

CSSIAT

Enquête sur la satisfaction de la clientèle
2007

Préparée par Recherche Bristol Omnifacts
Février 2008



Table des matières

A. Sommaire de gestion.....	3
1.0 Le service	3
1.1 L'indice de satisfaction	4
1.2 L'indice de sensibilisation	5
1.3 La satisfaction à l'égard des personnes-ressources de la CSSIAT	6
1.4 La qualité des renseignements	7
1.5 La satisfaction à l'égard des responsables de cas	7
1.6 Le délai avant de recevoir les premières prestations	9
2.0 La sécurité	9
3.0 La reprise du travail	12
4.0 L'efficacité.....	14
B. Indices et tendances de satisfaction des clients	18
1.0 L'indice de satisfaction des clients.....	18
1.1 La méthodologie	18
1.2 Résultats	18
2.0 Compréhension de la satisfaction.....	21
3.0 L'indice de gestion des réclamations	22
3.1 Résultats	23
4.0 L'indice de sensibilisation	24
4.1 Méthodologie	24
4.2 Résultats	24
5.0 Les tendances.....	27
5.1 La connaissance générale des programmes et services de la CSSIAT	27
5.2 Très grande satisfaction à l'égard des personnes-ressources de la CSSIAT ..	28
5.3 Les renseignements sur les programmes et les services de la CSSIAT	28
5.4 La qualité des renseignements fournis par la CSSIAT	29
5.5 La CSSIAT en ligne.....	29
5.6 Les politiques et les procédures en matière de santé et de sécurité au travail	30
5.7 La satisfaction à l'égard des prestations et des taux de cotisation.....	31
5.8 La reprise du travail	32
5.9 L'appel aux décisions de la CSSIAT	32



A. Sommaire de gestion

L'enquête sur la satisfaction de la clientèle de la CSSIAT est réalisée pour une neuvième année consécutive. Cette recherche comprend l'enquête annuelle réalisée auprès des travailleurs blessés, des employeurs inscrits, des employeurs non inscrits et des travailleurs de la population en générale. Elle porte également sur les entrevues réalisées auprès de groupes d'intervenants de la CSSIAT représentant les travailleurs blessés, les employeurs et les industries et secteurs d'activité. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la taille de l'échantillon et de la marge d'erreur comprise dans chacune des enquêtes.

Enquête sur la satisfaction de la clientèle 2007

	Travailleurs blessés	Travailleurs de la population en général	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits	Intervenants
Taille de l'échantillon	800	380	267	200	43
Marge d'erreur (+ ou - %, 19 fois sur 20)	3,5 %	6,0 %	6,9 %	5,0 %	N/D

Dans le but de donner un meilleur aperçu du rendement de la CSSIAT par rapport à ces objectifs stratégiques, le sommaire de gestion présente les principaux résultats en fonction de quatre de ces objectifs, y compris :

- Le service – Nous offrirons des services prompts, efficaces, justes, équitables et bienveillants à chacun de nos clients.
- La sécurité – Nos mesures concrètes en vue d'atteindre notre objectif en matière de sécurité donneront lieu à une diminution considérable du nombre d'accidents dans les industries et entreprises où sont concentrées nos ressources.
- La reprise du travail – Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé reprenne ou qu'il soit prêt à reprendre le travail.
- L'efficacité – Nous garderons les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possible aux clients.

1.0 Le service

Le service représente la façon dont la CSSIAT fournit ses services. L'objectif vise à améliorer la satisfaction, l'accès et l'expérience en matière de services.

- Résultats de sondage positifs
 - Les travailleurs blessés ont répondu dans une proportion de 83 % que la qualité générale du service offert par la CSSIAT a atteint ou dépassé leurs attentes,



représentant une augmentation par rapport à l'an dernier (78 %), ce qui indique que la CSSIAT a réussi à mieux répondre aux attentes des travailleurs blessés en 2007.

- Le groupe des employeurs inscrits et des travailleurs blessés étaient très satisfaits du rendement de la CSSIAT. La qualité générale du service offert par la CSSIAT a dépassé les attentes des travailleurs blessés (83 %) et des employeurs inscrits (84 %).
 - Le degré de satisfaction était très élevé par rapport aux contacts effectués auprès de la CSSIAT ainsi que de la qualité de l'information reçue. La satisfaction à l'égard des responsables de cas était également très élevée auprès des travailleurs blessés, dans une proportion de 84 %.
 - Les travailleurs blessés étaient également très satisfaits du délai avant de recevoir leurs prestations en 2007.
- **Recommandations**
 - Le niveau de sensibilisation à l'égard des programmes et des services spécifiques était généralement bon dans une proportion de 74 %. Il y a toutefois place à l'amélioration au sein de tous les groupes relativement aux programmes et services spécifiques tels que les services de prévention des accidents (seulement 57 % des travailleurs blessés étaient sensibilisés à cet effet).
 - Le niveau de sensibilisation à l'égard de la CSSIAT en général était bien moins élevé à 45 %, indiquant que les travailleurs n'attribuent peut-être pas directement à la CSSIAT les programmes et services dont ils peuvent bénéficier.
 - Une plus grande diffusion de l'information pourrait aider à augmenter le niveau de sensibilisation à l'égard de la CSSIAT et des programmes et services qu'elle offre.

1.1 L'indice de satisfaction

Le degré de satisfaction élevé envers la CSSIAT, exprimé par l'indice de satisfaction des clients¹, était stable et élevé chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits. Le résultat a très peu varié depuis 2000.

Indice de satisfaction des clients

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	80 %	83 %	80 %	81 %	86 %	82 %	80 %	83 %
Employeurs inscrits	85 %	85 %	85 %	86 %	86 %	83 %	84 %	84 %

De façon générale, les employeurs inscrits et les travailleurs blessés étaient très satisfaits du rendement de la CSSIAT. La qualité générale du service offert par la CSSIAT a atteint ou dépassé

¹ L'indice de satisfaction des clients est calculé en fonction du degré moyen de satisfaction par rapport à un certain nombre d'attributs. Voir la section B, 1.1 pour obtenir les renseignements complets sur la méthodologie utilisée dans le cadre de l'indice de satisfaction des clients.



les attentes des travailleurs blessés (83 %) et des employeurs inscrits (84 %). Un degré de satisfaction plus élevé a été enregistré auprès des employeurs inscrits par rapport aux travailleurs blessés. Dans une plus faible proportion, les réponses cadraient dans les catégories *pas du tout satisfait* et *satisfaction plus faible que la moyenne*. (Voir la section des indices et des tendances pour connaître tous les détails sur l'indice de satisfaction.)

Les attributs associés au service qui motivent la satisfaction des travailleurs blessés comprennent « la disposition à écouter », « la compréhension des besoins », « le traitement des réclamations en temps utile » et « le traitement équitable des réclamations ». Chez les employeurs inscrits, l'attribut « informer et tenir le client au courant » était le plus important par rapport à la satisfaction générale.

(Les facteurs de satisfaction à l'égard des responsables de cas sont présentés dans la section 1.5)

1.2 L'indice de sensibilisation

En moyenne, le niveau de sensibilisation par rapport à la CSSIAT et à ses programmes et services chez tous les groupes de clients, exprimé par l'indice de sensibilisation s'établit dans une bonne proportion de 74 % et reste stable depuis 2003.

Le niveau de sensibilisation le plus élevé a été observé auprès des employeurs inscrits tandis que le niveau le plus bas en 2007, a été établi auprès des employeurs non inscrits. De plus, le niveau de sensibilisation auprès des employeurs non inscrits a subi une baisse comparativement au niveau enregistré en 2006 pour se situer aux niveaux observés en 2005. Par contre, le niveau de sensibilisation est demeuré stable en 2007 pour les travailleurs blessés, les travailleurs de la population en général et les employeurs inscrits comme cela a été le cas au cours des dernières années.

Indice de sensibilisation	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	68 %	66 %	65 %	70 %	72 %	72 %	71 %	72 %
Travailleurs de la population en général	61 %	65 %	72 %	75 %	75 %	71 %	69 %	72 %
Employeurs inscrits	78 %	78 %	80 %	81 %	87 %	84 %	82 %	83 %
Employeurs non inscrits	62 %	61 %	71 %	77 %	74 %	69 %	77 %	68 %
Moyenne pour tous les groupes de clients	67 %	68 %	72 %	76 %	77 %	74 %	75 %	74 %

- Le niveau de sensibilisation par rapport à certains programmes et services est relativement élevé. Le niveau le plus élevé est enregistré pour l'indemnité pour les pertes de gains dans une proportion de 87 % auprès des travailleurs blessés, de 80 % auprès des travailleurs de la population en général, de 94 % auprès des employeurs inscrits et de 75 % auprès des employeurs non inscrits.



