



# Rapport trimestriel

Premier trimestre de 2015

# DANS CE RAPPORT

## Gouvernance de qualité



*On vous présente la nouvelle présidente et le nouveau vice-président du conseil d'administration de Travail sécuritaire NB*

## Retour au travail



*Un programme efficace qui appuie les travailleurs et les employeurs*

## Plus de détails

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



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



**Pour nous joindre**

# Mot du président et chef de la direction

## Une nouvelle approche pour la reddition de comptes

Au nom du conseil d'administration, de la direction et des employés de Travail sécuritaire NB, je suis heureux de vous présenter notre nouveau rapport trimestriel.

Bien que la transparence permette de mieux comprendre les activités quotidiennes d'un organisme, la reddition de comptes donne une mesure de rendement. Dans le cadre de notre engagement envers les intervenants et de nos efforts en vue de vous rendre des comptes, nous vous avons demandé l'an dernier de nous faire part de suggestions pour améliorer le rapport trimestriel. Compte tenu de vos suggestions, nous avons décidé d'adopter non seulement une nouvelle mise en page, mais également une nouvelle approche pour le rapport. Le rapport continuera de présenter des renseignements financiers ainsi que des mises à jour quant aux buts et aux cibles de Travail sécuritaire NB, tout en comprenant plus d'articles au sujet de nos employés et de nos clients.

Il continuera de souligner les résultats du trimestre relativement à l'atteinte de nos buts et à la réalisation de notre vision de lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. Toutefois, il donnera également un aperçu de ce que représentent les chiffres et fera ressortir nos réussites, ainsi que les vôtres.

Dans ce numéro, nous vous présenterons la nouvelle présidente du conseil d'administration, Dorine Pirie, et le nouveau vice-président du conseil, François Angers. Ils possèdent de nombreuses années d'expérience, dont de l'expérience en gestion. Je suis persuadé que Travail sécuritaire NB continuera de réaliser d'importants progrès pendant leur mandat.



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

Nous vous parlerons également d'un projet pilote que le Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes a mis en œuvre en 2013. Le programme permet aux employeurs participants d'adresser des travailleurs blessés atteints d'une lésion musculo-squelettique directement à un groupe particulier de physiothérapeutes approuvés par Travail sécuritaire NB. Étant donné la réussite du programme, nous continuons de l'élargir. Il compte maintenant 13 employeurs ainsi que tous les 65 foyers de soins de la province.

Au nom de tous les employés de Travail sécuritaire NB, j'espère que la nouvelle approche pour la reddition de comptes vous plaira.

Le président et chef de la direction,

Gerard M. Adams



# BUT : GOUVERNANCE DE QUALITÉ

**Nous ferons preuve de transparence, de responsabilité et d'engagement envers nos intervenants par le biais de pratiques de gouvernance méthodiques, et ce, dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB.**



Le leadership est le fondement de la bonne gouvernance. Le 23 mars 2015, Dorine Pirie a été nommée présidente du conseil d'administration et François M. Angers, vice-président du conseil. Étant donné leur brillante carrière dans la fonction publique, le conseil est persuadé que Travail sécuritaire NB continuera à atteindre ses buts organisationnels, y compris son but en matière de gouvernance de qualité.

Qu'est-ce que la gouvernance d'entreprise? En général, elle désigne les mécanismes, les relations ainsi que les processus selon lesquels un organisme est géré, et comprend

l'équilibrage des divers intérêts de ses principaux intervenants. Dans notre cas, il s'agit des travailleurs et des employeurs néo-brunswickois.

La gouvernance repose ultimement sur la gérance efficace des quatre lois régissant Travail sécuritaire NB :

- la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*;
- la *Loi sur les accidents du travail*;
- la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*;
- la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.



# BUT EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE DE QUALITÉ

## ACHÈVEMENT DE LA PHASE 1

En 2013, le gouvernement a entrepris un examen à plusieurs niveaux de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs, prévu sur une période de trois ans. La phase 1 de l'examen a donné lieu à l'adoption du projet de loi 73, intitulé *Loi modifiant la Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* en avril 2014. Le projet de loi prévoyait la création d'un tribunal d'appel distinct dans le but de réduire le délai pour entendre un appel. Selon les nouvelles modifications, le nouveau tribunal a 90 jours pour entendre un appel et rédiger une décision après le dernier jour d'audience ou une fois que tous les documents nécessaires ont été présentés. Travail sécuritaire NB a ensuite 30 jours après l'audience pour mettre la décision en œuvre.

