

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

Résultats du premier trimestre de 2008



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	2
1.0 SOMMAIRE DES RÉSULTATS	3
1.1 But en matière de sécurité	3
1.2 But en matière de service.....	5
1.3 But en matière de reprise du travail.....	8
1.4 But en matière d'efficacité.....	10
1.5 But en matière de satisfaction du personnel.....	13
2.0 RÉPONSE AUX SOURCES DE RISQUE.....	17
2.1 Risques liés au mandat unique.....	17
2.2 Risques externes.....	19
2.3 Risques opérationnels.....	20
2.4 Risques pour la réputation.....	21

INTRODUCTION

Le conseil d'administration de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) rend compte aux intervenants du Nouveau-Brunswick relativement aux cinq buts énoncés dans le *Plan stratégique et évaluation des risques de la CSSIAT 2007-2012*. Le plan a été élaboré de façon à permettre l'établissement de buts à long terme en vue d'atteindre la vision, la mission, le mandat et les valeurs.

Les progrès sont évalués, les priorités sont redéfinies et les risques sont déterminés chaque année dans le cadre du processus de planification stratégique. La CSSIAT fait ensuite état des résultats par rapport aux buts stratégiques du conseil, qui sont comparés aux indicateurs établis et approuvés chaque trimestre. Par le biais de ce rapport trimestriel, la CSSIAT fait preuve de transparence auprès de ses intervenants en offrant une mise à jour sur ses progrès chaque trimestre en ce qui a trait aux cinq buts stratégiques en vue de réaliser sa vision de *lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick*.

Le rapport trimestriel se veut un rapport au conseil d'administration des résultats du premier trimestre de 2008 et comporte deux volets. Le premier volet est un *sommaire des résultats* pour chaque but et comprend ce qui suit :

- une définition de chaque but;
- l'indicateur établi pour chaque but;
- un tableau qui indique les résultats pour les indicateurs clés sur une période de cinq ans;
- les résultats et les activités pour chaque initiative clé.

Le deuxième volet du document présente la *réponse de la CSSIAT aux sources de risque*. Tous les risques déterminés en 2007 ont été regroupés en quatre grands domaines et ce volet comprend :

- une définition de chaque genre de risques;
- un tableau qui résume la façon dont le conseil a abordé chaque risque;
- l'évaluation du niveau de risque par le conseil;
- les mises en garde de la direction.

Puisque les priorités stratégiques et les risques sont réévalués au deuxième trimestre de chaque année, les résultats des indicateurs pour le premier trimestre sont fondés sur la planification qui a eu lieu pendant l'exercice précédent. Par conséquent, les résultats du premier trimestre de 2008 sont comparés aux indicateurs de la planification stratégique de 2007. Les prochains rapports trimestriels évalueront les progrès par rapport aux buts stratégiques, aux indicateurs et aux risques établis par le conseil pour 2008.

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	1,25	1,30	1,28	1,23
<p>1. Source : Données internes – Division des services généraux, renseignements au mois de février 2008. 2. Source : « 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. 3. Source : Données internes – Division des services de travail sécuritaire, février 2008.</p>					

Résultats des initiatives clés pour le premier trimestre – But en matière de sécurité

Assurer la conformité

Résultats

- La CSSIAT a donné 28 ordres d'arrêt des travaux, dont 15 étaient 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*. Il s'agit d'une réduction par rapport au premier trimestre du dernier exercice, où la

CSSIAT a donné 37 ordres d'arrêt des travaux pour des infractions de tolérance zéro.

- Au premier trimestre, la CSSIAT a travaillé avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour poursuivre cinq employeurs et un surveillant en vertu de la *Loi*, comparativement à deux employeurs et à un surveillant pour la même période en 2007. Le total des

Mesurer les buts stratégiques – Résultats du premier trimestre de 2008

amendes, soit environ 13 500 \$, était également comparable à la même période en 2007.

Activités

- Trois employeurs ont reçu des démerites pour des infractions à la *Loi* ou à ses règlements totalisant 29 361 \$ au premier trimestre de 2008. En 2007, huit employeurs ont reçu des démerites totalisant 75 000 \$ pour des infractions à la *Loi* ou à ses règlements.
- La CSSIAT a mené 1 229 inspections au premier trimestre.