- Le niveau de sensibilisation par rapport à d'autres programmes et services est considérablement moins élevé. Seulement 57 % des travailleurs blessés étaient sensibilisés aux services de prévention des accidents de la CSSIAT.
- En général, le niveau de sensibilisation par rapport à la CSSIAT est beaucoup moins élevé (approximativement 45 % pour les travailleurs de la population en général et pour les travailleurs blessés). Cela peut indiquer que les travailleurs sont conscients de l'existence de services comme les indemnités pour les pertes de gains, mais qu'ils n'associent pas nécessairement ce service à la CSSIAT ou que la CSSIAT n'est pas très bien reconnue.

Une analyse statistique complexe indiquait en 2006 que la satisfaction des travailleurs blessés à l'égard de la CSSIAT était manifestement liée au niveau de sensibilisation avant la blessure. Il faut interpréter ces données avec prudence puisqu'elles se fondent sur le souvenir des travailleurs blessés par rapport à leur niveau de sensibilisation avant la blessure ou l'accident. La corrélation entre la sensibilisation et la satisfaction peut s'expliquer par le fait que les travailleurs blessés qui connaissent les services offerts par la CSSIAT sont plus portés à y faire appel et que par conséquent, ils auront plus de chance d'obtenir les services dont ils ont besoin. Une recherche plus approfondie pourrait être réalisée sur le lien existant entre la sensibilisation et la satisfaction.

Lorsque l'on a demandé d'identifier les aspects du service qu'ils considéraient comme les plus importants, les aspects suivants ont été mentionnés le plus souvent par le groupe des travailleurs blessés : ils sont tous importants (16 %), traitement des réclamations en temps utile (12 %), faire preuve d'empathie et disposition à écouter (12 %) et offrir aux travailleurs blessés un montant de prestations adéquat (12 %).

1.3 La satisfaction à l'égard des personnes-ressources de la CSSIAT

La satisfaction des clients qui ont parlé à des représentants de la CSSIAT a continué à augmenter en 2007 et a atteint des degrés très élevés. Un degré de satisfaction très élevé a été observé chez les travailleurs blessés qui ont parlé à un représentant de la CSSIAT, par exemple :

- Quatre-vingt-quinze pour cent étaient satisfaits du service courtois et poli;
- Quatre-vingt-onze pour cent étaient satisfaits du temps que la personne leur a consacré; et
- Quatre-vingt-neuf pour cent étaient satisfaits des réponses fournies à leurs questions.

Seulement la moitié des employeurs inscrits ont indiqué avoir communiqué avec la Commission, et ils ont été extrêmement satisfaits du service.

Un degré de satisfaction très élevé a également été observé auprès des intervenants qui ont parlé à un représentant de la CSSIAT. Tous les répondants étaient satisfaits du temps qu'on leur a consacré ainsi que de la courtoisie et la politesse de la personne-ressource de la CSSIAT. Les



trois quarts des répondants étaient satisfaits de la manière avec laquelle on avait répondu à leurs questions.

1.4 La qualité des renseignements

La satisfaction par rapport à la qualité des renseignements fournis par la CSSIAT était très élevée auprès des travailleurs blessés et des employeurs inscrits. La proportion des travailleurs blessés qui étaient satisfaits a augmenté d'environ 10 % entre 2000 et 2007, alors que presque tous les travailleurs blessés (94 %) étaient satisfaits des renseignements fournis.

Qualité des renseignements fournis par la CSSIAT...
(% des répondants qui étaient satisfaits des renseignements obtenus)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Complets et précis								
Travailleurs blessés	85 %	92 %	87 %	94 %	93 %	93 %	90 %	94 %
Employeurs inscrits	93 %	91 %	90 %	87 %	93 %	93 %	93 %	90 %
Facile à comprendre								
Travailleurs blessés	84 %	92 %	88 %	94 %	93 %	93 %	94 %	94 %
Employeurs inscrits	92 %	93 %	91 %	89 %	95 %	91 %	94 %	92 %
En temps opportun et faciles à comprendre								
Travailleurs blessés	81 %	84 %	87 %	93 %	94 %	92 %	91 %	94 %
Employeurs inscrits	95 %	92 %	91 %	86 %	93 %	91 %	88 %	90 %

1.5 La satisfaction à l'égard des responsables de cas

Les degrés de satisfaction des travailleurs blessés à l'égard des responsables de cas exprimé par l'indice de gestion des réclamations ont légèrement augmenté pour atteindre 84 % en 2007, à la suite d'une baisse en 2005 (81 %) et en 2006 (80 %). Par ailleurs, l'indice de gestion des réclamations² est demeuré au même niveau ou un peu au-dessus de 80 % au cours des quatre dernières années, marquant ainsi un degré de satisfaction générale élevé à l'égard des responsables de cas auprès des travailleurs blessés.

Indice de gestion des réclamations	
Travailleurs blessés – 2007	84 %
Travailleurs blessés – 2006	80 %
Travailleurs blessés – 2005	81 %
Travailleurs blessés – 2004	85 %

² L'indice de gestion des réclamations a été mis sur pied afin de mieux comprendre la satisfaction des travailleurs blessés à l'égard des services de gestion des réclamations. L'indice de gestion des réclamations est une moyenne du sentiment des blessés par rapport aux énoncés relatifs à la gestion des réclamations pour les attributs de service. Il est possible d'obtenir tous les détails en consultant la section B 3.0 sur l'indice de gestion des réclamations.



Conformément aux résultats observés en 2006, la simple présence d'un responsable de cas n'avait pas de répercussions sur le degré de satisfaction générale. Il faut remarquer que dans le cas des travailleurs blessés à qui l'on a assigné un responsable de cas et qui ont eu des rapports positifs, il y avait une forte corrélation entre le degré de satisfaction à l'égard du responsable de cas et la satisfaction générale à l'égard de la CSSIAT.

Une analyse plus poussée indique que le facteur de satisfaction « mon responsable de cas me traite avec respect » a reçu le plus d'appui. Les autres facteurs clés étaient « mon responsable de cas s'occupe de mes besoins » et « mon responsable de cas me tient au courant ». Une amélioration continue du rendement des responsables de cas par rapport à ces facteurs clés pourraient aider à augmenter le degré de satisfaction en raison de la forte corrélation avec la satisfaction générale des travailleurs blessés envers la CSSIAT. De plus, la satisfaction par rapport à ces facteurs clés était considérablement moins élevée auprès des travailleurs blessés en invalidité à long terme ou qui retirent une pension ou une rente. En se concentrant sur ce groupe en particulier, la Commission pourrait être en mesure de continuer à améliorer la satisfaction générale.

En 2007, la proportion des travailleurs blessés qui s'accordaient pour dire qu'ils avaient une opinion favorable des attributs de service de leur responsable de cas était plus élevée par rapport à tous les attributs de service comparativement aux quatre dernières années. Les augmentations pour les facteurs clés sont indiquées ci-dessous.

	2006	2007	Écart
Mon responsable de cas s'occupe de mes besoins	73 %	80 %	+ 7 %
Mon responsable de cas me tient au courant	68 %	76 %	+ 8 %
Mon responsable de cas me traite avec respect	84 %	89 %	+ 5 %

Les travailleurs blessés en invalidité de longue durée ou qui retirent une rente ou une pension étaient remarquablement moins satisfaits par rapport à tous les attributs de service³ comparativement à d'autres travailleurs blessés. Néanmoins, 70 % ou plus de ce groupe étaient satisfaits de la plupart des attributs de service.

Le quart des employeurs inscrits (25%) ont indiqué qu'au moins un de leurs employés s'est blessé au travail au cours de la dernière année. Les blessures ont entraîné une interruption de travail des employés de soixante six pour cent des employeurs et dans 80 % des cas, l'interruption de travail se prolongeait au-delà de trois jours. La majorité des employeurs inscrits étaient satisfaits de la façon dont la CSSIAT a géré la réclamation de leurs travailleurs blessés. Les employeurs inscrits étaient particulièrement satisfaits de la rapidité avec laquelle on avait présenté les renseignements sur l'état de la réclamation (90 %), de l'impartialité dont fait preuve la CSSIAT dans le traitement de la réclamation (86 %) et du nombre de communications avec la CSSIAT (83 %). Le degré de

³ Il est possible d'obtenir la liste des attributs de service de gestion des réclamations en consultant la section B 3.0.



satisfaction enregistré auprès des employeurs inscrits était plus faible au niveau de l'aide offerte en vue d'adapter le milieu de travail en fonction des besoins du travailleur blessé (62 %).

1.6 Le délai avant de recevoir les premières prestations

Les travailleurs blessés comptent souvent sur le paiement en temps utile de leurs prestations afin de subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles jusqu'à ce qu'ils soient en mesure de reprendre le travail. La CSSIAT fait des efforts pour payer les prestations aux travailleurs blessés aussi rapidement que possible, sans compromettre l'intégrité du processus de prise de décision sur les réclamations.

Lorsqu'on leur a demandé, huit travailleurs blessés sur dix ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du délai avant de recevoir leurs premières prestations.

