



RAPPORT TRIMESTRIEL
TROISIÈME TRIMESTRE DE 2016



Dans ce rapport

4 Parmi les meilleurs au monde

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB reçoit un agrément de trois ans de la CARF International.

8 Une situation gagnante

Le Guide sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail et son application mobile remportent un prix au concours de communications de l'AASCIF.

10 Nouveau médecin-chef

Le d^r Paul Atkinson de Rothesay est nommé médecin-chef de Travail sécuritaire NB.

10 La sécurité dans le sud-ouest de la province

Travail sécuritaire NB organise la première journée de la sécurité dans le sud de la province, à St. Stephen.

11 Épreuves dans la boue pour la santé cardiaque

Des employés foncent dans la boue à l'appui de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC.



Le client est la priorité.

Voici la valeur fondamentale de Travail sécuritaire NB.

En tant que société de la Couronne, nous appuyons l'amélioration continue. Nous mettons à jour nos processus et pratiques à mesure que la technologie évolue, et formons et éduquons les employés afin qu'ils puissent offrir les meilleurs services possibles. Nous surveillons également les tendances en matière de santé et de sécurité, et recommandons des modifications législatives afin de nous adapter aux besoins toujours changeants des Néo-Brunswickois.

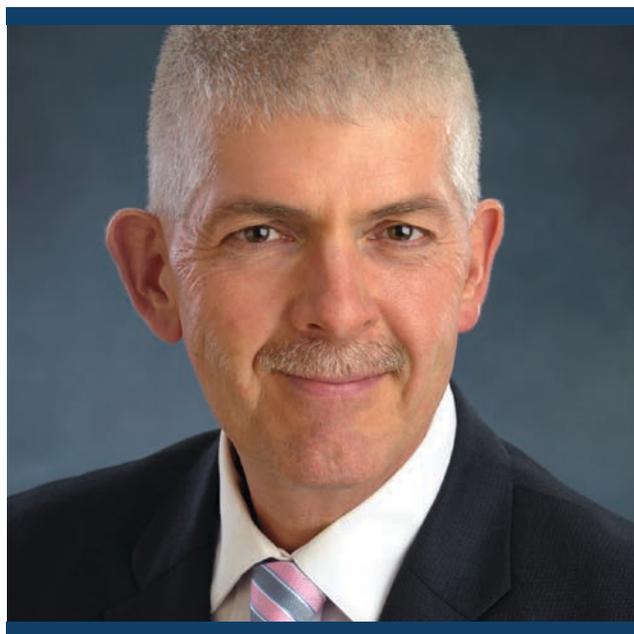
Nous sommes un organisme bienveillant et sensible aux besoins des intervenants. Nous savons cependant que nous pouvons toujours faire plus. Au troisième trimestre, Travail sécuritaire NB a pris d'importantes mesures afin d'améliorer les services aux clients.

Nous avons rencontré plusieurs employeurs et conseillers pour discuter des changements qui seront apportés aux taux de cotisation; de la nécessité d'apporter ces changements maintenant; des avantages; et de l'importance d'assurer que tous les Néo-Brunswickois seront protégés pendant les années à venir.

Nous avons également élargi le portail de Mes services au troisième trimestre. Ce service en ligne permettra aux travailleurs blessés et aux employeurs cotisés annuellement d'ouvrir une session de façon sécurisée pour voir les détails sur leur compte ou leur réclamation. Le service en ligne réduira également le besoin de transmettre des renseignements par la poste ou par téléphone.

Nous travaillons à ce projet depuis quelque temps déjà. Maintenant que nous en sommes aux dernières étapes, nous voyons les fruits de nos efforts. La nouvelle application en ligne sera disponible pour tous les employeurs cotisés annuellement et pour un groupe de discussion formé de travailleurs au début de 2017.

Nous modifions également notre site Web, travailsecuritairenb.ca, en partie pour refléter les besoins changeants de nos clients. Nous améliorerons la navigation du site et offrirons des ressources pour aider les travailleurs et les employeurs à obtenir les renseignements dont ils ont besoin rapidement et de façon efficace.



