

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés
 Décembre 2021

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
3.36	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB automatise le système de gestion des réclamations pour permettre la présentation et le traitement électronique des documents de réclamation afin de réduire le travail et d'accélérer les processus de réception et de prise de décision.	Décembre 2021	Étant donné l'ampleur et le coût de la transformation des systèmes nécessaire à Travail sécuritaire NB, la mise en œuvre d'un nouveau système moderne de gestion des réclamations commencera en 2023/2024.	Non mise en œuvre
3.40	Nous recommandons que les réclamations soient envoyées directement à un agent d'indemnisation après que l'équipe chargée de la réception initiale des réclamations recueille les renseignements personnels et les détails de l'accident.	Mars 2019	La fonction transformée de réception et de prise de décision comprend un processus d'évaluation des réclamations pour assurer qu'un premier traitement a eu lieu et que la réclamation est acheminée à l'équipe (agent d'indemnisation) la plus compétente selon la nature de la blessure et la complexité de la réclamation. Voir le paragraphe 3.48 pour obtenir plus de détails.	Mise en œuvre
3.41	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise des formulaires distincts de « Rapport sur l'accident » pour l'employeur et l'employé.	Mars 2019	Le rapport d'accident combiné a été séparé en deux formulaires distincts, soit le <i>Rapport de l'employeur sur la blessure ou la maladie</i> et la <i>Demande de prestations d'indemnisation des travailleurs</i> . Les formulaires et les processus ont été améliorés afin de permettre aux travailleurs de déterminer s'ils présentent une demande de prestations, ce qui accélérera la prise de décision.	Mise en œuvre
3.48	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB mette l'accent sur la reprise du travail pendant la prise de décision en précisant les risques d'une reprise du travail, en accordant la priorité aux réclamations complexes et en élaborant un plan pour éliminer les obstacles.	Décembre 2019	Travail sécuritaire NB a transformé sa fonction de réception et de prise de décision. À compter du 4 janvier 2021, les Services ont adopté une structure qui comprend quatre équipes qui purifie le rôle des employés pour se concentrer sur les décisions liées à l'admissibilité (toutes les transactions financières ont été regroupées dans une unité centralisée relevant du principal agent financier) et assurer que les compétences des employés correspondent à la complexité des décisions qui doivent être prises. Il y a une équipe dévouée uniquement aux réclamations complexes. On a adopté une fonction d'évaluation des réclamations pour assurer que le premier traitement a lieu et que la réclamation est acheminée immédiatement à la bonne équipe selon sa complexité, y compris une équipe consacrée à l'aide médicale; et la capacité de faire passer la réclamation à l'étape de la gestion des réclamations plus rapidement. La prochaine phase comprend l'élaboration d'un système de file d'attente pour optimiser davantage l'efficacité du traitement des réclamations.	Mise en œuvre (70 %)

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
			De plus, Travail sécuritaire NB établira une équipe d'intervention précoce et une équipe de gestion de l'incapacité au travail en 2022. Ces équipes s'intéresseront surtout au maintien de la réussite du retour au travail au début de la réclamation, à la détermination d'obstacles au retour au travail, à l'établissement de priorités en matière de réclamations complexes et au lancement d'un plan pour surmonter ces obstacles.	
3.49	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB communique un plan de cas détaillé comprenant les objectifs de la reprise du travail, les traitements proposés et la date prévue de rétablissement.	Décembre 2019	Cette recommandation a été mise en œuvre avant la date prévue de décembre 2019. Un plan de cas détaillé est maintenant élaboré, documenté et communiqué aux travailleurs après que la réclamation est acceptée. Le plan comprend sept éléments : la date prévue du retour au travail (selon les lignes directrices en matière de durée d'invalidité), le mécanisme de la blessure, le traitement actuel, les options quant au retour au travail, les obstacles, les dates des mesures / d'achèvement et les plans d'urgence. En 2021, Travail sécuritaire NB continuera de déployer des efforts en vue de l'uniformité de la mise en œuvre et de la surveillance. Dans le cadre de la transformation de la Division, on a mis sur pied une fonction de gestion de la qualité le 4 janvier 2021 pour voir à la conception et à la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité afin d'assurer l'application uniforme de la législation, des politiques et des processus.	Mise en œuvre
3.53	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore un plan de traitement immédiatement après qu'une réclamation est acceptée et permette à l'agent d'indemnisation de le communiquer au travailleur blessé.	Septembre 2019	Cette recommandation a été mise en œuvre comme prévu en septembre 2019. De nouvelles normes relatives au plan de traitement exigent qu'un plan soit élaboré dans les cinq jours après qu'une réclamation ait été attribuée à un gestionnaire de cas. Travail sécuritaire NB continue de déployer des efforts en vue de l'uniformité d'une mise en œuvre dans le cadre de ces normes pour toutes les réclamations. Le plan de traitement sera communiqué plus rapidement à mesure que le nombre de jours écoulés avant l'acceptation d'une réclamation s'améliore (15 jours en décembre 2020 par rapport à 44,6 jours en janvier 2020). Compte tenu de la compétence nécessaire pour élaborer et communiquer un plan de cas ainsi que de nos efforts pour purifier les rôles, cette fonction relèvera d'un gestionnaire de cas, et non d'un agent d'indemnisation.	Mise en œuvre

