



# Rapport trimestriel

## Troisième trimestre de 2015

# DANS CE RAPPORT

## Service



*Aperçu du nouveau Bureau de résolution de problèmes*



## Satisfaction et engagement des employés



*On vous présente le nouveau vice-président aux Ressources humaines et aux Communications*

*Si vous avez des questions ou des suggestions, n'hésitez surtout pas à communiquer avec nous. Nous aimerions avoir de vos nouvelles!*



**Pour nous joindre**

## Plus de détail

*États financiers, fiches de résultats, faits en bref et plus*

# MOT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

## *Des employés engagés, de meilleurs services*

En 2013, le gouvernement provincial a entrepris un examen approfondi de la législation de la province portant sur l'indemnisation des travailleurs. La législation n'avait pas été examinée depuis plus de 20 ans. Travail sécuritaire NB était ravi d'avoir l'occasion de moderniser et d'améliorer le régime pour tous les Néo-Brunswickois.

Nous sommes heureux d'annoncer aujourd'hui la création du Bureau de résolution de problèmes. Le Bureau établira des relations avec les clients et autres dans le cadre du processus qui consiste à recevoir et à signaler des préoccupations, ainsi qu'à mener des enquêtes sur ces dernières. Il agira aussi comme intermédiaire principal entre ces parties. L'initiative est conforme à notre but en matière de service, qui consiste à offrir des services avec soin, compassion, efficacité, rapidité et équité. Dans le présent rapport, le nouveau gestionnaire du Bureau de résolution de problèmes, Tim MacFarlane, expliquera les fonctions du nouveau bureau.

Dans l'esprit de la modernisation et compte tenu de l'évolution sans précédent de la technologie au cours des dernières années, nous avons reconnu le besoin de restructurer nos services des communications et des ressources humaines. L'an dernier, nous avons créé un nouveau poste de vice-président aux Ressources humaines et aux Communications. Le nouveau vice-président, Mario Patenaude, est un cadre supérieur spécialisé en ressources humaines et en communications. Il a joué un rôle important dans l'établissement et l'exécution de projets de transformation et de croissance dans des services semblables au sein de divers organismes.

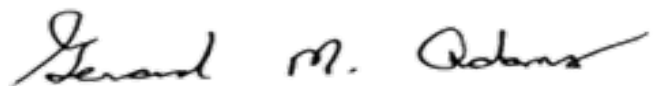


**Gerard M. Adams**  
**Président et chef de la direction**

Il sait par l'expérience qu'un programme intégré de ressources humaines qui repose sur un modèle simple dirigé par une équipe très performante a un effet sur le rendement. Dans le présent rapport, il discutera de ce qu'il compte faire pour moderniser nos services des communications et des ressources humaines, ainsi que de l'effet positif que ces changements auront sur les travailleurs, les employeurs et nos employés.

À Travail sécuritaire NB, nous sommes engagés à créer une expérience positive, à la fois pour nos clients et nos employés. Si vous avez des questions au sujet de nos services ou des suggestions pour les améliorer, n'hésitez surtout pas à communiquer avec nous. Nous aimerions entendre vos idées.

Le président et chef de la direction,



**Gerard M. Adams**



# BUT : SERVICE

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

## ***Le Bureau de résolution de problèmes de Travail sécuritaire NB donnera une voix aux clients***

Services aux clients, impartialité et équité.

Voilà les principes qui orienteront le nouveau Bureau de résolution de problèmes. Le Bureau assurera des pratiques équitables pour les clients de Travail sécuritaire NB, soit les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick.

Le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB, Gerard Adams, explique que le nouveau Bureau aura deux principaux objectifs.

« En plus d'offrir aux travailleurs blessés, aux personnes à leur charge et aux employeurs un deuxième examen d'une décision avec laquelle ils ne sont peut-être pas d'accord, le nouveau Bureau agira comme ombudsman pour les aider à résoudre tout problème à l'égard du service qu'ils reçoivent de Travail sécuritaire NB. Le nouveau processus nous aidera aussi à améliorer la qualité des services offerts à tous nos clients. »

Le Bureau, qui devrait être opérationnel au début de 2016, découle indirectement de l'examen de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs qu'effectue le gouvernement provincial. L'examen a commencé en 2013 et sera effectué en plusieurs phases. Le Tribunal d'appel des accidents au travail est devenu un organisme externe indépendant à la suite de recommandations présentées après la première phase de l'examen.