Nous élaborons également une stratégie pour mettre en œuvre le nouveau but en matière de service du conseil d'administration. Pour créer une expérience de service exceptionnelle pour tous nos clients, nous devons bien comprendre leurs attentes. Nous devons aussi savoir comment nous nous comparons aux autres organismes de services à haut niveau de rendement et reconnaître les lacunes que nous devons combler. Au troisième trimestre, nous avons commencé à travailler avec un fournisseur externe qui nous aide à élaborer une feuille de route pour moderniser notre approche à l'égard des services, tout en mettant l'accent sur les personnes, les processus et la technologie.

Je désire remercier notre équipe compétente de toujours faire du client une priorité. Au quatrième trimestre, je m'attends à ce que nos efforts nous permettront de concrétiser davantage notre engagement envers la main-d'œuvre de la province.

Le président et chef de la direction par intérim,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'T' followed by a long horizontal stroke.

Tim Petersen

Parmi les meilleurs au monde

Selon la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) International, le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB fait preuve de dévouement et d'engagement.



Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a reçu un agrément de trois ans de la CARF International au troisième trimestre.

Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a obtenu le niveau d'agrément le plus élevé de la CARF International pour un cycle de trois ans, et ce, pour la quatrième fois consécutive.

La gestionnaire du Programme de rétablissement du Centre, Eileen Keating, attribue cette réalisation à ses employés très motivés et bienveillants qui travaillent avec des clients ayant des problèmes de santé complexes.

« Nous devons offrir nos services d'une façon très créative puisque le groupe de clients est exceptionnellement complexe. Je pense que nous réussissons très bien », a-t-elle affirmé.

CARF International est largement reconnue comme étant la norme de référence pour l'agrément d'établissements de réadaptation. Elle donne son agrément à plus de 50 000 programmes et services à 23 000 endroits dans le monde.

En juillet, trois évaluateurs de la CARF ont visité le Centre, situé près de Grand Bay-Westfield, pendant deux jours.

Ils ont été impressionnés par les employés, les programmes et l'approche afin d'aider les clients à retourner au travail.

« Cette réalisation fait preuve du dévouement et de l'engagement de votre organisme en vue d'améliorer la qualité de vie de ses clients », a affirmé le président-directeur général de la CARF Canada, Brian Boon. « Les services, les employés et la documentation indiquent clairement une tendance établie de conformité aux normes. »

Selon le président et chef de la direction par intérim de Travail sécuritaire NB, Tim Petersen, l'agrément a confirmé ce qu'il a toujours su.

« Cette réalisation témoigne de notre engagement envers l'excellence des services que nous offrons aux travailleurs blessés de la province », a-t-il souligné. « Elle a été rendue possible grâce au dévouement et au travail acharné de tous les employés du Centre de rééducation. »

Le Centre est agréé par la CARF International depuis 2007. Avant cela, il était agréé par d'autres organismes professionnels.



L'équipe de la haute direction a décidé en 2007 que le Centre obtiendrait un agrément de la CARF. La CARF exige que les établissements s'engagent envers l'amélioration continue, se concentrent sur les besoins uniques de chacun des clients et surveillent les résultats par rapport à leurs services.

« L'approche est axée sur l'expérience du client plutôt que strictement sur les processus », a souligné M^{me} Keating.

Il s'agit d'une approche importante, surtout à Travail sécuritaire NB, où la valeur fondamentale est « Le client est la priorité ». Les clients du Centre peuvent avoir confiance en la qualité des services qu'ils reçoivent puisque l'agrément de la CARF témoigne de l'engagement du Centre visant à être parmi les meilleurs.

Pour M^{me} Keating, l'agrément représente beaucoup plus que la reconnaissance de la qualité des services. Puisque des praticiens spécialisés effectuent une évaluation sur place, l'agrément motive les employés à atteindre l'excellence.