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
3.54	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise les lignes directrices en matière de durée d'invalidité pour donner une date prévue de reprise du travail et l'inclue dans la lettre de décision initiale envoyée au travailleur blessé.	Juin 2019	Les améliorations aux pratiques de gestion des réclamations générales mises en œuvre en septembre 2019 tenaient compte de lignes directrices en matière de durée d'invalidité (la mise en œuvre de cette recommandation était prévue pour juin 2019). Les lignes directrices servent à planifier le retour au travail, à établir les étapes du plan de traitement, à communiquer les attentes aux travailleurs et aux employeurs, et à déterminer si une autre intervention ou une intervention différente s'impose. Au début de l'année, Travail sécuritaire NB a fait l'essai avec son équipe des secteurs des soins de santé d'un outil exhaustif en ligne appelé lignes directrices en matière d'incapacité professionnelle (ODG), qui sont des lignes directrices indépendantes portant sur le traitement médical fondé sur des preuves et des lignes directrices relatives au retour au travail dans le cas de conditions couramment liées au lieu de travail. Cette mesure permettra de communiquer les attentes quant au retour au travail dans la lettre de décision initiale.	Mise en œuvre (30 %)
3.59	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB exige que le gestionnaire de cas discute avec le travailleur blessé de ses capacités, limitations et restrictions fonctionnelles pour déterminer le plan modifié de la reprise du travail.	Avril 2019	La réadaptation est planifiée et discutée avec le travailleur, l'employeur et les fournisseurs de services. Les renseignements de base, y compris la date prévue de retour au travail, le mécanisme de la blessure, le traitement actuel, les options quant au retour au travail, les obstacles, les dates des mesures / d'achèvement et les plans d'urgence doivent être documentés, communiqués et surveillés, et un suivi doit être assuré. Cette recommandation a été mise en œuvre en septembre 2019 en même temps que les améliorations aux pratiques de gestion des réclamations (date de mise en œuvre prévue : avril 2019). De nouvelles modifications législatives à l'égard du réemploi entrées en vigueur le 1 ^{er} janvier 2020 favoriseront également la conciliation des parties au lieu de travail pour ce qui est du maintien au travail pendant le rétablissement et de l'établissement de buts plus poussés quant au retour au travail. Le 4 janvier 2021, on a adopté une approche fondée sur des secteurs d'industrie particuliers pour ce qui est de la gestion de cas afin que les gestionnaires de cas puissent acquérir des compétences et des connaissances plus précises relativement à l'industrie et aux employeurs avec lesquels ils travaillent le plus souvent. Ils pourront ainsi établir des relations avec les employeurs afin de favoriser une culture de retour au travail rapide / de maintien au travail dans les lieux de travail néo-brunswickois, tout en assurant que la législation en matière de	Mise en œuvre