Travail sécuritaire NB est également en voie d'établir un processus de règlement de différends interne, soit un système intégral pour résoudre des problèmes et établir des relations avec ses clients.

## PHASE 2 DE L'EXAMEN

La phase 2 de l'examen est maintenant en cours. On se penchera sur la structure de gouvernance de Travail sécuritaire NB, les prestations versées aux travailleurs blessés ainsi que les services de défenseurs des droits du travailleur et de l'employeur.

### Phase 2 de l'examen de la législation

**Cliquez ici pour obtenir de plus amples renseignements sur l'examen de la législation.**

### Nouveau processus d'appel relativement à l'indemnisation des travailleurs

**Cliquez ici pour obtenir plus de détails sur le nouveau processus d'appel.**

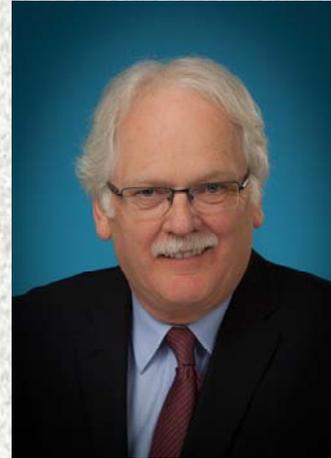


# BUT : GOUVERNANCE DE QUALITÉ

***Travail sécuritaire NB est heureux de vous présenter la nouvelle présidente du conseil d'administration et le nouveau vice-président du conseil.***



**Dorine Pirie**  
**Présidente du conseil**  
**d'administration**



**François M. Angers**  
**Vice-président du conseil**  
**d'administration**

- Est diplômée de l'école de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick (1998).
- A travaillé comme infirmière immatriculée au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et au Maine pendant 20 ans.
- A rempli deux mandats à titre de maire de Kentville, en Nouvelle-Écosse.
- A travaillé au sein de la Commission des droits de la personne ainsi que des ministères de la Santé; des Ressources humaines; et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick.
- Est membre active du Barreau du Nouveau-Brunswick.
- Est diplômé de l'Université de Moncton, Collège Saint-Louis (B.A. 1968) et de l'Université du Nouveau-Brunswick (LL.B. 1976).
- A été reçu au Barreau du Nouveau-Brunswick en 1976. A exercé le droit au sein du cabinet Angers & Cyr, où il se spécialisait en litiges civils et pénaux.
- A été nommé conseiller de la Reine en 1992.
- A occupé les postes de président du Barreau du Madawaska Inc. et de vice-président de la Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick.
- A été nommé juge de la Cour canadienne de l'impôt en 2001.



# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

**Nous réduirons la période écoulée avant que le travailleur blessé retourne au travail en toute sécurité ou soit prêt à y retourner de façon sécuritaire.**

## ***Projet pilote visant des renvois accélérés à des physiothérapeutes et un retour au travail rapide***

Les lésions musculo-squelettiques, qui sont souvent invisibles et difficiles à traiter, peuvent avoir divers effets sur différentes personnes. En général, les travailleurs qui ont subi ce genre de blessures, aussi appelées lésions des tissus mous, peuvent mettre plus de temps à se rétablir que d'autres travailleurs blessés. Chaque année, ces blessures représentent plus de deux tiers de toutes les réclamations avec interruption de travail présentées à Travail sécuritaire NB. Elles entraînent une perte de productivité et des prestations de remplacement du revenu s'élevant à des millions de dollars. Ce sont ultimement les employeurs du Nouveau-Brunswick qui en assument les coûts en payant des cotisations plus élevées.

Cette situation a poussé Travail sécuritaire NB à prendre des mesures. La Division des services de travail sécuritaire surveille les programmes de réadaptation de Travail sécuritaire NB. La vice-présidente de la Division, Shelly Dauphinee, affirme que l'organisme voulait réduire l'effet des lésions musculo-squelettiques sur l'ensemble de la main-d'œuvre néo-brunswickoise.

« Lorsque nous constatons un problème, nous tentons d'en déterminer la cause fondamentale. Puisque nous connaissons l'effet que les lésions musculo-squelettiques avaient à la fois sur les travailleurs et les employeurs, nous savions que nous devons élaborer une approche novatrice pour y faire face. »



**Les lésions musculo-squelettiques représentent plus de deux tiers de toutes les blessures subies au travail chaque année au Nouveau-Brunswick.**

En 2012, une analyste des programmes de réadaptation au sein du Service de l'élaboration et de l'évaluation de programmes, Pam Wasson, a été chargée de se pencher sur le modèle existant pour traiter les lésions musculo-squelettiques. À l'heure actuelle, Travail sécuritaire NB n'offre des services de réadaptation aux travailleurs blessés afin de les aider à retourner au travail que lorsque leur réclamation est acceptée.



# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

Un projet pilote donnant aux travailleurs blessés un accès direct à des traitements de physiothérapie a été mis en œuvre auprès de quatre grands employeurs du sud-est de la province. M<sup>me</sup> Wasson a expliqué que le projet pilote permettait aux employeurs d'adresser des travailleurs blessés atteints d'une lésion musculo-squelettique directement à un groupe de physiothérapeutes choisis par Travail sécuritaire NB avant qu'une décision soit prise sur leur réclamation.

« Nous savons que le facteur temps est important lorsqu'il s'agit de ce type de blessures. Nous voulions donc établir un système pour donner aux travailleurs blessés un accès plus rapide à des évaluations en physiothérapie et à des traitements de physiothérapie. »

Le programme est avantageux à la fois pour les travailleurs et les employeurs, et produit de meilleurs résultats pour tous. Il simplifie le processus de renvoi puisqu'on se sert de formulaires de déclaration normalisés, ainsi que d'un rapport initial de physiothérapie pour prendre une décision sur la réclamation. M<sup>me</sup> Wasson a indiqué que l'employeur accepte de payer les traitements de physiothérapie si la réclamation finit par être refusée.

« Le processus fait en sorte que le travailleur ait un accès rapide à la réadaptation et que l'employeur reçoive des renseignements sur ses capacités



**Les formulaires de déclaration normalisés rendent facile d'aviser Travail sécuritaire NB d'une blessure, et permettent aux travailleurs de recevoir des traitements de physiothérapie rapidement.**

fonctionnelles sans délai, ce qui l'aide à planifier un programme de maintien au travail ou de retour rapide au travail. C'est une situation qui profite à tous. »

L'un des premiers objectifs de M<sup>me</sup> Wasson était d'établir un groupe de physiothérapeutes approuvés. Elle a invité des physiothérapeutes de la région à présenter des demandes, et a dirigé le processus de sélection et d'orientation. Elle a expliqué que la préférence a été accordée aux physiothérapeutes qui avaient une solide expérience à évaluer à la fois l'état clinique et les capacités fonctionnelles des travailleurs.

## Cible relative au retour au travail

À la fin de mars 2015, le nombre de jours pendant lesquels les travailleurs blessés ayant un but quant au retour au travail reçoivent des prestations est de 59,5 jours, soit un chiffre supérieur à la cible de 2015 (54,4 jours).



**Cliquez ici pour obtenir d'autres données sur le retour au travail.**

# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

« Non seulement le travailleur blessé reçoit-il les soins dont il a besoin plus rapidement, mais le physiothérapeute peut aviser l'employeur des capacités fonctionnelles sécuritaires de son employé. Il arrive souvent que le travailleur est capable de continuer à effectuer ses tâches habituelles ou des tâches modifiées pendant qu'il reçoit des traitements en vue de se rétablir de sa blessure. »

## PARTICIPATION DES PHYSIOTHÉRAPEUTES

De nombreux travailleurs en médecine du travail appuient le concept de l'accès plus rapide aux traitements de physiothérapie. Selon l'Association canadienne de physiothérapie, le délai à obtenir des traitements de physiothérapie dans le cas de lésions musculo-squelettiques aiguës peut entraîner une diminution physique chronique, et les absences d'employés coûtent des millions de dollars aux employeurs. En bref, un patient qui reçoit les traitements appropriés rapidement connaît de meilleurs résultats.



**Un physiothérapeute à la clinique de Dieppe du CBI Health Centre, Warren Mason, explique que plus un travailleur blessé reçoit des traitements rapidement, plus son pronostic sera favorable.**

Warren Mason est d'accord. M. Mason est un physiothérapeute qui a plus de dix années d'expérience pratique. Il travaille au CBI Health Centre depuis 2004. Au fil des ans, de nombreux travailleurs blessés se sont présentés à sa clinique des semaines, voire des mois après avoir subi une entorse ou une foulure. Lorsqu'on l'a invité à participer au projet pilote, il n'a pas tardé à présenter une demande.

« J'ai pensé que c'était un excellent programme, et je le pense toujours », a-t-il affirmé.

