



WORKSAFE
TRAVAIL SÉCURITAIRE  **NB**

RAPPORT ANNUEL 2020

Travail sécuritaire NB

Rapport annuel 2020

Publié par :

Travail sécuritaire NB

1, rue Portland

Case postale 160

Saint John NB E2L 3X9

Canada

travailsecuritairenb.ca

1 800 999-9775

Juin 2021

ISBN : 978-1-927420-20-1

ISSN : 1710-1212

Imprimé au Nouveau-Brunswick



À L'INTÉRIEUR

- 4** Nos principes fondateurs
- 5** Qui nous sommes
- 7** Nos clients
- 8** Conseil d'administration
- 9** Sommaire des indicateurs stratégiques clés
- 13** Message du président du conseil d'administration
- 16** Message du président et chef de la direction
- 19** Préparer la voie

PILERS STRATÉGIQUES

- 21**  Établir une culture de « sécurité avant tout »
- 42**  Assurer un rétablissement efficace
- 53**  Créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure
- 65**  Protéger la durabilité du régime

APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS

- 75** États financiers consolidés

Pour voir les états financiers détaillés, consulter le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2020*.

NOS PRINCIPES FONDATEURS

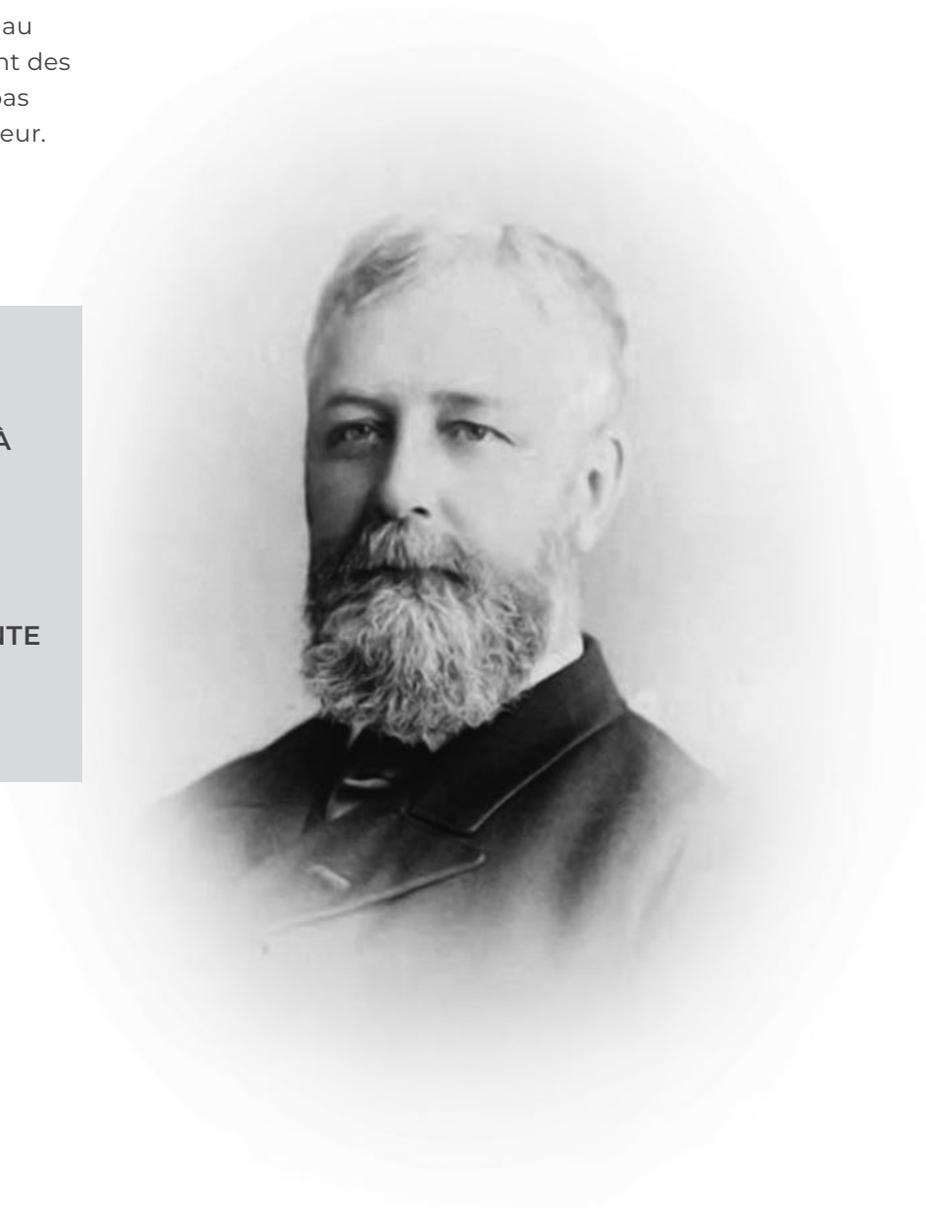
Le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick a été établi en 1918. Il repose sur les principes formulés cinq ans plus tôt par l'ancien juge en chef de l'Ontario, sir William Meredith.

Les principes de Meredith représentent un compromis historique selon lequel les employeurs financent le régime d'indemnisation et partagent la responsabilité lorsque des travailleurs sont blessés et en retour, les travailleurs blessés reçoivent des prestations pour perte de gains et de l'aide médicale pendant qu'ils se rétablissent d'une blessure subie au travail. Les travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'indemnisation ne peuvent pas intenter de poursuites contre leur employeur.

Les principes de Meredith sont devenus le fondement de la législation en matière d'indemnisation des travailleurs au Canada et le demeurent encore aujourd'hui.

PRINCIPES DE MEREDITH

- 1 INDEMNISATION SANS ÉGARD À LA RESPONSABILITÉ**
- 2 SÉCURITÉ DES PRESTATIONS**
- 3 RESPONSABILITÉ COLLECTIVE**
- 4 ADMINISTRATION INDÉPENDANTE**
- 5 COMPÉTENCE EXCLUSIVE**



QUI NOUS SOMMES

Travail sécuritaire NB est une société de la Couronne engagée à promouvoir des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick. Bien que son objectif 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.

Travail sécuritaire NB est l'organisme de réglementation chargé d'assurer l'observation de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Il est également responsable de rendre des comptes à ses intervenants pour l'application juste de la *Loi sur les accidents du travail*; de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail* et le *Tribunal d'appel des accidents au travail*; et de la *Loi sur l'indemnisation des pompiers*.



VISION

Assurer la sécurité et la santé des personnes au travail.

QUI NOUS SOMMES



MISSION

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



PILIERS STRATÉGIQUES



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.



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.



CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL ENGAGÉ À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Investir dans les personnes, les processus et la technologie afin d'améliorer l'expérience générale des intervenants et de nos employés.



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.

CAPACITÉS FONDAMENTALES

PREMIER
PILIER
ÉTABLIR UNE
CULTURE DE
« SÉCURITÉ
AVANT TOUT »



COMMUNICATIONS
EFFICACES



TROISIÈME
PILIER
CRÉER UN LIEU
DE TRAVAIL
ENGAGÉ À OFFRIR
DES SERVICES
DE QUALITÉ
SUPÉRIEURE

DEUXIÈME
PILIER
ASSURER UN
RÉTABLISSEMENT EFFICACE

QUATRIÈME
PILIER
PROTÉGER LA
DURABILITÉ DU RÉGIME

NOS CLIENTS



LES TROIS SECTEURS LES PLUS IMPORTANTS



CONSTRUCTION



COMMERCE DE DÉTAIL



SOINS DE SANTÉ ET
ASSISTANCE SOCIALE

(NE COMPREND PAS LES EMPLOYEURS
TENUS PERSONNELLEMENT RESPONSABLES)

TYPES D'EMPLOYEURS SELON LA TAILLE (SELON LE NOMBRE DE TRAVAILLEURS ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

GRANDES ENTREPRISES

6 %

ENVIRON 55 EMPLOYÉS
OU PLUS

MOYENNES ENTREPRISES

20 %

ENVIRON DE 12 À
55 EMPLOYÉS

PETITES ENTREPRISES

74 %

MOINS DE
12 EMPLOYÉS

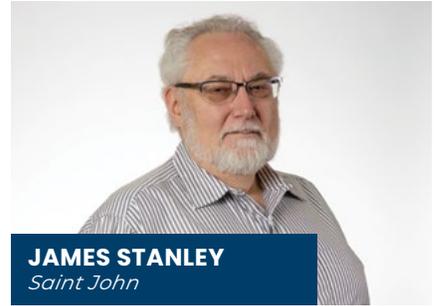
CONSEIL D'ADMINISTRATION



MEL NORTON
Président du conseil



HALEY FLARO
Vice-présidente du conseil



JAMES STANLEY
Saint John



DONNA MCNEILL
Fredericton



DOUGLAS JONES
Président et chef de la direction



GAËTAN GUÉRETTE
Edmundston



TINA SOUCY
Dieppe



HECTOR LOSIER
Fredericton (Mandat a pris fin le 21 mai 2020)



JULIE MARR
Quispamsis



MIKE MACMULLIN
Saint John



LUCIEN SONIER
Caraquet

Le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB est composé de membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil qui représentent les intérêts des intervenants de l'organisme. Les membres sont responsables de la gérance et de l'orientation stratégique de Travail sécuritaire NB. À titre de société de la Couronne, l'organisme rend compte au gouvernement du Nouveau-Brunswick par le biais du ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Le conseil est formé d'un président et d'une vice-présidente, qui ne représentent ni les travailleurs, ni les employeurs, ainsi que de quatre membres représentant les travailleurs et de quatre représentant les employeurs. Dès qu'ils sont nommés, les membres doivent agir dans le meilleur intérêt de Travail sécuritaire NB en tout temps, sans égard au groupe d'intervenants qu'ils représentent. Le président et chef de la direction est membre d'office du conseil sans droit de vote.