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
			réemploi est bien comprise et en appuyant la gestion de l'incapacité au travail et les mesures d'adaptation.	
3.60	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB améliore le processus décisionnel d'indemnisation en exigeant que les agents d'indemnisation documentent dans le système de gestion des réclamations la justification de leur décision par rapport à la loi et aux politiques opérationnelles clés.	Juin 2019	Travail sécuritaire NB indique son raisonnement avec les principales lois et politiques opérationnelles dans les lettres qu'il envoie aux travailleurs. Ces lettres figurent dans le système de gestion des réclamations.	Mise en œuvre
3.63	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB inclue une explication claire des prestations admissibles potentielles dans la lettre de décision initiale aux travailleurs blessés.	Mars 2019	Travail sécuritaire NB a mis en œuvre cette recommandation comme prévu (mars 2019), et explique maintenant en détail les prestations disponibles et donne des liens vers d'autres ressources qui se trouvent à travailsecuritairenb.ca dans toutes les lettres avisant de l'acceptation d'une réclamation.	Mise en œuvre
3.66	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore des compétences précises pour le rôle d'agent d'indemnisation et exige que toutes les personnes candidates retenues possèdent ces compétences.	Juin 2020	Travail sécuritaire NB a atteint l'objectif de cette recommandation en transformant la fonction de réception et de prise de décision, tel qu'il est mentionné au paragraphe 3.48. Pour mettre en œuvre l'approche à quatre équipes, les compétences nécessaires ont été déterminées en fonction de la complexité des décisions prises par chaque équipe. Des agents d'indemnisation compétents ont ensuite été affectés à ces équipes. Cette approche permet aux agents d'acquiescer graduellement des compétences et de passer ensuite à une prise de décision plus complexe. De plus, on continue à travailler à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un outil d'évaluation des compétences.	Mise en œuvre (80 %)
3.75	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB mette à jour ses directives pour promouvoir que les cas soient adressés plus tôt au centre de rééducation des travailleurs afin de maximiser les résultats d'une reprise du travail.	Juin 2020	Des changements ont été apportés aux pratiques de gestion des réclamations afin d'accélérer le processus de cas adressés. Cependant, la pandémie de la COVID-19 a complètement bouleversé l'exécution du programme au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB, qui avait surtout lieu en personne pendant un nombre de semaines défini. Travail sécuritaire NB a profité de cette période pour examiner ces programmes et le modèle de prestation de services afin d'assurer de bons résultats par rapport au retour au travail pour les travailleurs blessés tout en optimisant les ressources pour les employeurs.	Non mise en œuvre

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
			Les renvois rapides au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB seront abordés en 2022 avec la nouvelle unité d'intervention / d'identification précoce de clients à risque élevé d'une incapacité au travail.	
3.81	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB officialise l'autorité et le rôle des médecins-conseils et s'assure que les médecins-conseils et les gestionnaires de cas comprennent leurs rôles respectifs concernant les avis médicaux.	Mars 2019	L'autorité et le rôle des médecins-conseils et des gestionnaires de cas ont été formalisés dans une politique avant la date prévue de mars 2019. Travail sécuritaire NB continue de surveiller et d'améliorer ce processus.	Mise en œuvre
3.82	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB exige que les avis des médecins-conseils soient officiellement documentés et se limitent aux données particulières de la condition médicale; et dispose de questions modèles et précises pour les gestionnaires de cas à poser aux médecins-conseils.	Juin 2019	Des changements prévus pour juin 2019 ont été mis en œuvre afin d'assurer que les avis médicaux sont documentés de façon officielle et se limitent à la médecine fondée sur les preuves. Les agents d'indemnisation et les gestionnaires de cas disposent maintenant de questions modèles pour les aider. Travail sécuritaire NB continue à surveiller et à améliorer ces processus.	Mise en œuvre
3.84	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB dispose d'un plan pour faire le suivi avec le travailleur blessé à l'égard de l'évolution du traitement, surveiller étroitement les réclamations comportant une modification de la reprise du travail pour s'assurer que le travail modifié est approprié et communiquer avec les fournisseurs de soins de santé engagés à l'égard des progrès accomplis par le travailleur.	Décembre 2021	Les réclamations qui visent un retour à un travail modifié sont affectées à une équipe de gestion de cas ayant des connaissances particulières dans un secteur précis afin de permettre une gestion de cas active et de l'aide à demeurer au travail pendant le rétablissement. Des normes ont été mises en œuvre pour la planification du rétablissement / traitement et la surveillance subséquente afin d'appuyer le maintien au travail pendant le rétablissement. La nouvelle approche permet également d'établir des relations avec les employeurs afin de favoriser une culture de maintien au travail ou de retour au travail rapide dans les lieux de travail néo-brunswickois, tout en assurant que la législation en matière de réemploi est bien comprise et en appuyant la gestion de l'incapacité au travail et les mesures d'adaptation.	Mise en œuvre
3.88	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB acquière une expertise pour les conditions complexes et délicates parmi les gestionnaires de cas en attribuant des types particuliers de blessures à certains gestionnaires de cas et en offrant des occasions de développement professionnel.	Juin 2019	On a mis sur pied une équipe spécialisée en blessures psychologiques traumatiques en avril 2019. Cette dernière relève des Services spécialisés. En 2022, Travail sécuritaire NB formera une nouvelle équipe de gestion de l'incapacité au travail axée sur les cas complexes et leurs besoins d'aide uniques en vue d'un rétablissement et d'un retour au travail réussi.	Mise en œuvre (60 %)

