Avis d'accident et demande de prestations
- La politique intitulée Aide médicale – Preuve de l'efficacité médicale a été révoquée.
- La politique intitulée Détermination de la perte de gains a été révoquée.
- Le conseil d'administration a approuvé les taux de cotisation de 2008 de la CSSIAT. Le taux de cotisation moyen provisoire des employeurs inscrits se chiffrera à 2,05 \$ par tranche de 100 \$ des salaires en 2008, soit une réduction de 2,4 % comparativement à 2,10 \$ en 2007.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

- De plus, le taux de cotisation minimal est passé de 0,42 \$ à 0,40 \$ par tranche de 100 \$ des salaires.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a chargé un comité formé de trois membres d'effectuer un examen indépendant de la CSSIAT afin de déterminer comment le régime actuel se compare aux régimes d'indemnisation des travailleurs de l'ensemble du Canada. Le comité présentera un rapport au ministre des

recommandations et des considérations clés quant à l'avenir de la CSSIAT.

### Activités

- Le secrétaire général et avocat de la Commission a déployé des efforts pour assurer que les politiques adoptées par la CSSIAT sont conformes à la législation qui régit la CSSIAT, à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick.

## Assurer l'obligation de rendre compte par le biais de vérifications internes

### Résultats

- En 2008, on surveillera les progrès relativement aux recommandations découlant des vérifications internes et on en fera état au conseil d'administration.

### Activités

- En 2007, les vérifications effectuées ou en cours portaient sur ce qui suit :
  - l'évaluation de la menace en matière de technologie de l'information et des risques;
  - la taxe de vente harmonisée;
  - les modifications à l'impôt sur le revenu;

- les dépenses avec la carte VISA;
- le plan de la continuité des opérations;
- les taux de cotisation;
- le revenu tiré des cotisations;
- l'équilibrage du grand livre;
- les comptes d'utilisateurs;
- les mots de passe de protection d'écran;
- les Feuilles T5007 – *État des prestations versées*;
- le versement de prestations;
- les consultations par téléphone;
- les conférences de cas.

## Meilleures pratiques efficaces pour ce qui est de la gestion financière et de la gouvernance

### Résultats

- Le conseil d'administration a évalué le plan stratégique et évaluation des risques pour juger si le niveau de risque était acceptable, s'il fallait faire preuve de prudence ou si le niveau de risque était inacceptable.
- Le conseil a approuvé le *Plan stratégique et évaluation des risques de la CSSIAT 2007-2012*.
- Le conseil a amélioré sa structure de gouvernance en mettant en œuvre des recommandations découlant d'une étude de gouvernance commandée par le conseil et effectuée par Daryl Wilson, FCA, en 2007. Les améliorations visaient à faire ce qui suit :

- concrétiser les structures de surveillance du conseil en intégrant à l'énoncé de gouvernance un profil du poste pour le président et chef de la direction ainsi que pour les membres du conseil d'administration;<sup>2</sup>
- approuver un processus pour ce qui est de la planification de la relève pour le poste de président et chef de la direction;
- signer un protocole d'entente avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail relativement aux nominations

<sup>2</sup> Politique n° 41-002, intitulée Énoncé de gouvernance – Conseil d'administration de la CSSIAT