« Plus il faut attendre longtemps pour obtenir des traitements, plus le temps de guérison est long. Non seulement le tissu cicatriciel et l'immobilité peuvent-ils avoir des conséquences néfastes, mais le fait de rester à la maison peut également avoir un effet négatif sur l'état psychologique d'un travailleur blessé. »

M. Mason a indiqué que les physiothérapeutes sont les spécialistes parfaits pour traiter ce genre de blessures puisqu'ils ont reçu une formation spécialisée en ce qui a trait au système musculo-squelettique, et ils peuvent traiter les lésions musculo-squelettiques rapidement et efficacement.

« Nous sommes également en mesure d'éduquer les clients, de leur offrir des stratégies de gestion et de les aviser quand ils sont prêts à retourner au travail. Des recherches indiquent que les travailleurs qui retournent au travail dans le cadre de leur plan de traitement connaissent de bien meilleurs résultats que ceux qui ne le font pas. »

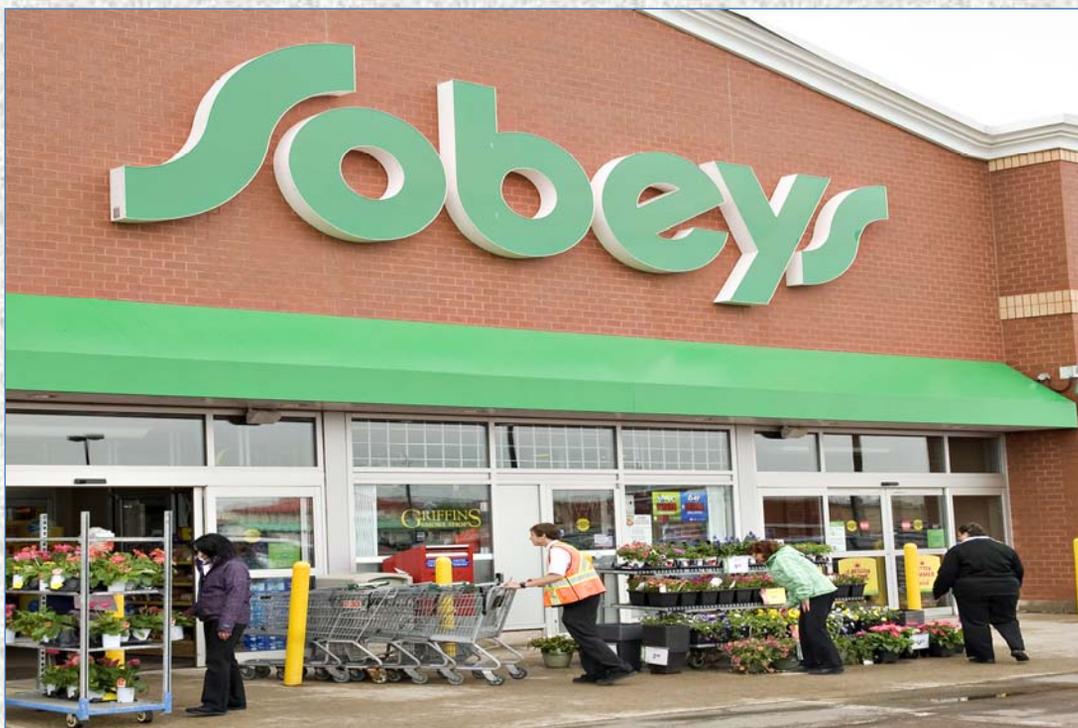


# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

Sandy Black en est un parfait exemple. Cette mère de deux enfants est gestionnaire administrative au magasin Sobeys sur le chemin Mountain, à Moncton, où elle travaille depuis 1987. Elle a d'abord travaillé comme caissière, jusqu'à sa promotion à son poste actuel en 2011. Le vendredi 28 novembre 2014 était une journée plutôt ordinaire. M<sup>me</sup> Black procédait à l'inventaire, une tâche mensuelle qui comprend le triage et le pesage de douzaines de boîtes de 13 kg. Toutefois, à mesure que la journée avançait, la tâche habituelle qu'elle avait effectuée à maintes reprises sans problème a commencé à lui causer de la douleur et des malaises.