Selon M. Adams, ce système d'appel a également incité l'organisme à créer un nouveau processus d'examen interne, et nous avons déployé des efforts à cet égard au cours de la dernière année.

### **Cible relative au service**

La satisfaction à l'égard de la prestation des services sera égale ou supérieure à la moyenne pour les dernières années. À la fin de 2014, la satisfaction des travailleurs blessés était de 67,2 % (cible : 69 %) et la satisfaction des employeurs inscrits se chiffrait à 79,8 % (cible : 80,2 %).



**Cliquez ici pour obtenir d'autres données sur le service.**



# BUT : SERVICE

« Puisque le nouveau Bureau fera partie intégrante des processus de gestion des réclamations et des services aux clients de Travail sécuritaire NB, l'une de nos priorités était d'embaucher le bon gestionnaire pour diriger l'équipe. Nous étions très heureux quand Tim MacFarlane a accepté ce nouveau défi. Il a l'expérience nécessaire pour le poste et a toujours fait preuve de beaucoup d'intégrité personnelle. »

M. MacFarlane a expliqué qu'il a toujours aimé aider les gens.

« J'ai toujours aimé servir les gens et je suis très soucieux de prendre la bonne décision. Pour moi, il a toujours été essentiel de respecter les principes fondamentaux de la justice naturelle. Je savais que si la décision était juste, et que le travailleur avait été traité avec le respect et la dignité qu'il méritait, je pourrais dormir la nuit. »

M. MacFarlane a commencé à travailler à Travail sécuritaire NB en 2005 en tant que gestionnaire de cas, soit un rôle qui lui a permis d'aider des centaines de clients à naviguer dans le système. Il occupait auparavant un poste semblable au ministère du Développement social. Il affirme que le poste de gestionnaire au Bureau de résolution de problèmes semblait être une progression naturelle de son plan de carrière.

« J'ai aidé le ministère du Développement social à mettre en œuvre un processus d'examen interne et je connais la valeur qu'un tel processus apporte à la table. J'ai également beaucoup appris pendant mes 13 années en gestion des réclamations. Les gens ont souvent seulement besoin de sentir qu'on les écoute. Quand nous pouvons leur expliquer clairement la raison pour une décision en leur montrant qu'ils nous importent, cela peut faire toute la différence au monde. »

M. MacFarlane a indiqué que puisque plusieurs autres provinces avaient déjà établi un système d'examen interne, Travail sécuritaire NB avait pu étudier un large éventail de modèles et concevoir un système pour répondre aux besoins particuliers de ses clients néo-brunswickois.

Contrairement aux autres provinces, l'examen interne n'est pas une étape obligatoire du processus d'appel au Nouveau-Brunswick. L'une de ses principales fonctions consiste à résoudre les préoccupations liées au service que les clients ont reçu. Le Bureau de résolution de problèmes sera avisé chaque fois qu'un appel sera présenté. Il effectuera ensuite un examen, que le client le demande ou non.

« À ce moment-là, si nous remarquons un problème relativement à la décision initiale, la personne en question en sera avisée. Elle n'aura donc pas à attendre jusqu'à son audience. Cela aidera également à libérer des ressources au Tribunal d'appel. Ce sera une situation gagnante pour tous. »



# BUT : SERVICE

En 2014, les employés de Travail sécuritaire NB ont pris une décision sur plus de 11 000 réclamations. De ce nombre, plus de 93 % ont été acceptées. En plus de la prise de décision initiale, il pourrait y avoir des douzaines, voire des centaines de décisions prises dans le cadre de la gestion des réclamations en ce qui a trait aux prestations et à la réadaptation pendant la durée d'une réclamation. M. MacFarlane a réaffirmé que le Bureau de résolution de problèmes n'est pas un service de réglementation conçu pour attirer l'attention sur les mauvaises décisions ou viser un employé de Travail sécuritaire NB.