Satisfaction du délai avant de recevoir les premières prestations
(Les répondants qui sont entièrement ou plutôt satisfaits)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	70 %	71 %	71 %	78 %	78 %	83 %	80 %	83 %

2.0 La sécurité

La sécurité vise à établir une culture de sécurité dans les lieux de travail au Nouveau-Brunswick. À cet effet, les travailleurs et les employeurs doivent comprendre leurs obligations en vertu de la loi, être formés sur la façon de travailler de façon sécuritaire, avoir accès à des services de prévention les aidant à travailler de façon sécuritaire et déclarer les accidents afin que les autres puissent en tirer une leçon.

- Résultats de sondage positifs
 - La majorité des travailleurs et des employeurs considèrent que les programmes et les services de la CSSIAT font la promotion de la prévention des accidents de travail.
 - Il était plus probable que les travailleurs blessés déclarent immédiatement un accident à leur superviseur et obtiennent des soins médicaux en 2007 comparativement aux années précédentes.
- Recommandations
 - Le niveau de sensibilisation à l'égard des services de prévention des accidents de la CSSIAT se situe à 60 % ou au-dessous pour tous les groupes, à l'exception des employés inscrits (88 %), suggérant que la CSSIAT aurait la possibilité d'informer les travailleurs et les employeurs non inscrits par rapport aux services de prévention des accidents.
 - La CSSIAT doit promouvoir l'importance de prévoir la situation en cas d'épidémie, puisque présentement, très peu d'endroits sont prêts si cela arrivait. Il est



important de mettre en place de tels processus pour assurer la sécurité des employés au maximum.

Une très grande proportion d'employeurs inscrits, d'employeurs non inscrits, de travailleurs blessés et de travailleurs de la population en général sont d'accord pour dire que les programmes et les services de la CSSIAT favorisent la prévention des accidents de travail.

Dites-moi si vous êtes fortement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord avec les énoncés suivants :

Résumé des résultats : La proportion (en %) indique les répondants qui sont « fortement en accord ou plutôt en accord »

	2007			
	Travailleurs blessés	Travailleurs de la population en général	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits
Total (n)	800	380	267	200
Les programmes et services de la CSSIAT favorisent la prévention des accidents de travail	85 %	92 %	92 %	83 %

En 2007, les employeurs non inscrits connaissaient moins bien les services de prévention des accidents offerts par la CSSIAT qu'en 2006. Parmi les employeurs inscrits, l'indice de sensibilisation est demeuré très élevée depuis les trois dernières années.

<i>La CSSIAT fournit des services de prévention des accidents</i>								
Résumé des résultats : La proportion (en %) indique les répondants qui sont « tout à fait au courant ou plus ou moins au courant »								
	Moyenne sur cinq ans (2003-2007)	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	55 %	50 %	43 %	53 %	54 %	55 %	54 %	57 %
Travailleurs de la population en général	60 %	50 %	59 %	64 %	60 %	61 %	55 %	61 %
Employeurs inscrits	85 %	74 %	78 %	77 %	85 %	86 %	88 %	88 %
Employeurs non inscrits	65 %	51 %	61 %	69 %	63 %	63 %	73 %	57 %

Soixante trois pour cent des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils refuseraient de travailler s'ils considéraient que le lieu de travail ou que le travail n'était pas sécuritaire. Pour le même groupe, 61 % le signaleraient à leur superviseur ou à leur employeur et seulement 4 % le signaleraient au représentant du syndicat, au comité sur la santé et la sécurité ou directement à la CSSIAT. Un travailleur blessé sur dix essaierait de changer la méthode de travail pour la rendre plus sécuritaire tandis que 4 % ont indiqué qu'ils continueraient à effectuer le travail de la même façon.

En 2007, il était plus probable que les travailleurs blessés prennent les mesures appropriées si un accident survenait au travail. Si un accident se produisait pendant qu'ils sont au travail, 89 % des travailleurs blessés le signaleraient tout de suite à leur superviseur. Ce résultat représente une



augmentation remarquable comparativement à 2006 et 2005. De plus, près du tiers des travailleurs blessés indiquent qu'ils rempliraient un rapport sur l'accident (formulaire 67), ce qui représente une augmentation significative depuis l'enquête de 2006. Ces résultats dénotent un changement au niveau des attitudes et des tendances relatives aux accidents au travail.

Si un accident survenait pendant que vous êtes au travail, que feriez-vous?

Travailleurs blessés	2005	2006	2007
Total (n)	808	801	800
Le signalerait tout de suite à un superviseur, à un directeur ou à l'employeur	74 %	63 %	89 %
Obtiendrait des soins médicaux, se rendrait à l'hôpital ou consulterait un professionnel de la santé	43 %	40 %	56 %
Remplirait un rapport sur l'accident ou un formulaire 67	19 %	11 %	30 %
Note : Les pourcentages peuvent dépasser 100 % en raison des réponses multiples possibles			

On observe une légère différence au niveau de la fréquence de la formation sur la santé et la sécurité au travail en 2007. Les résultats sont un peu plus élevés chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits, mais il y a eu une légère baisse auprès des travailleurs de la population en général et des employeurs non inscrits (dans les deux cas, les niveaux étaient supérieurs ceux enregistrés en 2005). En 2007, 85 % des employeurs inscrits ont fourni de la formation sur la sécurité.

Est-ce que les travailleurs reçoivent de la formation sur la façon d'effectuer leur travail de façon sécuritaire dans votre milieu de travail?

Résumé des résultats : La proportion (en %) des répondants ayant répondu « oui »

	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	61 %	71 %	74 %
Travailleurs de la population en général	65 %	75 %	69 %
Employeurs inscrits	83 %	82 %	85 %
Employeurs non inscrits	49 %	72 %	66 %

Tous les intervenants ont indiqué qu'il était important ou extrêmement important de former les travailleurs sur la façon d'effectuer le travail de façon sécuritaire, sur la façon de faire fonctionner les machines et l'équipement de façon sécuritaire et sur les responsabilités en matière de santé et de sécurité. Tous les groupes d'intervenants étaient d'accord que les travailleurs ont le droit de refuser de faire un travail dangereux, que les employeurs doivent informer les travailleurs des dangers auxquels ils peuvent être exposés sur le lieu de travail, qu'ils doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les travailleurs et fournir des renseignements sur la santé et la sécurité à leurs travailleurs. L'énoncé qui a enregistré la proportion de désaccord la plus élevée



auprès des groupes d'intervenants portait sur le fait qu'il est possible de prévenir tous les accidents au travail : le quart de tous les groupes d'intervenants étaient en désaccord avec cet énoncé.

Cette année, le sondage comportait de nouvelles questions afin de déterminer dans quelle mesure les travailleurs et les employeurs sont prêts en cas d'épidémie. Les résultats de ce sondage indiquent qu'il y a très peu d'endroits où l'on a prévu un plan dans l'éventualité d'une épidémie. Il est intéressant de noter que comparativement aux employeurs inscrits et non inscrits, une proportion bien plus élevée de travailleurs blessés et de travailleurs de la population en général estimaient qu'un plan était en vigueur au travail.

Y a-t-il un plan en vigueur à votre lieu de travail afin de minimiser la propagation de la maladie en cas d'épidémie?

	Travailleurs blessés	Travailleurs de la population en général	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits
Y a-t-il un plan en vigueur à votre lieu de travail afin de minimiser la propagation de la maladie en cas d'épidémie?	31 %	36 %	20 %	22 %

3.0 La reprise du travail

La reprise du travail porte sur le travail effectué auprès des travailleurs blessés et de l'employeur afin d'aider les travailleurs blessés à continuer de travailler lorsque cela peut aider au rétablissement du travailleur et pour préparer les travailleurs blessés à reprendre un travail convenable dès que possible.

- Résultats de sondage positifs
 - Plus de travailleurs ont repris le travail en 2007 comparativement aux années antérieures.
 - La majorité des employeurs inscrits et non inscrits estiment que la CSSAIT les a aidé à faire face à leurs obligations prescrites par la loi pour la reprise du travail.
- Recommandations
 - Il y a de la place à l'amélioration en ce qui a trait aux niveaux de sensibilisation par rapport aux services pour la reprise du travail de la CSSAIT. Moins de 70 % des travailleurs blessés, des travailleurs de la population en général et des entreprises non inscrites étaient au courant que ce service existait.

En 2007, près de huit travailleurs blessés sur dix (79 %) sont retournés au travail après une blessure, soit une augmentation par rapport à 2006 (73 %) et une augmentation appréciable en



comparant les résultats de 2004 (69 %). En plus de taux élevé de reprise du travail, il était plus probable que les travailleurs retournent au travail à plein temps et moins probable que l'on mette fin à leur emploi à la suite d'une blessure (une baisse de 14 % en 2004 à 10 % en 2007). La proportion de travailleurs blessés qui sont d'accord que la CSSIAT les a aidé à reprendre le travail est demeurée la même en 2007 (79 %), mais était inférieure au plus haut résultat enregistré en 2004 (86 %).

