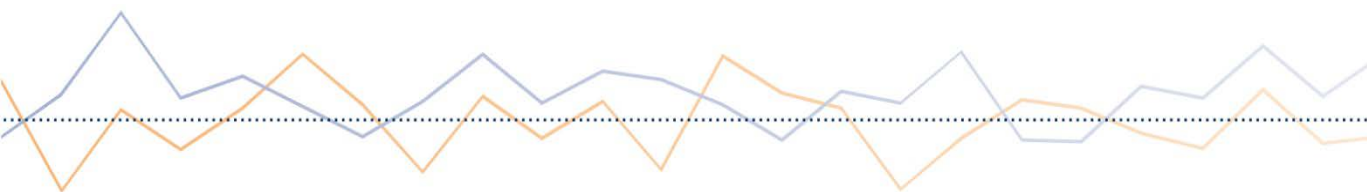


Consultation auprès des intervenants  
de l'industrie de la réparation  
d'automobiles

# Rapport sommaire

*Présenté à :*  
**Travail sécuritaire NB**

Corporate Research Associates Inc.  
Novembre 2017



## Contexte

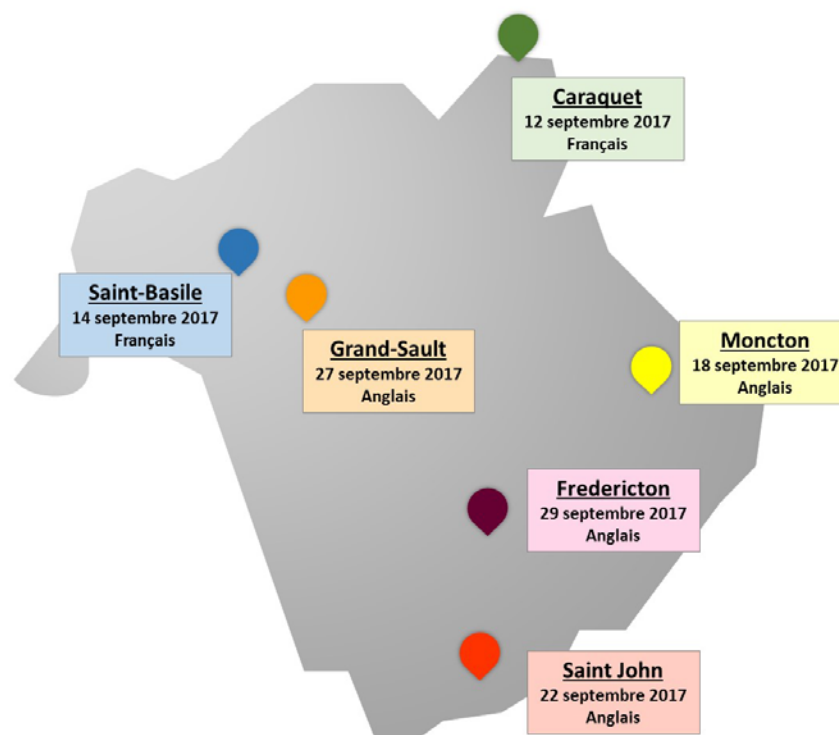
Afin d'atteindre son but en matière de sécurité, Travail sécuritaire NB a établi une stratégie axée sur le travail collaboratif avec les industries à risque élevé. D'après l'analyse des données, l'industrie de la réparation d'automobiles a été ciblée comme un secteur à risque élevé en raison de la gravité des blessures et de la fréquence des blessures et des accidents mortels. Pour établir une stratégie adaptée à l'industrie, Travail sécuritaire NB s'intéressait aux commentaires des intervenants de l'industrie de la réparation d'automobiles concernant des éléments clés qui, selon eux, pourraient contribuer à l'amélioration de la sécurité. Dans cette optique, une série de réunions de consultation ont été organisées auprès des intervenants de l'industrie à l'échelle provinciale.

## Méthodologie

Travail sécuritaire NB a demandé à Corporate Research Associates Inc. (CRA) d'organiser six réunions de consultation auprès des intervenants de l'industrie. L'image ci-contre présente les détails des réunions, chacune d'environ trois heures. Au total, un peu plus de 75 intervenants ont participé aux réunions.

Travail sécuritaire NB était responsable d'envoyer les invitations aux participants, d'établir l'horaire des réunions et de veiller aux mesures logistiques, tandis que CRA animait les réunions. À chaque réunion, Travail sécuritaire NB partageait des renseignements sur l'initiative ainsi que les statistiques de l'industrie avant de recueillir les commentaires des intervenants. Ce rapport sommaire présente un résumé des commentaires recueillis pendant les réunions de consultation auprès des intervenants.