« En fait, nos employés font du très bon travail. Leurs clients leur importent, ce qui donne lieu à un nombre peu élevé d'appels. Je crois que le Bureau pourrait devenir un modèle d'encadrement qui favoriserait la collaboration avec les employés afin de renforcer le système en entier. »

Depuis sa nomination au poste de gestionnaire du Bureau de résolution de problèmes, M. MacFarlane s'est affairé à organiser le service, y compris doter les nouveaux postes. Le processus a pris fin en octobre.

« Les employés du Bureau qui serviront les clients ont de l'expérience dans les domaines des politiques, de la prise de décision et de la gestion des réclamations. Ils ont également d'autres compétences qui les aideront dans leur rôle. Je suis persuadé qu'ils ont les valeurs nécessaires pour effectuer le travail, c'est-à-dire un engagement solide envers les services aux clients, ainsi qu'un désir d'aider les gens et de faire ce qui est juste. »



# BUT : SERVICE

Aider les clients et améliorer les services sont une priorité pour le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB. La présidente du conseil, Dorine Pirie, a indiqué que la création du nouveau Bureau reflète l'engagement de Travail sécuritaire NB à assurer des services justes et efficaces pour les travailleurs blessés, les employeurs et les autres intervenants.

« Résoudre des préoccupations et améliorer la satisfaction à l'égard de nos programmes et services sont évidemment une partie importante du mandat du Bureau de résolution de problèmes, et offrir des services bienveillants est l'une des valeurs de base de Travail sécuritaire NB. Le Bureau est calqué sur des bureaux de protection contre les pratiques discriminatoires parmi les meilleurs au pays.

Il représentera un système exhaustif qui permettra non seulement de résoudre des problèmes, mais de vraiment créer des liens avec nos clients », a ajouté M<sup>me</sup> Pirie.

« Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB est engagé à toujours améliorer le régime d'indemnisation des travailleurs qu'il surveille. Nous avons hâte d'appuyer les efforts du Bureau, et nous sommes heureux d'avoir la possibilité d'améliorer le régime pour tous les Néo-Brunswickois. »

**Bureau de résolution de problèmes**



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

Téléphone 506 738-4317  
Sans frais 1 800 222-9775  
Télécopieur 506 642-0720  
[iro.brp@ws-ts.nb.ca](mailto:iro.brp@ws-ts.nb.ca)

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



# BUT : SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

**Nos employés estimeront que leur travail est très utile et fait une différence. Ils seront motivés par la compréhension de la façon dont leur rôle et leur apport individuel sont essentiels pour atteindre notre vision, notre mission, notre mandat, nos valeurs et nos buts.**

## **Séance questions et réponses avec le nouveau vice-président aux Ressources humaines et aux Communications, Mario Patenaude**



**M. Patenaude a été nommé au nouveau poste de vice-président aux Ressources humaines et aux Communications de Travail sécuritaire NB en juin 2015. Nous avons organisé une courte rencontre avec lui pour en savoir plus sur ses projets à l'égard de ces services.**

***Vous êtes le premier à occuper le nouveau poste de vice-président aux Ressources humaines et aux Communications à Travail sécuritaire NB. Quelles sont vos premières impressions?***

Travail sécuritaire NB est un organisme qui existe depuis longtemps. Il est dirigé par des gens compétents, diligents et passionnés. Protéger les Néo-Brunswickois contre les blessures subies au travail et les maladies professionnelles est une mission très honorable, qui existe depuis longtemps. Nous faisons du bon travail. Toutefois, je crois que le contexte économique actuel et les attentes changeantes des intervenants ont un effet sur la façon dont nous sommes perçus. Il y a beaucoup de choses que nous faisons très bien, mais il y a aussi des choses que nous pourrions faire mieux. Nous sommes une société de la Couronne et le seul fournisseur de services de prévention et d'assurance en matière d'accidents du travail dont profitent plus de 90 % de la main-d'œuvre de la province. Il est donc essentiel que nous soyons les meilleurs dans les quatre secteurs fondamentaux de notre entreprise, soit la prévention, l'application de la législation, la réadaptation et bien entendu, l'indemnisation. Nos clients n'ont pas le choix de changer de fournisseur.