- Elle a continué à appliquer la tolérance zéro dans les 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 donné 1 028 ordres de conformité au premier trimestre. Un total de 5 193 ordres ont été donnés en 2007.

Affecter des ressources à la santé et à la sécurité

Activités

- Un total de 23 accidents ont été jugés suffisamment graves, selon les critères établis, pour être adressés au Comité d'examen des accidents.

- Selon les prévisions du premier trimestre, une diminution générale de 3 % du nombre d'accidents au sein des quatre industries ciblées et comportant des risques élevés est prévue pour 2008.

Investir dans l'éducation

Activités

- La CSSIAT a invité les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité d'organismes de l'ensemble de la province à assister à des déjeuners en vue de promouvoir la santé et la sécurité au travail.
- Elle a établi un partenariat avec la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Nouveau-Brunswick afin de promouvoir le Jour de deuil.

- La CSSIAT a publié deux nouveaux documents, soit un dépliant intitulé *Livret d'information pour les travailleurs* et un dépliant revu et corrigé intitulé *Qui est responsable?*
- Afin de renforcer les liens au sein de l'industrie de la construction résidentielle, la CSSIAT a participé au Salon de l'habitation 2008, à The Home and Renovation Show et au Atlantic National Home Show.

Créer une culture de travail sécuritaire

Résultats

- Un sondage Ipsos Reid effectué en février 2008 a indiqué que le nombre de Néo-Brunswickois qui croyaient que les accidents du travail étaient « inévitables » a diminué pour se chiffrer à 66 %. Ce pourcentage représente un changement d'attitude comparativement au sondage de 2005, qui indiquait que 69 % était d'avis que les accidents du travail étaient « inévitables ».

Activités

- Les programmes à l'intention des jeunes ont continué à être une priorité au

premier trimestre. La CSSIAT a assuré de l'éducation et de la formation au moyen :

- du programme Sécurité en premier;
- de ressources en matière de santé et de sécurité au travail, de renseignements et de liens par le biais du site Web de SécuritéJeunesse de la CSSIAT.
- La CSSIAT a continué à mettre l'accent sur l'éducation postsecondaire en organisant des réunions avec des collèges communautaires pour discuter

de la formation en sécurité offerte par ces établissements.

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.

Tableau 2 – But en matière de service							
Indicateurs	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 des initiatives clés pour le premier trimestre – But en matière de service

Prise de décision : une approche systématique et centralisée

Activités

- La CSSIAT a créé 6 377 dossiers de réclamation ce trimestre. Il s'agit d'une légère diminution comparativement à 6 406 au premier trimestre de 2007. Des dossiers de réclamation créés ce trimestre, environ la moitié ne comprenaient pas de demande de prestations ni de coûts des réclamations.
- La CSSIAT a pris une décision sur 3 171 réclamations. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à la même période l'exercice dernier (3 153 réclamations). Des réclamations acceptées ce trimestre, 1 547 comprenaient une interruption de travail d'au moins un jour et 1 407 ne comprenaient aucune interruption de travail (frais médicaux seulement), y compris un accident mortel. Un total de 216 réclamations ont été rejetées.
- Le nombre de jours avant le premier chèque pour toutes les réclamations gérables se chiffrait à 22,4 jours au premier trimestre.

Médicaments sur ordonnance : efficacité et maîtrise

Résultats

- Les coûts liés à la prescription d'opiacés ont diminué de 11 % au premier trimestre comparativement au même trimestre l'exercice dernier. Il s'agit de la première diminution des coûts sur une période de douze mois. Cette diminution peut être attribuable à un changement au niveau des pratiques quant à la prescription d'opiacés en raison de la mise en œuvre de critères quant à la durée et à la quantité. (Ce résultat est lié au risque n° 11, à la page 19.)
 - Critère quant à la durée – Au bout de six semaines, le traitement a fait l'objet d'un examen par la CSSIAT. Entre le 1^{er} novembre 2007 et le 31 mars 2008, seulement quatre travailleurs blessés ont reçu des opiacés au-delà de la période de six semaines. Ce chiffre est considérablement inférieur au chiffre prévu de 165 pour cette période.