« Pour effectuer cette tâche, je dois me tordre et me tourner, ainsi que monter dans une échelle et en descendre. Au cours de la journée, mon dos a commencé à faire mal. Je n'avais aucun antécédent de blessure, donc j'ai travaillé jusqu'à la fin de mon quart. Toutefois, le lendemain, je ressentais beaucoup de douleur. »

M<sup>me</sup> Black a signalé la douleur au gérant du magasin lorsqu'elle s'est présentée au travail le lendemain. Heureusement, le magasin Sobeys était l'un des premiers employeurs à participer au projet pilote de Travail sécuritaire NB. Le mardi suivant, elle a subi une évaluation à la clinique de Dieppe du CBI Health Centre. Le physiothérapeute a posé le diagnostic d'étirement lombaire, et a commencé à lui offrir des traitements immédiatement.



**Le magasin Sobeys sur le chemin Mountain à Moncton était l'un des premiers employeurs à participer au projet pilote donnant un accès direct à des traitements de physiothérapie.**



# BUT : RETOUR AU TRAVAIL



**Sandy Black est de retour au travail, grâce en grande partie au projet pilote donnant un accès direct à des traitements de physiothérapie.**

Selon l'ancien modèle, un médecin aurait adressé M<sup>me</sup> Black à un physiothérapeute. Cette étape supplémentaire aurait ralenti le processus et augmenté les risques d'aggraver sa blessure, ce qu'elle voulait éviter à tout prix.

« Je crois beaucoup au programme », a-t-elle indiqué. « Je préfère adopter une approche proactive envers mon traitement et demeurer au travail que d'arrêter de travailler pour une semaine. »

## LES EMPLOYEURS PROFITENT AUSSI

Bien que le programme soit clairement avantageux pour les travailleurs, une représentante de Sobeys souligne qu'il l'est également pour les employeurs. Sherri Leger est la gestionnaire des capacités professionnelles des magasins Sobeys au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard. Elle voit à la gestion des réclamations d'indemnisation des travailleurs ainsi que des réclamations pour invalidité à court et à long terme, y compris la réclamation de M<sup>me</sup> Black. Elle explique que lorsque Sobeys a appris que le projet serait mis en œuvre au Nouveau-Brunswick, on était d'avis qu'il était important d'y participer.



# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

« On savait que le projet serait avantageux à la fois pour les travailleurs et l'entreprise. Le fait que Travail sécuritaire NB facilite l'accès des travailleurs blessés aux traitements de physiothérapie a largement contribué à la diminution de la durée des absences du travail nécessaires et des périodes de rétablissement. »

Sobeys a toujours reconnu la valeur que les employés expérimentés apportaient à l'entreprise et il s'assure de bien les appuyer dans leur retour au travail à la suite d'une blessure. M<sup>me</sup> Leger affirme que le programme est efficace puisque le travailleur peut obtenir des traitements presque immédiatement et le physiothérapeute avise l'employeur de ses capacités fonctionnelles sécuritaires, lui permettant ainsi de modifier les tâches du travailleur pendant qu'il reçoit des traitements.

« Les employés aiment bien le fait qu'ils peuvent commencer à recevoir des traitements presque sur-le-champ, sachant qu'il est souvent difficile d'obtenir un rendez-vous chez le médecin ou qu'ils pourraient devoir attendre des heures à l'urgence. Nos employés sont heureux puisque l'effet sur leurs heures et leur salaire est minime. »

Dans le cas de M<sup>me</sup> Black, elle ne s'est pas absentée du travail. Elle a reçu trois traitements de physiothérapie et a suivi un programme d'exercices de réadaptation à domicile.

**« Je ne peux vous dire à quel point le programme a été efficace pour moi. Je crois qu'il est très important de recevoir des traitements sur-le-champ. »**

**– Sandy Black**

Travail sécuritaire NB a approuvé sa réclamation et a payé ses frais médicaux. M<sup>me</sup> Black est toujours consciente du fait qu'une lésion musculo-squelettique peut survenir soudainement et a pris des mesures correctives pour prévenir d'autres blessures. Aujourd'hui, elle affirme être complètement rétablie.

« Je ne peux vous dire à quel point le programme a été efficace pour moi. Je crois qu'il est très important de recevoir des traitements sur-le-champ. Dans mon cas, le processus à partir du moment de la blessure jusqu'au dernier rendez-vous avec le physiothérapeute a pris moins de deux semaines. »

## **DES RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES PROMETTEURS**

M<sup>me</sup> Wasson de Travail sécuritaire NB indique que les derniers résultats font l'objet d'une évaluation, mais que les résultats préliminaires sont encourageants.



