

# BUREAU DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES



Le Bureau de résolution de problèmes est là pour vous aider si vous n'êtes pas d'accord avec une décision sur une réclamation ou pas satisfait d'un service de Travail sécuritaire NB.

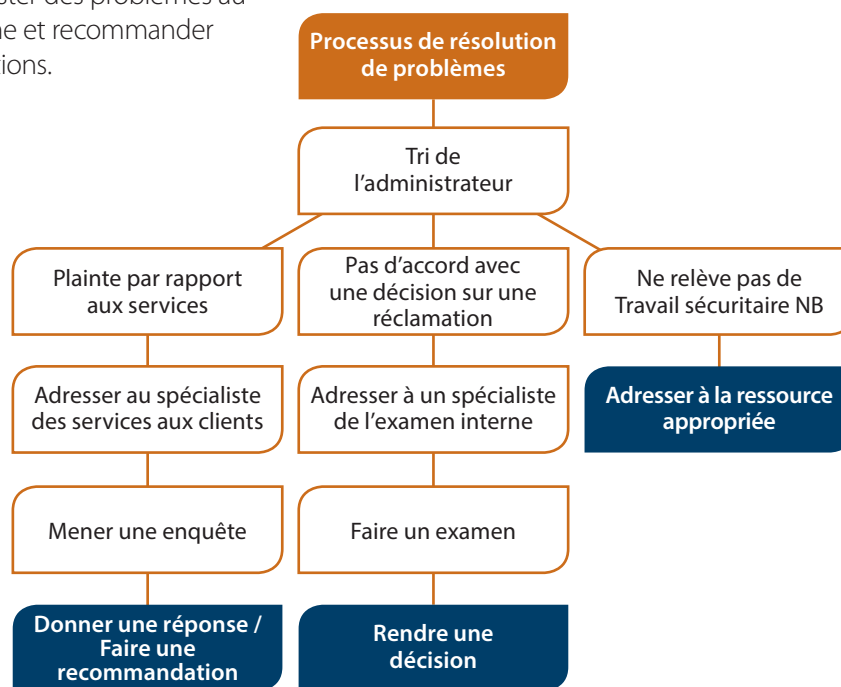
Nous sommes engagés à aborder vos inquiétudes de façon prompt, juste et uniforme. Nous accordons une grande importance à notre relation avec vous. Le Bureau promet de vous traiter avec courtoisie et respect.

## Le Bureau peut :

- se pencher sur des décisions prises en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers* et de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*;
- examiner les plaintes par rapport aux services;
- suivre les tendances relativement aux plaintes, dépister des problèmes au sein du régime et recommander des améliorations.

## Le Bureau ne peut pas :

- prêter son aide dans le cas d'un appel;
- recommander des modifications aux politiques;
- accepter des cas adressés par des employés de Travail sécuritaire NB (les clients / personnes présentant une plainte doivent communiquer directement avec le Bureau).



Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision liée à une réclamation, nous examinerons votre dossier et vous enverrons une lettre pour vous aviser de notre décision.

Si vous avez une plainte au sujet d'un service reçu, nous mènerons une enquête pour régler le problème.

Un examen n'exige pas d'audience.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Bureau de résolution de problèmes, y compris une liste de questions fréquemment posées, veuillez visiter [www.travailsecuritairbnb.ca/bureau-de-resolution-de-problemes](http://www.travailsecuritairbnb.ca/bureau-de-resolution-de-problemes).

Pour communiquer directement avec le Bureau, composez le numéro sans frais (1 800 222-9775, option « 5 ») ou envoyez un courriel à l'adresse [iro.brp@ws-ts.nb.ca](mailto:iro.brp@ws-ts.nb.ca).

**Attention**