« Il est toujours bien d'avoir un regard neuf sur nos programmes », a-t-elle souligné. « Il est bon que nous fassions l'objet d'un examen par des pairs, et que les employés aient la confirmation que nous sommes sur la bonne voie pour améliorer notre prestation de services. »

Pour obtenir l'agrément, le Centre doit démontrer qu'il est conforme à plus de 1 000 normes de qualité.

« Nous devons satisfaire aux normes chaque jour », a indiqué M^{me} Keating.

L'une de ces normes précise qu'on doit obtenir des renseignements auprès des intervenants. L'intervenant qui importe le plus pour le Centre est le client. Des renseignements sont recueillis à partir de questionnaires d'utilisateurs, de groupes axés sur les clients et d'appels téléphoniques de suivi de trois à six mois après le congé du client, si ce dernier a donné son consentement.



« Nous communiquons avec les clients pour savoir comment ils vont », a-t-elle expliqué. « Nous en profitons parfois pour leur rappeler certains conseils, par exemple les bienfaits d'utiliser des stratégies de gestion des symptômes. Cela leur démontre également que nous nous préoccupons de leur bien-être. »

« Nous les écoutons puisque nous cherchons toujours des façons d'améliorer nos services. »

M^{me} Keating affirme sans hésiter que le Centre a atteint l'excellence par rapport à une de ses composantes : ses employés. La CARF a validé cette affirmation.

« Nos employés reconnaissent que les clients ont besoin d'aide, et ils s'engagent à les aider en leur offrant des services efficaces et de bons soins », a indiqué M^{me} Keating. « C'est ainsi que nous nous distinguons. »

Voici des grandes lignes du rapport de la CARF :

- La valeur fondamentale de l'organisme, soit « le client est la priorité », est claire dans tous les aspects. Le renforcement de cette valeur mène à la création d'une expérience de service exceptionnelle pour les clients.
- L'expérience des employés dans le domaine de la réadaptation professionnelle et de l'évaluation professionnelle contribue à la qualité élevée de soins offerts aux clients.
- En plus de sondages sur la satisfaction et de boîtes à suggestions, la gestionnaire du programme forme des groupes axés sur les clients à intervalles réguliers pour assurer que les clients se sentent bien accueillis; dépister les défis et les possibilités quant à l'accessibilité; et partager des renseignements et des idées avec les clients.
- L'établissement où la réadaptation professionnelle est offerte est propre, bien entretenu et confortable, et semble être sécuritaire pour les clients et les employés.
- Les employés du programme de réadaptation professionnelle sont enthousiastes et motivés à offrir des services de réadaptation de qualité.
- Les clients prenant part au programme de réadaptation professionnelle expriment une satisfaction envers les employés, et indiquent que ces derniers sont bienveillants, désireux d'aider et accessibles.
- Les clients se disent très satisfaits de leur expérience avec les thérapeutes au sein du programme d'évaluation professionnelle. Les thérapeutes sont bienveillants, intuitifs, bien organisés et compréhensifs, et ils font que les clients se sentent très à l'aise.

Brian Boon

Président-directeur général de la CARF Canada

Cette réalisation fait preuve du dévouement et de l'engagement de votre organisme en vue d'améliorer la qualité de vie de ses clients. Les services, les employés et la documentation indiquent clairement une tendance établie de conformité aux normes.



Eileen Keating

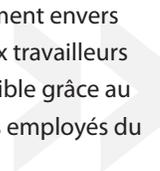
Gestionnaire du Programme de rétablissement de Travail sécuritaire NB

Nos employés reconnaissent que les clients ont besoin d'aide, et ils s'engagent à les aider en leur offrant des services efficaces et de bons soins. C'est ainsi que nous nous distinguons.