SOMMAIRE DES INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS



ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

2018

2019

2020

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

Année de
référence

9,9 %

ACCIDENTS MORTELS LIÉS AU TRAVAIL

28

17

10



ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

2018

2019

2020

DURÉE DES RÉCLAMATIONS

Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	247	267	289
Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	98	113	104

POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI SONT RETOURNÉS AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE MOINS DE :

26 semaines	81 %	82 %	85 %
2 ans	92 %	95 %	97 %
Nombre moyen de jours entre la blessure subie au travail et l'inscription de la réclamation	15	14	14

Nombre moyen de jours entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement

28

39

26



CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL NOVATEUR ENGAGÉ À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

2018

2019

2020

INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Travailleurs blessés	72 %	Non disponible	69 %
Employeurs	74 %	Non disponible	76 %

RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

49 %

44 %

Non disponible



PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

2018

2019

2020

NIVEAU DE CAPITALISATION	85 %	105 %	124 %
RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI	-1,3 %	14,0 %	5,4 %
TAUX DE COTISATION MOYEN	1,70 \$	2,65 \$	2,40 \$

*Par 100 équivalents temps plein

APERÇU DE L'EXERCICE

	2018	2019	2020
Nombre de travailleurs protégés	323 324	326 194	322 314
Taux de blessure (par 100 travailleurs)	3,2	2,6	2,1
Nombre de réclamations avec interruption de travail acceptées	5 188	4 532	3 786
Nombre de réclamations sans interruption de travail acceptées	4 166	2 329	2 006
Durée des réclamations ouvertes	247	267	289
Durée des réclamations fermées	98	114	104
Nombre d'employeurs actifs inscrits	15 080	15 121	14 998
Nombre d'appels			
Devant le Bureau d'examen de décisions* – Examens effectués	Non disponible	Non disponible	654
Devant le Tribunal d'appel des accidents au travail – Appels résolus	541	511	604
Coûts de réclamation (<i>en millions de dollars</i>)	367,8	86,7	14,5
Paiements au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	167,3	157,9	140,4
Passif au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	200,5	(71,2)	(125,9)
Revenu des cotisations (<i>en millions de dollars</i>)	174,2	272,6	244,9
Revenu de placements (<i>en millions de dollars</i>)	(17,6)	184,2	83,3
Engagements au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	1 576,3	1 505,1	1 379,2

*Le Bureau d'examen de décisions a été créé par la loi en janvier 2020.



COMPARAISON AVEC LES AUTRES COMMISSIONS DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DU CANADA

Travail sécuritaire NB est membre de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada (ACATC), un organisme sans but lucratif qui représente toutes les commissions des accidents du travail des provinces et des territoires du Canada. Par le biais de l'ACATC, les principaux agents financiers de ces commissions élaborent des indicateurs financiers et statistiques pour décrire le régime d'assurance contre les accidents du travail général de l'ensemble du Canada et faire des comparaisons entre les provinces et territoires. Les comparaisons suivantes sont fondées sur des données de 2019 des autres provinces et territoires (données les plus récentes disponibles). Travail sécuritaire NB a utilisé des données de 2020 lorsqu'elles étaient disponibles. Vous pouvez voir le rapport intégral sur le site Web de l'ACATC à awcbc.org/fr/.

	Alb.	C.-B.	Man.	N.-B.	T.-N.-L.	N.-É.	T.-N.-O. et Nt	Ont.	Î.-P.-É.	Qc	Sask.	Yn
Frais d'administration par réclamation avec interruption de travail	7 074	6 019	6 655	8 966	9 909	9 334	30 393	14 563	5 822	4 340	7 200	20 589
Frais d'administration par tranche de 100 \$ des salaires assurables	0,19	0,29	0,36	0,35	0,41	0,42	0,85	0,32	0,27	0,22	0,27	0,69
Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement	27	31	19	40*	32	40	26	43	37	Non disponible	35	33
Jours civils moyens écoulés entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement	23	23	15	26*	27	31	22	32	21	Non disponible	29	29
Taux de blessure par 100 travailleurs – employeurs assurables	1,5	2,2	2,5	1,6	1,7	1,7	2,1	1,1	1,4	2,1	2,0	1,8
Durée moyenne des réclamations selon la mesure composée (en jours)	90	83	33	91	152	147	74	Non disponible	66	Non disponible	62	29
Coût des prestations par réclamation avec interruption de travail	39 000	27 000	12 000	34 000	29 000	38 000	42 000	33 000	23 000	28 000	21 000	30 000

*Données de 2020

Travail sécuritaire NB et l'ACATC se servent de critères différents pour tenir compte des réclamations avec interruption de travail pour cette mesure statistique clé. L'ACATC tient compte des réclamations qui ont la même année de blessure et d'inscription, à partir du 31 mars de l'année suivante. Travail sécuritaire NB tient compte des réclamations avec interruption de travail inscrites et acceptées dans la même année, peu importe la date de la blessure. L'ACATC tient compte des réclamations de travailleurs à qui un taux de diminution physique permanente a été accordé avec ou sans interruption de travail, tandis que Travail sécuritaire NB ne tient compte que des réclamations avec interruption de travail. Deux des statistiques de l'ACATC sont fondées sur des définitions nationales reconnues et peuvent différer des statistiques publiées dans les rapports annuels de Travail sécuritaire NB. Cette mesure est fondée sur le nombre de nouvelles réclamations avec interruption de travail par 100 travailleurs protégés (équivalents temps plein).

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL ET DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

En 2017-2018, un groupe de travail ministériel et la vérificatrice générale ont effectué des examens du régime d'indemnisation des travailleurs de la province. Le groupe de travail s'est penché sur des solutions à court terme et la durabilité à long terme, tandis que la vérificatrice générale a effectué une vérification qui comprenait deux phases distinctes, soit l'une portant sur le modèle de gouvernance de Travail

sécuritaire NB et l'autre, sur la gestion des réclamations et la réadaptation. De nombreuses recommandations ont déjà été mises en œuvre. Le tableau qui suit indique l'état d'avancement des recommandations à la fin de 2020.

Pour voir l'état d'avancement de toutes les recommandations, veuillez consulter le site Web de Travail sécuritaire NB.

RECOMMANDATIONS	Mises en œuvre	En cours	Pas commencées
Vérificatrice générale – Phase 1 : Gouvernance	8/12	4/12	0/12
Vérificatrice générale – Phase 2 : Réclamations	20/29	6/29	3/29
Groupe de travail	22/28	5/28	1/28



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Je suis fier de la manière dont nos employés, sous la direction du président et chef de la direction Douglas Jones, ont réagi à la pandémie. De nombreux employés ont travaillé d'innombrables heures pour assurer la santé et la sécurité de notre main-d'œuvre, mais aussi de tous les Néo-Brunswickois.



MEL NORTON
PRÉSIDENT DU CONSEIL

En rédigeant ce message, je n'ai pas pu m'empêcher de penser à la manière dont la pandémie de la COVID-19 a façonné le travail de notre organisme tout au long de 2020. Dans le monde, on a enregistré 84 millions de cas en 2020. À la fin de l'année, nous avons retrouvé espoir grâce à l'approbation et au déploiement de vaccins pour mettre fin à ce fléau. Pourtant, à la mi-mai 2021, on a affiché 84 millions de cas additionnels et la troisième vague du virus et de ses variants nous a frappés, avec ses confinements dans les provinces canadiennes. La santé et la sécurité de notre famille, de nos amis et de nos collègues ont pris une importance majeure dans notre vie quotidienne.

Le Nouveau-Brunswick, d'un point de vue purement statistique, s'en est relativement bien sorti. Cependant, les chiffres ne sauraient masquer la douleur et la souffrance des personnes dont la vie a été emportée par la COVID-19 et de leur famille. Nous savons qu'un grand nombre des personnes qui ont été infectées par le virus et qui se sont rétablies peuvent encore ressentir certains

des effets débilissants de l'infection pendant un certain temps. Par ailleurs, de nombreuses autres personnes ont été touchées par les difficultés rencontrées par leur entreprise, par la perte de leur emploi ou par des tensions dans le cadre familial à cause des restrictions qui ont empêché les proches de passer du temps ensemble. Au nom de tout le conseil d'administration, j'aimerais exprimer mes condoléances à toutes les personnes qui ont été touchées par cette pandémie dévastatrice.

Même si on ne peut nier que notre province a souffert, on l'a aussi considérée comme un chef de file – au niveau tant national qu'international – en raison des mesures proactives qu'elle a prises pour protéger ses résidents. Le gouvernement a rapidement pris des mesures fermes pour protéger la santé et la sécurité des Néo-Brunswickois. Travail sécuritaire NB a travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Santé publique et avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique. Les trois entités ont collaboré pour éduquer et protéger chacun d'entre vous. Pour sa part, Travail

sécuritaire NB a mis l'accent sur la protection de la santé des travailleurs de la province et de celle de leur famille, ainsi que sur la protection de leur lieu de travail.