- (membres du conseil; président et vice-présidents du Tribunal d'appel; agents de santé et de sécurité); aux propositions / recommandations législatives; à la gouvernance; à la résolution de réclamations et au processus d'appel; ainsi qu'aux responsabilités administratives;
- modifier l'*Énoncé de gouvernance* pour qu'il comprenne l'orientation et la formation des membres du conseil, et des évaluations du rendement pour le conseil, les membres du conseil, le président du conseil, le président et chef de la direction ainsi que le président du Tribunal d'appel.
  - Le sondage sur la satisfaction des clients a indiqué que 70 % des employeurs inscrits et 72 % des travailleurs blessés étaient d'accord pour dire que la CSSIAT était gérée efficacement. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 68 % et à 70 % respectivement en 2006.
  - Le portefeuille de placements de la CSSIAT a connu une perte de -0,44 % pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2007. Le rendement était inférieur à l'hypothèse à long terme de 7,12 % utilisée pour actualiser les engagements de la CSSIAT. Le rendement inférieur a contribué à faire diminuer le pourcentage de capitalisation de la CSSIAT, lequel est passé de 111,0 % au 31 décembre 2006 à 105,4 % au 31 décembre 2007.
  - La décision du conseil de couvrir 50 % du risque de change des marchés développés de son portefeuille de placements a été mise en œuvre en 2007. Cette décision provient d'une recommandation découlant de l'étude de l'actif et du passif qui a été effectuée en 2006. Il s'agit d'une politique à long terme conçue pour réduire la volatilité à court terme des revenus de placements de la CSSIAT en raison des fluctuations monétaires.
  - Pendant l'année, un pourcentage additionnel de 1 % de la totalité du fonds d'investissement a été affecté aux obligations à rendement réel et un autre 2 % a été affecté aux obligations à long terme. Ces deux mesures ont été financées par la vente d'Obligations Universe. Elles font partie du plan visant la transition vers la composition de l'actif cible approuvée par le conseil lors de l'étude de l'actif et du passif de 2006. Elles ont pour but d'améliorer le profil du risque / rendement du portefeuille de placements.
  - Le total des dépenses pour la période de douze mois terminée le 31 décembre 2007 était supérieur de 8 616 000 \$ au montant budgété. Les frais engagés au titre des réclamations étaient supérieurs de 10 667 000 \$ aux frais budgétés. Les frais d'administration et du Tribunal d'appel étaient inférieurs de 2 071 000 \$ aux frais budgétés, tandis que les frais des obligations prévues par la loi correspondaient aux frais prévus au budget. Ces résultats ont donné lieu à un excédent des dépenses sur les revenus de 47 997 000 \$ pour la période par rapport à l'excédent des revenus sur les dépenses budgété de 14 284 000 \$.

### Activités

- Un rapport annuel a été présenté au gouvernement.
- Un rapport aux intervenants a été préparé et distribué.
- Trois rapports trimestriels ont été présentés au conseil d'administration, et le public et les intervenants peuvent se les procurer.

**Protéger le mandat de la CSSIAT par le biais de la prévention et du dépistage de cas de fraude et d'abus**

Résultats

- La CSSIAT a mené 241 enquêtes, qui reflètent les principes du dépistage et de la prévention des cas de fraude et d'abus. Ces enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations actuelles et futures se chiffrant à plus de 1,25 million de dollars.

Activités

- On a organisé des forums portant sur le dépistage de cas de fraude et d'abus à l'intention d'enquêteurs externes au service de la CSSIAT.

- La CSSIAT a continué à élaborer une séance d'information sur les enquêtes et la surveillance en vue de créer un outil de formation pour aider à déceler des cas de fraude ou d'abus.
- Elle a continué de s'associer à d'autres provinces et territoires, des gouvernements, des organismes chargés de l'application de la loi et des milieux d'affaires pour établir des rapports, discuter de tendances, et partager de meilleures pratiques en matière de dépistage de fraude et d'abus.

## 1.5 BUT EN MATIÈRE DE SATISFACTION DU PERSONNEL

### But

Notre personnel considérera la CSSIAT comme un bon employeur.

### Indicateur

Nous continuerons à maintenir ou à dépasser le niveau de satisfaction élevé, soit supérieur à 80 %, auquel les employés de la CSSIAT s'attendent.

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

1. l'absentéisme;
2. les promotions internes;
3. la santé et la sécurité;
4. le roulement du personnel.