La reprise du travail – Travailleurs blessés								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
La proportion des travailleurs qui ont repris le travail après leur plus récente blessure	79 %	72 %	82 %	80 %	69 %	75 %	73 %	79 %
La proportion qui est d'accord que la CSSIAT les a aidé dans leurs démarches pour reprendre le travail auprès de l'employeur pour lequel ils travaillaient	65 %	76 %	80 %	78 %	86 %	82 %	79 %	79 %

Le niveau de sensibilisation chez les travailleurs blessés et les employeurs inscrits n'a pas changé en 2007 et est demeuré constant au cours des trois dernières années. On a observé un changement appréciable du niveau de sensibilisation des employeurs non inscrits qui a considérablement baissé en 2007 après avoir enregistré le résultat le plus élevé en 2006. Malgré cette augmentation, le niveau de sensibilisation est toutefois resté supérieur aux niveaux enregistrés en 2005.

La CSSIAT fournit des services de reprise du travail							
	Moyenne sur cinq ans	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	61 %	46 %	55 %	62 %	64 %	63 %	62 %
Travailleurs de la population en général	62 %	63 %	62 %	62 %	62 %	56 %	66 %
Employeurs inscrits	84 %	78 %	79 %	84 %	87 %	85 %	84 %
Employeurs non inscrits	67 %	60 %	68 %	66 %	58 %	79 %	64 %

Les employeurs inscrits et les travailleurs blessés ont indiqué que les programmes et services offerts par la CSSIAT permettaient aux travailleurs blessés de reprendre le travail dans une proportion très élevée de 94 % et de 92 %, respectivement. Depuis 2005, ces résultats se situent au-dessus de 90 %.

**Les programmes et les services offerts par la CSSIAT permettent aux
travailleurs blessés de reprendre le travail.**
(Proportion (en %) qui est d'accord – À l'exception de ceux qui ont répondu



qu'ils ne savaient pas ou qui ont refusé de répondre)

	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	94 %	87 %	95 %	91 %	92 %
Employeurs inscrits	90 %	85 %	94 %	96 %	94 %

Comme l'indique le tableau suivant, la proportion des travailleurs blessés qui indiquent eux-mêmes être retournés au travail après une blessure a augmenté pour se situer à 79 % en 2007, après avoir enregistré une baisse en s'établissant à 73 % en 2006. Pendant la même période, la proportion des travailleurs blessés qui sont d'accord que la CSSIAT les a aidés à reprendre le travail a diminué, de 86 % en 2004 à 79 % en 2007.

La reprise du travail – Travailleurs blessés								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
La proportion des travailleurs qui ont repris le travail après leur plus récente blessure	79 %	72 %	82 %	80 %	69 %	75 %	73 %	79 %
La proportion des travailleurs qui sont d'accord que la CSSIAT les a aidés dans leurs démarches pour reprendre le travail auprès de l'employeur pour lequel ils travaillaient	65 %	76 %	80 %	78 %	86 %	82 %	79 %	79 %

L'analyse des données a démontré que la perception de l'aide que peut apporter la CSSIAT pour la reprise du travail était étroitement liée au degré de satisfaction générale.

On a demandé aux employeurs si les programmes et services offerts par la CSSIAT étaient efficaces pour leur permettre de faire face à leurs obligations prescrites par la loi en ce qui a trait à la reprise du travail. Près de neuf employeurs inscrits sur dix considèrent que les programmes et les services offerts par la CSSIAT étaient quelque peu ou très efficaces pour leur permettre de faire face à leurs obligations tandis que cette proportion a été enregistrée auprès d'environ sept employeurs non inscrits sur dix.

L'efficacité de la CSSIAT pour permettre aux employeurs inscrits de faire face à leurs obligations prescrites par la loi

(La proportion qui a indiqué qu'elle était très ou plutôt efficace)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Employeurs inscrits	86 %	81 %	-	77 %	80 %	89 %	85 %	86 %
Employeurs non inscrits	68 %	67 %	66 %	72 %	69 %	71 %	81 %	73 %

4.0 L'efficacité



L'efficacité vise à garder les taux de cotisation aussi bas que possible en accord avec le versement des meilleures prestations possible.

- Résultats positifs du sondage
 - Les rapports directs avec la CSSIAT ont influencé de façon positive la façon dont les travailleurs perçoivent la gestion de la CSSIAT.
 - La perception des intervenants à l'égard de l'efficacité de la CSSIAT s'est améliorée dans presque tous les secteurs entre 2005 et 2007.

- Recommandations
 - Près de la moitié des travailleurs ne considèrent pas que la CSSIAT n'est pas gérée efficacement, ce qui indique que l'on pourrait améliorer ce secteur. Un niveau de sensibilisation accru peut changer cette perception de la CSSIAT.
 - Les intervenants ne sont pas tout à fait conscients du degré de satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits à l'égard du montant des prestations, ce qui suggère qu'il faudrait transmettre ces données aux intervenants.

Les intervenants qui ont eu des rapports directs avec la CSSIAT avaient plus tendance à considérer que la CSSIAT était gérée de façon efficace que ceux qui n'ont pas eu de rapports avec la Commission. Sept travailleurs blessés sur dix s'accordent pour dire que la CSSIAT est gérée de façon efficace tandis que la proportion des travailleurs de la population en général qui partage cette opinion se situe à 63 %. Cela indique que les travailleurs perçoivent la CSSIAT de façon plus favorable lorsqu'ils commencent à utiliser les programmes et les services de la CSSAIT à la suite d'une blessure. L'écart était encore plus grand entre les employeurs inscrits et les employeurs non inscrits. Malgré le fait que le degré de satisfaction est élevé, une faible proportion des travailleurs et des employeurs considèrent tout de même que la CSSIAT n'est pas gérée de façon efficace. Il est également important de remarquer que les intervenants qui ont eu des rapports avec la CSSIAT avaient plus tendance à considérer que la Commission était gérée de façon efficace que ceux qui n'ont pas eu de rapports avec l'organisme.

On pourrait expliquer ce résultat par le fait que la CSSIAT peut être vue comme un organisme semblable aux autres services gouvernementaux. Par conséquent, si les personnes ne sont pas satisfaites des autres services gouvernementaux, il peut en être de même des services de la CSSIAT. Une sensibilisation accrue par rapport à l'organisme pourrait influencer de façon positive la perception à l'égard de la CSSIAT.

Entre 2005 et 2007, les personnes sondées étaient relativement du même accord, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Diriez-vous que vous êtes fortement en accord, plutôt en accord,
plutôt en désaccord ou fortement en désaccord
que la CSSIAT est gérée de façon efficace :
Résumé des résultats : La proportion (en %) qui a indiqué être



« fortement ou plutôt en accord »

	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	74 %	70 %	72 %
Travailleurs de la population en général	62 %	59 %	63 %
Employeurs inscrits	70 %	68 %	70 %
Employeurs non inscrits	51 %	56 %	52 %

La perception des intervenants par rapport à l'efficacité des programmes et services de la CSSIAT s'est améliorée dans la plupart des secteurs entre 2005 et 2007. Presque tous les intervenants étaient d'accord que la CSSIAT permettait aux travailleurs blessés de reprendre le travail. Au cours de la même période, la proportion des intervenants qui considèrent que la CSSIAT est gérée de façon efficace s'est établie de 67 % à 84 %. C'est au niveau des indemnités offertes aux travailleurs blessés et du taux de cotisation que les intervenants s'entendaient le moins (74 % pour les deux questions.)

Comme l'indique le tableau ci-dessous, la majorité des travailleurs blessés (74 %) et des employeurs inscrits (71 %) considèrent que le montant des prestations offert aux travailleurs blessés est raisonnable. Ceux qui avaient moins d'interaction avec la CSSIAT étaient moins portés à être d'accord avec cet énoncé, ce sont les travailleurs de la population en général (56 %) et les employeurs non inscrits (57 %).

**L'indemnisation offerte aux travailleurs blessés est raisonnable
(Les répondants fortement ou plutôt en accord)**

	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	75 %	71 %	74 %
Travailleurs de la population en général	54 %	56 %	56 %
Employeurs inscrits	68 %	69 %	71 %
Employeurs non inscrits	49 %	60 %	57 %
Intervenants			74 %
*Note : L'échantillon de groupe d'intervenants est de petite taille; par conséquent, les pourcentages présentés ci-dessus ne sont pas statistiquement significatifs.			

La satisfaction par rapport au montant des prestations est restée stable au sein de tous les groupes sondés. Les travailleurs blessés ont indiqué le plus haut degré de satisfaction (72 %) tandis que le degré le plus bas a été enregistré auprès des employeurs non inscrits (52 %).

La perception des intervenants par rapport à la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits est plus élevée en 2007 que pendant les années antérieures. Cependant, leur perception de la satisfaction des travailleurs blessés était bien en-deçà/au-dessous des degrés réels de satisfaction. Cela suggère que les intervenants ne sont pas tout à fait conscients du degré de satisfaction par rapport au montant des prestations auprès des travailleurs blessés. Les



résultats indiquent que les intervenants croient que seulement la moitié des travailleurs blessés étaient satisfaits du montant de prestations qu'ils reçoivent, alors qu'en fait, les trois quarts des travailleurs blessés étaient satisfaits.