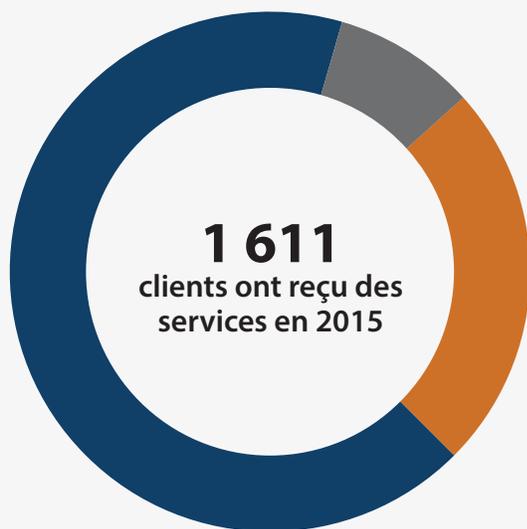
Tim Petersen

Président et chef de la direction par intérim de Travail sécuritaire NB

Cette réalisation témoigne de notre engagement envers l'excellence des services que nous offrons aux travailleurs blessés de la province. Elle a été rendue possible grâce au dévouement et au travail acharné de tous les employés du Centre de rééducation.



Le Centre en chiffres



- 1 080** ont été admis au Centre.
- 142** ont eu des rendez-vous sur place avec des physiothérapeutes, des diététistes, etc.
- 389** ont eu des rendez-vous à l'extérieur du Centre, y compris des évaluations ergonomiques, des consultations en matière de retour au travail et des visites à domicile.

ENVIRON 60 EMPLOYÉS

au Programme de rétablissement

SEPT EMPLOYÉS

au Programme d'évaluation professionnelle

IL Y A 39 ANS

que le Centre a ouvert ses portes.

12 ANS

À la fin d'août 2018, le Centre aura été agréé par la CARF depuis 12 ans.

Travail sécuritaire NB remporte un prix au concours de communications de l'American Association of State Compensation Insurance Funds (AASCIF)

Le Guide sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail de Travail sécuritaire NB et son application mobile ont été choisis comme gagnants!

Ils ont remporté le premier prix dans la catégorie des sites Web au concours de communications de l'AASCIF, qui a eu lieu le 28 juillet, à Salt Lake City (Utah).

Lancé en mai 2015, le portail du Guide contient des renseignements pertinents et à jour sur plus de 40 sujets concernant la santé et la sécurité de tous les travailleurs néo-brunswickois. On prévoit y ajouter dix nouveaux sujets en janvier 2017.

Le contenu est fondé sur la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements, dont le langage est souvent difficile à comprendre. Le Guide présente des renseignements dans un format facile à lire et comprend également des photos. De plus, il est facilement accessible à partir du lieu de travail.

L'application, qui est plus facile d'emploi, a été lancée au moins de février pour les appareils Apple et Android. Un travailleur peut trouver des exigences en matière de santé et de sécurité, des conseils et encore plus à partir de tout lieu de travail. Il a ces renseignements au bout des doigts.

« Nous sommes très heureux que le Guide ait été reconnu à l'échelle internationale », a indiqué la vice-présidente aux Services de travail sécuritaire de Travail sécuritaire NB, Shelly Dauphinee. « Cette reconnaissance témoigne non seulement de la qualité du produit, mais également de nos efforts afin d'engager nos intervenants. »

« Des intervenants de l'industrie de la construction nous ont dit que la communication était un problème, et qu'ils devaient obtenir des renseignements plus facilement et rapidement pour les aider à faire leur travail en sécurité », a-t-elle ajouté. « Nous avons répondu à leurs préoccupations



Manon Arsenault
Directrice des Communications, Travail sécuritaire NB

Depuis le lancement, l'utilisation du Guide a augmenté de 40 % et l'utilisation de l'application, de 375 % au cours des trois premiers mois. Il s'agit d'un excellent outil qui joue un rôle clé pour nous aider à atteindre notre vision de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick.

et avons tiré parti des relations de travail étroites que nous entretenons avec le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail pour élaborer l'application et le portail. Bien que le Guide ait initialement été conçu pour répondre aux besoins de l'industrie de la construction, il est pratique pour quiconque veut promouvoir et maintenir un lieu de travail sain et sécuritaire. »

La directrice des Communications de Travail sécuritaire NB croit que les travailleurs de la province sont les véritables gagnants.