Je suis fier de la manière dont nos employés, sous la direction du président et chef de la direction Douglas Jones, ont réagi à la pandémie. De nombreux employés ont travaillé d'innombrables heures pour assurer la santé et la sécurité non seulement de notre main-d'œuvre, mais aussi de tous les Néo-Brunswickois. Le conseil et moi applaudissons leur engagement inébranlable, et je me sens honoré et privilégié de présider un organisme aussi professionnel, dévoué et bienveillant.



Laissons de côté la pandémie pour un examen opérationnel. Nous avons le plaisir d'annoncer des changements très positifs au niveau de nos indicateurs clés.

Le nombre de blessures avec interruption de travail a continué de diminuer de façon constante tout au long de 2020, au terme de laquelle nous avons enregistré le taux de blessures le plus bas de ces dix dernières années. Le nombre d'accidents mortels a lui aussi diminué de façon importante par rapport aux années précédentes. Si l'on peut sans aucun doute attribuer une partie de ces baisses aux répercussions de la pandémie, la tendance positive sous-jacente est encourageante.

Nous avons également enregistré une baisse importante des coûts de réclamation, qui découle en partie des modifications législatives de 2018 et de 2019, ainsi que des changements connexes apportés aux politiques. Ces dernières années, les coûts de réclamation avaient augmenté de façon considérable depuis 2016, pour atteindre un sommet en 2018. Travail sécuritaire NB a connu une perte de 633 millions de dollars entre 2015 et 2018. Les coûts de réclamation sont maintenant revenus au niveau de 2016 et ils continuent de diminuer pour s'approcher des niveaux habituels, semblables à ceux que connaissent les organismes chargés de l'indemnisation des travailleurs dans les autres provinces. Au cours des deux dernières années, Travail sécuritaire NB a également enregistré un

revenu net positif de 568 millions de dollars, ce qui a pratiquement compensé les pertes des quatre dernières années.

En raison de la tendance positive des coûts, le conseil a eu le plaisir d'annoncer un taux de cotisation moyen provisoire réduit à 2,17 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables pour 2021, ce qui représente une réduction de 9,6 % par rapport au taux de cotisation moyen de 2,40 \$ annoncé pour 2020. Nous sommes aussi heureux de signaler que le pourcentage de capitalisation de l'actif sur le passif de la caisse des accidents s'élevait à 124 % à la fin de 2020, ce qui représente une nette amélioration par rapport aux 85 % et aux 105 % affichés à la fin des années 2018 et 2019, respectivement. Travail sécuritaire NB a retrouvé une situation financière solide qui profite à tous les intervenants.



Nous sommes heureux de continuer de réduire la période d'attente non payée pour les travailleurs blessés à un jour au lieu de deux à compter du 1^{er} juillet 2020. La période d'attente non payée disparaîtra complètement le 1^{er} juillet 2021.

En 2020, le personnel de Travail sécuritaire NB a travaillé avec diligence pour continuer de mettre en œuvre les modifications législatives adoptées au cours des dernières années. Il s'agissait notamment de veiller à ce que tous les intervenants connaissent les modifications législatives et leurs répercussions, grâce à une campagne globale d'éducation et de sensibilisation, à un plan de conformité et à des services de conseil et de consultation.

Les travaux à la suite des modifications législatives apportées à la fin décembre 2019 par les projets de loi 26 et 27 ont été très importants. Les modifications apportées à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* nous ont aidés à améliorer la sécurité au travail, notamment en précisant les obligations des employeurs et des superviseurs. De même, le texte concernant l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation dans la *Loi sur les accidents du travail* a été modifié pour renforcer l'obligation de l'employeur de faciliter le retour au travail des travailleurs blessés, à moins que cela ne constitue pour lui une contrainte excessive. Cette



modification aidera à encourager le rétablissement des travailleurs blessés.

En 2020 et 2021, nous procéderons à un examen approfondi de la *Loi sur les accidents du travail* et nous remettrons un rapport à notre ministre d'ici à la fin de 2021. Il y a longtemps que cette loi aurait dû faire l'objet d'un examen complet, et j'ai hâte de voir les constatations de ce rapport, qui sera suivi d'une consultation auprès des intervenants.

Le conseil a également travaillé avec diligence pour mettre en œuvre les autres recommandations en matière de gouvernance formulées par la vérificatrice générale. Des douze recommandations, huit ont été mises en œuvre et nous travaillons aux quatre dernières. En 2020, le conseil a consacré beaucoup de temps à l'amélioration de la grille de compétences. Il s'agissait notamment de définir les aptitudes et les compétences adéquates; de collaborer avec un fournisseur externe pour effectuer un examen indépendant des aptitudes du conseil et de son niveau actuel, ainsi que pour procéder à des évaluations par des pairs du rendement des membres. Ce travail est précieux pour repérer les lacunes, établir des plans de perfectionnement professionnel et obtenir des conseils en matière de recrutement pour la dotation de postes vacants. Nous sommes engagés à continuer de définir les mesures nécessaires pour optimiser le rendement du conseil et des membres, ainsi que sa composition.

Enfin, j'aimerais exprimer ma reconnaissance aux membres du conseil de leur dévouement envers Travail sécuritaire NB. Je tiens à remercier tout

particulièrement Hector Losier, qui a quitté le conseil en 2020, après neuf ans de service. M. Losier était un membre du conseil compétent et passionné, qui avait gagné le respect de tous les membres du conseil et de nombreux intervenants.

Pour terminer, je citerai le proverbe qui suit : « quand la vie vous donne des citrons, faites-en de la limonade ». Nous avons connu une année difficile, mais nous avons profité d'une rare occasion de reconnaître les personnes et les choses qui comptent le plus.



Les événements de l'année écoulée nous ont obligés à établir des liens différemment avec les autres; même des choses simples, comme le fait de marcher dans la rue et de dire bonjour à des voisins que nous n'avions encore jamais rencontrés. Nous avons dû changer des choses auxquelles nous ne faisons même pas attention auparavant.

Nous avons eu de bonnes raisons d'entrer en contact avec la nature, tant la nature humaine que nos magnifiques espaces extérieurs. Pour Travail sécuritaire NB, l'année 2020 nous a rappelé pourquoi la santé et la sécurité de nos intervenants et des communautés que nous servons sont et demeureront toujours notre première priorité.

Le président du conseil est responsable du rapport annuel et de l'atteinte des buts et objectifs qui y sont décrits.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



Depuis mon entrée en fonctions en tant que président et chef de la direction en mars 2018, l'organisme a entrepris de rétablir une situation financière solide après avoir connu quelques années d'augmentation des coûts et de diminution du niveau de capitalisation. Je suis heureux d'annoncer que grâce à une combinaison de modifications législatives ainsi que de rajustements apportés aux politiques et aux processus pour refléter les modifications législatives, la situation financière de Travail sécuritaire NB s'est beaucoup améliorée au cours de 2019 et 2020.

DOUGLAS JONES
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Avant 2020, qui aurait imaginé qu'en quelques semaines, les panneaux en Plexiglas deviendraient chose courante dans beaucoup de lieux de travail, que le masque deviendrait un accessoire personnel de tous les jours et que le désinfectant pour les mains remplacerait la lotion?

UNE ANNÉE PAS COMME LES AUTRES

Nous avons fait face à de nombreux défis en raison de la pandémie de la COVID-19 et avons dû nous adapter à diverses mesures de contrôle. De nombreuses entreprises en ont souffert et malheureusement, de nombreuses personnes aussi. Nous avons pleuré ceux qui sont morts de la maladie. Nous avons également souffert de ne pas pouvoir tenir la main d'un être cher, faire nos adieux ou offrir nos condoléances, ainsi

que célébrer la vie avec nos amis, notre famille et nos proches de manière traditionnelle. Cependant, de ces défis et moments difficiles sont nés l'espoir, l'adaptabilité, l'innovation et la ténacité.



Quelques jours à peine après avoir reçu la directive de travailler à partir de la maison le 17 mars, les employés de Travail sécuritaire NB travaillaient de façon virtuelle et assuraient la continuité des services offerts à nos clients.

Certes, il y a eu des moments difficiles au cours des premières semaines, mais je ne pourrais pas être plus fier de nos employés qui ont persévéré et se sont adaptés à notre « nouvelle normalité ».

Nous avons rapidement établi des partenariats avec le ministère de la Santé publique ainsi que le ministère de la Justice et de la Sécurité publique afin d'élaborer du matériel éducatif et d'aider les entreprises à rouvrir leurs portes tout en protégeant la santé des employés, des clients et du public. Notre équipe de prévention a travaillé avec les employeurs et leurs employés et a établi des relations beaucoup plus solides, ce qui contribuera à améliorer la culture de sécurité au travail de notre province dans les années à venir. Nous étions heureux de signaler une diminution importante du nombre de blessures subies au travail en 2020. Nous reconnaissons que la pandémie a joué un rôle dans cette baisse, mais nous demeurons déterminés à travailler avec les intervenants pour continuer à atteindre notre but ambitieux de zéro blessure.