**Tableau 5 – Satisfaction du personnel**

Indicateurs <sup>1</sup>	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Moyenne de 5 ans	
							2002 à 2006	
Satisfaction du personnel <sup>2</sup>	92 %	87 %	94 %	87 %	91 %	87 %	90 %	
1. Absentéisme (jours d'absence) <sup>3</sup>	10,00	8,57	7,65	6,52	8,31	8,73	8,21	
Employés syndiqués	13,45	11,47	10,08	8,45	10,00	12,66	10,69	
Employés non syndiqués	8,40	7,28	6,90	5,09	5,70	6,67	6,67	
Assiduité parfaite	18,0 %	16,9 %	15,5 %	12,0 %	14,0 %	14,2 %	15,3 %	
2. Promotions internes	28	15	15	13	23	16	18,6	
Employés syndiqués <sup>4</sup>	13	8	9	7	13	8	10,0	
Employés non syndiqués <sup>4</sup>	15	7	6	6	9	8	8,6	
3. Santé et sécurité								
Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT	18	14	12	15	16	11	14,6	
4. Roulement du personnel (selon les postes prévus au budget) <sup>5</sup>								
Tout le roulement du personnel <sup>6</sup>	N =	21	30	22	15	27	24	23,0
	%	4,7 %	6,0 %	5,2 %	3,6 %	6,2 %	5,5 %	5,1 %
Employés qui ont pris leur retraite	N =	12	14	9	8	9	7	10,4
	%	57,1 %	46,7 %	40,9 %	53,3 %	33,3 %	29,2 %	46,3 %

<sup>1</sup> **Source** : Données internes – Service des ressources humaines – Renseignements au 31 décembre 2007.

<sup>2</sup> Pourcentage d'employés qui ont indiqué que la CSSIAT était un « bon employeur ».

<sup>3</sup> Absentéisme = Total des jours d'absence / (postes réels prévus au budget annuel - postes vacants).

<sup>4</sup> Les chiffres reflètent les promotions avec augmentation de salaire d'employés syndiqués à des postes non syndiqués et vice versa, ainsi qu'au sein du groupe d'employés syndiqués et non syndiqués.

<sup>5</sup> Le roulement du personnel est le nombre de postes actifs divisé par le nombre total de postes actifs et de postes annulés au cours d'une année.

<sup>6</sup> « Tout le roulement du personnel » comprend tous les employés qui ne sont plus au service de la CSSIAT, soit parce qu'ils ont pris leur retraite, ont trouvé un nouvel emploi ailleurs, étaient incapables de s'acquitter des tâches de leur poste, ont démissionné pour des raisons personnelles, etc.

### Résultats annuels des initiatives clés – But en matière de satisfaction du personnel

#### Évaluer la compétitivité des salaires et des avantages sociaux

##### Résultats

- Lors du sondage annuel sur la satisfaction des employés, 61 % des employés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des salaires et des avantages sociaux comparativement à d'autres postes, soit une diminution par rapport à 72 % en 2006.
- La CSSIAT a remporté la Médaille d'or de l'Association internationale de la gestion du personnel (AIGP) – Canada en reconnaissance de sa contribution remarquable à la pratique de la gestion des ressources humaines. De plus, l'AIGP a proposé la CSSIAT pour la United Nations Public Service Award en reconnaissance de son excellence en matière des ressources humaines. Le gagnant sera choisi en juin 2008.

##### Activités

- Le conseil d'administration a approuvé un rajustement économique de 3 % des taux de salaire des employés permanents non syndiqués à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007.
- Des réunions ont eu lieu avec le comité consultatif sur les avantages de soins de santé de tous les employés non syndiqués en vue d'examiner des recommandations possibles pour améliorer les avantages de soins de santé et de présenter une recommandation quant au paiement en trop de primes versées au régime d'avantages garantis.
- On a continué à entretenir des relations syndicales-patronales et à faciliter la résolution de questions par le biais de rencontres, au besoin.
- Des rencontres ont eu lieu avec les responsables et les surveillants afin de se préparer pour les prochaines négociations contractuelles avec les deux syndicats.

#### Promouvoir la santé, la sécurité et le mieux-être

##### Résultats

- Onze réclamations présentées par des employés de la CSSIAT ont été acceptées en 2007, comparativement à 14 en 2006.
- Un total de 11 incidents de violence à l'égard d'employés ont été signalés en 2007, comparativement à 14 en 2006. Pour résoudre cette question de sécurité, la CSSIAT a présenté un atelier sur la violence en milieu de travail à 204 employés de l'ensemble de la province.
- La CSSIAT a fait des recherches sur l'objectif de réduire la gravité des lésions attribuables au travail répétitif et a mis en œuvre les recommandations suivantes :
  - Les employés à risque doivent remplir un questionnaire sur le

niveau de confort au moins à tous les six mois.

