

**Q**

### Qu'est-ce que le Bureau de résolution de problèmes?

**R**

Le Bureau donne l'occasion d'examiner les décisions liées aux réclamations et d'enquêter sur des plaintes par rapport aux services. Il est engagé à offrir des services rapides aux clients, tout en étant réactif et ouvert afin d'essayer de trouver une solution à leurs préoccupations, selon des principes d'impartialité, d'équité et d'excellence du service.

Le Bureau compte un gestionnaire, un administrateur, quatre spécialistes de l'examen interne et un spécialiste des services aux clients. Les membres de l'équipe sont formés en justice administrative (CTAJ<sup>MD</sup>) par l'entremise de la Foundation of Administrative Justice.

Le Bureau relève de l'autorité du secrétaire général et avocat général de Travail sécuritaire NB.

**Q**

### Qui peut demander un examen d'une décision sur une réclamation ou présenter une plainte au sujet d'un service reçu?

**R**

Tout client de Travail sécuritaire NB, y compris les travailleurs, les employeurs et leur représentant; ainsi que toute autre personne qui reçoit un service quelconque de Travail sécuritaire NB, peut demander un examen d'une décision sur une réclamation ou présenter une plainte par rapport à un service.

**Q**

### Comment puis-je demander un examen d'une décision sur une réclamation?

**R**

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision sur une réclamation, vous pouvez demander un examen du Bureau en :

- remplissant le *Formulaire de résolution de problèmes* et en le faisant parvenir à l'adresse suivante :  
Bureau de résolution de problèmes  
Travail sécuritaire NB  
1, rue Portland  
Case postale 160  
Saint John (N.-B.) E2L 3X9
- communiquant directement avec le Bureau par téléphone (1 800 222-9775, option « 5 ») ou par **courriel**.

**Q**

### Comment puis-je présenter une plainte par rapport à un service que j'ai reçu?

**R**

Si vous jugez avoir été traité injustement, vous pouvez présenter une plainte auprès du Bureau en :

- remplissant le *Formulaire de résolution de problèmes* et en le faisant parvenir à l'adresse suivante :  
Bureau de résolution de problèmes  
Travail sécuritaire NB  
1, rue Portland  
Case postale 160  
Saint John (N.-B.) E2L 3X9
- communiquant directement avec le Bureau par téléphone (1 800 222-9775, option « 5 ») ou par **courriel**.

**Q**

### Le Bureau de résolution de problèmes a-t-il été créé pour empêcher certaines réclamations de se rendre au Tribunal d'appel des accidents au travail?

**R**

Avant tout, le Bureau sert à améliorer les services aux clients. Bien qu'on puisse voir une diminution du nombre d'appels sur des décisions liées aux réclamations, il ne s'agit pas de son objectif principal.

**Q**

### En quoi consiste un examen interne?

**R**

L'examen interne est un processus flexible qui permet un nouvel examen de décisions liées aux réclamations. Dès que le Bureau de résolution de problèmes reçoit votre demande, la demande est confiée à un spécialiste de l'examen interne. Ce dernier communiquera avec vous ou votre représentant pour s'assurer qu'il comprend bien votre désaccord. Le spécialiste de l'examen interne examinera la décision à fond pour assurer qu'elle est conforme à la législation et aux politiques, et qu'il s'agit d'une interprétation fidèle des preuves relativement à la réclamation. Si de nouvelles preuves sont présentées, ces dernières seront retournées à la personne qui a pris la décision initiale (agent d'indemnisation, gestionnaire de cas) puisque cela pourrait changer la décision initiale, ce qui éliminera le besoin d'un examen interne. Le spécialiste de l'examen interne rendra la décision définitive de Travail sécuritaire NB verbalement et par écrit.

**Q****Une audience aura-t-elle lieu dans le cadre du processus d'examen?****R**

Non. Les audiences ne font pas partie des examens internes du Bureau de résolution de problèmes. Cependant, un spécialiste de l'examen interne communiquera avec vous.

**Q****Le Bureau de résolution de problèmes examinera-t-il les nouvelles preuves ou s'agira-t-il de la responsabilité de la personne ayant pris la décision initiale?****R**

Les nouvelles preuves seront envoyées à la personne ayant pris la décision initiale à des fins d'un nouvel examen. Le Bureau ne se penchera pas sur de nouvelles preuves dans le cadre du processus d'examen.

**Q****Le Bureau recueillera-t-il de nouvelles preuves?****R**

Non. Le rôle du spécialiste de l'examen interne est de confirmer ou de vérifier l'information existante. Si de nouvelles preuves importantes sont présentées pendant le processus d'examen, elles seront envoyées à la personne ayant pris la décision initiale (ou la personne chargée de la réclamation à ce moment-là).

**Q****Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec la décision du spécialiste de l'examen interne?****R**

La décision du spécialiste de l'examen interne constitue la décision définitive de Travail sécuritaire NB. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision d'un spécialiste de l'examen interne, vous pouvez présenter un appel auprès du Tribunal d'appel des accidents au travail. Le Tribunal communiquera directement avec vous au sujet de votre appel.

**Q****Une partie des recommandations du Bureau de résolution de problèmes mènera-t-elle à la modification de politiques?****R**

Contrairement au Tribunal d'appel des accidents au travail, le Bureau de résolution de problèmes ne peut pas recommander de modifications aux politiques de Travail sécuritaire NB lorsque les politiques ne sont pas conformes à la *Loi sur les accidents du travail*. Le rôle du Bureau est d'examiner des décisions liées aux réclamations et d'enquêter sur des plaintes par rapport aux services. S'il y a un problème relativement à une politique donnée et l'objet de la *Loi*, le Bureau en avisera la haute direction de Travail sécuritaire NB. Il ne peut pas modifier les politiques directement.

**Q****Un rapport me sera-t-il remis après l'examen?****R**

Lorsqu'une décision aura été prise à la suite d'un examen interne, une lettre de décision vous sera envoyée et une copie sera placée dans votre dossier. Lorsqu'il s'agit d'un examen de services aux clients, un rapport pourrait être produit et envoyé aux parties visées.