Notre Division de la gestion des réclamations et de réadaptation a pleinement profité des possibilités découlant du travail dans un environnement virtuel et en a tiré des leçons valables. Parmi les avantages du travail virtuel, on compte l'amélioration de notre capacité à servir nos clients dans la langue de leur choix et l'augmentation du nombre d'employés ayant accès aux possibilités d'emploi puisqu'ils ne seront plus limités par leur emplacement géographique. L'une des réalisations les plus importantes a été la façon dont notre équipe de réadaptation s'est adaptée à un milieu de travail virtuel pour offrir des options de traitement efficaces aux travailleurs blessés plus près de leur domicile. De nombreux clients manifestaient déjà ce désir depuis de nombreuses années. L'équipe des réclamations s'est penchée sur la bureaucratie et les obstacles, tant internes qu'externes, qui ralentissaient les processus de prise de décision et de détermination de la perte de gains. Des progrès remarquables ont été réalisés par rapport à ces deux indicateurs de rendement clés pendant l'exercice et on prévoit réaliser d'autres progrès à cet égard en 2021.

BUREAU DE D'EXAMEN DE DÉCISIONS

Le Bureau d'examen de décisions a été mis sur pied le 1^{er} janvier 2020 à la suite de l'adoption de nouvelles modifications législatives. Il prévoit un processus d'appel interne lorsqu'une partie désire

contester une décision de Travail sécuritaire NB à l'égard d'une réclamation. Il a été très occupé pendant sa première année. Il a examiné 654 décisions et a annulé ou modifié environ 27 % des décisions examinées. Une équipe des Services de gestion de la qualité a également été formée pour se pencher sur l'amélioration et la formation continues. Elle évalue les résultats des décisions du Bureau et du Tribunal d'appel des accidents au travail dans le cadre du processus essentiel d'amélioration continue.

ACCENT SUR LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

La mise à niveau de nos systèmes informatiques joue un grand rôle dans le programme de transformation, tel qu'il est décrit dans notre plan stratégique. Heureusement, notre équipe informatique avait effectué de nombreuses mises à niveau et améliorations de nos systèmes au cours des dernières années pour permettre une main-d'œuvre mobile, ce qui a été très avantageux pendant la pandémie. En 2020, elle a continué à déployer des efforts afin d'améliorer la cybersécurité et la reprise après catastrophe, et a commencé la transition de certaines applications vers un environnement en nuage.



Les trois prochaines années seront très intéressantes, car nous remplacerons de nombreux systèmes clés de notre organisme par des outils et des fonctionnalités qui nous aideront à améliorer l'efficacité, la sécurité ainsi que l'expérience du client.

RÉTABLIR UNE SITUATION FINANCIÈRE SOLIDE

Depuis mon entrée en fonctions en tant que président et chef de la direction en mars 2018, l'organisme a entrepris de rétablir une situation financière solide après avoir connu quelques années d'augmentation des coûts et de diminution du niveau de capitalisation nécessaire pour garantir un actif suffisant pour payer les prestations futures des travailleurs blessés. Je suis heureux d'annoncer que grâce à une combinaison de modifications législatives ainsi que de rajustements apportés aux politiques et aux processus pour refléter les modifications législatives, la situation financière de

Travail sécuritaire NB s'est beaucoup améliorée au cours de 2019 et 2020.

Le niveau de capitalisation se chiffrait à 85 % à la fin de 2018, ce qui était inquiétant. Il est passé à 105 % à la fin de 2019 et à 124 % à la fin de 2020, soit un pourcentage supérieur à la cible de 120 %.

Bien que nos coûts d'accident demeurent parmi les plus élevés au pays, ils diminuent à mesure que nous travaillons avec les employeurs et les travailleurs blessés pour que les travailleurs puissent retourner au travail dès qu'il est sécuritaire de le faire.

L'ANNÉE À VENIR

Pour ce qui est de 2021, nous continuerons à nous adapter à la COVID-19. Nous réfléchissons également aux résultats découlant de la pandémie et prendrons des mesures en fonction de ces résultats. Le fait de travailler à partir de la maison changera ce que nous considérons comme le lieu de travail typique. De plus, de nombreuses personnes ont des emplois de type « économie à la demande ».

Un examen de la *Loi sur les accidents du travail* est prévu tout au long de 2021. Cet examen est opportun puisqu'il permettra de déterminer les modifications législatives qui pourraient être nécessaires pour nous adapter à notre nouvelle façon de travailler. Au cours de l'examen de la législation, nous déterminerons également si des prestations supplémentaires pour les travailleurs blessés seraient appropriées.

Je vous invite à lire le présent Rapport annuel en entier pour en savoir plus sur nos réussites, les défis auxquels nous avons fait face et ce que représentent les chiffres. Je demeure engagé envers vous, les intervenants, à travailler avec diligence pour assurer que Travail sécuritaire NB devienne un organisme à haut rendement qui se consacre à un service exceptionnel axé sur les clients et qui veille à ce que tous les Néo-Brunswickois rentrent à la maison sains et saufs à la fin de la journée.



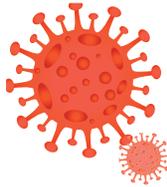
PRÉPARER LA VOIE

UNE ANNÉE MÉMORABLE

Si nous devons décrire l'année 2020 en un seul mot, nous choisirions peut-être tous un mot différent. Cependant, un mot sur lequel tout le monde serait d'accord est « mémorable ». Nous nous souviendrons tous de l'année qui nous a fait découvrir la COVID-19 et qui a beaucoup changé nos vies.

Pour certains, la pandémie a été synonyme de dévastation et de tragédie. Pour d'autres, elle a entraîné la perte de leurs moyens de subsistance, et ce, de façon temporaire ou permanente. Une minorité a simplement été incommodée. Quel que soit son effet, la COVID-19 nous a forcés à être résilients, ainsi qu'à être compatissants et créatifs. Elle nous a forcés à trouver des façons novatrices de travailler, d'apprendre et de communiquer, et à nous concentrer sur ce qui compte le plus : notre santé et sécurité ainsi que celles de nos proches.

L'année 2020 a poussé Travail sécuritaire NB à trouver une lueur d'espoir dans ce sombre nuage de la COVID-19. En 2019, nous avons déjà commencé notre transformation, c'est-à-dire à modifier nos processus opérationnels et nos systèmes technologiques ainsi qu'à changer la façon dont nos services étaient offerts. Nous devons faire plus qu'apporter des améliorations : une transformation était nécessaire.



Notre transformation signifie qu'il faut hausser la barre pour devenir encore meilleur. Il faut accepter le changement, envisager une approche différente afin de mieux servir nos clients ainsi que tirer parti de la technologie pour favoriser la réussite. La COVID-19 nous a forcés à accélérer notre transformation.

PROGRAMMES DE TRANSFORMATION

Nous avons mis en œuvre trois programmes dans le cadre de notre modèle de transformation pour améliorer l'expérience du client, l'expérience de l'employé et l'expérience de l'entreprise.



Le programme axé sur l'expérience du client repose sur la croyance que la façon dont un organisme fournit des services aux clients est aussi importante que les services qu'il fournit. Les recherches démontrent que si on met les clients au premier plan en leur fournissant les services dont ils ont besoin de la façon dont ils veulent les recevoir, on obtient de meilleurs résultats pour ces clients, améliore la confiance des intervenants et aide à créer des cultures qui sont avantageuses aux clients.



Notre programme axé sur l'expérience de l'employé vise à offrir une expérience positive à tous les employés, à partir de leur entrée en fonctions à Travail sécuritaire NB jusqu'à leur retraite. Un environnement qui favorise la croissance, l'apprentissage et le perfectionnement professionnel est important pour façonner leur carrière et notre avenir. Le programme vise également à aider les employés à réussir en assurant qu'ils occupent des postes qui tirent parti de leurs forces, et qu'ils sont récompensés et reconnus pour leur travail bien fait. Lorsque les employés sont heureux et se sentent valorisés, ils sont plus engagés envers l'organisme et ses clients.





Notre programme axé sur l'expérience de l'entreprise vise à déterminer et à mettre en œuvre les bons systèmes et la meilleure technologie afin d'améliorer l'expérience du client, et ce, pour les travailleurs et les employeurs néo-brunswickois, ainsi que nos employés. À mesure que les besoins de nos clients changent, la façon dont nous y répondons doit également changer. Cela signifie que nous devons nous moderniser pour offrir davantage d'options libre-service et une automatisation qui éliminera la saisie et le traitement manuels de données. De meilleures données seront ainsi disponibles plus rapidement, ce qui nous permettra de prendre des décisions éclairées sur les réclamations et d'obtenir de meilleurs résultats. Pour ce faire, nous entreprendrons l'intégration de tous nos systèmes administratifs, y compris un modèle d'approvisionnement qui permettra de réaliser des économies financières et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Des processus de travail normalisés permettront d'améliorer la productivité des employés.

NOTRE ÉQUIPE A PERSÉVÉRÉ

L'année 2020 sera en effet mémorable. Cependant, pour Travail sécuritaire NB, elle le sera non seulement pour la COVID-19, mais aussi pour les relations que nous avons cimentées avec nos intervenants tout en travaillant en leur nom; les innombrables heures et les efforts considérables que les employés ont consacrés afin de garder les entreprises néo-brunswickoises ouvertes, saines et sécuritaires ainsi que nos frontières et nos travailleurs transfrontaliers protégés; et notre engagement à assurer la continuité des services à nos clients, que ces services ait été offerts virtuellement ou en personne en respectant l'éloignement physique.

