

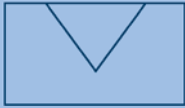


Rapport trimestriel

Premier trimestre de 2016

DANS CE RAPPORT

Mot du président et chef de la direction



*Des travaux sont toujours en
cours sur la route du succès*

Nouveau plan stratégique

*Service exceptionnel –
engagement envers
de nouveaux buts*

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

Des travaux sont toujours en cours sur la route du succès

Il a été dit que pour réussir, il ne faut pas trop s'arrêter sur ses échecs. J'ajouterais que pour vraiment réussir, il ne faut pas trop s'arrêter sur ses réussites non plus.

Bien que Travail sécuritaire NB ait connu une autre bonne année en 2015 à bien des égards, nous reconnaissons que nous pouvons faire encore plus.

Nous avons écouté nos intervenants et continuons d'adapter l'approche de Travail sécuritaire NB à leurs besoins. Pendant le processus de planification stratégique cette année, l'équipe de la haute direction a demandé au conseil d'administration de réfléchir à ce que signifiait être un organisme axé sur les clients et si la vision, les valeurs et les buts de Travail sécuritaire NB reflétaient bien les meilleurs intérêts de ses clients. Dans cet esprit, nous avons présenté plusieurs recommandations importantes au conseil en ce qui avait trait à notre orientation stratégique.

Bien que nous essayerons toujours de rendre les lieux de travail plus sécuritaires, nous renforçons notre engagement envers les travailleurs qui subissent une blessure en adoptant de nouveaux buts. Le nouveau but en matière d'appui est axé sur l'expérience relativement au rétablissement à la suite d'une blessure subie au travail. Il englobe les prestations, l'aide médicale, la réadaptation et la gestion de l'incapacité au travail pour les travailleurs et les employeurs. Nous avons également modifié le but en matière de service car nous reconnaissons qu'offrir des services liés à la santé est une expérience unique de nature très personnelle, surtout pour les travailleurs blessés et leur famille.



Gerard M. Adams
Président et chef de la direction

Les nouveaux buts orienteront nos interactions avec nos clients, qui seront au centre de notre modèle de service, afin que leur expérience avec Travail sécuritaire NB soit exceptionnelle.

Nous sommes le seul fournisseur d'assurance contre les accidents du travail dans la province. Nous avons donc une obligation à la fois légale et morale envers les Néo-Brunswickois de continuer à améliorer la façon dont nous faisons affaire. Je vous encourage à lire le présent rapport et à nous faire part de vos commentaires. Des travaux sont toujours en cours sur la route du succès et avec votre appui, nous continuerons à bâtir un régime d'indemnisation des travailleurs solide qui considère toujours le client comme la priorité.

Le président et chef de la direction,

A handwritten signature in black ink that reads "Gerard M. Adams". The signature is fluid and cursive, written over a white background.

Gerard M. Adams



Nouveau plan stratégique

Une nouvelle stratégie parce que les clients sont notre priorité

Jusqu'à ce jour, 2016 a été une année marquée par le changement. Un changement de philosophie se produit au sein de Travail sécuritaire NB et les effets se font sentir dans l'ensemble de l'organisme. En avril, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB a modifié des aspects clés de son orientation stratégique afin de transmettre un message clair à tous les intervenants : les clients sont notre priorité. Il a adopté un énoncé des valeurs qui continuera à faire évoluer la culture à Travail sécuritaire NB, ainsi que des buts qui favorisent un modèle de service axé sur les clients.

À Travail sécuritaire NB, nous faisons affaire chaque jour avec divers groupes, soit des travailleurs, des employeurs, des fournisseurs de services et d'autres intervenants.

La présidente du conseil, Dorine Pirie, a indiqué que peu importe qui sont nos clients, le but est d'offrir des services exceptionnels, adaptés aux besoins de chacun, en tout temps.

« Le conseil a approuvé un nouveau plan stratégique qui est ambitieux, mais réalisable. Le plan met surtout l'accent sur l'amélioration de l'expérience en matière de service de nos clients. Le changement de culture qui en découle aura un effet positif sur l'expérience de nos clients et améliorera la confiance du public en Travail sécuritaire NB. »



Dorine Pirie
Présidente du conseil d'administration

M^{me} Pirie a expliqué que le conseil pouvait se permettre d'investir dans l'amélioration des services grâce en partie à un faible taux de blessures subies au travail, à des taux de cotisation peu élevés, à une pleine capitalisation et à de bons résultats en matière de retour au travail. Ces résultats solides nous permettent de nous pencher sur l'expérience de service de nos clients.