- Pendant les périodes très occupées, lorsque les employés doivent travailler des heures supplémentaires, on peut dresser un plan de travail pour minimiser le risque de subir une lésion attribuable au travail répétitif.
- On peut demander l'aide d'un ergothérapeute pour organiser la rotation du travail, au besoin.
- On doit déterminer les facteurs de risque possible qui peuvent causer des lésions attribuables au travail répétitif, et ce, pour tous les emplois.
- On doit éduquer les employés qui occupent ces emplois.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

### Activités

- Dans le cadre du programme continu de mieux-être de la CSSIAT, 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.
- Un total de 150 employés ont participé au programme @live. Cet outil d'évaluation des risques a permis d'établir une référence pour les employés afin qu'ils puissent évaluer leur amélioration en matière de santé chaque année.
- Un total de 23,4 % des employés ont reçu des services dans le cadre du programme d'aide aux employés et à leur famille.
- D'autres activités en vue de promouvoir le programme de mieux-être ont compris des classes d'exercices en piscine; des défis d'activité physique; des pique-niques; un défi de perte de poids; un défi du mois de la Terre; l'analyse du glucose et du cholestérol; la vaccination contre la grippe; la distribution de bulletins et de calendriers du mieux-être; ainsi que divers dîners-causeries.
- La CSSIAT a continué à promouvoir sa procédure pour signaler les incidents et les dangers. Des mesures ont été prises relativement à deux dangers et à cinq incidents signalés en 2007.
- Elle a pris les mesures suivantes relativement aux objectifs fixés dans le cadre de son programme interne de santé et de sécurité 5\*22 :
  - la mise en œuvre des recommandations découlant de la vérification de l'équipement de protection individuelle – un code de directives pratiques pour l'utilisation de respirateurs a été approuvé et mis en œuvre;
  - la mise en œuvre des recommandations découlant de la vérification du plan d'intervention en cas d'urgence – tous les plans ont été examinés et révisés;
  - une vérification du programme du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail – on évalue actuellement les recommandations;
  - l'éducation des employés sur la violence en milieu de travail, la sécurité et les moyens d'éviter les collisions.

### **Offrir un programme de gestion de l'incapacité au travail**

#### Résultats

- Le programme de gestion de l'incapacité au travail a aidé 12 employés : 10 employés ont repris le travail 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 autre poste.
- Un total de 14,2 % des employés de la CSSIAT ont été reconnus pour leur assiduité parfaite en 2007. Il s'agit d'une

légère augmentation comparativement à 14 % en 2006.

#### Activités

- La CSSIAT a lancé son programme annuel de santé et de sécurité.
- Elle a continué à éduquer et à aider les responsables et les directeurs relativement à l'absentéisme et à la gestion de l'incapacité au travail.

### **Assurer la planification de la relève, le perfectionnement professionnel et la reconnaissance**

#### Résultats

- Vingt-quatre employés ont quitté l'organisme et de ce nombre, sept ont pris leur retraite. Le taux de roulement

du personnel s'est chiffré à 5,5 %, ce qui est comparable à la moyenne de cinq exercices de 5,1 %.

## Mesurer les buts stratégiques – Résultats de 2007

---

- Un total de 99 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement en 2007.

### Activités

- La CSSIAT a géré 104 concours.
- Elle a examiné 72 descriptions d'emploi qui comprennent des responsabilités et des compétences, des dangers liés au travail et des mesures pour chaque danger.
- Un total de 431 employés ont participé à des ateliers, à des séances de formation ou à des séances d'information, y compris des cours de français et des séances dans les domaines suivants : le Programme Insights Discovery; les produits de MS Office; la préparation à la retraite; la préparation financière à long terme en vue de la retraite; le programme anti-collision; la gestion du rendement; la violence en milieu de travail; le programme Sécurité en

premier; le leadership; et l'orientation des employés.

