



**PLAN ANNUEL 2021**

## À L'INTÉRIEUR

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	2
NOS BUTS .....	4
PREMIER BUT .....	5
DEUXIÈME BUT .....	8
TROISIÈME BUT .....	11
QUATRIÈME BUT .....	14
INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS ...	18
ÉTATS FINANCIERS .....	19

# UN PLAN DE TRANSFORMATION POUR UN NOUVEAU-BRUNSWICK EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Dans le contexte de la pandémie en cours, 2021 promet d'être une année qui continuera à poser des défis aux Néo-Brunswickois d'une manière qui aurait semblé inimaginable jusqu'à tout récemment. La COVID-19 a changé la façon dont nous faisons des affaires, notre façon d'interagir et, pour beaucoup d'entre nous, notre façon de travailler. En attendant la vaccination de masse, les employeurs du Nouveau-Brunswick travaillent dur pour que les lieux de travail soient sains et sécuritaires, tant pour les employés que pour les clients. Au cours des douze prochains mois, grâce à une étroite collaboration avec nos partenaires gouvernementaux, Travail sécuritaire NB continuera de fournir les renseignements et les ressources nécessaires pour aider les employeurs à fonctionner en toute sécurité alors qu'ils s'adaptent à cette situation en constante évolution.

En 2021, le programme axé sur l'expérience du client continuera à évaluer nos modèles de prestation de services afin d'apprécier les améliorations apportées à nos services, pour assurer que les bons services sont offerts au bon moment et au bon endroit.

Il est très important que nos employés disposent des outils, des ressources, des renseignements, de la formation et du soutien nécessaires pour offrir des services de haute qualité. En 2021, nous concentrerons nos efforts sur la création et la mise en œuvre d'un cadre d'apprentissage et de perfectionnement qui visera les besoins d'apprentissage de tous les employés de Travail sécuritaire NB, en

allant des employés de première ligne jusqu'aux dirigeants. Le programme axé sur l'expérience de l'employé contribuera à faciliter cette initiative.

Le programme axé sur l'expérience de l'entreprise vise à moderniser le lieu de travail. Au cours de la prochaine année, nous commencerons à mettre en œuvre un système de planification des risques de l'entreprise et à réimaginer notre lieu de travail de l'avenir.

L'équilibre entre les coûts et les prestations reste une mission à long terme – et les deux éléments ne sont pas mutuellement exclusifs. Les efforts que nous avons déployés ces dernières années pour réduire les coûts tout en réalisant des gains d'efficacité au niveau des processus nous permettront d'étudier les possibilités d'améliorer les prestations des travailleurs blessés en 2021, par exemple en augmentant le salaire assurable maximum et le pourcentage des gains utilisé pour calculer les prestations.

La modernisation de nos processus et de notre technologie reste un grand domaine d'intérêt de notre plan et nous avons hâte de poursuivre notre route vers la transformation. En 2021, Travail sécuritaire NB continuera à mettre l'accent sur la transformation et la modernisation des activités afin d'assurer qu'il est en mesure d'offrir les services de la façon dont les clients et les intervenants ont besoin. Cette transformation est fondée sur la vision d'un organisme amélioré et modernisé. Les changements nous permettront de travailler plus rapidement et plus efficacement, tout

« Les deux dernières années ont permis de jeter des bases solides sur lesquelles s'appuyer. »

en offrant les services que les travailleurs et les employeurs méritent.

Les deux dernières années ont permis de jeter des bases solides sur lesquelles s'appuyer. Avec les commentaires de nos intervenants, nous travaillerons avec diligence pour améliorer les prestations et les services que nos clients méritent, alors que nous poursuivons notre route vers la création d'un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure et à faire en sorte que chaque Néo-Brunswickois rentre à la maison à la fin de son quart de travail tout aussi en santé et en sécurité que quand il l'a quittée.

Ce plan donne un aperçu de nos buts pour l'année à venir et comprend des indicateurs de rendement clés précis pour nous aider à maintenir le cap. Le fait que nos ambitieuses initiatives de transformation restent sur la bonne voie témoigne de la rigueur de notre processus de planification et des stratégies qu'il comporte. Grâce aux leçons tirées en 2020, à l'orientation de ce plan et à l'engagement de nos employés envers l'excellence du service, nous pouvons dire sans risquer de nous tromper que nous envisageons l'année à venir avec une plus grande détermination et un optimisme renouvelé.