- Critère quant à la quantité – Lorsque cette limite de quantité est dépassée, on effectue un examen. Entre le 1^{er} novembre 2007 et le 31 mars 2008, seulement 57 travailleurs blessés ont reçu une quantité d'opiacés dépassant la limite de quantité. Ce chiffre est considérablement inférieur au chiffre prévu de 250. Des 57 travailleurs blessés qui ont fait l'objet d'un examen quant à la quantité, tous sauf cinq avaient subi leur accident 52 semaines ou plus avant l'ordonnance et deux avaient subi leur accident 26 semaines avant l'ordonnance.

Activités

- La CSSIAT a continué à utiliser un système électronique de paiement et de prise de décision relativement aux médicaments sur ordonnance.

Surveiller la satisfaction des clients

Activités

- Le conseil d'administration a examiné le sondage sur la satisfaction des clients effectué en 2007 et le sondage a été affiché sur le site Web de la CSSIAT.
- Au premier trimestre, le conseil a commencé à examiner les *six facteurs qui ont un effet sur la satisfaction des clients à l'égard de la CSSIAT*. Il a remarqué ce qui suit :
 - Quelques attributs principaux motivent la satisfaction générale (par exemple, « Disposition à écouter » et « Compréhension des besoins »).
 - Moins de clients étaient satisfaits de certains attributs (par exemple, moins de travailleurs blessés étaient satisfaits à l'égard de l'attribut « Montant des prestations adéquat »).
 - Le niveau de satisfaction variait selon les attributs (par exemple, moins d'employeurs étaient

entièrement satisfaits à l'égard de l'attribut « Pour vous informer et tenir au courant »).

- La satisfaction était plus élevée chez les clients qui considéraient qu'ils étaient au courant des programmes et des services qu'offre la CSSIAT.
- Les niveaux de satisfaction étaient plus élevés chez les travailleurs blessés qui avaient une bonne relation avec leur responsable de cas.
- Certains groupes de clients (par exemple, les travailleurs blessés dont la réclamation était d'une durée plus longue ou les plus petits employeurs) avaient moins tendance à être satisfaits.

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

Activités

- Sept employeurs participent au projet pilote de la déclaration des accidents en ligne de la CSSIAT par le biais de Services Nouveau-Brunswick. Nous prévoyons que d'autres employeurs y participeront au cours des prochains mois.

- La CSSIAT offre également une formation sur le projet pilote. Elle fait d'abord l'essai du système auprès de plus grands employeurs afin de déterminer l'efficacité de l'outil en ligne.

Réaliser des gains par rapport aux services aux employeurs

Résultats

- Un total de 16 % des employeurs cotisés ont payé leur cotisation par le biais du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels (CMSR) au premier trimestre, comparativement à 15,8 % pour la même période en 2007.

Activités

- Plus de 1 300 employeurs ont déclaré leurs salaires au moyen du *Formulaire 100* électronique, ce qui représente environ 11 % de toutes les déclarations d'employeurs.
- La CSSIAT continue à offrir 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.

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	21,0	23,0	21,0	23,0	23,0
Nombre moyen de jours pendant lesquels le travailleur blessé ayant un but quant à la reprise du travail reçoit des prestations	63,7	64,7	60,8	66,7	63,4

Source : Division des services de travail sécuritaire, renseignements au 31 mars 2008.

Résultats des initiatives clés pour le premier trimestre – But en matière de reprise du travail

Gestion des réclamations : une approche régionalisée et multidisciplinaire

Résultats

- Des ressources ont été affectées à la mise en œuvre d'un programme de formation normalisé portant sur la gestion des réclamations. Le programme sera mis en œuvre au cours des prochains mois. (Ce résultat est lié au risque n° 7, à la page 18.)

Activités

- Il y a eu 65 nouvelles réclamations pour invalidité à long terme au premier trimestre, comparativement à 80 au même trimestre l'exercice dernier. Le nombre total de nouvelles réclamations pour invalidité à long terme se chiffrait à 273 en 2007.

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

Résultats

- Le médecin-chef a négocié et signé une entente prévoyant une légère augmentation des honoraires versées aux chiropraticiens pour la période du 1^{er} mars 2008 au 28 février 2009.
- À la suite d'un examen de la gestion des blessures à l'épaule, la CSSIAT a établi et adopté des normes, et a défini et mis en œuvre de meilleures pratiques en

matière de gestion médicale et de réadaptation pour les blessures à l'épaule. (Ce résultat est lié au risque n° 7, à la page 18.)