Il pourrait être utile de fournir des commentaires aux intervenants concernant les résultats du sondage afin de leur montrer que le degré réel de satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits était généralement plus élevé que le niveau perçu par les intervenants au cours des trois dernières années.

**Satisfaction à l'égard du montant de prestations
(Les répondants entièrement ou plutôt satisfaits)**

	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	70 %	66 %	71 %
Employeurs inscrits	77 %	73 %	72 %
Perception des intervenants de la satisfaction des travailleurs blessés	33 %	48 %	51 %
Perception des intervenants de la satisfaction des employeurs inscrits	56 %	70 %	74 %
*Note : L'échantillon du groupe d'intervenants est de petite taille; par conséquent, les pourcentages présentés ci-dessus ne sont pas statistiquement significatifs.			

Les trois quarts des employeurs inscrits étaient satisfaits des taux de cotisation, soit la proportion la plus élevée depuis 2000. À cette question, la perception des intervenants de la satisfaction des employeurs inscrits correspondait précisément aux taux réels.

**Satisfaction des taux de cotisation
(Les répondants entièrement ou plutôt satisfaits)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Employeurs inscrits	71 %	68 %	65 %	62 %	64 %	65 %	73 %	74 %
Intervenants	-	-	-	-	-	87 %	71 %	84 %
*Note : L'échantillon du groupe d'intervenants est de petite taille; par conséquent, les pourcentages présentés ci-dessus ne sont pas statistiquement significatifs.								

En 2007, 27 % des employeurs inscrits ont indiqué qu'ils effectuaient leur paiement par le biais de Services Nouveau-Brunswick, soit une légère augmentation depuis 2006 (22 %). Parmi ceux qui ont utilisé cette forme de paiement, 47 % l'ont fait au bureau de SNB tandis que 43 % l'ont fait en ligne (7 % ont utilisé les deux méthodes).



B. Indices et tendances de satisfaction des clients

1.0 L'indice de satisfaction des clients

1.1 La méthodologie

L'indice de satisfaction des clients est calculé pour les travailleurs blessés en obtenant le degré moyen de satisfaction (1 – entièrement insatisfait, 2 – plutôt insatisfait, 3 – plutôt satisfait, 4 – entièrement satisfait) par rapport aux énoncés suivants :

- Compréhension;
- Impartialité;
- Problèmes traités avec efficacité;
- Précision des renseignements;
- Montant des prestations;
- Communications;
- Délai de traitement des réclamations;
- Disposition à écouter;
- Rapidité du service;
- Respect;
- Compétence; et
- Professionnalisme.

L'indice est pondéré, en tenant compte de la cote d'importance que les travailleurs blessés donnaient pour chacun des attributs de service.

La même méthode a été utilisée pour calculer l'indice de satisfaction des clients chez les employeurs inscrits, excluant les critères d'impartialité, du montant des prestations et du délai de traitement des réclamations.

1.2 Résultats

L'indice de satisfaction des clients indique que les travailleurs blessés et les employeurs inscrits étaient très satisfaits, ayant enregistré des degrés de satisfaction dépassant 80 % depuis 2000.

De légères variations ont été enregistrées entre 2000 et 2006 pour atteindre un sommet de 86 % en 2004, tant chez les travailleurs blessés que chez les employeurs inscrits. De 2006 à 2007, une faible augmentation a été observée par rapport à la satisfaction des travailleurs blessés, avec une proportion de 83 %, tandis que la proportion de 84 % des employeurs inscrits est demeurée inchangée. En général, l'indice de satisfaction des clients pour les travailleurs blessés a augmenté



de 3 %, mais n'a pas connu d'accroissement suffisant pour être statistiquement significatif en continuant de contenir une marge d'erreur de plus ou moins 3,5 %. L'indice de satisfaction des clients pour les employeurs inscrits est demeuré stable au cours de cette période.

Indice de satisfaction des clients

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	80 %	83 %	80 %	81 %	86 %	82 %	80 %	83 %
Employeurs inscrits	85 %	85 %	85 %	86 %	86 %	83 %	84 %	84 %

En considérant des attributs de service spécifiques, une très grande proportion de travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient entièrement ou plutôt satisfaits à l'égard de la CSSIAT. Même si l'on n'observe qu'une faible augmentation, il est important de noter que plus de travailleurs blessés étaient satisfaits en 2007 par rapport à tous les attributs de service, comparativement à 2006 et 2000.

Travailleurs blessés entièrement ou plutôt satisfaits du service offert par la CSSIAT (selon les attributs)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Compétence	87 %	91 %	90 %	88 %	92 %	89 %	88 %	90 %
Professionalisme	89 %	92 %	91 %	91 %	91 %	91 %	90 %	92 %
Respect	90 %	90 %	89 %	88 %	91 %	90 %	88 %	91 %
Précision des renseignements	85 %	90 %	87 %	89 %	90 %	89 %	86 %	90 %
Traitement équitable des réclamations	84 %	85 %	86 %	87 %	89 %	89 %	85 %	89 %
Rapidité du service	85 %	86 %	85 %	86 %	89 %	88 %	88 %	87 %
Disposition à écouter	85 %	89 %	86 %	85 %	88 %	86 %	86 %	88 %
Compréhension des besoins	82 %	85 %	86 %	85 %	87 %	88 %	83 %	86 %
Traitement des réclamations en temps utile	77 %	85 %	81 %	82 %	88 %	84 %	85 %	87 %
Traitement efficace des problèmes	83 %	87 %	82 %	84 %	87 %	86 %	82 %	87 %
Pour vous informer et tenir au courant	85 %	88 %	81 %	81 %	85 %	82 %	83 %	85 %
Montant des prestations adéquat	79 %	76 %	75 %	77 %	83 %	81 %	78 %	82 %

NOTE : Excluant les répondants qui ne savaient pas ou qui ont refusé de répondre

La même tendance s'observe auprès des employeurs inscrits. Malgré le fait que presque tous les employeurs inscrits ont exprimé être satisfaits par rapport aux attributs de service en 2006 (de 92 % à 97 %), le degré de satisfaction a poursuivi sa hausse en 2007. Cette année, entre 95 % et 99 % des employeurs inscrits étaient entièrement ou plutôt satisfaits des attributs de service offerts par la CSSIAT. Ce résultat indique que nous avons accompli des progrès appréciables.



**Employeurs inscrits satisfaits du service offert par la CSSIAT (selon les attributs*)
(entièrement ou plutôt satisfait)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Professionalisme	99 %	98 %	96 %	97 %	98 %	96 %	97 %	99 %
Disposition à écouter	91 %	97 %	93 %	95 %	97 %	94 %	95 %	97 %
Précision des renseignements	97 %	97 %	97 %	96 %	97 %	96 %	98 %	97 %
Respect	98 %	98 %	95 %	96 %	97 %	95 %	97 %	97 %
Compétence	98 %	96 %	95 %	96 %	96 %	95 %	97 %	98 %
Traitement efficace des problèmes	93 %	97 %	92 %	92 %	96 %	92 %	97 %	95 %
Compréhension des besoins	92 %	94 %	93 %	94 %	96 %	92 %	92 %	96 %
Rapidité du service	95 %	97 %	95 %	92 %	95 %	96 %	97 %	97 %
Pour vous informer et tenir au courant	91 %	93 %	91 %	93 %	95 %	92 %	95 %	96 %
*NOTE : Excluant les répondants qui ne savaient pas ou qui ont refusé de répondre								

Lorsqu'on leur a demandé d'identifier les aspects du service qu'ils considéraient comme les plus importants, les travailleurs blessés ont principalement choisi le traitement des réclamations en temps utile et rapide, l'empathie et la disposition à écouter. Pour leur part, les employeurs ont indiqué que les aspects importants étaient d'être informés et tenus au courant ainsi que la rapidité du service.

Lorsqu'on leur a demandé ce que la CSSIAT pouvait faire pour améliorer le service, la principale suggestion des travailleurs blessés était associée au fait d'améliorer la communication et d'avoir un plus grand accès à l'information (29 %). De plus, le cinquième des travailleurs blessés n'avaient rien à suggérer. Parmi les travailleurs qui ont fourni des suggestions, seulement 9 % ont suggéré l'augmentation du montant des prestations.

Lorsqu'on a demandé aux employeurs inscrits ce que la CSSIAT pouvait faire pour améliorer le service, le tiers des employeurs ont indiqué qu'il n'y avait rien à changer au service tandis que la même proportion d'employeurs ne savaient pas ce que l'organisme pouvait améliorer. Parmi les répondants qui ont fourni une suggestion, ils ont principalement indiqué que l'on devait améliorer l'accès à l'information (9 %) et diminuer les taux de cotisation (8 %).