Meilleures salutations,



**Mel Norton**  
Président du conseil d'administration  
Travail sécuritaire NB



La modernisation de nos processus et de notre technologie reste un grand domaine d'intérêt. « Nous avons hâte de poursuivre notre route vers la transformation en 2021 », affirme le président du conseil de Travail sécuritaire NB, Mel Norton.

PREMIER BUT

ÉTABLIR UNE  
CULTURE DE  
« SÉCURITÉ  
AVANT TOUT »

DEUXIÈME BUT

ASSURER UN  
RÉTABLISSEMENT  
EFFICACE

TROISIÈME BUT

PROTÉGER LA  
DURABILITÉ DU  
RÉGIME

QUATRIÈME BUT

CRÉER UNE  
MAIN-D'ŒUVRE  
ENGAGÉE À OFFRIR  
DES SERVICES  
DE QUALITÉ  
SUPÉRIEURE

## NOS BUTS

Travail sécuritaire NB est engagé à promouvoir des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau Brunswick. Bien que son but principal soit la prévention des blessures subies au travail et des maladies professionnelles, il offre des services de réadaptation complets et des prestations pour perte de gains lorsque ces blessures ou maladies surviennent. Il vise également à établir une main-d'œuvre axée sur des services de qualité supérieure et un régime durable pour les travailleurs de la province pour les années à venir.

Nos buts sont conformes à la vision qui consiste à assurer la sécurité et la santé des personnes au travail. Par le biais de nos gens, de la technologie et de communications efficaces, nous collaborons avec les intervenants, soit les employeurs, les travailleurs, le gouvernement et les fournisseurs de soins médicaux, afin de créer et de gérer un continuum de sécurité et de soins. Et dans toutes nos activités de planification et notre travail quotidien, le client est toujours la priorité.



### VISION

*Assurer la sécurité et la santé des personnes au travail.*



### MISSION

*Collaborer avec tous les intervenants pour concevoir, bâtir et gérer un continuum efficace de sécurité et de soins.*



### VALEUR FONDAMENTALE

*Le client est la priorité.*

## INDICATEURS

- ▶ Nombre de blessures avec interruption de travail
- ▶ Indice de santé et de sécurité
- ▶ Nombre d'accidents mortels

## INITIATIVES CLÉS

- ▶ Prévention de la COVID-19 / Orientation des travailleurs et des employeurs
- ▶ Industrie de la pêche : modifications législatives et réglementaires
- ▶ Poursuite de l'harmonisation des normes en matière de santé et de sécurité dans l'ensemble des provinces et territoires au Canada
- ▶ Appui offert au secteur public
- ▶ Nouveau modèle de conformité pour mieux déceler les lieux de travail à risque élevé en vue d'effectuer des inspections
- ▶ Aide offerte aux petites entreprises

## OBJECTIFS

- ▶ Sensibiliser les gens aux principales questions de santé et de sécurité
- ▶ Renforcer les efforts de conformité en matière de santé et de sécurité par le biais de modifications législatives et de meilleurs outils d'application et d'inspection
- ▶ Élargir les initiatives de leadership en sécurité et faciliter l'accès aux ressources éducatives afin d'améliorer la culture de sécurité au Nouveau-Brunswick
- ▶ Se pencher sur les milieux de travail changeants et les nouveaux risques pour la sécurité



## ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

Assurer la santé et la sécurité des Néo-Brunswickois par le biais d'initiatives de leadership et de prévention.



## PREMIER BUT : ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

La priorité de Travail sécuritaire NB est de prévenir les blessures, les maladies et les accidents mortels liés au travail. Pour les travailleurs, les familles et les communautés, la prévention permet de maintenir une certaine qualité de vie; de continuer à travailler et à effectuer des activités de loisirs et éducatives; ainsi que de maintenir le revenu et les biens. Pour les entreprises, elle permet d'améliorer la productivité et la compétitivité; de maintenir des employés précieux; de réduire les interruptions des activités; et d'assurer des taux de cotisation moins élevés.

### INITIATIVES CLÉS

#### PRÉVENTION DE LA COVID-19 / ORIENTATION DES TRAVAILLEURS ET DES EMPLOYEURS

Bien que la vaccination soit déjà en cours dans de nombreux pays du monde, y compris au Canada, les employeurs du Nouveau-Brunswick continuent d'essayer de maintenir les lieux de travail sains et sécuritaires pour les travailleurs, les clients, les fournisseurs, les entrepreneurs et les bénévoles. Travail sécuritaire NB continuera à fournir des communications rapides, réactives et précises pour orienter les lieux de travail du Nouveau-Brunswick au cours des douze prochains mois. Grâce à une étroite collaboration avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique et le ministère de la Santé, Travail sécuritaire NB fournira les renseignements nécessaires pour aider les employeurs à exercer leurs activités en toute sécurité alors qu'ils s'adaptent à l'imprévisibilité de la pandémie.