## Consultation auprès de l'industrie de la réparation d'automobiles



Les conclusions tirées des ***réunions de consultation de l'industrie de la réparation d'automobiles*** démontrent que les intervenants qui ont participé aux réunions étaient favorables à l'idée d'un plan adapté à l'industrie pour améliorer la santé et la sécurité au sein de leur industrie. Travail sécuritaire NB a présenté un aperçu de l'industrie, dont une analyse des blessures. Les intervenants présents ont dit que ces renseignements étaient semblables à leurs propres observations en ce qui a trait aux types et à la gravité des blessures, aux professions et aux âges. Ils croyaient que les travailleurs plus âgés avaient tendance à être trop confiants par rapport aux plus jeunes travailleurs, ce qui entraînait plus de blessures au travail. De plus, les travailleurs plus âgés étaient plus portés à signaler les blessures, ce qui expliquait possiblement la plus grande proportion de blessures au sein de ce groupe d'âge. La proportion accrue de blessures signalées en début de semaine et dans les mois d'avril, de mai et de novembre correspondait à la charge de travail.

Les activités ou expositions les plus courantes (contact avec un objet ou une machine; mouvement du corps; glissements, trébuchements, chutes) semblaient justes aux yeux des intervenants. Il a toutefois été déterminé que le nombre de blessures découlant de l'exposition au bruit augmenterait en raison du vieillissement et de l'effet des dommages cumulatifs. De même, les données illustrant la proportion de blessures selon la partie du corps n'ont surpris personne. Enfin, les données sur les types de blessures signalées et les sources de blessures n'ont pas étonné les intervenants.

Les intervenants ont convenu que les pratiques de travail dangereuses; le manque de formation; la formation en cours d'emploi inadéquate; le manque de supervision; le manque ou le mauvais usage d'équipement de protection individuelle (ÉPI); l'absence d'inspections mensuelles; le manque d'inspections des appareils de levage coordonnés par l'employeur; et les meules, les compresseurs et les autres machines non munis d'un dispositif de protection étaient tous des facteurs contributifs aux blessures subies au travail. De plus, ils étaient d'avis que de nombreux autres facteurs venaient augmenter le nombre de blessures subies au travail. Ces facteurs comprenaient notamment la mauvaise culture organisationnelle; la charge de travail en période d'achalandage; les structures tarifaires à la pièce et les régimes de rémunération axés sur le rendement au sein de l'industrie; les lieux de travail malpropres ou désordonnés; l'entretien inadéquat de l'équipement; les distractions au travail; et le comportement des travailleurs.

Bien que l'on constate une volonté de changement au sein de l'industrie, les intervenants croyaient qu'un certain nombre de défis empêcheraient l'adoption de changements, notamment le régime de rémunération et la structure tarifaire de l'industrie; l'attitude des travailleurs et leur résistance aux changements; la culture organisationnelle; et les coûts liés à la mise en place de formation et de mesures liées à la santé et la sécurité.

Les intervenants ont déterminé un certain nombre de priorités relativement à l'amélioration des conditions de santé et de sécurité au sein de l'industrie. Il a été jugé que la définition et l'application de normes et de lois plus rigoureuses pour la fabrication d'outils et de machines plus sécuritaires seraient un bon départ. L'éducation et la formation continues de la direction et des travailleurs s'étaient également classées comme éléments essentiels du processus. De plus, il a été souligné qu'il fallait mettre davantage l'accent sur la prévention des incidents au travail; sur la participation et la reddition de comptes des travailleurs; et sur l'amélioration du soutien de Travail sécuritaire NB aux employeurs.

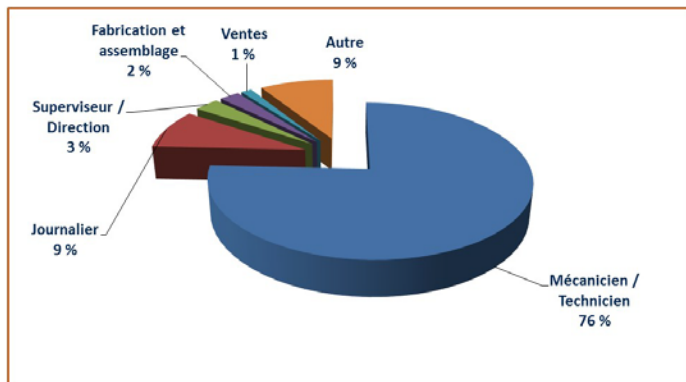
**De façon générale, l'évaluation réalisée par Travail sécuritaire NB à l'égard de l'industrie de la réparation d'automobiles reflétait les observations des intervenants en ce qui a trait aux types et à la gravité des blessures.**

On avait d'abord demandé aux intervenants de faire des commentaires sur les résultats communiqués par Travail sécuritaire NB concernant la situation actuelle relativement aux types et à la gravité des blessures et des incidents en milieu de travail. Les renseignements constituaient les données combinées de 2012 à 2016. Pour la majeure partie, les statistiques présentées correspondaient aux observations des intervenants.