- Un total de 33 employés ont participé au programme des chefs de demain.
- Une plainte a été déposée en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en 2007. La CSSIAT a corrigé la situation à la satisfaction du Bureau des langues officielles.
- Le Service des ressources humaines a continué à vérifier l'observation des directives et des procédures en matière des ressources humaines. Les résultats ont été très positifs.
- On a élaboré, ou examiné et révisé 20 directives et procédures en matière des ressources humaines.
- On a rendu hommage à 82 employés qui ont célébré de 5 à 35 années de service, et à 11 retraités à la réunion générale du personnel et au Banquet de reconnaissance pour années de service et retraite.

## 2.0 RÉPONSE AUX SOURCES DE RISQUE

Les risques déterminés en 2007 ont été regroupés selon quatre principaux domaines, soit les risques liés au mandat unique; les risques externes; les risques opérationnels; et les risques pour la réputation. Les tableaux qui suivent résument la façon dont le conseil d'administration a géré chaque risque. Ils indiquent le risque et le but visé par le risque. Ils énoncent également les résultats de l'évaluation du conseil en précisant si d'autres décisions relatives aux politiques sont nécessaires, si les ressources affectées sont suffisantes et si les structures de surveillance sont adéquates. En dernier lieu, les tableaux indiquent également le niveau de risque résiduel après l'évaluation du conseil. La discussion qui suit chaque tableau fait état des progrès réalisés relativement aux risques selon si le conseil a jugé en 2007 que le risque résiduel était tel qu'il fallait faire preuve de prudence ou qu'il était inacceptable.

### 2.1 RISQUES LIÉS AU MANDAT UNIQUE

Les risques liés au mandat unique sont les risques qui n'existent qu'en raison du mandat qui a été confié à la CSSIAT en vertu de la loi.

Sources de risque lié au mandat unique					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>1. Niveaux de capitalisation</b> Une grande volatilité du marché des fonds d'investissement peut menacer la capacité de la CSSIAT d'assumer ses responsabilités prévues par la loi.	Efficacité	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>2. Taux de cotisation approprié</b> La CSSIAT tente de créer l'équité entre les employeurs en s'assurant que les coûts des accidents sont assumés par les entreprises en affaire au moment de l'accident, et en réduisant le niveau selon lequel les employeurs qui ont une bonne expérience des coûts subventionnent ceux dans l'industrie qui ont en ont une mauvaise.	Service	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>3. Mandat relatif à la santé et à la sécurité au travail</b> La CSSIAT doit clairement définir son rôle en matière de santé et de sécurité au Nouveau-Brunswick pour s'assurer que les ressources sont affectées efficacement en vue de remplir son mandat prévu par la loi.	Sécurité	Prudence nécessaire	Oui	Oui	Oui

Sources de risque lié au mandat unique					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>4. Lacunes au niveau de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> et de ses règlements</b> La mise en œuvre rapide de recommandations à l'égard de la législation est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs néo-brunswickois.	Sécurité	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>5. Niveau et intégralité des prestations</b> Le conseil d'administration doit trouver un équilibre au sein du niveau général de prestations offertes aux travailleurs blessés, tout en gardant les taux de cotisation peu élevés.	Efficacité	Prudence nécessaire	Non	Oui	Oui
<b>6. Maladies professionnelles</b> À mesure que de nouvelles maladies professionnelles se manifestent, il faut avoir des renseignements crédibles et scientifiques pour bien comprendre les liens entre le travail et la maladie.	Efficacité	Prudence nécessaire	Oui	Oui	Oui
<b>7. Rôle de la CSSIAT relativement à la reprise du travail</b> La CSSIAT doit équilibrer les attentes des clients et des intervenants et l'objet de la législation afin de déterminer les services qu'elle offrira aux travailleurs blessés afin de faciliter leur reprise du travail ou de les aider à se préparer à reprendre le travail.	Reprise du travail	Prudence nécessaire	Non	Oui	Oui
<b>8. Lacunes au niveau de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> et de ses règlements</b> La <i>Loi</i> peut être large et interprétée de différentes façons, ce qui peut faire augmenter le nombre d'appels.	Efficacité	Inacceptable	Non	Oui	Oui