« Depuis le lancement, l'utilisation du Guide a augmenté de 40 % et l'utilisation de l'application, de 375 % au cours des trois premiers mois. Il s'agit d'un excellent outil qui joue un rôle clé pour nous aider à atteindre notre vision de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. La création du Guide était un travail d'équipe, et je tiens à remercier tous ceux qui y ont travaillé, et ce, de sa conception jusqu'au produit fini. »

L'AASCIF est une association qui regroupe des compagnies d'assurances contre les accidents du travail de 26 états américains et huit commissions des accidents du travail au Canada. Les prix annuels de l'AASCIF ont pour but de reconnaître les programmes de communications les plus créatifs et efficaces chez ses membres. Un comité indépendant de professionnels en relations publiques de la Public Relations Society of America juge les soumissions.

Shelly Dauphinee

Vice-présidente aux Services de travail sécuritaire,
Travail sécuritaire NB

Cette reconnaissance témoigne non seulement de la qualité du produit, mais également de nos efforts afin d'engager nos intervenants. Des intervenants de l'industrie de la construction nous ont dit que la communication était un problème, et qu'ils devaient obtenir des renseignements plus facilement et rapidement pour les aider à faire leur travail en sécurité.



Coup d'œil

Un agent de santé et de sécurité fait une présentation sur la sécurité à une mine

Le 9 août, un agent de santé et de sécurité de la Région du Nord-est de Travail sécuritaire NB, Mario Lagacé, a présenté une séance d'une journée sur la santé et la sécurité au travail à environ 290 travailleurs, employeurs et entrepreneurs de la Caribou Mine de Trevali. Il a abordé entre autres le système de responsabilité interne; les droits et les responsabilités du travailleur; et les dangers que représentent les tâches imprévues qui ne prennent que cinq minutes à accomplir et qui s'ajoutent au quart de travail. M. Lagacé a également parlé des dangers liés aux outils et à l'équipement qui sont créés pendant un quart de travail, et que les travailleurs du prochain quart choisissent de ne pas signaler. « La détermination des dangers est importante pour la sécurité de tous », a expliqué M. Lagacé.



Travail sécuritaire NB embauche un nouveau médecin-chef

Travail sécuritaire NB a accueilli le Dr Paul Atkinson à titre de médecin-chef au début septembre. Il a été directeur de la recherche du Service de médecine d'urgence à l'Hôpital régional de Saint John. Au cours des dix dernières années, il a également occupé un certain nombre de postes d'enseignement, y compris les postes de professeur à la Dalhousie University à Halifax et à la Memorial University à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador. Il a également été président du comité de recherche de la médecine d'urgence de la Dalhousie University. Le Dr Atkinson est titulaire d'un baccalauréat en sciences et d'un baccalauréat en médecine, chirurgie et obstétrique de la Queen's University, à Belfast. Il a également obtenu une formation postuniversitaire en médecine d'urgence de la Cambridge University. En tant que médecin-chef, le Dr Atkinson sera chargé de surveiller les normes cliniques, les protocoles de traitement et les lignes directrices pour la pratique relativement à la réadaptation des travailleurs blessés. Il agira également comme porte-parole médical auprès d'organismes externes. Il continuera à assumer ses fonctions à l'hôpital deux jours par semaine. Le Dr Atkinson demeure à Rothesay avec son épouse et leurs trois enfants adolescents. Il aime faire de la bicyclette et de la randonnée pédestre.



Travail sécuritaire NB organise une journée de la sécurité à St. Stephen

Travail sécuritaire NB a organisé sa première journée de la sécurité visant les jeunes au sud-est du Nouveau-Brunswick. L'activité s'est déroulée le 29 septembre, au Garcelon Civic Center, à St. Stephen. L'organisme et ses partenaires en sécurité ont partagé le message « Attention » avec plus de 250 élèves de la 4^e et de la 5^e année des écoles St. Stephen Elementary et Milltown Elementary, ainsi que leurs enseignants. La journée a été possible grâce au partenariat stratégique continu avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance. Cette année marque le 10^e anniversaire des journées de la sécurité de Travail sécuritaire NB. D'autres activités ont eu lieu dans la Région du Nord-ouest, en collaboration avec la Progressive Agriculture Foundation. Travail sécuritaire NB prévoit organiser un plus grand nombre de journées en 2017.