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
			Travail sécuritaire NB continue à évaluer les nouveaux besoins en matière d'équipes et d'apprentissage spécialisés. En 2020, un examen a déterminé que les plans de soins pour ces blessures n'étaient plus à jour. En 2021, Travail sécuritaire NB entreprendra d'améliorer la structure de soins et de retour au travail en fonction des meilleures pratiques.	
3.97	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB étende la durée et le niveau de détail de la formation des gestionnaires de cas et améliore la formation continue pour le personnel en place.	Juin 2020	<p>Un nouveau module de formation pour les gestionnaires de cas a été mis en œuvre à la fin de 2019. Il s'agit d'un programme de cinq semaines axé sur des sujets tels que la législation et les politiques; les prestations (aide médicale et perte de gains); les compétences en ce qui a trait à Workbench; le continuum des soins; le retour au travail (gestion de l'incapacité au travail); la prévention de l'incapacité au travail; la communication avec les employeurs, les travailleurs et les fournisseurs de services; la planification des traitements; les principes de justice administrative; l'organisation et le suivi des réclamations; et l'augmentation de la charge de travail dans un environnement contrôlé et soutenu.</p> <p>Le 4 janvier 2021, Travail sécuritaire NB a mis sur pied les Services de gestion de la qualité, qui mettent l'accent sur le cycle d'apprentissage et de perfectionnement, y compris l'intégration, la formation technique et l'encadrement en temps réel. Le module de formation des gestionnaires de cas sera évalué davantage et mis à jour en 2021. Les gestionnaires de cas recommandent également une formation officielle en gestion de l'incapacité au travail.</p>	Mise en œuvre
3.98	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB surveille les réclamations gérées et donne de la rétroaction au personnel de façon continue pour s'assurer du respect des politiques et de la cohérence entre les régions.	Avril 2019	La fonction des Services de gestion de la qualité verra également à la conception et à la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la qualité afin d'assurer une application uniforme de la législation, des politiques et des processus. De plus, on a élaboré les bases d'une boucle d'apprentissage pour l'ensemble de l'organisme, qui seront mises en œuvre au premier trimestre de 2021.	Mise en œuvre (25 %)
3.101	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB examine annuellement les clients touchant des prestations d'invalidité à long terme avec un potentiel de reprise du travail (par exemple, un changement lié aux	Juin 2019	Le nouveau processus a été mis en œuvre. Il permet d'évaluer l'état de la blessure indemnisable et l'employabilité lors de chaque examen annuel.	Mise en œuvre