Tout au long de 2007, la CSSIAT a déployé les mesures suivantes pour réduire les risques liés au mandat unique :

- Au début de 2007, le gouvernement a annoncé que la CSSIAT ferait l'objet d'un examen indépendant afin de déterminer si le système de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail fonctionnait adéquatement et le plus efficacement possible dans le contexte du Nouveau-Brunswick. Pour aider le Comité d'étude indépendant à remplir son mandat, la CSSIAT a recueilli des données, offert des renseignements, répondu à des demandes de renseignements et rencontré des membres du Comité. Le conseil d'administration prévoit que le rapport final du Comité touchera certains points liés au mandat unique de la CSSIAT, comme les lacunes législatives.

- La CSSIAT a une responsabilité en matière de santé et de sécurité au travail au Nouveau-Brunswick. Pour appuyer la CSSIAT, le conseil a fait ce qui suit :
  - il a établi un sous-comité qui examinera le mandat relatif à la santé et à la sécurité;
  - lors de l'établissement des taux, il a affecté une partie du taux de cotisation moyen à la promotion de la santé et de la sécurité au travail, et à l'éducation à cet égard.
- Le conseil a approuvé la Politique n° 24-015 – Droit de refuser de travailler pendant une pandémie. La politique énonce des principes qui décrivent les responsabilités de la CSSIAT lors d'une pandémie et orientent sur la façon dont la CSSIAT aidera les lieux de travail néo-brunswickois à se préparer pour une pandémie. Elle donne également un aperçu de la façon dont la CSSIAT priorisera les ressources et les affectera à ses propres activités pendant une pandémie.
- Le conseil a continué à clarifier son mandat relativement aux responsabilités en matière de la reprise du travail. Il a modifié son indicateur pour appuyer son but en matière de reprise du travail, conformément à l'élaboration d'une structure de gouvernance efficace. Cet indicateur est le nombre médian de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations.
- Les maladies professionnelles continuent à être une source de risque pour le conseil. De nombreuses réclamations pour maladies professionnelles sont présentées bien après l'exposition qui a causé la maladie. Il peut être difficile pour la CSSIAT de comptabiliser les coûts futurs de ces réclamations. En 2007, le conseil a approuvé l'élaboration d'un cadre de politique pour les maladies professionnelles. Le cadre précise que la politique sera fondée sur la prise de décision en fonction de critères normalisés et de preuves médicales.
- La CSSIAT continue à relever des éléments de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements où des modifications s'imposent pour aider à réduire le nombre d'accidents au Nouveau-Brunswick. Elle a présenté des demandes de modifications législatives au gouvernement relativement aux secteurs de l'exploitation minière et de la protection contre les chutes. En 2007, ces demandes se trouvaient encore au niveau du gouvernement.
- Le conseil est responsable de déterminer les lacunes législatives pour faire face au risque. Pour ce qui est de la prise de décision sur les politiques, le conseil se sert d'un système pour déterminer, prioriser et gérer les risques entourant les lacunes législatives relevées. En utilisant ce système et en approuvant des politiques, le conseil énonce ses interprétations de la législation.

## 2.2 RISQUES EXTERNES

Les risques externes sont les tendances et les comportements qui existent dans une société qui pourraient avoir un effet sur les buts de la CSSIAT.

Sources externes de risque					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>9. Niveau d'alphabétisation, langue et éducation</b> Les travailleurs blessés qui ont un niveau d'alphabétisation, de langue et d'éducation faible pourraient avoir plus de difficulté à trouver un emploi pendant le processus de reprise du travail.	Service Reprise du travail	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>10. Contexte réglementaire</b> Des modifications législatives ou réglementaires externes pourraient avoir un effet sur les prestations versés par la CSSIAT et pourraient faire augmenter les coûts des prestations.  Les décisions prises par les tribunaux relativement aux trois lois appliquées par la CSSIAT pourraient également avoir un effet sur la façon dont cette dernière mène ses activités et le niveau de ressources nécessaires pour mettre les décisions en œuvre.	Efficacité	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>11. Disponibilité et coûts des soins de santé</b> Les coûts à la hausse des soins de santé et des médicaments sur ordonnance; l'augmentation des périodes d'attente; et la dépendance accrue sur les examens diagnostiques ont un effet sur l'accès de la CSSIAT à des services rapides et abordables, ce qui pourrait faire augmenter les durées de rétablissement.	Reprise du travail Efficacité	Prudence nécessaire	Oui	Oui	Oui
<b>12. État de santé général</b> Une diminution de l'état de santé général des Néo-Brunswickois pourrait entraîner des périodes de rétablissement plus longues après une blessure au travail.	Efficacité	Prudence nécessaire	Oui	Oui	Oui