Bien que nous ayons trouvé une lueur d'espoir et accéléré notre transformation. Travail sécuritaire NB est plus engagé que jamais à faire du Nouveau-Brunswick un endroit sain et sécuritaire pour travailler et vivre, peu importe où se trouvent les lieux de travail.



Des membres de la Gendarmerie royale du Canada; de la Santé publique; du Bureau des mesures d'urgence; du ministère de la Justice et de la Sécurité publique; et de Travail sécuritaire NB sont photographiés ici, à Campbellton, en octobre 2020, juste avant la première campagne éclair de conformité, appelée « opération jaune ». Les agents vérifiaient le respect des exigences liées à la COVID-19 par les employeurs de cette zone, afin de contribuer à ramener la zone à la phase d'alerte jaune.



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

Notre vision



d'assurer la sécurité et la santé des personnes au travail

n'a jamais été aussi importante qu'en 2020, une année où la pandémie a bouleversé le monde en changeant radicalement tous les aspects de nos vies. Malheureusement, certaines personnes ont perdu la vie, d'autres leur gagne-pain. Certaines entreprises ont cessé ou suspendu leurs activités, tandis que d'autres secteurs, comme les transports, la fabrication, les rénovations résidentielles et les services de soins de santé, ont connu une croissance de leurs activités.

Il était impossible de maintenir le statu quo puisqu'une grande partie de notre travail consistait à aider les lieux de travail néo-brunswickois à mettre en œuvre des protocoles

pour assurer la sécurité de leurs employés et visiteurs ainsi que pour garder leurs portes ouvertes. Cependant, la COVID-19 n'a pas empêché Travail sécuritaire NB d'assumer d'autres responsabilités, comme la sensibilisation et la conformité. Nous avons également collaboré avec la Couronne pour porter des accusations et avons aidé lors d'instances judiciaires et d'enquêtes du coroner quand il était approprié. De plus, nous avons collaboré avec la police lors d'enquêtes criminelles sur des accidents du travail, au besoin.

Puisque nous sommes très engagés à collaborer, nous avons rehaussé la confiance de nos intervenants et renforcé nos relations en reconnaissant que nous sommes plus forts collectivement et que l'expression « nous sommes tous dans le même bateau » est beaucoup plus qu'un simple cliché.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2018	2019	2020	CIBLE	CIBLE ATTEINTE
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 (Pourcentage d'amélioration)	Non disponible	Année de référence	9,9 %	↑	–
ACCIDENTS MORTELS	28	17	10	↓	✓

*Le taux de blessures entraînant une interruption de travail est fondé sur le nombre de réclamations avec interruption de travail par 100 équivalents temps plein.

TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL

Grâce au dévouement de nos travailleurs, employeurs, syndicats, gouvernements et associations de sécurité envers la santé et la sécurité au travail, le taux de blessures entraînant une interruption de travail a continué de diminuer.

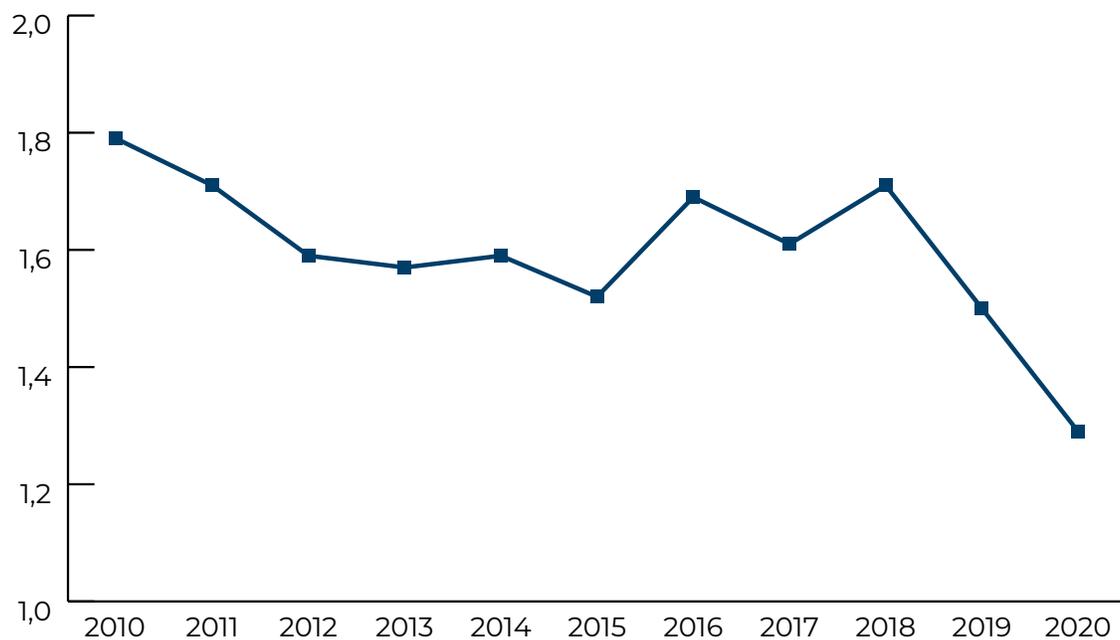
Le taux de blessures entraînant une interruption de travail pour tous les employeurs est passé de 1,7 en 2019 à 1,3 en 2020, soit une réduction de 15 %. Il s'agit du taux le plus bas en 11 ans, et le deuxième plus bas de toutes les provinces et territoires au Canada. (Le taux de blessures entraînant une interruption de travail pour les employeurs tenus personnellement responsables, qui sont surtout des ministères et organismes gouvernementaux, continue à être plus élevé que celui des employeurs cotisés. Nous continuons à travailler avec eux et faisons des progrès.) Cette

réduction continue est attribuable à de nombreux facteurs, y compris les efforts de collaboration entre Travail sécuritaire NB et ses intervenants. Il ne fait aucun doute que la COVID-19 a joué un rôle dans cette réduction, non seulement parce qu'elle a changé notre façon de travailler, mais aussi parce qu'elle a fait que tous se concentraient sur la santé et la sécurité au travail en général.

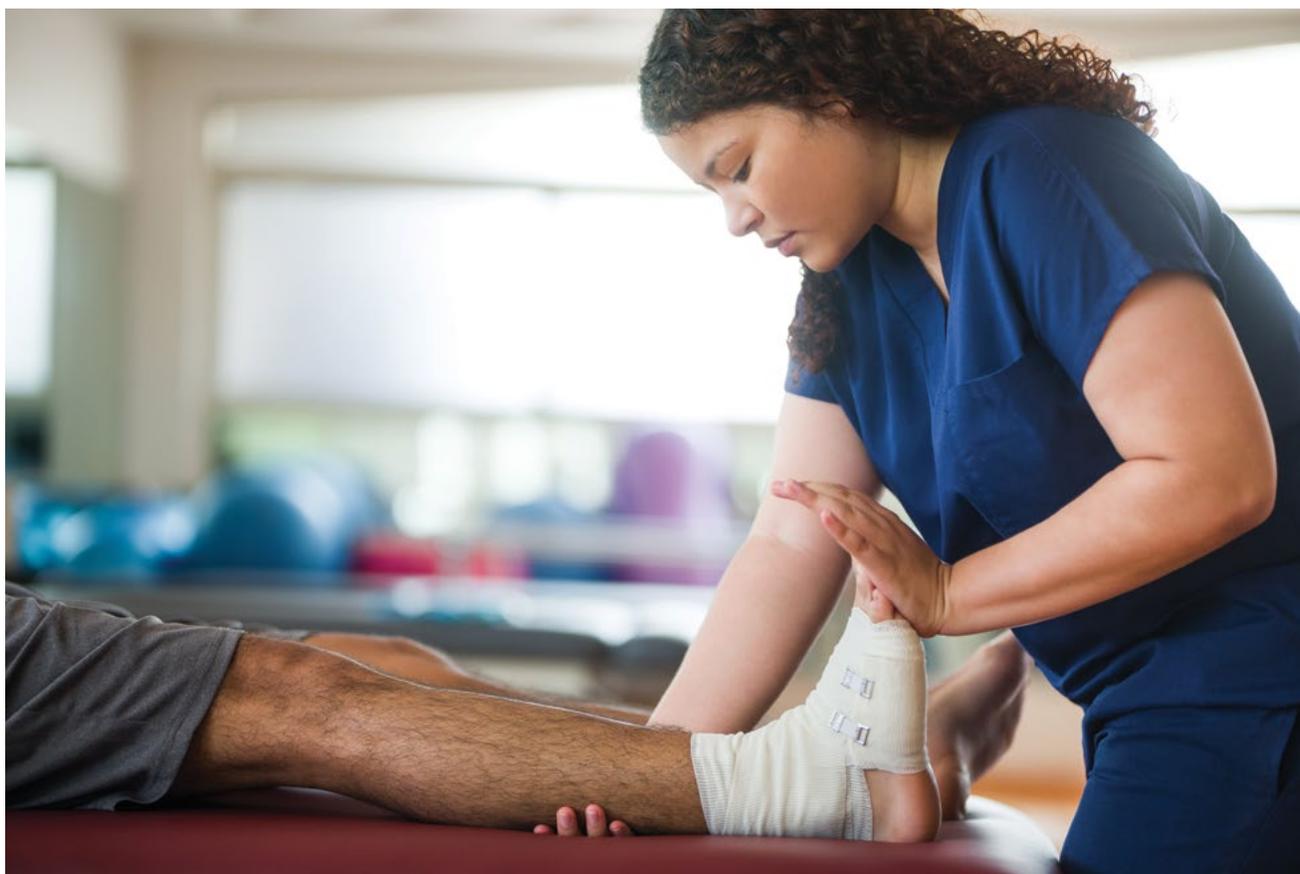
Nous remercions les travailleurs néo-brunswickois de leurs efforts en vue de réduire le nombre de blessures, et nous promettons de continuer à renforcer les relations établies pendant la COVID-19 et de travailler encore plus fort avec les intervenants afin de réduire davantage le taux de blessures entraînant une interruption de travail.