Inspirer de jeunes champions de la sécurité à Saint John

La coordonnatrice de l'engagement des entreprises et de la communauté de Travail sécuritaire NB, Jessica MacDonald, et une étudiante d'été, Vanessa Cormier, ont présenté une séance d'information sur la sécurité qui s'applique au soleil à un groupe d'environ 45 jeunes âgés de un an et demi à 12 ans. La présentation a eu lieu en juillet, à Saint John. L'activité, qui a été organisée conjointement avec le YMCA, portait entre autres sur les rayons ultraviolets, la bonne application de l'écran solaire et l'importance de demeurer hydraté. Des agents de santé et de sécurité de Travail sécuritaire NB, Jason Waye et David Joyce, ont également fait une présentation au même groupe au mois d'août. La présentation avait trait à la sécurité liée à la construction. Les agents, qui portaient de l'équipement de protection individuelle, ont expliqué l'importance de chaque pièce d'équipement. Ils ont également parlé de la sécurité liée aux échelles, en démontrant les choses à faire et à ne pas faire.



Des employés de Travail sécuritaire NB font leurs preuves dans la boue

Des employés de Travail sécuritaire NB ont participé à l'activité Mud Run for Heart, qui s'est déroulée le 9 juillet au Mont Farlagne. Ils ont rampé dans des ponceaux, grimpé des objets en hauteur, glissé dans la boue et surmonté des obstacles pour franchir la ligne d'arrivée. « C'était une excellente journée », a affirmé la directrice de la Région du Nord-ouest, Nancy Butcher, qui a mis sur pied l'équipe pour participer à la course de 5 km. « Nous avons monté et descendu la pente de ski en rampant et en grimpant dans la boue, et en nous entraînant. Nous avons bien ri. » Il s'agissait d'une de deux activités qui ont eu lieu cet été pour amasser des fonds au profit de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Nouveau-Brunswick. L'autre activité a eu lieu le 15 juin à Poley Mountain, à Sussex.



Nouveau guide sur les comités mixtes d'hygiène et de sécurité

Travail sécuritaire NB a publié un nouveau livret en juillet pour aider les travailleurs à mieux comprendre le processus qui s'applique aux membres de comités mixtes d'hygiène et de sécurité. Le livret, intitulé *Cinq étapes pour un comité mixte d'hygiène et de sécurité efficace*, présente des conseils pour élaborer des attributions, diriger des réunions productives, assurer un suivi à la suite de recommandations et organiser des consultations externes, au besoin. Il présente également des ressources, y compris des outils de médias sociaux pour aider les membres des comités mixtes à demeurer à jour sur les questions de santé et de sécurité dans leur région. Voici des commentaires que nous avons reçus de participants à la formation pour les membres du comité mixte récemment : « Le document est facile à comprendre »; « Pour un petit livret, il contient beaucoup d'information »; et « J'aime le fait qu'il soit simple. Il n'est pas alourdi par du texte. » Vous pouvez télécharger le livret à partir du site travailsecuritairenb.ca.

Apprenez-en plus



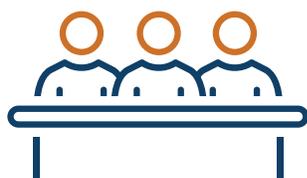
Faits en bref



Pour nous joindre



États financiers



Gérance



Durabilité



Sécurité



Appui



Service



Engagement des employés

Historique des taux de cotisation

**Plan stratégique et évaluation des
risques 2016-2021**

**Rapport annuel 2015 de Travail
sécurotaire NB**

**Rapport trimestriel de Travail
sécurotaire NB – Deuxième trimestre**