1.2.1 Quels attributs de service considèrent-on les plus importants pour satisfaire les attentes?

En 2006, l'analyse des attributs de satisfaction a été effectuée en tenant compte dans quelle mesure la CSSIAT a répondu aux attentes des employeurs inscrits.



Les attributs suivants étaient alors considérés comme ceux qui avaient le plus d'influence pour répondre aux attentes des clients. En raison de la petite taille de l'échantillon dans le cas des employeurs inscrits, il n'est pas possible de classer ces attributs dans les catégories des *Principaux facteurs et des facteurs secondaires*. Par ailleurs, il est possible de lier des degrés de satisfaction plus élevés par rapport aux éléments de service énumérés ci-dessous à des niveaux de réponse aux attentes plus élevés.

- Vous informer et tenir au courant
- La disposition à écouter
- Offrir rapidement un service

Une fois de plus, la satisfaction des employeurs inscrits par rapport à ces éléments de service a été cotées dans une proportion allant de 73 % pour la « disposition à écouter » à 84 % pour le fait de « vous informer et vous tenir au courant ».

2.0 Compréhension de la satisfaction

Afin de mieux comprendre le degré de satisfaction, on a eu recours à une analyse additionnelle des attributs mesurant la satisfaction. Un indice additionnel (l'indice de rendement) axé sur les attributs de service cotés comme extrêmement importants par les travailleurs blessés et les employeurs a été mis sur pied. Cet indice mesure uniquement la satisfaction par rapport aux attributs que les répondants considèrent comme extrêmement importants.

La cote d'indice de rendement varie entre « 0 » et « 3 », où « 0 » signifie que la satisfaction est extrêmement faible (ne répond pas du tout aux attentes) et « 3 » signifie que la satisfaction est excellente (répond entièrement aux attentes). À partir de ces données, une moyenne des statistiques sommaires peut être présentée par rapport au rendement en général pour les travailleurs blessés de même que pour tous les groupes de répondants.

Le tableau ci-après fournit un résumé de l'indice moyen entre 2005 et 2007 à l'égard des travailleurs blessés et des employeurs inscrits.

Indice de rendement moyen par groupe de clients
entre 2005 et 2007

Valeurs de l'indice de rendement moyen (entre 0 et 3)						
	Travailleurs blessés			Employeurs inscrits		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Moyenne	2,28	2,23	2,32	2,35	2,42	2,41

En tenant compte de l'indice de rendement, la satisfaction des travailleurs blessés s'est accrue en 2007 pour atteindre un degré légèrement supérieur à celui de 2005. Les valeurs pour les employeurs inscrits n'ont pas changé cette année et sont légèrement supérieures au degré de 2005.



L'indice de rendement a été segmenté en cinq catégories de rendement pour aider à mieux comprendre le niveau d'efficacité de la CSSIAT en général, par rapport à certains segments et en fonction de divers aspects du service offert. Ces catégories ont été créées en divisant l'échelle de 0 à 3 de la façon suivante :

- 0 à 0,99 pas du tout satisfait;
- 1 à 1,99 satisfaction plus faible que la moyenne;
- 2 à 2,49 satisfaction moyenne;
- 2,5 à 2,99 plutôt satisfait; et
- 3 entièrement satisfait.

**Catégories de l'indice de rendement
(proportion dans chacune des catégories)**

	Travailleurs blessés			Employeurs inscrits		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
Pas du tout satisfait	5 %	8 %	5,6 %	2 %	1 %	0,5 %
Satisfaction plus faible que la moyenne	19 %	18 %	17,5 %	8 %	7 %	8,2 %
Satisfaction moyenne	29 %	27 %	25,7 %	43 %	43 %	44 %
Plutôt satisfait	21 %	23 %	24 %	17 %	19 %	17,4 %
Entièrement satisfait	26 %	24 %	27,1 %	30 %	30 %	29,9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Sous cet angle, l'indice de rendement par catégories des travailleurs blessés suggère que le degré de satisfaction de ce groupe est demeuré stable puisqu'il n'y a pas de différence au niveau statistique sur le plan des données entre 2005 et 2007. Les résultats sont semblables en ce qui a trait à l'indice pour les employeurs inscrits où la distribution n'était pas statistiquement différente entre 2005 et 2007.

3.0 L'indice de gestion des réclamations

L'indice de gestion des réclamations a été mis sur pied afin de mieux comprendre la satisfaction des travailleurs blessés à l'égard des services de gestion des réclamations. L'indice de gestion des réclamations mesure la valeur moyenne établie par la réponse des travailleurs blessés (1 ou 25 % – fortement en désaccord, 2 ou 50 % – en désaccord, 3 ou 75 % – en accord, 4 ou 100 % – fortement en accord) aux énoncés suivants relatifs à la gestion des réclamations :

- Mon responsable de cas connaît tous les détails de mon dossier;
- Lorsque je laisse un message, mon responsable de cas rappelle rapidement, habituellement dans l'intervalle d'un jour ouvrable;
- Mon responsable de cas m'a clairement expliqué mes prestations;
- Mon responsable de cas s'occupe de mes besoins;
- Mon responsable de cas me tient au courant;



- Mon responsable de cas me fournit des renseignements précis;
- Mon responsable de cas me traite avec respect;
- Mon responsable de cas est disposé à écouter; et
- Mon responsable de cas fait preuve de professionnalisme.

Une analyse plus poussée indique que la satisfaction des travailleurs blessés à l'égard de la gestion des réclamations est fortement corrélée à la satisfaction générale envers la CSSIAT. C'est-à-dire que les travailleurs blessés qui ont eu une bonne expérience avec leur responsable de cas étaient généralement satisfaits des services offerts par la Commission.

3.1 Résultats

L'indice de gestion des réclamations est demeuré stable de 2004 à 2007, comme l'indique le tableau ci-après.

Indice de gestion des réclamations	
Travailleurs blessés – 2007	84 %
Travailleurs blessés – 2006	80 %
Travailleurs blessés – 2005	81 %
Travailleurs blessés – 2004	85 %

Il est possible de voir à partir du tableau précédent que le degré de satisfaction des travailleurs blessés à l'égard de leur responsable de cas est demeuré plutôt stable entre 2000 et 2007.

Attributs de service pour la gestion des réclamations

Attributs de service pour la gestion des réclamations								
Proportion entièrement ou plutôt en accord	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Mon responsable de cas connaît tous les détails de mon dossier	82 %	81 %	82 %	79 %	82 %	83 %	82 %	88 %
Lorsque je laisse un message, mon responsable de cas me rappelle rapidement, habituellement dans l'intervalle d'un jour ouvrable	73 %	80 %	74 %	70 %	74 %	74 %	74 %	78 %
Mon responsable de cas m'a clairement expliqué mes prestations	82 %	75 %	76 %	69 %	77 %	76 %	77 %	83 %
Mon responsable de cas s'occupe de mes besoins	82 %	75 %	72 %	75 %	76 %	76 %	73 %	80 %



Le tableau ci-dessous fournit l'indice de sensibilisation pour chacun des groupes de clients ainsi qu'un indice de sensibilisation moyen pour l'ensemble des quatre groupes entre 2000 et 2007.

Indice de sensibilisation								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	68 %	66 %	65 %	70 %	72 %	72 %	71 %	72 %
Travailleurs de la population en général	61 %	65 %	72 %	75 %	75 %	71 %	69 %	72 %
Employeurs inscrits	78 %	78 %	80 %	81 %	87 %	84 %	82 %	83 %
Employeurs non inscrits	62 %	61 %	71 %	77 %	74 %	69 %	77 %	68 %
Moyenne de tous les groupes de clients	67 %	68 %	72 %	76 %	77 %	74 %	75 %	74 %

Le tableau ci-après présente le niveau de sensibilisation aux programmes et services spécifiques offerts par la CSSIAT en relation avec les divers groupes de clients :

- Entre 2001 et 2007, on a enregistré des niveaux de sensibilisation plus élevés pour tous les programmes et services visés par l'enquête auprès de tous les groupes de clients.
- Parmi tous les groupes de clients, les employeurs inscrits sont les plus sensibilisés à l'égard des programmes et des services offerts par la CSSIAT.