- À la suite d'un examen du traitement multidisciplinaire, la CSSIAT a défini et a adopté des normes de soins, et a communiqué les attentes face aux traitements aux fournisseurs. (Ce résultat est lié au risque n° 7, à la page 18.)

Activités

- La CSSIAT a négocié les frais hospitaliers de la province du Nouveau-Brunswick pour la prochaine année.
- On a entrepris un projet pilote d'un an relativement au *Questionnaire sur la douleur et les activités*. Il s'agit d'un outil qui permet de déceler les cas de rétablissement prolongé. Tous les travailleurs atteints d'une lésion musculo-squelettique doivent remplir le

questionnaire. Si un travailleur blessé obtient un résultat de plus de 147 sur le questionnaire, il est adressé à un responsable de cas, et fera l'objet d'une gestion des réclamations et d'une réadaptation fondées sur les meilleures pratiques.

Offrir des options de réadaptation professionnelle

Activités

- La CSSIAT a lancé une demande d'expression d'intérêt en vue d'offrir des services normalisés et efficaces de recherche d'emploi aux travailleurs blessés. Elle a reçu dix réponses jusqu'à présent. (Cette activité est liée au risque n° 7, à la page 18.)

Établir des partenariats en vue de la reprise du travail

Activités

- 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 reprise du travail rapide et en toute sécurité du travailleur blessé. (Cette activité est liée au risque n° 7, à la page 18.)

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 ¹	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 %

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

Résultats des initiatives clés pour le premier trimestre – But en matière d'efficacité

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

Activités

- La CSSIAT a effectué une vérification des comptes de dépense des membres de la direction, qui a démontré que toutes les dépenses engagées et payées en 2007 étaient conformes à la politique de la CSSIAT relative aux frais de déplacement pour les membres de la direction.
- On a effectué une vérification d'un échantillon de *Feuillets T5007* (état des prestations versées aux travailleurs blessés) pour l'exercice terminé en décembre 2007. La vérification avait pour but d'assurer que les états des prestations étaient détaillés et exacts. Aucune erreur n'a été relevée. Toutefois, on a présenté une recommandation visant la restructuration du recouvrement des paiements en trop dans le cas des conjoints survivants.

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

Résultats

Composition de l'actif de la CSSIAT		
Au 31 mars 2008	Répartition	
	Réelle	Visée (politique)
Obligations Universe	30 %	28 %
Obligations à long terme	5 %	4 %
Obligations à rendement réel	3 %	3 %
Actions canadiennes	21 %	20 %
Actions américaines	19 %	23 %
Actions internationales (EAFE)	16 %	18 %
Actions des marchés naissants	5 %	4 %
Liquidités	1 %	0 %

- Au 31 mars 2008, toutes les classes d'actif étaient dans les limites de leurs plages visées, conformément à la politique. (Ce résultat est lié au risque n° 1, à la page 17.)
- Au 31 mars 2008, la valeur marchande du fonds d'investissement de la CSSIAT se chiffrait à 858,5 millions de dollars.
- Le portefeuille de placements de la CSSIAT a donné des résultats inférieurs à son objectif de rendement de l'indice des prix à la consommation (IPC) + 3,8 % pour la *période de quatre ans* se terminant le 31 mars 2008. Le portefeuille de placements a produit un rendement annualisé de 5,5 % pour la période, comparativement à l'objectif de rendement de 5,8 % de l'IPC + 3,8 %.
- Le portefeuille était inférieur à l'objectif de l'IPC + 3,8 % pour *le premier trimestre*, avec un rendement de -4,2 %, comparativement à un objectif de rendement de 1,5 %.
- L'objectif de rendement visant à dépasser le rendement du « portefeuille de référence » de 0,75 % (avant les frais) *sur une moyenne mobile de quatre ans* n'a pas été atteint. Pour la *période de quatre ans se terminant le 31 mars 2008*, le portefeuille de la CSSIAT a produit un rendement annualisé de

5,5 %, comparativement à 6,1 % pour le portefeuille de référence établi.