# BUT : RETOUR AU TRAVAIL

« Nous voyons moins de travailleurs s'absenter du travail, et ceux qui s'absentent retournent au travail plus rapidement. »

« Le processus aide à faire en sorte que le travailleur n'aggrave pas sa blessure et qu'une ressource précieuse puisse demeurer au travail. En retour, Sobeys réduit la gravité de ses réclamations et améliore son taux d'expérience auprès de Travail sécuritaire NB. »

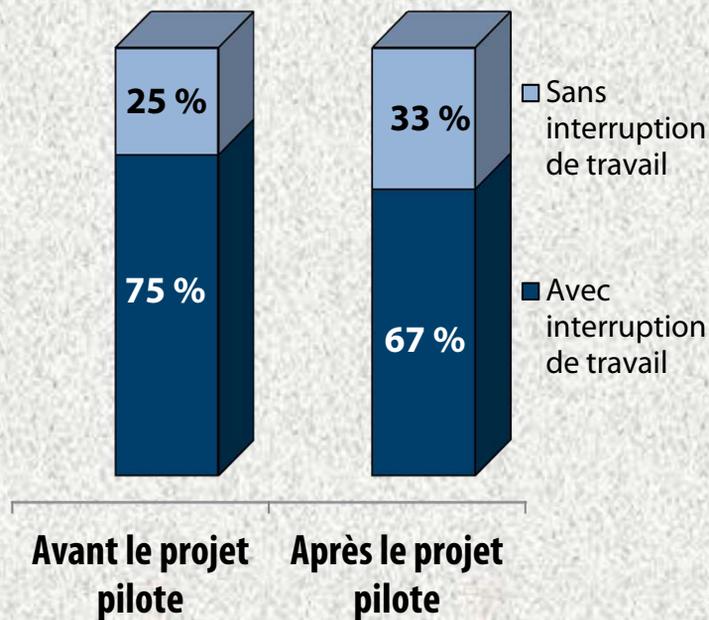
M<sup>me</sup> Leger a indiqué que les employés de Sobeys qui ont reçu des services dans le cadre du programme sont du même avis que M<sup>me</sup> Black.

Étant donné les bons résultats du programme, Travail sécuritaire NB l'a élargi l'an dernier afin d'inclure 13 employeurs et tous les 65 foyers de soins de la province, soit une industrie aux prises avec les lésions musculo-squelettiques.

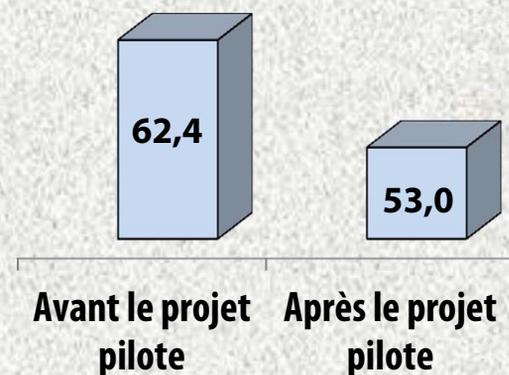
La vice-présidente aux Services de travail sécuritaire, Shelly Dauphinee, a indiqué que les Néo-Brunswickois peuvent s'attendre à ce que Travail sécuritaire NB continue à travailler avec ses partenaires afin d'élaborer et d'offrir des programmes et des services novateurs qui non seulement satisfont à leurs besoins, mais les dépassent.

« Le retour au travail rapide de façon aussi sécuritaire que possible est l'un de nos buts principaux, et l'atteinte de ce but est un véritable effort d'équipe. Le programme est un excellent exemple de comment l'innovation et les partenariats permettent aux travailleurs blessés d'obtenir des traitements plus rapidement et, nous le souhaitons, de retourner au travail plus tôt. »

## Types de réclamations acceptées



## Durée des réclamations



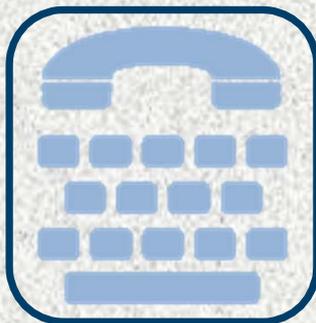
Réclamations faisant l'objet de la gestion des réclamations pour les foyers de soins du Nouveau-Brunswick (nombre de jours payés au 31 décembre 2014)



# PLUS DE DÉTAILS



**Faits en bref**



**Pour nous joindre**



**États financiers**



**Gouvernance de qualité**



**Équilibre**



**Sécurité**



**Retour au travail**



**Service**



**Satisfaction et  
engagement des employés**



***Rapport annuel 2014 de Travail sécuritaire NB***