	Moyenne sur cinq ans (2003-2007)	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
La CSSIAT verse une indemnité pour la perte de gains								
Travailleurs blessés	84 %	82 %	75 %	80 %	81 %	85 %	87 %	87 %
Travailleurs de la population en général	82 %	64 %	76 %	85 %	84 %	82 %	79 %	80 %
Employeurs inscrits	94 %	86 %	94 %	93 %	93 %	96 %	92 %	94 %
Employeurs non inscrits	79 %	56 %	75 %	83 %	81 %	72 %	83 %	74 %
La CSSIAT fournit des services de réadaptation								
Travailleurs blessés	79 %	64 %	70 %	76 %	74 %	83 %	80 %	81 %
Travailleurs de la population en général	76 %	70 %	77 %	77 %	73 %	77 %	74 %	77 %
Employeurs inscrits	94 %	86 %	89 %	92 %	92 %	95 %	95 %	96 %
Employeurs non inscrits	78 %	63 %	75 %	80 %	78 %	73 %	85 %	75 %
La CSSIAT fournit des services de reprise du travail								
Travailleurs blessés	61 %	43 %	46 %	55 %	62 %	64 %	63 %	62 %
Travailleurs de la population en général	62 %	53 %	63 %	62 %	62 %	62 %	56 %	66 %
Employeurs inscrits	84 %	73 %	78 %	79 %	84 %	87 %	85 %	84 %
Employeurs non inscrits	67 %	46 %	60 %	68 %	66 %	58 %	79 %	64 %
La CSSIAT fournit des services de prévention des accidents								
Travailleurs blessés	55 %	50 %	43 %	53 %	54 %	55 %	54 %	57 %
Travailleurs de la population en général	60 %	50 %	59 %	64 %	60 %	61 %	55 %	61 %
Employeurs inscrits	85 %	74 %	78 %	77 %	85 %	86 %	88 %	88 %
Employeurs non inscrits	65 %	51 %	61 %	69 %	63 %	63 %	73 %	57 %
La CSSIAT rembourse le coût des médicaments								
Travailleurs blessés	63 %	55 %	51 %	62 %	60 %	66 %	63 %	65 %
Travailleurs de la population en général	62 %	56 %	55 %	69 %	62 %	59 %	58 %	64 %
Employeurs inscrits	80 %	75 %	74 %	79 %	84 %	83 %	76 %	77 %
Employeurs non inscrits	61 %	47 %	62 %	69 %	62 %	56 %	65 %	54 %
La CSSIAT effectue des inspections en matière de santé et de sécurité au travail								
Travailleurs blessés	64 %	61 %	57 %	63 %	64 %	63 %	66 %	63 %
Travailleurs de la population en général	69 %	65 %	67 %	71 %	70 %	66 %	68 %	70 %
Employeurs inscrits	83 %	83 %	82 %	78 %	80 %	85 %	84 %	87 %
Employeurs non inscrits	69 %	58 %	69 %	70 %	68 %	64 %	77 %	65 %



- Les travailleurs étaient généralement moins sensibilisés aux programmes et services offerts que les employeurs. Le niveau de sensibilisation des travailleurs à l'égard des énoncés « verse une indemnité pour la perte de gains » et « fournit des services de réadaptation » était plus élevé tandis que le niveau par rapport aux autres services tels que la reprise du travail et la prévention était sensiblement inférieur.
- Depuis 2001, le niveau de sensibilisation des employeurs s'est accru pour l'ensemble des services visés par l'enquête. Chez les employeurs inscrits, le niveau de sensibilisation a augmenté de 2 % (rembourse le coût des médicaments), pour s'établir à 14 % (fournit des services de prévention). Même si les employeurs non inscrits étaient visiblement moins sensibilisés à tous les programmes et services offerts par la CSSIAT que les employeurs, leur niveau de sensibilisation a augmenté de 7 % pour s'établir à 18 % à l'égard de tous les services visés par l'enquête.

5.0 Les tendances

5.1 La connaissance générale des programmes et services de la CSSIAT

Dans l'ensemble, depuis le depuis de l'enquête en 2000, la connaissance générale des programmes et services offerts par la CSSIAT s'est légèrement accrue pour tous les groupes visés par l'enquête à l'exception des employeurs inscrits, pour qui le niveau de sensibilisation est demeuré stable.

- La plus grande augmentation a été observée chez les travailleurs blessés, où la proportion est passée de 37 % en moyenne de 2000 à 2004, à 46 % en 2007.
- Les employeurs inscrits est le groupe qui connaissait le mieux les programmes et les services de la CSSIAT dans une proportion de 68 %.
- Les travailleurs blessés, les travailleurs de la population en général et les employeurs non inscrits connaissaient les programmes et services offerts par la CSSIAT dans une proportion semblable de 42 % à 46 %.

Connaissance générale des programmes et services de la CSSIAT

	Travailleurs blessés	Travailleurs de la population en général	Employeurs inscrits	Employeurs non inscrits
Moyenne de 2000 à 2004	37 %	37 %	67 %	36 %
2004	42 %	40 %	70 %	44 %
2005	44 %	40 %	66 %	42 %
2006	42 %	37 %	67 %	47 %
2007	46 %	44 %	68 %	42 %



5.2 Très grande satisfaction à l'égard des personnes-ressources de la CSSIAT

Les travailleurs blessés et les employeurs inscrits demeuraient très satisfaits de leurs rapports personnels avec la CSSIAT. On a seulement observé de faibles variations du degré de satisfaction entre 2002 et 2007, comme l'indique le tableau ci-dessous.

La satisfaction par rapport à une rencontre personnelle ou une conversation téléphonique avec un représentant de la CSSIAT

Temps consacré	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	90 %	90 %	88 %	87 %	88 %	91 %
Employeurs inscrits	94 %	98 %	98 %	95 %	97 %	94 %
Politesse						
Travailleurs blessés	91 %	92 %	90 %	91 %	94 %	95 %
Employeurs inscrits	99 %	98 %	99 %	99 %	98 %	98 %
Réponses aux questions						
Travailleurs blessés	85 %	88 %	86 %	86 %	86 %	89 %
Employeurs inscrits	91 %	94 %	96 %	96 %	96 %	92 %
Facilité à joindre la personne à qui vous vouliez parler						
Travailleurs blessés	83 %	83 %	84 %	81 %	82 %	85 %
Employeurs inscrits	90 %	91 %	93 %	91 %	90 %	88 %

5.3 Les renseignements sur les programmes et les services de la CSSIAT

On a demandé aux personnes si elles avaient reçu de l'information de la CSSIAT au cours des douze derniers mois. En ce qui concerne les travailleurs blessés, la question était de savoir s'ils avaient reçu de l'information sur la CSSIAT avant de remplir leur plus récente réclamation.

- Environ le tiers des travailleurs blessés ont reçu de l'information de la CSSIAT avant leur plus récente réclamation et la même proportion a été enregistrée en 2000.
- Les employeurs inscrits ont reçu de l'information de la CSSIAT dans une proportion de 81 % en 2007. Cette proportion a augmenté de façon appréciable depuis 2000, puisqu'elle se situait à 66 %.
- La proportion des employeurs inscrits qui a reçu de l'information de la CSSIAT était deux fois plus élevée que la proportion enregistrée auprès de tous les autres groupes.

Au cours de la dernière année, avez-vous reçu de l'information de votre employeur ou avez-vous fourni de l'information à vos employés sur les programmes et les services de la CSSIAT?

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	36 %	28 %	24 %	31 %	35 %	30 %	31 %	35 %
Travailleurs de la population en général	24 %	23 %	32 %	35 %	33 %	29 %	32 %	30 %
Employeurs inscrits	66 %	62 %	70 %	76 %	76 %	80 %	70 %	81 %



5.4 La qualité des renseignements fournis par la CSSIAT

Les travailleurs blessés et les employeurs inscrits étaient très satisfaits de la qualité de l'information fournie par la CSSIAT. On a observé une augmentation d'environ 10 % du degré de satisfaction auprès des travailleurs blessés entre 2000 et 2007 et presque tous les travailleurs blessés (94 %) ont indiqué qu'ils étaient satisfaits.

Qualité des renseignements fournis par la CSSIAT...
(Proportion des répondants satisfaits qui ont indiqué avoir reçu de l'information)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Complets et précis								
Travailleurs blessés	85 %	92 %	87 %	94 %	93 %	93 %	90 %	94 %
Employeurs inscrits	93 %	91 %	90 %	87 %	93 %	93 %	93 %	90 %
Faciles à comprendre								
Travailleurs blessés	84 %	92 %	88 %	94 %	93 %	93 %	94 %	94 %
Employeurs inscrits	92 %	93 %	91 %	89 %	95 %	91 %	94 %	92 %
En temps opportun et faciles à obtenir								
Travailleurs blessés	81 %	84 %	87 %	93 %	94 %	92 %	91 %	94 %
Employeurs inscrits	95 %	92 %	91 %	86 %	93 %	91 %	88 %	90 %

5.5 La CSSIAT en ligne

L'accès à Internet a augmenté de façon régulière pour les quatre groupes de clients. Le taux enregistré en 2007 chez les employeurs atteignait presque les 100 %.

Accès à Internet à la maison, au travail ou ailleurs

	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	62 %	61 %	75 %	75 %	80 %
Travailleurs de la population en général	83 %	83 %	88 %	91 %	89 %
Employeurs inscrits	93 %	91 %	94 %	94 %	95 %
Employeurs non inscrits	78 %	81 %	88 %	89 %	94 %

Les employeurs inscrits étaient le groupe qui a le plus indiqué avoir connaissance des renseignements de la CSSIAT sur le site Web. Le même groupe représentait la plus grande proportion de clients qui ont accédé aux renseignements en ligne.