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
	capacités fonctionnelles ou un changement dans la disponibilité sur le marché du travail) afin de déterminer si la réclamation est toujours propice à une invalidité à long terme.			
3.104	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB propose des modifications législatives pour que les appels soient entendus au Bureau de résolution de problèmes de Travail sécuritaire NB comme première étape obligatoire avant qu'un appelant présente un appel auprès du Tribunal d'appel des accidents au travail.	Décembre 2020	Les modifications législatives sont entrées en vigueur le 1 ^{er} janvier 2020, avant la date prévue de décembre 2020.	Mise en œuvre
3.107	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore des indicateurs de rendement clés qui sont pertinents au rendement de ses processus internes.	Mars 2019	On a élaboré des indicateurs de rendement clés relatifs au rendement des processus internes. Par exemple, l'équipe de prise de décision 1 prend des décisions sur des réclamations dont le lien de causalité est évident. L'indicateur démontre un délai de cinq jours avant qu'une décision soit prise. L'objectif pour 2021 est de prendre 70 % de ces décisions dans les cinq jours. L'objectif est conforme à l'indicateur de rendement clé de l'organisme concernant le délai entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement, lequel appuie le quatrième pilier stratégique, soit créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure.	Mise en œuvre
3.109	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB définisse des cibles pour ses indicateurs de rendement clés et les énonce clairement dans les rapports sur le rendement.	Mars 2019	Voir la recommandation 3.107.	Mise en œuvre
3.111	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB relie les indicateurs de rendement clés aux objectifs stratégiques et les initiatives d'amélioration aux indicateurs de rendement clés définis.	Mars 2019	Voir la recommandation 3.107. Le conseil d'administration a approuvé les indicateurs de rendement clés liés aux buts stratégiques en novembre 2021.	Mise en œuvre (100 %)
3.115	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB redistribue les tâches administratives, comme le calcul des prestations pour perte de gains, des gestionnaires de cas au personnel administratif.		La première phase des changements a eu lieu en avril 2019, avant la date prévue de juin 2019. Des employés ont reçu de la formation, et les tâches administratives liées au calcul des prestations ont été affectées à des employés administratifs. Un nouveau centre d'excellence pour les transactions financières relevant du principal agent financier a été mis en œuvre le 1 ^{er} février 2021. Tous les paiements d'aide médicale sont dirigés à cette équipe. La prochaine étape consistera à diriger tous les autres types de paiements à cette équipe, tels les calculs relatifs à la perte de gains.	Mise en œuvre

Mise à jour : Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Paragraphe n°	Recommandation	Date de mise en œuvre prévue initiale	Mise à jour pour 2021	État
3.119	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB intègre des outils dans le système de gestion des réclamations pour dégager les membres du personnel des tâches routinières et répétitives afin de leur permettre de porter leur attention sur les progrès réalisés et les traitements des blessures. De tels outils pourraient inclure des capacités améliorées d'extraction des données, des rappels du système pour actualiser les renseignements sur les clients, des formulaires à remplissage automatique et le traitement automatisé des réclamations médicales.	Décembre 2021	Cette recommandation est liée à des changements qui seront apportés au système de gestion des réclamations à l'avenir, tel qu'il est précisé au paragraphe 3.36. La recommandation sera mise en œuvre après la date prévue de décembre 2021.	Non mise en œuvre
3.131	Lorsqu'il fera un appel d'offres pour un contrat pour des services médicaux de nouveau en 2019, nous recommandons que Travail sécuritaire NB s'assure que les exigences de l'appel d'offres soient complètes afin de réduire la nécessité de modifications importantes après la publication de l'appel d'offres et suive les règlements en matière de passation des marchés et les meilleures pratiques pour assurer la transparence, l'équité et la compétitivité du processus d'appel d'offres.	Décembre 2020	Le processus d'approvisionnement s'est déroulé conformément aux lois et aux règlements sur l'approvisionnement public. Le processus a été structuré à l'aide d'un contrat-cadre de services qui offre une très grande flexibilité à Travail sécuritaire NB. Le contrat-cadre permet à l'organisme de mettre à jour la liste des fournisseurs de services chaque trimestre. Il n'offre aucune garantie de cas minimums à aucun fournisseur.	Mise en œuvre
3.133	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise une durée initiale plus courte avec une option de renouvellement lorsque le contrat pour des services médicaux fera l'objet d'un appel d'offres en 2019.	Décembre 2020	Aucune durée initiale n'a été accordée. Travail sécuritaire NB peut, à sa seule discrétion, annuler le contrat en tout temps en donnant un avis de 30 jours. Elle comporte également d'autres dispositions selon lesquelles un contrat avec un fournisseur peut être annulé pour un motif valable.	Mise en œuvre
3.135	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB inclue les clauses contractuelles qui abordent les droits de propriété intellectuelle dans les contrats futurs pour des services médicaux et de réadaptation.	Décembre 2019	Les contrats comprennent maintenant des dispositions normalisées qui abordent les droits de propriété intellectuelle.	Mise en œuvre
3.141	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise les rapports d'évolution reçus des cliniques de physiothérapie pour surveiller les travailleurs blessés durant le traitement.	Décembre 2019	Des détails sur la surveillance du traitement, les modifications apportées au plan et le suivi sont maintenant documentés dans le plan de traitement dans le cadre des améliorations aux pratiques de gestion de réclamations mises en œuvre en septembre 2019, soit avant la date prévue de décembre 2019.	Mise en œuvre