#### INDUSTRIE DE LA PÊCHE : MODIFICATIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES (y compris des séances de sensibilisation)

Selon la définition de « lieu de travail » dans la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, les bateaux de pêche ne sont pas

considérés comme un lieu de travail. Ils ne sont donc pas tenus de se conformer aux exigences en matière de santé et de sécurité prévues par la *Loi* et les règlements. Au cours de la prochaine année, Travail sécuritaire NB travaillera avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail ainsi que l'industrie de la pêche pour mettre en œuvre des modifications législatives qui combleront cette lacune et permettront d'améliorer la santé et la sécurité dans l'industrie de la pêche. Travail sécuritaire NB organisera des séances d'information avec les intervenants de l'industrie afin de les aider à se conformer aux exigences des modifications législatives et réglementaires.

#### POURSUITE DE L'HARMONISATION DES NORMES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DANS L'ENSEMBLE DES PROVINCES ET TERRITOIRES AU CANADA

Travail sécuritaire NB continuera à collaborer avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et les autres provinces et territoires au Canada afin de poursuivre l'harmonisation des normes

en matière de santé et de sécurité au travail dans l'ensemble du pays. Le fait d'avoir des normes uniformes aidera à réduire les obstacles entre les provinces et territoires, ce qui permettra aux entreprises d'exercer plus facilement des activités interprovinciales tout en maintenant des normes tout aussi élevées en matière de santé et de sécurité.

#### APPUI OFFERT AU SECTEUR PUBLIC (y compris des initiatives précises en collaboration avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance)

Le secteur public du Nouveau-Brunswick a toujours connu un nombre plus élevé de blessures subies au travail que le secteur privé, et lorsqu'une blessure survient au travail, les travailleurs du secteur public sont absents du travail plus longtemps que ceux du secteur privé. Pour améliorer ces résultats, Travail sécuritaire NB collaborera avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick en vue d'établir une meilleure culture de santé et de sécurité au sein du secteur public de la province.

### **NOUVEAU MODÈLE DE CONFORMITÉ POUR MIEUX DÉCELER LES LIEUX DE TRAVAIL À RISQUE ÉLEVÉ EN VUE D'EFFECTUER DES INSPECTIONS**

Les inspections de lieux de travail sont un outil essentiel pour aider à prévenir les incidents, les blessures et les maladies. Elles permettent également de sensibiliser aux questions liées à la santé et à la sécurité, ainsi qu'aux tendances au sein des industries et chez les employeurs. En 2021, la façon dont Travail sécuritaire NB planifie, effectue et surveille les inspections, ainsi que rédige des rapports d'inspection fera l'objet d'un examen critique. Une nouvelle structure de priorités et un nouveau modèle de conformité seront ensuite mis en œuvre afin d'améliorer les processus actuels et de mieux déterminer les industries et lieux de travail qui devraient faire l'objet d'inspections.

### **AIDE OFFERTE AUX PETITES ENTREPRISES**

En 2021, aider les petites entreprises à comprendre leurs responsabilités en matière de sécurité et de retour au travail sera une priorité. Nous comprenons les défis uniques auxquels les petites entreprises font face, et nous leur offrirons des ressources adaptables et des services personnalisés pour les aider à établir un programme d'hygiène et de sécurité efficace.



Grâce à une étroite collaboration avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, Travail sécuritaire NB continuera de fournir des communications rapides et essentielles aux lieux de travail du Nouveau-Brunswick pendant la pandémie de la COVID-19.

### INDICATEURS

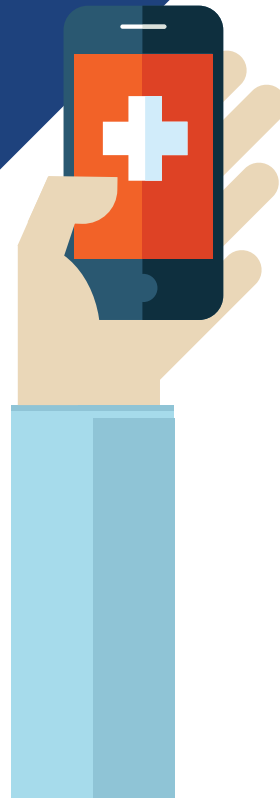
- ▶ Durée des réclamations (nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes et nombre moyen de jours pour les réclamations fermées)
- ▶ Pourcentage de travailleurs qui retournent au travail dans des délais de moins de 26 semaines et de moins de deux ans
- ▶ Nombre de jours entre la blessure subie au travail et l'inscription de la réclamation
- ▶ Nombre de jours entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement

### INITIATIVES CLÉS

- ▶ Créer une culture de reddition de comptes individuelle
- ▶ Optimiser le rendement opérationnel et personnel
- ▶ Créer une culture axée sur les clients
- ▶ Atteindre les résultats pour les clients

### OBJECTIFS

- ▶ Adopter une culture de leader-leader
- ▶ Formation d'équipes à rendement élevé
- ▶ Offrir des services de qualité supérieure aux clients
- ▶ Permettre une culture de retour au travail dans l'ensemble de la province



## ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

Utiliser efficacement toutes les ressources en soins de santé disponibles lorsque la réadaptation est nécessaire afin que le travailleur blessé puisse demeurer au travail ou y retourner en toute sécurité dès que possible.





## DEUXIÈME BUT : ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

Notre objectif est clair : nous collaborons avec les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de traitement pour que les travailleurs blessés puissent demeurer au travail dans le cadre de leur plan de rétablissement; nous faisons en sorte que les travailleurs blessés reçoivent le bon traitement offert par le bon fournisseur au bon moment afin qu'ils puissent retourner au travail rapidement et en toute sécurité; nous prenons des décisions rapides et de qualité sur l'admissibilité afin d'assurer que les travailleurs qui ont subi une blessure au travail reçoivent des soins et du soutien sans délai; et nous communiquons avec nos clients d'une manière positive, respectueuse, amicale et attentive. Dispenser d'excellents services aux clients est essentiel.

Nous savons que les clients s'attendent plus que jamais à un service rapide. Nous savons également qu'ils veulent avoir accès aux technologies modernes qui permettent le libre-service et nous reconnaissons que le monde change autour de nous d'une manière que nous n'avions pas envisagée. Nous devons faire face à ces changements et moderniser nos modèles de prestation de services. Nous créerons donc une culture de leaders à tous les niveaux. Nous croyons qu'une culture de leaders est fondamentale pour obtenir des équipes à rendement élevé. Nous sommes d'avis que ces équipes offrent des services exceptionnels aux clients et qu'en offrant des services exceptionnels, nous pouvons atteindre les résultats souhaités pour les clients et réaliser notre objectif en matière de maintien au travail et de retour au travail.

### INITIATIVES CLÉS

#### CRÉER UNE CULTURE DE REDDITION DE COMPTES INDIVIDUELLE

Il y a une culture de leader-leader lorsque chaque employé, peu importe son poste au sein de l'entreprise, assume l'entière responsabilité de ses propres actions et accepte pleinement la responsabilité de la prise de décision. La prise de décision relèvera maintenant des personnes qui ont les renseignements à leur disposition pour assurer une prise de décision rapide et éclairée.

#### OPTIMISER LE RENDEMENT OPÉRATIONNEL ET PERSONNEL

Nous faisons un investissement important dans nos employés par le biais de la nouvelle équipe de services de la qualité interne. Cette équipe assurera

que les employés de première ligne reçoivent de la formation propre à leur emploi et de l'encadrement en temps réel, et effectuera des vérifications de l'assurance de la qualité afin de déterminer les possibilités d'apprentissage. Cette initiative, ainsi que des tableaux de bord du rendement qui fournissent des indicateurs du rendement personnel ainsi que des indicateurs du rendement opérationnel, seront des éléments clés pour optimiser le rendement.

#### CRÉER UNE CULTURE AXÉE SUR LES CLIENTS

Nous avons modifié la structure de gestion des réclamations afin de créer des équipes axées sur les industries. Cela permettra à nos gestionnaires de cas

d'établir une meilleure relation avec les employeurs et d'acquérir des connaissances plus approfondies relativement à l'industrie. Nous transférons toutes les transactions financières de la division des réclamations à la division des finances, ce qui permettra au personnel de la division des réclamations de se concentrer uniquement sur les buts en matière de maintien au travail et de retour au travail.

Nous créons trois volets de prise de décision en fonction de la complexité des réclamations. Cela permettra d'assurer que les réclamations sont confiées à des employés ayant les compétences et l'expérience appropriées selon chaque volet. Cette mesure donnera lieu à des décisions de qualité plus rapides pour nos clients.