« Le conseil cherche toujours des façons de faire avancer sa mission. Puisque nos clients sont au centre de tout ce que nous faisons, nous continuons à adapter nos processus opérationnels afin de mieux répondre à leurs besoins. Les changements ont été intégrés au *Plan stratégique et évaluation des risques*. Nous pouvons donc commencer à affecter les ressources dont nous aurons besoin pour transformer notre culture de service. C'est la bonne chose à faire. »



L'excellence en matière de service – la voie vers la satisfaction

M^{me} Pirie a expliqué que le conseil s'est penché sur la philosophie de service de Travail sécuritaire NB pour l'avenir et que tous les membres ont reconnu qu'il était nécessaire de réexaminer les valeurs de l'organisme.

« Pour assurer que l'organisme soit plus qu'un fournisseur de services et devienne un chef de file en matière de service, nous savions que nous devons nous pencher de nouveau sur nos valeurs organisationnelles. Ces valeurs sont essentielles pour créer une culture d'excellence en matière de service et se veulent la base de notre culture de service. »

Les valeurs sont des principes qui nous tiennent à cœur, un idéal ou des croyances qui servent de fondement pour nos décisions. Les personnes expriment leurs valeurs au moyen de leur comportement personnel tandis qu'un organisme les exprime par le biais de comportements qui découlent de la culture. Des preuves provenant d'organismes de soins de santé importants, comme la Mayo Clinic, démontrent à quel point une excellente marque de service repose sur ses valeurs fondamentales.



L'excellence en matière de service – la voie vers la satisfaction

Nous avons approuvé de nouvelles valeurs afin de créer une compréhension commune de la culture d'entreprise que nous désirons.

Nous avons établi une valeur fondamentale, soit que le client est la priorité dans tout ce que nous faisons. Cette valeur est fondée sur le modèle de la Mayo Clinic, qui est reconnue dans le monde entier. Cette dernière s'engage à satisfaire aux besoins de ses patients avant tout, et ce, au moyen d'une approche fondée sur le travail d'équipe.

« Huit valeurs liées au comportement appuient cette valeur fondamentale. Elles communiquent à nos clients comment on entend faire d'eux une priorité pendant qu'ils reçoivent des services. »



L'excellence en matière de service – la voie vers la satisfaction

Le conseil a également reconnu que pour appuyer les nouvelles valeurs, on devait modifier les buts stratégiques. D'importants changements ont été apportés à notre but en matière de service et un nouveau but a été établi afin de communiquer les façons dont nous appuyons les clients pendant leur réclamation.

Service

Nous créerons une expérience de service exceptionnelle pour chacun de nos clients.

Appui

Nous appuyerons nos clients pendant leur rétablissement à la suite d'une blessure subie au travail.

Le but en matière d'appui vise à améliorer le système d'appui global que nous offrons aux clients qui ont subi une blessure au travail. Ce système comprend des prestations, de l'aide médicale, des services de retour au travail, ainsi que de l'appui pour les travailleurs et les employeurs. Ainsi, on offre les meilleurs services possibles pour favoriser le rétablissement du travailleur à la suite d'une blessure et son retour au travail, dans la mesure du possible.

Le président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB, Gerard Adams, croit que les clients s'attendent également à ce que Travail sécuritaire NB les traite avec gentillesse et se soucie de leur bien-être. « Afin de satisfaire à ces attentes, nous essayons d'offrir des services qui reflètent des normes élevées. Le but en matière d'appui a trait au type de prestations et de services disponibles, tandis que le but en matière de service porte sur l'expérience de nos clients par rapport à l'appui que nous leur offrons. »

Selon Travail sécuritaire NB, la première étape pour offrir des services bienveillants aux clients est d'embaucher les bonnes personnes. Nous sommes un organisme complexe qui compte des spécialistes de différents domaines. Pour que nos clients soient au centre de notre modèle de service, nos employés doivent avoir des compétences, de l'expérience et des valeurs précises.

M. Adams a indiqué qu'il est heureux de l'orientation de l'organisme.

« Bien que cela puisse prendre du temps avant que la culture organisationnelle ne change, nous sommes persuadés que la nouvelle culture sera avantageuse pour nos clients aujourd'hui et à l'avenir. Puisque nous croyons en l'amélioration continue, notre initiative en matière de service n'a pas d'échéancier fixe. Nous comprenons que les services évoluent constamment, et nous sommes prêts à relever les défis et à faire face aux changements afin de créer une expérience de service exceptionnelle pour nos clients. »



PLUS DE DÉTAILS



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 2015-2020](#)



[Rapport annuel 2015 de
Travail sécuritaire NB](#)