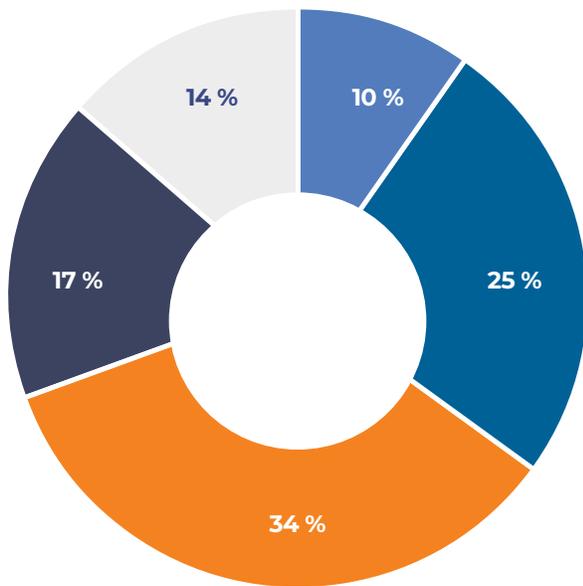
TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL



Le taux de blessures entraînant une interruption de travail est fondé sur le nombre de réclamations avec interruption de travail par 100 équivalents temps plein (ETP). Un ETP équivaut à un employé travaillant à temps plein.



INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



- PRÉVENTION**
(Ressources en matière de sécurité, inspections, activités de prévention)
- HABILITATION**
(Plaintes, refus de travailler, participation des travailleurs)
- CULTURE DE TRAVAIL**
(Sensibilisation, leadership, culture de sécurité)
- EXÉCUTION DES LOIS**
(Amendes, ordonnances et condamnations)
- LÉSIONS**
(Gravité, travailleurs qui ne reçoivent plus de prestations après 30 jours)

Pour établir une culture de sécurité avant tout, il faut comprendre ce qui doit être amélioré dans les lieux de travail de la province. Pour ce faire, nous avons adopté un indice de santé et de sécurité en 2019 pour mesurer la santé et la sécurité générales des lieux de travail néo-brunswickois.

La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario a élaboré l'indice de santé et de sécurité selon les meilleures pratiques et des indices bien connus tels que l'Indice de développement humain des Nations Unies.

L'indice mesure le taux annuel de changement en matière de santé et de sécurité dans les lieux de travail de la province en tenant compte de cinq composantes et de quinze paramètres de santé et de sécurité. Les cinq composantes sont les suivantes :

Prévention – Les efforts déployés pour prévenir les blessures et les maladies liées au travail, comme éviter les risques inutiles et suivre les règles de santé et de sécurité.

Habilitation – Ce que les gens font pour assurer la santé et la sécurité au lieu de travail.

Culture de travail – La façon dont les employés réagissent à la priorité accordée à la santé et à la sécurité à leur lieu de travail.

Exécution des lois – Les amendes, les ordonnances et les condamnations découlant de mauvaises pratiques de santé et de sécurité.

Lésions – Les lésions qui surviennent et leur fréquence; le temps nécessaire aux travailleurs pour retourner au travail; et la gravité des blessures, y compris les décès.

Les cinq composantes sont pondérées et regroupées pour obtenir une seule mesure. En regroupant plusieurs indicateurs de rendement en une seule mesure, soit l'indice de santé et de sécurité, nous obtenons une image plus complète des progrès réalisés en matière de santé et de sécurité au travail, ce qui nous aide à déterminer où nous devons concentrer nos efforts.

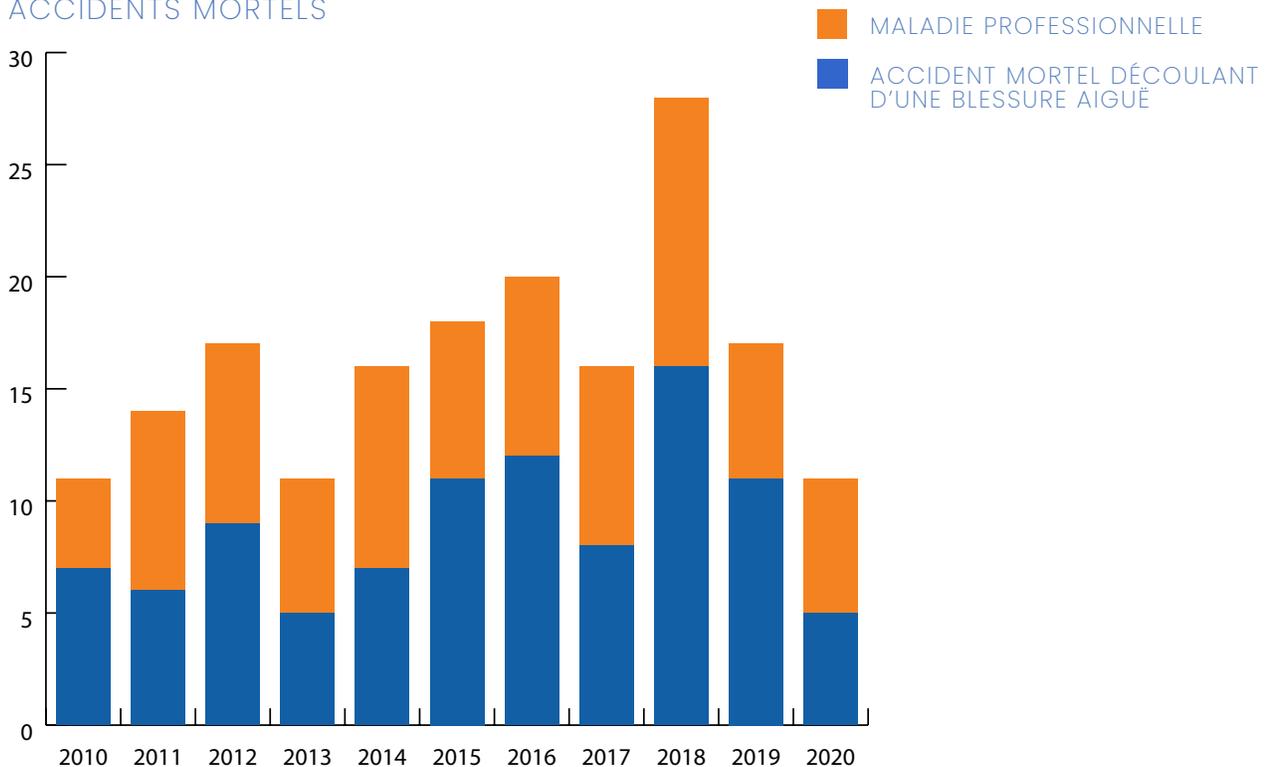
Nous avons recueilli des données de référence pour l'indice en 2019 et sommes heureux de signaler pour la première année une amélioration de 9,9 %. Il s'agit d'une amélioration importante de l'état de la santé et de la sécurité aux lieux de travail néo-brunswickois. Les travailleurs et les employeurs de la province devraient être fiers de leurs efforts conjoints pour faire du Nouveau-Brunswick l'une des provinces les plus sécuritaires au Canada!

ACCIDENTS MORTELS DÉCOULANT D'UNE BLESSURE AIGÜÈ

Cinq Néo-Brunswickois sont décédés à la suite d'une blessure aiguë en 2020, soit le nombre le moins élevé au cours des dix dernières années. Bien que cette réduction soit encourageante, nous devons continuer à déployer des efforts en vue de prévenir tous les accidents mortels qui surviennent au travail. Nous nous engageons pleinement à faire tout notre possible pour éliminer ces événements tragiques. Nous sommes convaincus que des campagnes de sensibilisation continues, des efforts de collaboration ainsi qu'une législation améliorée qui clarifie les responsabilités et prévoit des outils d'application supplémentaires nous aideront à atteindre ce but.

Les accidents mortels découlant d'une blessure aiguë comprennent également les accidents de véhicules à moteur liés au travail. Il y a eu six accidents mortels liés à des véhicules à moteur en 2018, cinq en 2019 et un en 2020.

ACCIDENTS MORTELS



Un accident mortel est un décès découlant d'une blessure aiguë survenue la même année.

MALADIES PROFESSIONNELLES

Les maladies professionnelles sont causées par une exposition à un danger pour la santé au lieu de travail, y compris des agents biologiques, chimiques et physiques. Puisque la plupart d'entre elles apparaissent habituellement de façon graduelle, comme le mésothéliome et la silicose, elles sont souvent diagnostiquées de nombreuses années après l'exposition initiale.