Nous examinons et adaptons divers modèles de prestation de services afin de nous assurer que nous optimisons les technologies virtuelles, choisissons les bons fournisseurs de traitement, et offrons plus de choix et de flexibilité à nos clients sans compromettre leurs résultats.

### ATTEINDRE LES RÉSULTATS POUR LES CLIENTS

Nous nous concentrons sur le traitement plus rapide des travailleurs blessés, en assurant que des plans de traitement sont en place, et collaborons activement avec les employeurs afin de satisfaire aux obligations en matière de maintien au travail et de retour au travail rapide et en toute sécurité. Nous reconnaissons l'importance de communiquer les attentes en matière de maintien au travail et de retour au travail aux travailleurs blessés, aux employeurs et aux fournisseurs de soins médicaux. Nous sommes engagés à gérer activement les réclamations, à tirer parti de nos compétences en matière de gestion de l'incapacité au travail, ainsi qu'à utiliser des plans de soins et les lignes directrices en matière de durée d'invalidité pour améliorer les résultats en matière de retour au travail. Nous devons assurer que tous les intervenants ont un but commun, soit de faire en sorte que les travailleurs blessés puissent demeurer au travail dans la mesure du possible et retourner au travail en toute sécurité dès que possible.



Au cours de la prochaine année, nous élargirons notre programme de soins virtuels à l'intention des clients pour offrir des services de rétablissement en ligne aux travailleurs de l'ensemble de la province.

## INDICATEURS

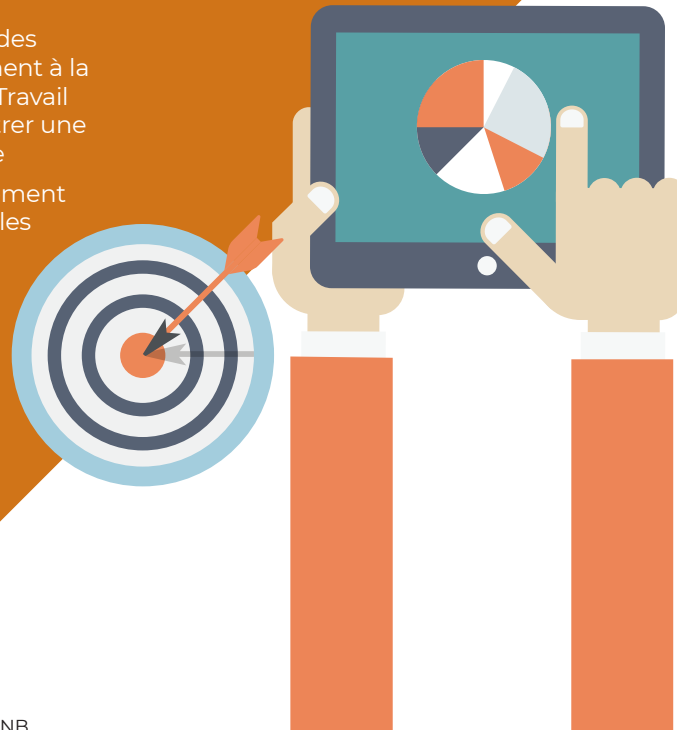
- ▶ Niveau de capitalisation
- ▶ Rendement du capital investi
- ▶ Taux de cotation moyen

## INITIATIVES CLÉS

- ▶ Services financiers centralisés
- ▶ Recommandations relativement à des modifications législatives et examen de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*
- ▶ Vérification de la vérificatrice générale portant sur la gouvernance
- ▶ Examen du modèle d'établissement des taux de cotisation de Travail sécuritaire NB
- ▶ Nouveau modèle de gestion de placements pour la caisse des accidents

## OBJECTIFS

- ▶ Continuer à faire des progrès relativement à la modernisation de la législation, des règlements et des politiques connexes
- ▶ Continuer à mettre en œuvre des meilleures pratiques relativement à la structure de gouvernance de Travail sécuritaire NB afin de démontrer une gérance solide et transparente
- ▶ Continuer à examiner le rendement du portefeuille de placement, les options de gestion de placements et la gestion des risques



## PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

Assurer que nous offrons des prestations et des services qui sont justes, accessibles, transparents et responsables sur le plan financier.



## TROISIÈME BUT : PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

En tant que société de la Couronne, Travail sécuritaire NB a une obligation de rendre des comptes à la fois du point de vue financier et législatif aux intervenants qui s'intéressent au régime. Il est engagé à améliorer les prestations des travailleurs blessés et à recommander des modifications législatives afin de moderniser sa législation. Il assurera également la durabilité du régime en améliorant de façon continue ses politiques et pratiques internes donnant lieu à des économies.