Les pages qui suivent présentent un aperçu des réactions à chacune des diapositives de données présentées aux intervenants.

Les intervenants considéraient que les proportions de blessures selon la profession et le groupe d'âge reflétaient le profil de la main-d'œuvre. La proportion de blessures chez les 46 à 55 ans serait attribuable au fait que ce groupe d'âge représente une plus grande part de la main-d'œuvre dans l'industrie, à un excès de confiance et au taux de déclaration de blessures plus élevé parmi ce groupe d'âge.

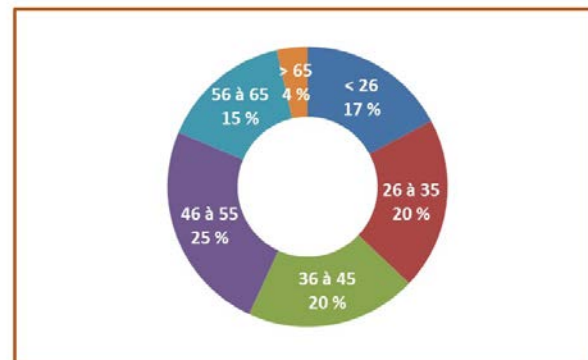
## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : PROFESSION



- La répartition des blessures selon la profession semblait réaliste aux yeux des intervenants. Ces derniers considéraient que ces données reflétaient leur profil de main-d'œuvre.

- En ce qui concerne la répartition des blessures selon le groupe d'âge, certaines hypothèses ont été formulées pour expliquer pourquoi 25 % de toutes les blessures surviennent chez les 46 à 55 ans. Certains étaient d'avis que ces données étaient attribuables au plus grand nombre de travailleurs dans cette tranche d'âge. De plus, l'excès de confiance qui donne lieu à de mauvaises habitudes et à la prise de « raccourcis » a été relevée comme cause possible du nombre élevé de blessures; les intervenants ont également nommé comme cause possible le fait que les plus jeunes travailleurs ont toujours frais en mémoire leur formation sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement. Il a été dit que les plus jeunes travailleurs pourraient ne pas signaler tous les incidents tandis que les travailleurs plus âgés voudraient prendre note de chaque incident au cas où il en découlerait quelque chose de plus grave.

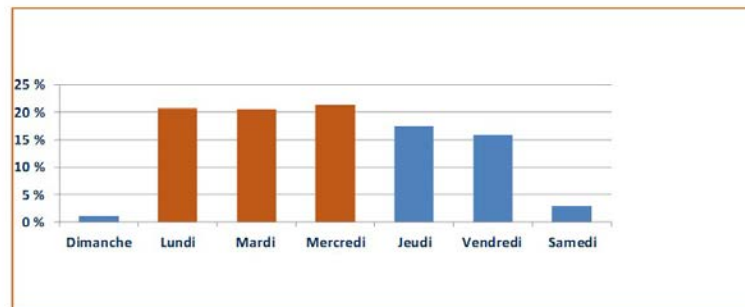
## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : ÂGE



Les intervenants ont ciblé la charge de travail comme le principal facteur expliquant la fluctuation du nombre de blessures subies au travail selon le jour de la semaine; par ailleurs, les sommets mensuels en matière d'incidents correspondent aux changements de saisons.

- Les intervenants n'étaient pas du tout surpris des diagrammes illustrant les blessures selon le jour de la semaine. En fait, ils ont dit que la charge de travail était plus élevée en début de semaine et que les travaux de plus grande envergure étaient souvent prévus à l'horaire pendant cette période afin d'en assurer l'achèvement avant la fin de la semaine.

## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : JOUR DE LA SEMAINE



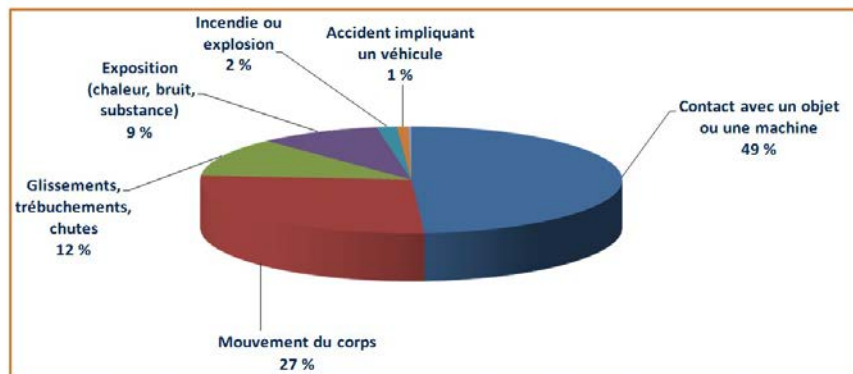
## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : MOIS DE L'ANNÉE



- En ce qui concerne le sommet des blessures pendant les mois d'avril, de mai et de novembre, les intervenants étaient d'accord que ces pics étaient attribuables aux travaux d'entretien lors des changements de saisons, notamment les remplacements de pneus. Cela se traduirait par une augmentation de la charge de travail et une augmentation des risques d'incidents. Aussi, pendant les périodes d'achalandage, certains garages embauchent des travailleurs temporaires dont l'expérience en ce qui concerne la sécurité au travail pourrait ne pas être aussi solide que celle des travailleurs permanents. Il a également été mentionné à quelques reprises que les mois les plus populaires pour les vacances sont février, mars, juillet et août, ce qui pourrait expliquer en partie le nombre moins élevé de blessures subies au travail pendant ces mois.

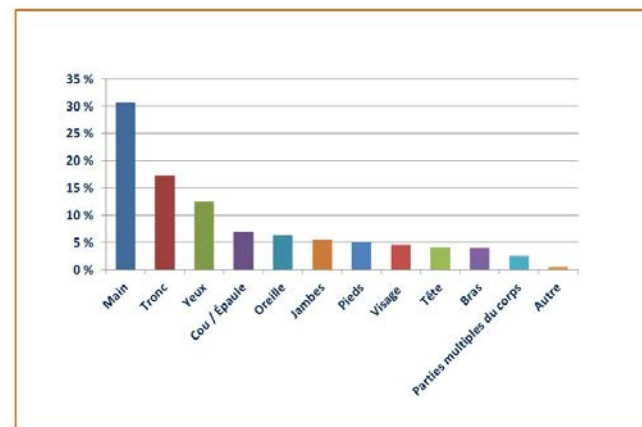
Les intervenants ont dit que les données sur les activités, l'exposition et les parties du corps reflétaient la situation actuelle. Par contre, ils croyaient que les blessures aux oreilles et liées au bruit augmenteraient en raison de lieux de travail de plus en plus bruyants et des dommages cumulatifs que subissaient les travailleurs au fil des ans.

## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : ACTIVITÉ OU EXPOSITION



- Le nombre de blessures selon l'activité / l'exposition semblait réaliste pour la plupart des intervenants.

## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : PARTIE DU CORPS



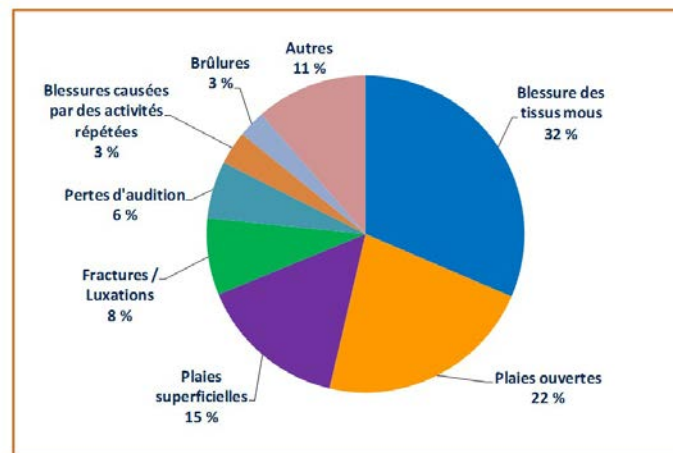
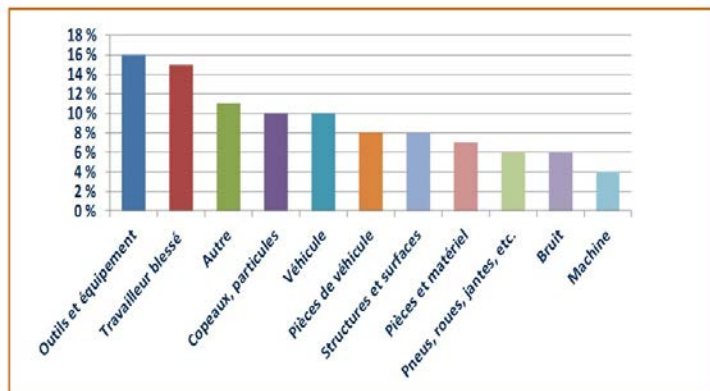
- Les intervenants n'étaient pas étonnés d'apprendre que la plupart des blessures subies au travail affectaient les mains et le tronc; ce sont les parties du corps les plus utilisées pendant les travaux. De plus, personne n'était surpris d'apprendre que les blessures aux yeux se classaient au troisième rang, puisque la protection oculaire n'était pas toujours portée et de nombreux ÉPI n'offraient pas une protection complète de la région de l'œil (par exemple, les particules peuvent passer par l'ouverture et atteindre l'œil). Il a été dit que les blessures aux oreilles / liées au bruit allaient certainement se multiplier en raison de l'utilisation de machines bruyantes dans les garages et des dommages cumulatifs que subissaient les travailleurs au fil des ans.