- Le portefeuille de la CSSIAT a donné des résultats inférieurs à son portefeuille de référence + 0,75 % ce trimestre, produisant un *rendement trimestriel* de -4,2 %, comparativement à -3,5 % pour le portefeuille de référence.
- Le revenu tiré des cotisations pour la période de trois mois terminée le 31 mars 2008 correspondait au montant prévu.
- Le revenu de placements pour la même période de trois mois a été de 54 045 000 \$ de moins que prévu au budget.
- Le total des dépenses pour la période de trois mois terminée le 31 mars 2008 était inférieur de 1 620 000 \$ au montant budgété.
- Les frais engagés au titre des réclamations étaient supérieurs de 583 000 \$ aux frais budgétés.
- Les frais d'administration et du Tribunal d'appel étaient inférieurs de 1 193 000 \$ 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 49 264 000 \$ pour la période par rapport à l'excédent des revenus sur les dépenses budgété de 4 154 000 \$.
- Le conseil d'administration a approuvé les politiques suivantes :
 - la Politique 31-510 – Gestion de la continuité des opérations (ce résultat est lié au risque n° 15, à la page 20);
 - la Politique n° 23-607 – Transfert / Partage de l'expérience des coûts des réclamations;
 - la Politique n° 21-109 – Critères d'admissibilité – Maladies infectieuses (ce résultat est lié au risque n° 6, à la page 18);
 - la Politique n° 21-111 – Critères d'admissibilité – Maladies

Mesurer les buts stratégiques – Résultats du premier trimestre de 2008

- professionnelles (ce résultat est lié au risque n° 6, à la page 18);
- la Politique n° 21-250 – Diminution physique permanente (ce résultat est lié au risque n° 5, à la page 18);
- la Politique n° 34-200 – Objectifs de placement (ce résultat est lié au risque n° 1, à la page 17).

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

Activités

- La CSSIAT a adressé 54 réclamations en vue d'une enquête au premier trimestre, soit une augmentation de six réclamations par rapport à la même période l'exercice dernier (48 réclamations).
- 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.
- La CSSIAT prévoit offrir des séances 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.
- L'unité d'enquête travaille avec le Service de technologie de l'information de la CSSIAT afin de mettre au point un logiciel pour déterminer des façons de dépister les cas de fraude de façon proactive.

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.

Mesurer les buts stratégiques – Résultats du premier trimestre de 2008

Indicateurs ¹	2003	2004	2005	2006	2007	Premier trimestre		Moyenne de 5 ans (2003 à 2007)	
						2007	2008		
Satisfaction du personnel ²	87 %	94 %	87 %	91 %	87 %		–	90 % ³	
a) Absentéisme (jours d'absence) ⁴	8,57	7,65	6,52	8,31	8,73	2,63	2,61	7,96	
Employés syndiqués	11,47	10,08	8,45	10,00	12,66	4,12	4,19	10,53	
Employés non syndiqués	7,28	6,90	5,09	5,70	6,67	1,99	1,73	6,33	
Assiduité parfaite	16,9 %	15,5 %	12,0 %	14,0 %	14,2 %	Non disponible	–	14,5 %	
b) Santé et sécurité									
Réclamations présentées	44	28	37	40	34	7	8	36,6	
Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT	14	12	15	18	14	2	3	14,6	
Rapports d'incident (nombre d'incidents signalés)	–	17	31	32	40	10	23	Non disponible	
Rapports de dangers (nombre de dangers signalés)	–	13	30	34	16	4	6	Non disponible	
c) Promotions internes (cumulatif à ce jour) ⁵									
Employés syndiqués	8	9	7	22	9	3	–	11	
Employés non syndiqués	7	6	6	9	8	1	2	7,2	
d) PGR ⁶ (% cumulatif d'évaluations effectuées à ce jour)	98 %	97 %	94 %	99 %	99 %	27,5 %	21,6 %	97,4 %	
e) Roulement du personnel (selon les postes prévus au budget) ⁷									
Tout le roulement du personnel ⁸	N =	30	22	15	27	24	7	9	24
	%	6,0 %	5,2 %	3,6 %	6,2 %	5,5 %	1,5 %	2,7 %	5,3 %
Employés qui ont pris leur retraite ⁹	N =	14	9	8	9	7	2	4	9
	%	46,7 %	40,9 %	53,3 %	33,3 %	29,2 %	28,6 %	44,4 %	40,7 %
f) Taux d'emplois vacants ¹⁰		19	15	9	8	11	Non disponible	16	12
<p>¹ Source : Données internes – Service des ressources humaines – Renseignements au 31 mars 2008.</p> <p>² Moyenne de 2002 à 2006.</p> <p>³ Pourcentage d'employés qui ont indiqué que la CSSIAT était un « bon employeur » – pourcentage maintenu au-delà de 80 %.</p> <p>⁴ Absentéisme = Total des jours d'absence / (postes réels prévus au budget annuel - postes vacants).</p> <p>⁵ Les chiffres reflètent les promotions avec augmentation de salaire d'employés syndiqués à des postes non syndiqués et vice versa.</p> <p>⁶ PGR – Programme de gestion du rendement</p> <p>⁷ 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.</p> <p>⁸ « 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.</p> <p>⁹ Employés qui ont pris leur retraite – N = le nombre réel d'employés qui ont pris leur retraite, tiré du chiffre indiqué à « Tout le roulement du personnel »; % = (nombre d'employés qui ont pris leur retraite / chiffre indiqué à « Tout le roulement du personnel ») x 100.</p> <p>¹⁰ Nombre réel d'emplois vacants – ne comprend pas les emplois vacants en raison de congés de maternité, de maladie ou pour invalidité à long terme.</p>									