### INITIATIVES CLÉS

#### SERVICES FINANCIERS CENTRALISÉS

Le principal agent financier assure le leadership et la surveillance en ce qui a trait aux transactions financières de Travail sécuritaire NB. Les réclamations de travailleurs blessés représentent des centaines de millions de dollars en transactions, en allant de coûts de soins médicaux aux prestations pour perte de salaire. Par le passé, ces transactions relevaient de la division des réclamations. À partir de 2021, une équipe centralisée de paiements traitera les transactions dans le cadre de la division des finances. Cela aidera à assurer l'uniformité des décisions à l'égard des paiements et une meilleure surveillance.

#### RECOMMANDATIONS RELATIVEMENT À DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES ET EXAMEN DE LA LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick a plus de 100 ans. Bien que le compromis historique visant à protéger les employeurs des poursuites tout en assurant que les travailleurs blessés reçoivent des prestations n'ait pas

changé, presque tous les autres aspects du régime d'indemnisation des travailleurs a évolué, y compris la nature et la gravité des blessures, le type de travail effectué, et les mesures de santé et de sécurité. Il importe que la législation régissant nos activités continue à refléter ces changements. En 2021, Travail sécuritaire NB fera un examen approfondi de la *Loi sur les accidents du travail* et recommandera des modifications en vue de moderniser le langage dans la législation. Nous avons l'intention de consulter nos intervenants à l'égard de l'augmentation des prestations pour perte de gains et du salaire annuel maximum. Nous entamerons également le processus d'examen de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, tel qu'il est précisé dans la loi.

La consultation avec les intervenants demeure un élément clé du processus de Travail sécuritaire NB qui précède toute modification législative importante, et nous déploierons des efforts afin de faciliter une participation et un dialogue concrets. En raison de la pandémie, nous explorons de nouvelles

stratégies de consultation. Des examens périodiques de la législation permettront de moderniser le langage dans nos lois applicables et assureront qu'elles demeurent courantes, ce qui reflète les meilleures pratiques dans les autres provinces et territoires.

#### VÉRIFICATION DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE PORTANT SUR LA GOUVERNANCE

Au printemps 2018, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a présenté les résultats d'une vérification portant sur la gouvernance de Travail sécuritaire NB. Nous avons accepté toutes les recommandations et nous avons commencé à les mettre en œuvre afin de renforcer notre engagement envers la mise en valeur de notre modèle général de gouvernance.

### EXAMEN DU MODÈLE D'ÉTABLISSEMENT DES TAUX DE COTISATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

Au cours de la prochaine année, Travail sécuritaire NB continuera à examiner le modèle d'établissement des taux de cotisation afin de déterminer si des améliorations peuvent être apportées. Le modèle devrait être solide et durable, et satisfaire aux besoins, aux buts et aux attentes des employeurs, tout en étant sain sur le plan actuariel et relativement facile à comprendre, à communiquer et à gérer. Notre but est de déterminer si des améliorations peuvent être apportées afin de promouvoir davantage les principes clés d'équité (reddition de comptes et incitations à la prévention), la responsabilité collective (assurance), la prévisibilité (stabilité des taux) et la transparence (facilité à comprendre).

### NOUVEAU MODÈLE DE GESTION DE PLACEMENTS POUR LA CAISSE DES ACCIDENTS

Le principal objectif de placement de la caisse des accidents est d'obtenir un rendement à long terme suffisant pour permettre à Travail sécuritaire NB de financer le passif au titre des prestations, de couvrir les coûts d'exploitation et de fixer des taux de cotisation raisonnables et stables pour les employeurs. Travail sécuritaire NB est chargé d'établir une stratégie de placement et un profil de risque pour la caisse des accidents. Par le passé, des employés de Travail sécuritaire NB étaient chargés de mettre en œuvre les politiques de placement de la caisse des accidents et avaient un pouvoir discrétionnaire quant aux stratégies de



Travail sécuritaire NB doit être flexible et réactif pour pouvoir équilibrer les besoins des travailleurs et des employeurs. Au cours des douze prochains mois, nous continuerons à déployer des efforts en vue d'avoir un régime qui aide tous les Néo-Brunswickois à prospérer, et ce, non seulement maintenant, mais pour de nombreuses années à venir.

placement utilisées. Afin d'aider à atténuer les risques opérationnels liés à ce modèle et d'assurer le rendement des placements élevé à long terme prévus de la caisse des accidents, Travail sécuritaire NB a lancé un appel d'offres auprès de certaines entreprises offrant les services d'un chef de placements en

sous-traitance pour gérer la caisse des accidents en tout ou en partie. On prévoit que le nouveau modèle de placement sera mis en œuvre avant le deuxième trimestre.