De nombreux intervenants ont affirmé que les blessures des tissus mous et les plaies ouvertes représentaient la plupart des blessures subies au travail. La source de ces blessures serait les outils et l'équipement, et les actions / comportements des travailleurs blessés.

## BLESSURES SUBIES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : TYPE DE BLESSURE

- La répartition des blessures selon leur type a causé très peu de surprise. Il a été convenu que les blessures des tissus mous étaient les plus courantes; quelques intervenants croyaient que ces blessures représentaient un pourcentage plus élevé que 32 %. Par ailleurs, certains intervenants croyaient que ces blessures pourraient se classer également dans le segment « Blessures causées par des activités répétées ».

## BLESSURES DANS L'INDUSTRIE DES GARAGES : SOURCE DE LA BLESSURE



- Les intervenants croyaient que la plupart des blessures étaient liées aux outils et à l'équipement, ainsi qu'aux actions / comportements des travailleurs blessés, tel que le rapport l'indique. Ces données reflétaient leurs propres observations en milieu de travail et ne leur réservaient donc aucune surprise, puisqu'elles traitaient les mêmes types de travaux effectués dans les garages.

**Les intervenants étaient d'accord avec les facteurs contributifs énoncés par Travail sécuritaire NB. Ils ont également nommé d'autres facteurs comportementaux, environnementaux et d'attitude qui augmenteraient les risques d'incidents au travail.**

Travail sécuritaire NB a dit aux intervenants que les enquêtes sur les incidents menées par leurs agents avaient permis de mettre en évidence un certain nombre de facteurs contributifs aux blessures subies au travail dans l'industrie de la réparation d'automobiles, notamment :

- Les pratiques de travail dangereuses
- Le manque de formation
- La formation en cours d'emploi inadéquate
- Le manque de supervision
- Le manque ou le mauvais usage d'équipement de protection individuelle (ÉPI)
- L'absence d'inspections mensuelles de l'employeur
- Le manque d'inspections des appareils de levage coordonnées par l'employeur
- Les meules, les compresseurs et les autres machines non munis d'un dispositif de protection

Les intervenants étaient d'accord qu'il s'agissait de facteurs contributifs. Cependant, ils croyaient que d'autres éléments contribuaient aussi à l'augmentation de la fréquence et de la gravité des blessures subies au travail. Voici quelques-uns des facteurs mentionnés le plus souvent :

- **Une culture organisationnelle qui n'encourage pas la santé et la sécurité.**  
Bien que certaines entreprises reconnaissent l'importance de la santé et de la sécurité au travail, il a été mentionné que ce n'était pas le cas pour tous et que cela présentait un risque pour les travailleurs. Cependant, la plupart des intervenants croyaient qu'une mauvaise culture de santé et de sécurité était surtout attribuable à un manque de sensibilisation ou de compréhension, plutôt qu'une mauvaise intention.
- **Charge de travail en période d'achalandage**  
La nature des travaux est très variée. Les risques de blessures subies au travail augmentent en période d'achalandage, comme pendant les changements de saisons en raison des changements de pneus et de l'entretien saisonnier.