# BUT : SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

## *Quelle est votre vision pour le Service des ressources humaines et le Service des communications?*

J'ai toujours reconnu la valeur d'un rôle plutôt stratégique qu'administratif traditionnel pour ces services. Grâce aux nouvelles technologies, les employés consacrent moins de temps aux diverses tâches administratives, ce qui libère des ressources et permet de se concentrer davantage sur des fonctions plus stratégiques. Nos employés ont des compétences spécialisées et des connaissances techniques qui, si elles sont bien utilisées, ajoutent une valeur réelle aux initiatives d'affaires à long terme. Il ne s'agit pas tout simplement de rédiger un communiqué ou d'assurer que les employés sont payés, bien que ces tâches doivent toujours être exécutées sans défaut. Ces employés doivent être reconnus comme des partenaires stratégiques au sein de l'entreprise. Ils collaborent avec des dirigeants et leur équipe pour déterminer la meilleure façon d'intégrer les initiatives en matière de ressources humaines et de communication au plan stratégique global de Travail sécuritaire NB. Au lieu de faire appel à ces employés à la fin d'un projet pour effectuer des tâches ponctuelles avec des délais serrés, j'aimerais voir un partenariat plus consultatif pour que tous contribuent au projet dès le début.

## *Selon vous, quels sont les principaux défis que devront relever vos équipes?*

Chaque fois qu'une équipe de soutien à l'entreprise passe d'un rôle ponctuel à un rôle stratégique, les défis sont plus ou moins les mêmes. Le premier défi, c'est d'adopter la bonne technologie et d'optimiser les processus pour appuyer le plan. Nous sommes à la dernière étape de la mise en œuvre d'un nouveau système d'information en matière de ressources humaines. Il devrait être en place d'ici février. Le deuxième défi consiste à déterminer les besoins en matière de formation et de perfectionnement de chaque membre relativement aux nouvelles attentes par rapport à leur rôle respectif. Un autre défi sera l'adoption d'un nouveau modèle de prestation de services afin de créer des partenaires d'affaires, qui seront les généralistes ou les « responsables de projet » chargés d'appuyer des fonctions ou des équipes précises au sein de l'organisme. En dernier lieu, pour réussir, il sera essentiel de collaborer avec mes collègues et leur équipe sur d'importantes questions et initiatives qui touchent les ressources humaines et les communications. En fin de compte, ces mesures nous permettront d'élaborer et de mettre en œuvre de bonnes stratégies de communication et de ressources humaines qui appuieront la vision de Travail sécuritaire NB.

### **Cible relative à la satisfaction et à l'engagement**

**des employés** Les niveaux de satisfaction et d'engagement des employés seront équivalents ou supérieurs à la moyenne pour les cinq dernières années. À la fin de 2014, le niveau de satisfaction s'élevait à 91 % (cible : 90 %) et le niveau d'engagement, à 94 % (cible : 93 %).



Cliquez ici pour obtenir plus de données sur la satisfaction et l'engagement des employés.



# BUT : SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

## ***Quelles sont vos plus grandes priorités pour la prochaine année?***

Une initiative importante qui ajoutera beaucoup de valeur à Travail sécuritaire NB est le nouveau questionnaire sur l'engagement des employés. Avant l'adoption du questionnaire, les employés avaient rempli le même questionnaire pendant plus de dix ans. Les rapports qu'il produisait étaient simplistes selon les normes d'aujourd'hui. Ils ne nous permettaient que de comparer nos nouveaux résultats à nos résultats antérieurs, et il était difficile de voir de façon objective les aspects que nous pouvions améliorer. En fin de compte, ils ne démontraient qu'une très petite variation sur une longue période. Le nouveau questionnaire nous permettra de comparer nos résultats à ceux d'autres organismes. Ces points de référence sont essentiels pour élaborer des plans afin d'améliorer nos services de façon continue. Les résultats serviront de fondement pour notre plan d'action, et j'ai hâte de voir ce que nous tirerons de cette activité. Comme je l'ai mentionné, nous voulons comparer nos résultats à ceux des organismes dont les employés et les clients sont les plus engagés au monde.