#### INDICATEURS

- ▶ Indice de satisfaction des clients (travailleurs blessés et employeurs)
- ▶ Résultat obtenu pour l'engagement des employés

#### INITIATIVES CLÉS

- ▶ Excellence du rendement
- ▶ Transformation des activités
- ▶ Renouvellement des systèmes et modernisation des opérations
- ▶ Nos gens : démarche extérieur-intérieur plutôt que démarche intérieur-extérieur
- ▶ Main-d'œuvre engagée

#### OBJECTIFS

- ▶ Établir et renforcer des processus de normalisation efficaces, et assurer des améliorations continues
- ▶ Moderniser les systèmes et les outils afin d'améliorer notre capacité de bien gérer les activités
- ▶ Établir plus efficacement des liens avec nos clients et intervenants en tirant parti des technologies qui appuient leurs besoins changeants
- ▶ Établir une structure organisationnelle axée sur les fonctions qui facilitera l'établissement d'équipes à haut rendement



## CRÉER UNE MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Investir dans la technologie, les processus et les gens afin d'améliorer l'expérience générale des travailleurs et des employeurs.



## QUATRIÈME BUT : CRÉER UNE MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Travail sécuritaire NB continuera à mettre l'accent sur la transformation et la modernisation des activités afin d'assurer qu'il est en mesure d'offrir les services de la façon dont la province a besoin. Cette transformation est fondée sur la vision d'un organisme amélioré, plus efficace et modernisé. Les changements nous permettront de travailler plus rapidement et plus efficacement, tout en réduisant l'effet global des blessures au travail dans la province et en offrant les services que les travailleurs et les employeurs méritent.

### INITIATIVES CLÉS

#### EXCELLENCE DU RENDEMENT

Travail sécuritaire NB poursuivra ses efforts en matière de transformation et d'excellence du rendement par le biais de sa structure d'amélioration continue, en intégrant à son système de gestion interne les principes d'un organisme à haut rendement tels qu'ils sont énoncés dans la feuille de route du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le bureau de gestion des projets de Travail sécuritaire NB est engagé à créer des solutions novatrices pour relever les défis auxquels nous faisons face ainsi qu'à apporter des changements aussi rapidement et efficacement que possible. En 2021, nous mettrons en œuvre une approche progressive par points envers la gestion des projets. Nous formerons les employés sur les principes, les méthodes et les outils relativement à la gestion officielle des projets dans l'ensemble de l'organisme, tout en adoptant une structure de gouvernance pour évaluer, autoriser et surveiller les projets. Ces processus améliorés donneront lieu à des

projets efficaces, à une meilleure surveillance de la qualité des éléments livrables et à des économies.

#### TRANSFORMATION DES ACTIVITÉS

La transformation continue de Travail sécuritaire NB exige non seulement l'évolution de nos processus opérationnels et systèmes technologiques, mais aussi la transformation continue de notre main-d'œuvre. À mesure que notre travail évolue, les connaissances et aptitudes de nos employés doivent évoluer aussi.

#### RENOUVELLEMENT DES SYSTÈMES ET MODERNISATION DES OPÉRATIONS

Une solide infrastructure d'entreprise ainsi que de bons systèmes et processus organisationnels sont nécessaires pour appuyer les buts et les priorités stratégiques. Puisque Travail sécuritaire NB cherche constamment à améliorer la gestion des réclamations et les résultats par rapport

au retour au travail, la modernisation de nos systèmes est un bon investissement. Bien qu'il s'agisse d'un projet à long terme, Travail sécuritaire NB travaillera sur les besoins opérationnels du système de gestion des réclamations de l'avenir. De plus, il obtiendra un système de planification des ressources de l'entreprise. Il s'agit d'un système moderne qui centralisera nos intérêts financiers principaux, en se fondant sur les besoins opérationnels pour assurer que la nouvelle application est durable et répond aux besoins de nos employés et intervenants.