- **Structure de tarification à la pièce et régime de rémunération axé sur le rendement**  
La structure de tarification à la pièce de l'industrie (comparativement à un salaire horaire) a été nommée comme un facteur contributif à la culture axée sur le rendement, puisque les travailleurs sont souvent poussés à prendre des « raccourcis » pour terminer leurs travaux à temps. Ce système à la pièce est souvent accompagné d'un régime de rémunération axé sur le rendement, où les travailleurs se voient rémunérés ou bénéficient d'incitatifs selon la quantité de travail réalisé. Cette approche encourage les travailleurs à accomplir le plus grand nombre de tâches possible pendant leur quart de travail.
- **Lieu de travail malpropre ou désordonné**  
L'incapacité de trouver rapidement l'équipement ou les outils nécessaires pour accomplir une tâche, ou encore d'accéder rapidement à cet équipement ou à ces outils, l'utilisation d'une solution de rechange inadéquate, puis la difficulté d'accès de l'ÉPI ont été nommées pour expliquer certains incidents. En général, les intervenants ont affirmé que la propreté du lieu de travail constituait un facteur contributif.
- **Entretien inadéquat de l'équipement**  
L'entretien inadéquat de l'équipement a été cité le plus souvent comme source de risques pour les travailleurs. Il a été dit que ce n'étaient pas tous les exploitants qui mettaient en place ou suivaient un régime d'entretien adéquat, particulièrement chez les plus petites entreprises.
- **Distractions au travail (cellulaires, clients, bruit)**  
Les distractions au travail, notamment les clients qui ont accès à l'atelier, le bruit des autres personnes qui travaillent à proximité et les cellulaires personnels, étaient perçues comme des facteurs nuisibles à la concentration et présentaient des risques de blessures au travail.
- **Comportements des travailleurs**  
Les intervenants étaient d'avis que l'excès de confiance et les comportements routiniers pouvaient affecter la vigilance des travailleurs et nuire à leur capacité d'évaluer les risques au travail. Ils ont également nommé la fatigue et les préoccupations personnelles (liées à l'argent, aux relations, à la famille, à la consommation de drogue ou d'alcool) comme sources possibles de distraction pouvant affecter la capacité d'une personne de travailler de façon sécuritaire.

Parmi les facteurs contributifs mentionnés moins souvent, notons les suivants :

- La manipulation de produits chimiques
- Ne pas faire d'échauffement ou d'étirements avant d'entreprendre une tâche exigeante sur le plan physique (par exemple, soulever des pneus)
- La pollution de l'air et la mauvaise ventilation en milieu de travail
- Le non-respect d'un verrouillage d'équipement qui ne fonctionne pas bien

**Les intervenants ont affirmé que l'approche axée sur le rendement, la résistance au changement, la culture organisationnelle, l'attitude des travailleurs et les coûts liés à la mise en place de mesures relatives à la santé et la sécurité constituaient les principaux obstacles à la mise en œuvre d'initiatives.**

Avant de recueillir les recommandations des intervenants afin d'améliorer la santé et la sécurité dans l'industrie de la réparation d'automobiles, ces derniers ont été invités à partager ce qu'ils croyaient pouvoir présenter un obstacle à la mise en œuvre de telles mesures. Voici un aperçu des obstacles les plus souvent mentionnés :

- **Structure de tarification à la pièce et régime de rémunération axé sur le rendement**  
Les intervenants croyaient que la structure de tarification à la pièce favorisait l'adoption d'un régime de rémunération axé sur le rendement, lequel encourage les travailleurs à travailler plus rapidement, parfois au détriment de leur sécurité.
- **Résistance au changement (entreprises et travailleurs)**  
Cet obstacle a été mentionné comme un empêchement important qui serait difficile à surmonter auprès de la direction et des travailleurs.
- **Culture organisationnelle non axée sur la sécurité**  
De nombreux intervenants étaient d'avis que la culture organisationnelle axée sur le rendement de l'entreprise empêcherait l'investissement en temps et en argent dans l'amélioration des pratiques de santé et de sécurité.
- **Coûts liés à la mise en œuvre de formation et de mesures en matière de santé et de sécurité**  
La plupart des intervenants jugeaient que la mise en œuvre de mesures en matière de santé et de sécurité représentaient des coûts supplémentaires en matière de main-d'œuvre et d'équipement. Un autre obstacle mentionné était le temps consacré à la formation, lequel influençait à la fois les coûts et la charge de travail des personnes au travail.
- **Attitude des travailleurs (« ça ne m'arrivera pas »)**  
La croyance des travailleurs qu'ils ne sont pas susceptibles de subir un incident au travail pourrait donner lieu au non-respect des règles et procédures de sécurité.

Parmi les défis mentionnés moins souvent, notons les suivants :

- Le peu de temps pouvant être accordé à la formation et à la prévention
- Le manque d'orientation et de connaissances sur la mise en œuvre des nouvelles mesures
- Les oublis et l'absence de rappels
- Les limitations physiques du milieu de travail (par exemple, plusieurs mécaniciens utilisant différents outils dans le même espace de travail)
- La pénurie de main-d'œuvre formée ou chevronnée
- Le vieillissement des travailleurs

**Les intervenants ont dit que les façons recommandées d'améliorer la santé et la sécurité au sein de l'industrie de la réparation d'automobiles étaient principalement liées à l'amélioration de la formation et à l'accent mis sur la prévention au travail.**