Sources externes de risque					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>13. Pénuries de main-d'œuvre qualifiée</b> Des pénuries possibles de main-d'œuvre qualifiée pourraient donner lieu à une diminution du nombre de travailleurs compétents, créant ainsi une pression sur les travailleurs actuels pour travailler plus rapidement et plus longtemps, ce qui pourrait avoir un effet sur la santé et la sécurité au lieu de travail.	Sécurité	Prudence nécessaire	Non	Oui	Oui

Tout au long de 2007, la CSSIAT a pris les mesures suivantes en vue de répondre aux sources externes de risque :

- L'état de santé général ainsi que la disponibilité et les coûts des soins de santé sont des risques qui pourraient avoir un effet sur les activités de la CSSIAT. Cette dernière déploie des efforts en vue d'assurer que des soins de qualité sont dispensés par le fournisseur approprié, à un coût abordable. En vue de gérer les interactions de la CSSIAT relativement aux questions de soins de santé, le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes :
  - la Politique n° 25-012, intitulée Aide médicale – Opiacés, qui établit une structure pour l'autorisation et le paiement d'opiacés relativement à une lésion ou à une maladie indemnisable;
  - la Politique n° 25-014, intitulée Décisions relatives à l'aide médicale, qui présente une structure de prise de décision relative à l'aide médicale et les grandes lignes sur la façon dont la CSSIAT évalue l'efficacité des différentes options de traitement.
- Le conseil surveille les nouvelles questions relatives aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée dans le marché du travail de la province. Ces pénuries peuvent représenter des possibilités pour ce qui est des options de réadaptation professionnelle. Elles entraînent également des préoccupations relativement à la sécurité des travailleurs. Les travailleurs pourraient profiter de possibilités d'emploi sur le marché du travail pour faire un travail qui exige des aptitudes ou des compétences au-delà des leurs, augmentant ainsi leur risque de blessure.

## 2.3 RISQUES OPÉRATIONNELS

Les risques opérationnels sont les défaillances humaines ou des systèmes qui pourraient avoir un effet sur la capacité de la CSSIAT de satisfaire à ses obligations prévues par la loi.

Sources opérationnelles de risque					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>14. Ressources humaines et prestation des services</b> Les taux de retraite élevés prévus ont un effet sur la prestation des services et la satisfaction des employés.	Satisfaction du personnel	Prudence nécessaire	Non	Oui	Oui
<b>15. Événements catastrophiques et continuité des opérations</b> La CSSIAT doit s'assurer que des mesures sont en place pour assurer les procédés administratifs indispensables en cas d'une interruption majeure imprévue des services ou d'une pandémie.	Service	Inacceptable	Conseils nécessaires sur la planification de la continuité des opérations	Oui	Oui

En 2007, la CSSIAT a déployé des efforts en vue de réduire les risques opérationnels. Elle a pris les mesures suivantes :

- Dans le cadre d'une approche détaillée en vue de gérer le risque relatif à la continuité des opérations, le conseil d'administration a déterminé le besoin de mettre en œuvre des politiques portant sur les pandémies et la gestion de la continuité des opérations. Ces politiques donneront une orientation et une structure à la CSSIAT en cas d'une interruption importante des opérations ou d'une menace à la prestation des services, afin qu'elle puisse satisfaire à ses responsabilités prévues par la loi.
- La CSSIAT, comme tout organisme, a une main-d'œuvre vieillissante qui approche de l'âge de la retraite. Les retraites entraînent la fluctuation du nombre d'employés et la réduction de la mémoire organisationnelle, ce qui peut avoir un effet à la fois sur la satisfaction des employés qui reste et la capacité d'offrir des services efficaces et rapides. En réponse à ce risque, le conseil a affecté des ressources au programme des chefs de demain, au perfectionnement professionnel et à la planification de la relève relativement à des postes clés à la CSSIAT.