Au cours de la prochaine année, les employés de Travail sécuritaire NB seront dotés d'outils modernes, permettant une meilleure collaboration entre eux. La première phase d'une plateforme d'analyse opérationnelle sera terminée et donnera lieu à des tableaux de bord modernes; des capacités d'interrogation et de production de rapports pour les indicateurs de rendement clés de l'entreprise; et des exigences nationales quant à la présentation de rapports sur les indicateurs statistiques clés.

Nous fournirons les outils et les services nécessaires pour améliorer la capacité de Travail sécuritaire NB d'assurer la cybersécurité de l'organisme et de mieux protéger ses biens numériques.

### **NOS GENS : DÉMARCHE EXTÉRIEUR-INTÉRIEUR PLUTÔT QUE DÉMARCHE INTÉRIEUR-EXTÉRIEUR**

Travail sécuritaire NB est engagé à modifier la culture de l'organisme en adoptant une démarche extérieur-intérieur plutôt qu'une démarche intérieur-extérieur, c'est-à-dire qu'il adoptera une approche qui est plus facile et plus efficace du point de vue du client plutôt qu'une approche qui sert mieux les intérêts de Travail sécuritaire NB.

### **MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE**

En 2021, nous mettrons au point une approche d'apprentissage et de perfectionnement pour l'intégration, la formation et le soutien de nos employés tout au long de leur carrière, en les dotant des outils nécessaires pour assurer une expérience positive pour les clients.



Des employés engagés permettent à Travail sécuritaire NB d'offrir des services de qualité supérieure.





En 2021, nous concentrerons nos efforts sur la création et la mise en œuvre d'un cadre d'apprentissage et de perfectionnement qui visera les besoins d'apprentissage de tous les employés de Travail sécuritaire NB, en allant des employés de première ligne jusqu'aux dirigeants.

## INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Travail sécuritaire NB surveille le rendement à l'aide d'un tableau de bord prospectif qui présente divers indicateurs de rendement financiers et non financiers nécessaires pour réaliser sa vision, sa mission et ses buts. Ces indicateurs nous aident à apporter des changements, à améliorer nos activités, ainsi qu'à déterminer les défis et les possibilités afin que nous puissions mieux satisfaire aux besoins de nos clients.

ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »				
(indicateur)	2018	2019	2020	Cible pour 2021
TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL				
• Employeurs cotisés	1,4	1,3	1,1	↓
• Employeurs tenus personnellement responsables	3,7	3,0	2,5	↓
• Tous les employeurs	1,7	1,5	1,3	↓
INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ		Chiffre de référence	9,9	↑
ACCIDENTS MORTELS LIÉS AU TRAVAIL	28	17	10	0
ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE				
(indicateur)	2018	2019	2020	Cible pour 2021
DURÉE DES RÉCLAMATIONS				
• Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	98	113	104	↓
• Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	247	267	289	↓
POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI RETOURNENT AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE MOINS DE :				
• 26 semaines	81 %	82 %	85 %	↑
• 2 ans	92 %	94 %	97 %	↑
NOMBRE DE JOURS ENTRE LA BLESSURE SUBIE AU TRAVAIL ET L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION	15	14	14	↓
NOMBRE DE JOURS ENTRE L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION ET LE PREMIER PAIEMENT	28	39	26	↓
PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME				
(indicateur)	2018	2019	2020	Cible pour 2021
NIVEAU DE CAPITALISATION	88 %	105 %	124 %	115 % à 125 %
RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI	(1,30 %)	14,01 %	5,40 %	6,10 %
TAUX DE COTISATION MOYEN	1,70 \$	2,65 \$	2,40 \$	↓
CRÉER UNE MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE				
(indicateur)	2018	2019	2020	Cible pour 2021
INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS				
• Travailleurs blessés	72 %	Non disponible	À communiquer	↑
• Employeurs	74 %	Non disponible	À communiquer	↑
RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	49 %	44 %	–	↑

\*Le sondage sur l'engagement des employés est maintenant prévu aux deux ans. Les résultats seront disponibles en 2021.

## ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

## BILAN CONSOLIDÉ

AU 31 DÉCEMBRE 2020 (NON VÉRIFIÉS)

(en milliers)

**ACTIF**

Espèces et équivalents d'espèces	90 072 \$
Créances et autres	20 739
Placements	1 642 133
Immobilisations	8 899
	<b>1 761 843 \$</b>

**PASSIF ET NIVEAU DE CAPITALISATION**

Comptes fournisseurs et frais courus	17 682 \$
Engagements au titre des prestations	1 379 232
Total des engagements	1 396 914
Niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB	329 355
Participations ne donnant pas le contrôle	35 574
	364 929
	<b>1 761 843 \$</b>