Les intervenants ont été divisés en petits groupes et devaient dresser une liste de façons d'améliorer la santé et la sécurité dans l'industrie de la réparation d'automobiles. De nombreuses suggestions ont été fournies. Parmi les quelques idées mentionnées le plus souvent et jugées comme ayant le plus d'effet, notons les suivantes :

- **Établir des normes de santé et de sécurité adaptées à l'industrie et mettre en œuvre la conformité obligatoire.**  
Les intervenants croyaient que l'établissement de normes en matière de santé et de sécurité adaptées à l'industrie viendrait assurer le respect d'un niveau minimum de sécurité pour tous les employeurs et qu'il s'agirait d'une bonne première étape vers l'amélioration de la situation. Il a été déterminé qu'il faudrait assurer la concordance de telles normes avec les besoins particuliers de l'industrie et veiller à la mise en œuvre et à la surveillance de telles normes dans tous les lieux de travail. Les employeurs devraient également recevoir des rappels au sujet de la politique de santé et de sécurité à afficher de façon bien visible au travail, de sorte que les travailleurs puissent en prendre connaissance.  
  
En plus des normes de sécurité, les intervenants croyaient qu'on devrait adopter de la législation concernant la fabrication d'équipement plus sécuritaire, notamment en ce qui a trait aux niveaux sonores. Ils indiquaient que les employeurs choisissaient souvent l'équipement selon le prix plutôt que ses caractéristiques en matière de santé et de sécurité. À cet égard, les intervenants ont communiqué le désir de raffermir les normes de santé et de sécurité liées à la fabrication de certains outils et machines.
- **Améliorer la formation et la sensibilisation relativement à la santé et la sécurité dans l'industrie de la réparation d'automobiles.**  
L'éducation et la formation continues ont été mentionnées comme une étape importante pour la réduction des blessures subies au travail. Les intervenants ont suggéré d'améliorer la formation officielle en se penchant sur le programme d'études des collèges communautaires. Ils ont également fait part d'un besoin d'approfondir les connaissances des travailleurs en matière de santé et de sécurité au moyen de séances d'orientation aux nouveaux travailleurs et de séances de perfectionnement périodiques aux travailleurs existants (par exemple, une fois par année). Afin d'être efficaces, l'éducation et la formation continues devraient devenir une procédure normalisée à l'échelle de l'industrie; on pourrait même envisager d'intégrer un processus d'évaluation (c'est-à-dire des examens) et d'établir un lien entre les résultats du processus et le titre professionnel ou la rémunération. Il a été conclu qu'offrir la formation par l'entremise de différentes plateformes (c'est-à-dire en ligne, en personne, webinaires, vidéos, présentations, documents) était nécessaire pour assurer la réussite d'une telle initiative.

En même temps, les intervenants croyaient qu'une éducation offerte par un tiers (par exemple, Travail sécuritaire NB ou un collègue communautaire) paraîtrait plus convaincante qu'une éducation offerte par l'employeur. Enfin, les intervenants étaient d'avis que la direction devrait suivre une formation et qu'un coordonnateur de la sécurité devrait être nommé afin de faire bien connaître le contexte (par exemple, les modifications législatives) et d'offrir le soutien nécessaire pour veiller à la santé et la sécurité au sein de l'entreprise (par exemple, déclaration électronique des accidents, listes de contrôle pour les inspections). Plus la formation est adaptée à l'industrie, plus elle est pertinente, et plus elle pourra être donnée rapidement.

- **Mettre davantage l'accent sur la prévention des incidents au travail.**

Les intervenants croyaient qu'il faudrait mettre plus d'accent sur l'adoption de pratiques de santé et de sécurité au travail au quotidien par l'entremise, notamment, de l'amélioration de l'affichage, de l'affichage de rappels, de la nomination d'un coordonnateur de la sécurité et de l'amélioration de l'accessibilité de l'ÉPI. Il a également été suggéré de mettre en place un programme de jumelage où les travailleurs seraient encouragés à observer et à conseiller leurs collègues relativement aux comportements sécuritaires. Les intervenants croyaient que les travailleurs devraient recevoir un document énonçant les attentes à leur égard relativement aux comportements sécuritaires et à l'utilisation adéquate des outils et de l'ÉPI. Enfin, il faudrait examiner les pratiques de travail afin de minimiser les distractions, notamment l'accès des clients au lieu de travail.

- **Assurer une reddition de comptes plus rigoureuse quant aux pratiques de santé et de sécurité.**

Bien que les intervenants reconnaissent l'importance de mettre en place des processus et de fournir des outils pour améliorer la santé et la sécurité au travail, ils croyaient également que la direction et les travailleurs devraient faire preuve d'une plus grande responsabilité à l'égard de leurs propres comportements. Ainsi, les employeurs pourraient mettre en place un système de récompenses et de conséquences pour motiver les travailleurs à adopter des comportements sécuritaires.