## ***Qu'est-ce qui aide à favoriser un environnement où les employés sont très engagés?***

Travail sécuritaire NB reconnaît qu'il s'agit plus que de simples mots à la mode. La satisfaction des employés mesure le degré de contentement des employés à l'égard de leur emploi et de leur milieu de travail. Cependant, l'engagement va encore plus loin. C'est la passion que les employés ressentent envers leur travail, leur engagement envers l'organisme, et leur empressement à agir au-delà des attentes. Bien que le salaire, les avantages sociaux et la sécurité d'emploi soient des facteurs importants pour attirer et maintenir des employés, l'un des

## **Faites connaissance avec Mario Patenaude**

- Il a fait d'importantes contributions à des entreprises et à des organismes canadiens bien connus, comme Postes Canada, High Liner Foods, Pfizer, Bell Mobilité, Irving, Spar Aérospatiale Limitée et les Forces canadiennes.
- Il est président de la société d'experts-conseils Integral HR Management Consulting, dont le siège social est à Halifax.
- Il est diplômé du programme de perfectionnement de la haute direction de la Harvard Business School (2000).
- Il est l'auteur d'un ouvrage intitulé *Performance Equation: The Rocket Science (Not!) Behind How Great People, Teams and Organizations Work* (2013).

éléments les plus importants pour motiver l'engagement est le leadership. Les bons chefs de file peuvent non seulement faire croître une entreprise et atteindre des buts. Ils reconnaissent que la meilleure façon d'y arriver, c'est en habilitant les employés. Ils leur donnent les outils et la formation dont ils ont besoin pour réussir, et assurent un milieu de travail qui favorise le bien-être physique et mental ainsi que l'équilibre travail-vie personnelle. De plus, ils font participer les employés aux décisions qui les touchent. Quand vous démontrez votre engagement envers vos employés, ils rendent la pareille.



# BUT : SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

***Vous semblez certainement être occupé à votre nouveau poste. Parlons davantage de vous. Quels sont vos passe-temps? Que faites-vous pour vous détendre? Aimez-vous le Nouveau-Brunswick?***

J'habite au centre-ville de Saint John avec mon épouse, Trinda, et nous aimons beaucoup la ville. L'été, nous aimons faire de la randonnée à pied, jouer au golf et faire du bateau. Nous marchons tous les deux au travail presque chaque jour. Nous avons également des raquettes au cas où nous aurions un autre hiver comme l'an dernier.

Je tiens à signaler aux Néo-Brunswickois que mon nouveau rôle à Travail sécuritaire NB est celui que j'ai le plus désiré de toute ma carrière. Je suis passionné non seulement par le rendement organisationnel, mais aussi par la santé, la sécurité et le mieux-être. Je crois que notre mandat est très important. Travail sécuritaire NB fait partie du tissu social et commercial du Nouveau-Brunswick. Je prévois que mon emploi à Travail sécuritaire NB sera mon dernier avant la retraite, et j'ai bien l'intention de faire les choses en grand. Ceci dit, pour mes équipes, mes collègues et moi, il n'est pas question de ne pas réussir.



# PLUS DE DÉTAILS



Faits en bref



Pour nous joindre



États financiers



Gouvernance de qualité



Équilibre



Sécurité



Retour au travail



Service



Satisfaction et engagement  
des employés



Rapport trimestriel de  
Travail sécuritaire NB –  
Premier trimestre



Rapport trimestriel de  
Travail sécuritaire NB –  
Deuxième trimestre

Historique des taux de cotisation



Plan stratégique et  
évaluation des risques  
2015-2020



Rapport annuel 2014 de  
Travail sécuritaire NB