Résultats des initiatives pour le premier trimestre – But en matière de satisfaction du personnel

Activités

- La CSSIAT a élaboré une séance d'information sur les avantages sociaux et les pensions à l'intention des employés. La séance comprendra une série d'ateliers qui seront offerts dans les bureaux de la CSSIAT de l'ensemble de la province.
- Afin d'assurer que les salaires sont concurrentiels, la CSSIAT a effectué un examen annuel d'organismes comparables, y compris Énergie NB; Alcool NB; la province du Nouveau-Brunswick; la Région de la santé 2; la Croix Bleue Medavie; les commissions

des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador, du Manitoba et de la Saskatchewan; la City of Saint John; et Aliant.

- La CSSIAT a entrepris des négociations avec la section locale 1866 du Syndicat canadien de la fonction publique. On a fixé des dates pour entamer les négociations avec la section locale 946. Le contrat de ces deux sections locales a pris fin le 31 décembre 2007.

Programmes d'absentéisme, de reprise du travail et de gestion de l'incapacité au travail

Résultats

- Au premier trimestre, la moyenne des absences par employé était de 2,61 jours. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2,63 jours au premier trimestre de 2007. Les renseignements indiquent également que la moyenne des journées de maladie est plus élevée

chez les employés syndiqués que chez les employés non syndiqués.

Activités

- Un employé a entrepris un nouveau programme de reprise du travail au premier trimestre.

Programmes de mieux-être, de santé et de sécurité

Résultats

- Un total de 23 incidents ont été signalés, ont fait l'objet d'une enquête et ont été traités au premier trimestre. Trois réclamations ont été acceptées et aucune réclamation n'a entraîné d'interruption de travail. Un total de 10 incidents ont été signalés en 2007 et deux réclamations ont été acceptées pendant la même période. Bien que le nombre d'incidents signalés ait augmenté au premier trimestre, le nombre de réclamations acceptées est demeuré presque le même.

Activités

- Tous les membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité ont été nommés pour 2008. La réunion annuelle a eu lieu en mars et les membres ont terminé la formation de base de trois jours.
- Les comités de mieux-être des régions ont offert diverses activités, y compris des concours, des questionnaires, du patinage en groupe, des dîners-causeries, la distribution de revues et de bulletins de mieux-être; et des classes d'exercices en piscine.

Possibilités pour les employés, perfectionnement professionnel des employés et planification de la relève

Résultats

- La directive sur le code de déontologie a été examinée et approuvée.
- Des 33 concours qui ont eu lieu au premier trimestre, on a pris des décisions qui ont permis d'en compléter 20.