- **Augmenter la motivation et l'engagement des travailleurs.**

Tous étaient d'accord qu'il faudrait augmenter l'engagement des travailleurs à l'égard de la santé et de la sécurité, puis encourager les travailleurs à partager leur opinion et à travailler avec la direction pour améliorer les conditions de travail en trouvant les dangers et en proposant des solutions possibles.

- **Augmenter le nombre d'inspections prévues de Travail sécuritaire NB en milieu de travail et redéfinir le rôle de l'agent de santé et de sécurité afin qu'il passe d'un agent responsable de la « mise en application » à un « partenaire utile » dans les situations qui ne présentent aucun danger immédiat.**

De façon générale, les employeurs croyaient que les inspections des lieux de travail constituaient de bons moyens de trouver les points à améliorer; ils croyaient toutefois qu'elles n'étaient pas efficaces lorsqu'elles n'étaient pas bien planifiées. En fait, les intervenants ont mentionné l'importance de respecter la charge de travail et la main-d'œuvre des entreprises au moment d'établir l'horaire des inspections, afin d'assurer que les superviseurs et les travailleurs puissent consacrer le temps nécessaire à discuter de la santé et de la

sécurité avec l'agent de santé et de sécurité. Il a également été mentionné que les conseils des agents de santé et de sécurité relativement à la réalisation d'améliorations et à la mise en conformité à la suite des conclusions de l'inspection étaient appréciés, mais qu'ils n'étaient pas toujours donnés. Les intervenants croyaient que Travail sécuritaire NB devrait adopter le rôle de conseiller plus souvent que celui de responsable de la mise en application.

- **Soutenir les employeurs dans la gestion des réclamations liées à la sécurité et favoriser un processus de règlement rapide.**

Les employeurs ont dit vouloir que Travail sécuritaire NB augmente le soutien offert à certains égards et qu'il fasse mieux connaître les services et les pratiques qui existent, mais qui ne sont pas toujours bien connus. Il a été suggéré d'offrir du soutien et de l'orientation pour la mise en œuvre d'un programme de gestion de l'incapacité au travail. Aussi, les intervenants croyaient que Travail sécuritaire NB devrait mieux informer les employeurs à l'égard du programme de renvoi direct et des différentes manières de présenter une réclamation (c'est-à-dire transmission en ligne). Les intervenants désiraient également voir améliorer le processus de gestion des réclamations, particulièrement en ce qui a trait aux délais de traitement. En ce qui concerne la prévention des incidents, il a été dit que Travail sécuritaire NB devrait aider les employeurs à mettre en œuvre de meilleures pratiques et des lignes directrices liées à la santé et la sécurité (notamment en fournissant des modèles et des directives). Enfin, il a été proposé d'encourager les employeurs à prendre note des quasi-incidents.

Les autres recommandations mentionnées moins souvent comprenaient les suivantes :

- Veiller à la propreté des lieux de travail
- Prendre conseil auprès des autres provinces quant aux meilleures pratiques en matière de santé et de sécurité de l'industrie
- Faire participer les associations de détaillants d'automobiles à la promotion de la santé et de la sécurité au sein de l'industrie
- Travailler avec les fabricants d'équipement à améliorer la formation sur la bonne utilisation de leur équipement
- Améliorer les communications entre les employeurs et Travail sécuritaire NB
- Encourager les travailleurs à faire des étirements et des échauffements avant d'entreprendre une tâche exigeante sur le plan physique
- Revoir la structure tarifaire à la pièce et le régime de rémunération axé sur le rendement de l'industrie
- Sensibiliser les clients quant aux risques au sein de l'industrie de la réparation d'automobiles (pour leur expliquer pourquoi une certaine tâche pourrait prendre plus de temps que prévu)
- Exiger que les employeurs réalisent des vérifications périodiques de la sécurité au travail
- Offrir des incitatifs financiers pour l'achat d'équipement et d'outils les plus sécuritaires
- Fournir à chaque travailleur un ÉPI (par exemple, bouchons d'oreilles, masques)
- Veiller au port de l'ÉPI (bouchons d'oreilles ou lunettes) au travail et à la mise en application de mesures dissuasives en cas de non-respect des politiques
- Fournir gratuitement aux travailleurs qui le veulent un exemplaire des normes de l'Association canadienne de normalisation
- Informer les employeurs des inspecteurs compétents en ce qui a trait aux appareils de levage et aux autres outils et équipement, et qui servent les régions rurales