Cinq Néo-Brunswickois sont décédés d'une maladie professionnelle en 2020.

Bien que des mesures aient été mises en œuvre il y a plusieurs années, voire des décennies, afin de prévenir les maladies professionnelles, nous continuons à voir des décès en raison de la longue période de latence de ces maladies. Nous travaillons actuellement avec le gouvernement afin de mettre à jour la législation en matière d'hygiène du travail pour aider à protéger les travailleurs et à prévenir de nouvelles maladies professionnelles.

PRÉVENTION ET COVID-19

L'apparition de la COVID-19 n'était pas à la source de tous nos efforts de prévention en 2020, mais elle a exigé d'innombrables heures de la part d'un grand nombre de nos employés chargés de la prévention. Travail sécuritaire NB est fier du rôle qu'ils ont joué afin d'aider à garder les portes des entreprises néo-brunswickoises ouvertes ainsi que d'assurer la santé et la sécurité de leurs employés, de concert avec des représentants de nombreux ministères gouvernementaux avec lesquels nous avons collaboré au sein de divers comités. Merci de tous vos efforts inlassables.

En mars 2020, Travail sécuritaire NB a joint le Comité provincial des mesures d'urgence (CPMU) de l'Organisation des mesures d'urgence pour aider à coordonner des mesures en matière de santé publique relativement à la COVID-19 au niveau provincial ainsi qu'une approche visant l'ensemble de la société pour assurer la continuité des services essentiels et des infrastructures essentielles. Le but global des mesures relativement à la pandémie est de minimiser et de prévenir les maladies graves et les décès, les répercussions sur la société et les perturbations économiques.

Les membres du CPMU comprenaient la Croix-Rouge canadienne; le ministère de la Santé; le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance; le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux; Énergie NB; Ambulance Nouveau-Brunswick / Programme extra-mural; Service Nouveau-Brunswick; le ministère des Transports et de l'Infrastructure; le ministère du Développement social; le ministère de la Justice et de la Sécurité publique; et la Gendarmerie royale du Canada.

Pendant de nombreuses semaines en 2020, le Nouveau-Brunswick a eu le taux le plus bas de cas de la COVID-19 en Amérique du Nord. Cette réussite est en grande partie attribuable aux ministères provinciaux, aux représentants élus et aux intervenants du CPMU, y compris Travail sécuritaire NB, qui ont collaboré quotidiennement à l'élaboration et à la communication de lignes directrices et de protocoles visant à informer les Néo-Brunswickois sur la façon de réduire la propagation de la COVID-19. Le mérite revient également aux Néo-Brunswickois, qui ont suivi avec diligence les directives relatives à la COVID-19 que nous avons aidé à mettre en œuvre quant au

EFFORTS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE LA COVID-19



lavage des mains, à l'éloignement physique, au port de masques et aux restrictions de voyage.

Les employés chargés de la prévention de Travail sécuritaire NB ont maintenu une présence continue au Centre provincial des opérations d'urgence et au centre des opérations d'urgence du ministère de la Santé à Fredericton. Ils ont travaillé sans relâche pour tenir les employés informés des directives de la Santé publique que les lieux de travail néo-brunswickois devaient mettre en œuvre dans le cadre de leur plan opérationnel. Ils ont également travaillé de près avec les agents de la paix du ministère de la Justice et de la Sécurité publique afin d'assurer la conformité à nos frontières et dans les lieux de travail.

En réponse aux innombrables questions soulevées en raison de la COVID-19, Travail sécuritaire NB a élaboré deux ressources complètes, soit un guide détaillé intitulé *S'adapter à la nouvelle normalité alors que nous retournons travailler en toute sécurité*, qui comprenait un modèle de plan opérationnel et une page Web hébergeant près de

60 questions fréquemment posées sur des sujets comme la désinfection, le port du masque, les exigences en matière d'isolement et les restrictions qui s'appliquent aux frontières. Ces questions ont été constamment mises à jour à mesure que les

phases de rétablissement changeaient. Nous avons également mis sur pied une équipe d'intervention en matière de prévention pour répondre aux questions et aux préoccupations des intervenants.



S'ADAPTER À LA NOUVELLE NORMALITÉ

ALORS QUE NOUS RETOURNONS TRAVAILLER EN TOUTE SÉCURITÉ

LIGNES DIRECTRICES À L'INTENTION DES LIEUX DE TRAVAIL
QUI RÉOUVRIRONT LEURS PORTES PENDANT LA COVID-19



6 MILLIONS DE PERSONNES
ATTEINTES PAR LE BIAIS DE
LA SECTION PORTANT SUR
LA COVID-19 SUR FACEBOOK

f 268 000
FACEBOOK

476 000 PERSONNES
ATTEINTES PAR LES
MÉDIAS SOCIAUX

in 39 000
LINKEDIN

t 169 000
TWITTER



Travailler avec les autres organismes membres du Comité provincial des mesures d'urgence a été une expérience précieuse qui nous a permis d'être au fait des questions du jour. En tant que groupe, nous avons veillé à ce que les efforts de tous les ministères et organismes soient coordonnés et les nouvelles questions ou préoccupations soient répondues rapidement avec un message cohésif. Nous avons dû faire face à des situations sans précédent et tout le monde a bénéficié d'une collaboration étroite avec nos collègues.

– Angela Francoeur

Services de santé et de sécurité, Travail sécuritaire NB



En tant que membre du Centre directeur des opérations d'urgence, Travail sécuritaire NB a joué un rôle important dans l'élaboration de lignes directrices, de ressources et de protocoles liés à la COVID-19. Il a offert des connaissances spécialisées sur des questions telles que le choix de l'équipement de protection individuelle, les exigences en matière de ventilation et les conditions de travail en général afin de permettre aux lieux de travail de rouvrir leurs portes. Il était essentiel d'aider les entreprises à résoudre leurs problèmes lorsqu'elles faisaient face à des situations uniques. La Division de la prévention a joué un rôle clé en discutant avec les intervenants de leur situation et en les aidant à trouver des solutions sécuritaires.

– Roberto Sgrosso

Chef d'équipe, Hygiène du travail et ergonomie, Travail sécuritaire NB

TRAVAILLER AVEC LES NÉO-BRUNSWICKOIS POUR QUE LES NÉO-BRUNSWICKOIS PUISSENT CONTINUER À TRAVAILLER

Cela a toujours été notre travail – garder les Néo-Brunswickois en bonne santé et en sécurité au travail. Et cela a toujours été plus qu'un travail, car nous sommes aussi des travailleurs néo-brunswickois, tout comme nos filles et nos fils, nos frères et nos sœurs, nos parents et nos amis.

Avec l'arrivée de la COVID-19, garder les gens en bonne santé et en sécurité au travail est devenu plus qu'une vision pour devenir une partie intégrante de notre vie. Cela occupait nos pensées, même pendant notre sommeil. Cela accompagnait chacune de nos respirations. Nous avons vu ce qui se passait dans le monde – la dévastation, le déchirement, la cruauté des circonstances – et nous étions déterminés à ne pas laisser cela se produire ici. La COVID-19 était un danger que nous étions déterminés à atténuer. Et nous savions que nous ne pouvions pas le faire seuls.

Pour repousser la COVID-19 au Nouveau-Brunswick, il a fallu collaborer davantage avec d'autres

ministères et organismes d'application de la loi, c'est-à-dire établir un partenariat. Nous avons travaillé sans arrêt avec des membres du ministère de la Santé publique; du ministère de la Justice et de la Sécurité publique; des municipalités; de la Gendarmerie royale du Canada; des employeurs; et des travailleurs. Ces efforts ont permis à notre province d'être reconnue comme la province ou l'état le plus sécuritaire d'Amérique du Nord à un moment donné, et bien que nous n'ayons pas pu repousser entièrement la COVID-19, nous continuons d'être un endroit relativement sécuritaire pour travailler et vivre.

Le fait d'établir des relations avec ces groupes nous a montré à quel point nous pouvons être forts ensemble, et cela ne peut être que de bon augure pour l'avenir de la santé et de la sécurité au Nouveau-Brunswick. Travail sécuritaire NB les remercie de leur orientation et de leur soutien.

TRAVAILLER AVEC LES PETITES ENTREPRISES POUR GARDER LEURS PORTES OUVERTES EN TOUTE SÉCURITÉ



Lorsque la pandémie a obligé les propriétaires d'entreprises du Nouveau-Brunswick à fermer leurs portes l'année dernière, ils se sont posé beaucoup de questions. Non seulement ils voulaient rouvrir, mais ils voulaient le faire en toute sécurité. C'est là que le guide *S'adapter à la nouvelle normalité* de Travail sécuritaire NB s'est révélé un outil précieux. Renfermant des modèles, des listes de contrôle et des scénarios réels, il proposait des solutions étape par étape pour aider les employeurs à se conformer à l'arrêté obligatoire, tout en assurant la sécurité de leurs employés et de leurs clients. Au nom de nos membres, nous sommes reconnaissants de votre leadership et de votre dévouement à la santé et à la sécurité. Nous sommes tous dans le même bateau!