## 2.4 RISQUES POUR LA RÉPUTATION

Les risques pour la réputation sont les risques qui pourraient avoir un effet sur la perception et l'attitude des intervenants, des clients et du grand public envers la CSSIAT.

Sources de risque pour la réputation					
Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel	Décisions du conseil pour orienter la gestion du risque		
			Besoin d'autres décisions relatives aux politiques	Ressources suffisantes	Structures de surveillance adéquates
<b>16. Pressions relatives aux modifications apportées par d'autres provinces ou territoires</b> Des modifications apportées à la législation et aux politiques dans d'autres provinces et territoires peuvent accroître la pression exercée sur la CSSIAT ou le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour apporter des modifications semblables dans la province.	Efficacité	Acceptable	Non	Oui	Oui
<b>17. Fraude et abus</b> Les cas de fraude et d'abus font augmenter les coûts des services et menacent la réputation de la CSSIAT.	Efficacité	Prudence nécessaire	Non	Oui	Oui
<b>18. Décisions du gouvernement</b> Les recommandations présentées par le Comité d'étude indépendant à l'égard de la CSSIAT pourraient avoir un effet sur la capacité de la CSSIAT de satisfaire à ses responsabilités prévues par la loi.	Tous les buts	Acceptable	Sans objet	Sans objet	Sans objet

En 2007, la CSSIAT a pris les mesures et les décisions suivantes relativement au risque pour la réputation :

- Le conseil d'administration a affecté des ressources aux enquêtes sur la fraude et l'abus. Un total de 241 enquêtes ont donné lieu à des économies au titre des réclamations se chiffrant à plus de 1,25 million de dollars.
- Des modifications apportées dans d'autres provinces et territoires font accroître les pressions sur la CSSIAT pour apporter des modifications semblables. Le conseil admet que le fait de connaître les activités des autres provinces et territoires est avantageux, mais il n'influe pas en grande mesure sur ses décisions. Le conseil se fonde sur ses connaissances des circonstances uniques au Nouveau-Brunswick pour approuver des politiques appropriées pour la province qui reflètent ses buts et tiennent compte de l'ensemble des prestations offertes aux clients. En 2007, le conseil a examiné les politiques et la législation semblables dans les autres provinces et territoires afin d'assurer que toutes ses décisions relatives aux politiques étaient éclairées et appuyaient la bonne gouvernance.

- Le conseil voit à la gérance de la CSSIAT. Sa responsabilité est de s'assurer que l'organisme remplit les objectifs pour lesquels il a été créé en vertu de la loi. Le conseil a l'autorité de recommander des modifications législatives et a la responsabilité finale pour ce qui est des décisions relatives aux politiques. Conformément aux meilleures pratiques en matière de gouvernance, le conseil ne recommande que des modifications législatives qui cadrent bien avec l'orientation stratégique de la CSSIAT, ses ressources financières et l'évaluation des besoins des intervenants. Cependant, il se peut que dans le cadre de son autorité, le gouvernement adopte des lois ou prenne des décisions indépendamment de la gouvernance de la CSSIAT. Dans de tels cas, la CSSIAT pourrait devoir modifier ses buts et ses objectifs. En 2007, le gouvernement a pris deux décisions qui ont eu un effet sur l'atteinte des buts de la CSSIAT :
  - En décembre 2007, il a promulgué le projet de loi 12, intitulé la *Loi modifiant la Loi sur les accidents du travail*, qui prévoit une disposition de présomption pour les pompiers. Les répercussions financières de cette décision ont eu un effet sur le but en matière d'efficacité de la CSSIAT.
  - 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 présentera des recommandations que le conseil devra examiner relativement à son orientation stratégique.