Activités

- Au premier trimestre, neuf employés ont quitté la CSSIAT, dont presque la moitié pour prendre leur retraite, comparativement à sept à la fin du premier trimestre de 2007.
- La CSSIAT a examiné et modifié 33 descriptions d'emploi.
- Deux employés non syndiqués ont été promus par le biais d'un concours.
- Un total de 73 % des évaluations du rendement qui devaient être effectuées au premier trimestre l'avaient été au moment de la préparation du présent rapport.
- La CSSIAT a élaboré une séance de formation sur l'avancement professionnel et le leadership à

l'intention des employés. La séance sera offerte dans les bureaux de la CSSIAT de l'ensemble de la province dans les mois à venir. (Cette activité est liée au risque n° 14, à la page 20.)

- Un autre employé participera au programme des chefs de demain.
- Onze nouveaux employés ont reçu une orientation de la CSSIAT.
- Quatorze employés ont suivi des cours de français.
- Trois employés ont reçu la formation de base pour les membres du comité mixte d'hygiène et de sécurité.
- Trois employés ont suivi le cours anti-collision.
- Huit directives en matière de ressources humaines ont été examinées et modifiées.

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 le niveau de risque, si un programme est en place pour faire face au risque, et en dernier lieu, des mises en garde s'il y a lieu d'attirer l'attention sur un risque particulier. Les niveaux de risque résiduel sont indiqués comme suit :



Niveau de risque acceptable (vert)



Prudence nécessaire (jaune)








Niveau de risque inacceptable (rouge)

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.






Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel au mois de mai 2008 selon le conseil d'administration	Programme pour faire face au risque	Mises en garde de la direction pour le premier trimestre de 2008
1. Niveaux de capitalisation 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		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
2. Taux de cotisation approprié 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.	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
3. Mandat relatif à la santé et à la sécurité au travail 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		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.

Mesurer les buts stratégiques – Résultats du premier trimestre de 2008

Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel au mois de mai 2008 selon le conseil d'administration	Programme pour faire face au risque	Mises en garde de la direction pour le premier trimestre de 2008
<p>4. Lacunes au niveau de la <i>Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail</i> et de ses règlements 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.</p>	Sécurité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>5. Niveau et intégralité des prestations 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.</p>	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>6. Maladies professionnelles 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.</p>	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>7. Rôle de la CSSIAT relativement à la reprise du travail 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.</p>	Reprise du travail		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>8. Lacunes au niveau de la <i>Loi sur les accidents du travail</i> et de ses règlements La <i>Loi</i> peut être large et interprétée de différentes façons, ce qui peut faire augmenter le nombre d'appels.</p>	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.



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.

Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel au mois de mai 2008 selon le conseil d'administration	Programme pour faire face au risque	Mises en garde de la direction pour le premier trimestre de 2008
<p>9. Niveau d'alphabétisation, langue et éducation 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.</p>	Service / Reprise du travail		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>10. Contexte réglementaire Des modifications législatives ou réglementaires externes pourraient avoir un effet sur les prestations versées 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.</p>	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>11. Disponibilité et coûts des soins de santé 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.</p>	Reprise du travail / Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>12. État de santé général Une diminution de l'état de santé général des Néo-Brunswickois pourrait entraîner des périodes de rétablissement plus longues après une blessure au travail.</p>	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
<p>13. Pénuries de main-d'œuvre qualifiée 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.</p>	Sécurité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.




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.

Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel au mois de mai 2008 selon le conseil d'administration	Programme pour faire face au risque	Mises en garde de la direction pour le premier trimestre de 2008
14. Ressources humaines et prestation des services On prévoit une lacune au niveau des compétences et des connaissances en raison du nombre élevé de retraites prévues au cours des cinq prochaines années.	Satisfaction du personnel / Service		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
15. Événements catastrophiques et continuité des opérations 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		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.

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.

Résumé des sources de risque	But visé par le risque	Niveau de risque résiduel au mois de mai 2008 selon le conseil d'administration	Programme pour faire face au risque	Mises en garde de la direction pour le premier trimestre de 2008
16. Pressions relatives aux modifications apportées par d'autres provinces ou territoires 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		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
17. Fraude et abus Les cas de fraude et d'abus font augmenter les coûts des services et menacent la réputation de la CSSIAT.	Efficacité		Oui	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.
18. Décisions du gouvernement 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		Sans objet	Premier trimestre : Aucune nouvelle mise en garde à signaler.