Connaissance des renseignements sur les programmes, les services et les politiques de la CSSIAT sur le site Web

	2007
Travailleurs blessés	53 %
Travailleurs de la population en général	62 %
Employeurs blessés	72 %
Employeurs non inscrits	50 %

On peut remarquer une légère hausse de l'accès des renseignements en ligne sur les programmes et les services offerts par la CSSIAT en 2007, mais la variation n'était pas statistiquement significative. En 2007, la proportion des employeurs non inscrits qui ont accédé à de l'information en ligne liée aux politiques de la CSSIAT a légèrement augmenté pour atteindre 25 %, soit la même proportion que les employeurs inscrits. Même si les employeurs inscrits étaient plus portés à accéder aux renseignements sur la CSSIAT en ligne, seulement le tiers de ce groupe a accédé à ces renseignements au cours des douze mois précédant l'enquête.

Accès aux renseignements sur le site Web de la CSSIAT*

	Renseignements sur les programmes et services					Renseignements sur les politiques				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	28 %	18 %	20 %	21 %	24 %	27 %	18 %	20 %	20 %	17 %
Travailleurs de la population en général	18 %	12 %	13 %	16 %	20 %	20 %	14 %	10 %	13 %	12 %
Employeurs inscrits	31 %	40 %	40 %	39 %	39 %	31 %	41 %	26 %	27 %	26 %
Employeurs non inscrits	17 %	17 %	21 %	22 %	25 %	14 %	16 %	18 %	19 %	25 %

*Proportion des clients qui sont au courant qu'ils peuvent obtenir des renseignements sur Internet. Il faut interpréter ces résultats avec prudence étant donné la taille réduite de l'échantillon.

5.6 Les politiques et les procédures en matière de santé et de sécurité au travail

Les résultats étaient plutôt variables par rapport à la disponibilité des politiques et des procédures en matière de santé et de sécurité au travail.

- Après des années de baisse constante, une légère augmentation a été observée en 2007 alors que 70 % des travailleurs blessés ont indiqué qu'une politique en matière de santé et de sécurité était en vigueur à leur lieu de travail, comparativement à 65 % en 2006.
- Une baisse a été enregistrée auprès des employeurs non inscrits entre 2001 et 2007 par rapport à la disponibilité d'une politique en matière de santé et de sécurité au travail (la proportion s'établissait à 47 % en 2001 pour atteindre une proportion de 38 % en 2007).
- Une plus forte proportion des travailleurs de la population en général ont indiqué que des procédures en matière de santé et de sécurité étaient en place sur le lieu de travail (la proportion est passée de 61 % en 2001 pour s'établir à 71 % en 2007).



Politiques et procédures au travail

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Politiques en matière de santé et de sécurité							
Travailleurs blessés	85 %	81 %	78 %	66 %	68 %	65 %	70 %
Travailleurs de la population en général	69 %	78 %	77 %	77 %	72 %	70 %	74 %
Employeurs inscrits	64 %	68 %	69 %	69 %	69 %	60 %	69 %
Employeurs non inscrits	47 %	34 %	45 %	34 %	30 %	42 %	38 %
Procédures en matière de santé et de sécurité							
Travailleurs blessés	75 %	71 %	74 %	63 %	69 %	69 %	71 %
Travailleurs de la population en général	61 %	73 %	74 %	72 %	70 %	73 %	71 %
Employeurs inscrits	61 %	59 %	68 %	57 %	57 %	53 %	63 %
Employeurs non inscrits	28 %	22 %	30 %	30 %	27 %	35 %	33 %

5.7 La satisfaction à l'égard des prestations et des taux de cotisation

Entre 2005 et 2007, la satisfaction par rapport aux indemnités pour la perte de gains versée aux travailleurs blessés est demeurée stable auprès des travailleurs blessés et a légèrement diminué auprès des employeurs inscrits. En 2007, 71 % des travailleurs blessés étaient satisfaits des prestations, soit presque la même proportion que les employeurs inscrits (72 %.)

Au cours de la même période, les intervenants avaient une perception plus précise et plus favorable de la satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs inscrits. Toutefois, les intervenants continuaient de sous-estimer la satisfaction des travailleurs blessés.

La satisfaction à l'égard du montant des prestations

(Les répondants qui étaient entièrement ou plutôt satisfaits)	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	70 %	66 %	71 %
Employeurs inscrits	77 %	73 %	72 %
Perception des intervenants de la satisfaction des travailleurs blessés	33 %	48 %	51 %
Perception des intervenants de la satisfaction des employeurs inscrits	56 %	70 %	74 %
*Note : L'échantillon du groupe d'intervenants est de petite taille; par conséquent, les proportions présentées ne sont pas statistiquement fiables.			

Après une baisse du degré de satisfaction chez les employeurs inscrits par rapport aux taux de cotisation, il y a eu une augmentation en 2006 et 2007 et la proportion enregistrée se situait légèrement au-dessus du degré élevé observé en 2000.



Réponse par rapport aux taux de cotisation
(Les répondants qui étaient fortement ou plutôt en accord)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Employeurs inscrits	71 %	68 %	65 %	62 %	64 %	65 %	73 %	74 %
Intervenants	-	-	-	-	-	87 %	71 %	84 %

5.8 La reprise du travail

La proportion de travailleurs blessés qui ont repris le travail s'est accrue pour s'établir à 79 % en 2007, soit une légère augmentation par rapport à 2006. La même proportion (79 %) a indiqué que la CSSIAT avait été utile pour collaborer avec leur employeur afin de les aider à reprendre le travail.

Travailleurs blessés

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Proportion qui a repris le travail après la plus récente blessure	79 %	72 %	82 %	80 %	69 %	75 %	73 %	79 %
Proportion qui était d'accord que la CSSIAT a été utile pour collaborer avec leur employeur pour les aider à reprendre le travail *	65 %	76 %	80 %	78 %	86 %	82 %	79 %	79 %

* Excluant les répondants qui « ne savaient pas »

Plus de neuf travailleurs blessés et employeurs inscrits sur dix ont indiqué que les programmes et services de la CSSIAT permettaient aux travailleurs blessés de reprendre le travail (excluant les répondants qui ne le savaient pas et ceux qui ont refusé de répondre).

**Les programmes et services de la CSSIAT permettent
aux travailleurs blessés de reprendre le travail.**

(Proportion en accord avec cet énoncé –
excluant les répondants qui ne savaient pas ou qui ont refusé de répondre)

	2003	2004	2005	2006	2007
Travailleurs blessés	94 %	87 %	95 %	91 %	92 %
Employeurs inscrits	90 %	85 %	94 %	96 %	94 %

* Excluant les répondants « qui ne savaient pas ».

5.9 L'appel aux décisions de la CSSIAT

La majorité des travailleurs blessés (83 %) et des employeurs inscrits (88 %) savaient qu'ils avaient le droit de faire appel à une décision rendue par la CSSIAT. De façon intéressante, les intervenants ont surestimé le niveau de sensibilisation des travailleurs et des employeurs pour cette catégorie.



Même si la majorité des travailleurs et des employeurs étaient au courant qu'il était possible de faire appel aux décisions, seulement un travailleur blessé sur cinq et un employeur inscrit sur vingt a exercé son droit d'appel. Parmi les clients qui ont fait appel, seulement deux tiers des travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du processus d'appel par rapport à une décision rendue par la CSSIAT. Les employeurs inscrits étaient plus portés à indiquer qu'ils étaient satisfaits du processus d'appel.

Appel aux décisions de la CSSIAT 2007

	Travailleurs blessés	Employeurs inscrits	Intervenants
Conscientisation par rapport au droit de faire appel d'une décision rendue par la CSSIAT (proportion qui a répondu oui)	83 %	88 %	95 %
Pourcentage qui a déposé un appel	19 %	5 %	Ne s'applique pas
Satisfaction...			
Du processus pour déposer un appel	58 %	62 %	44 %
Du processus d'appel	66 %	75 %	51 %
De la rapidité de réponse par le personnel du Tribunal d'appel en réponse à votre demande de renseignements par téléphone	59 %	67 %	44 %
De la rapidité de réponse du personnel du Tribunal d'appel par rapport à toute correspondance pendant le processus d'appel	63 %	75 %	42 %

Lorsqu'on leur a demandé de donner la raison de leur insatisfaction par rapport au processus d'appel, 48 % des travailleurs blessés ont indiqué la lenteur du processus, 12 % ont indiqué que le processus était compliqué, alors que 26 % ont indiqué que le Tribunal d'appel n'écoutait pas ou que le processus était conçu pour rejeter les réclamations. De façon intéressante, la proportion qui a répondu que le Tribunal d'appel n'écoutait pas ou que le processus était conçu pour rejeter les réclamations a augmenté de façon appréciable par rapport à 2006, où elle s'établissait à 16 %, mais en raison de la petite taille de l'échantillon, ce résultat ne démontre pas nécessairement une tendance.