– **Krista Ross**

Directrice générale, chambre de commerce de Fredericton

AIDER LES EMPLOYEURS À MAINTENIR UNE MAIN-D'ŒUVRE EN BONNE SANTÉ ET EN SÉCURITÉ



En tant que plus grand producteur indépendant de fruits de mer au monde, Cooke Aquaculture a beaucoup de personnes à son service, dont plus de 2 000 pour nos activités ici au Nouveau-Brunswick. Garder les gens au travail est essentiel pour l'économie de notre province. Pour répondre à la demande croissante, nous comptons sur l'aide de travailleurs de l'extérieur de la province et, bien que la sécurité soit une priorité, nous avons naturellement eu des inquiétudes lorsque la pandémie a imposé la fermeture des frontières dans le monde entier. Heureusement pour nous, Travail sécuritaire NB et le ministère de la Santé publique ont été en mesure d'établir rapidement un processus de dépistage, qui permettait aux travailleurs en bonne santé d'entrer dans la province de façon sécuritaire et efficace, ce qui exigeait un plan opérationnel conforme aux exigences de Travail sécuritaire NB, et des processus et



exigences en matière d'isolement lié au travail pour ces travailleurs. Travail sécuritaire NB a fait sa part pour réduire au minimum les répercussions de la pandémie sur les entreprises sans jamais prendre de raccourcis au détriment de la sécurité. Merci.

– **Joel Richardson**

Vice-président, Relations publiques, Cooke Aquaculture Inc.

DES MINISTÈRES COLLABORENT POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES COMMUNAUTÉS DE LA PROVINCE



Si la pandémie nous a posé des défis que peu de gens auraient pu prévoir, elle a aussi apporté sa part de possibilités. Le fait que Travail sécuritaire NB et le ministère de la Justice et de la Sécurité publique partagent le but commun d'assurer la sécurité des communautés nous a permis de nous compléter, augmentant ainsi la réussite et l'incidence de nos efforts. Nous avons travaillé de pair dans le cadre de campagnes éclair de vérification de la conformité dans toute la province, ce qui nous a permis de mieux comprendre les mandats respectifs de chacun. Maintenant, non seulement nous avons de nouvelles personnes-ressources à Travail sécuritaire NB et vice versa, mais nous avons aussi noué de nouvelles amitiés qui nous permettront de relever plus facilement des défis similaires à l'avenir.

Travail sécuritaire NB a un groupe exceptionnel d'employés dévoués et nous, ici à notre ministère, sommes chanceux et



reconnaissants d'avoir eu la chance de travailler avec vous. Merci de votre travail – cela fait toute la différence!

– **Marie-Pier Picard**

Inspectrice, ministère de la Justice et de la Sécurité publique

AGIR ENSEMBLE POUR LA SÉCURITÉ DES ÉCOLES



L'introduction d'un programme complet d'hygiène et de sécurité au travail couvrant sept districts scolaires constitue un défi dans les meilleures circonstances. Et pendant une pandémie mondiale? Encore plus.

Malgré cela, le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance a poursuivi sa collaboration positive et évolutive avec Travail sécuritaire NB en 2020.

Malgré les difficultés rencontrées, il était essentiel de protéger nos écoles et notre personnel tout au long de la pandémie. Travail sécuritaire NB a été un élément constant de ce processus et a offert son soutien et son orientation pendant que nos sept nouveaux coordonnateurs de la santé et de la sécurité au travail s'installaient dans leur nouveau rôle.

Pendant toute cette période, la collaboration entre ces personnes, Travail sécuritaire NB et le Ministère a fait toute la différence. Beaucoup a été accompli au



cours des douze derniers mois et le programme n'en est encore qu'à ses débuts. Nous avons encore beaucoup de travail à faire, mais nous sommes optimistes, car nous avançons ensemble.

– **Tim McCluskey**

Installations éducatives et transport scolaire, ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

S'ASSOCIER AUX TRAVAILLEURS POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DE LEUR LIEU DE TRAVAIL



Lorsque la pandémie a été déclarée, j'avais suffisamment d'expérience en santé et en sécurité pour savoir qu'il s'agissait d'une situation sérieuse qui ne se réglerait pas du jour au lendemain. Dès le début, Travail sécuritaire NB a travaillé avec nous pour répondre à nos questions et nous indiquer clairement ce qu'il fallait faire pour se conformer à l'arrêté obligatoire. J'ai été impressionné non seulement par la rapidité avec laquelle l'organisme pouvait mettre des renseignements à jour, mais aussi par son approche visant la collaboration. C'était un véritable effort d'équipe. Au nom de nos employés, je tiens à remercier l'équipe de prévention de Travail sécuritaire NB de nous avoir offert du leadership et nous avoir rassuré pendant cette période difficile.



– **Corey Jackson**

Chef de la santé, de la sécurité et de l'environnement, Lorneville Mechanical Contractors

CAMPAGNE « MERCI DE PORTER UN MASQUE »

Dans le cadre des composantes éducatives de ses efforts en matière de prévention de la COVID-19, Travail sécuritaire NB a lancé une campagne intitulée « Merci de porter un masque » afin de rappeler aux Néo-Brunswickois l'importance des masques pour réduire la propagation du virus. L'idée de cette campagne a été proposée par la

médecin-hygiéniste en chef du Nouveau-Brunswick, d^{re} Jennifer Russell, et nous avons été ravis de donner suite à sa suggestion. Le message a figuré sur ses comptes Facebook, LinkedIn, Instagram et Twitter, et des affiches pouvaient être téléchargées à partir de son site Web.



AMÉLIORATION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Travail sécuritaire NB consulte ses intervenants et collabore avec le gouvernement en vue d'apporter des modifications législatives qui lui permettront d'établir une culture de « sécurité avant tout » et de protéger les travailleurs d'une plus grande gamme de dangers. En 2020, ces efforts ont abouti à des modifications au *Règlement général 91-191* établi en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et au *Règlement 2004-130 – Règlement sur les premiers soins*. Les modifications législatives visent à réduire la bureaucratie pour les employeurs qui exercent des activités dans plus d'une province ou plus d'un territoire au Canada, tout en continuant à assurer la sécurité des travailleurs. La législation a harmonisé les normes de sécurité pour l'équipement de protection individuelle, notamment l'équipement pour la tête; les yeux et le visage; les pieds; l'ouïe; et pour les gilets de sauvetage et les vêtements de flottaison individuels. Les normes pour les troussees de premiers soins ont également été harmonisées.

Une autre modification apportée à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* donnait à Travail sécuritaire NB l'autorité d'imposer des pénalités administratives dans les cas répétés de non-conformité à la *Loi* et à ses règlements. Alors que les poursuites sont longues et réservées aux plus graves infractions, les pénalités administratives peuvent être imposées rapidement, ce qui a un effet de dissuasion plus rapide et, surtout, modifie les comportements et rend les lieux de travail plus sécuritaires. Le montant d'une pénalité varie entre 100 \$ à 2 000 \$ et est habituellement moins élevé que la pénalité imposée par les tribunaux. L'argent provenant des pénalités administratives est versé dans la caisse des accidents de Travail sécuritaire NB et aide à appuyer certaines initiatives de santé et de sécurité.

Travail sécuritaire NB travaille également en vue d'apporter des modifications législatives et réglementaires touchant les bateaux de pêche. La pêche est largement reconnue comme étant l'une des professions les plus dangereuses, mais au Nouveau-Brunswick, les bateaux de pêche commerciale ne sont pas considérés comme un « lieu de travail » en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*. Travail sécuritaire NB a proposé des modifications législatives pour inclure les bateaux de pêche commerciale dans la définition de « lieu de travail » ainsi que rendre le port de vêtements de flottaison individuels et de gilets de sauvetage obligatoires à bord des bateaux de pêche. Les

modifications législatives aideraient à rendre la pêche plus sécuritaire pour les équipages et leur capitaine, et ce dernier serait lié par les principes généraux de l'obligation d'offrir un lieu de travail sain et sécuritaire. De plus, les capitaines et leur équipage auraient accès à des ressources de prévention de Travail sécuritaire NB, c'est-à-dire des conseils et des outils d'application, qui mèneraient à des lieux de travail plus sécuritaires. De tous les territoires et provinces au Canada où l'on pratique la pêche commerciale, le Nouveau-Brunswick est l'une de deux provinces ou territoires sans autorité en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans l'industrie.

Une modification législative visant à clarifier les responsabilités des superviseurs a été adoptée en décembre 2019 et est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Pour assurer que les employeurs et les superviseurs comprennent bien leurs responsabilités, Travail sécuritaire NB a lancé une campagne d'éducation exhaustive, comprenant des annonces dans les médias sociaux, une vidéo et un envoi postal à plus de 13 000 employeurs, ainsi que trois affiches qui 1) définissaient les responsabilités des employeurs et des superviseurs; 2) décrivaient les conséquences juridiques; et 3) expliquaient qui est un superviseur. Nous avons aussi élaboré un [sujet de sécurité à l'intention des superviseurs](#) pour notre site Web ainsi que l'application mobile du Guide sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail.

Ce que vous devez savoir

Modifications législatives pour améliorer la sécurité au travail à l'aide d'une supervision compétente et suffisante.

Qui est un SUPERVISEUR?

Selon la définition dans la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, un superviseur est une personne autorisée par l'employeur à superviser ou à diriger les travaux de ses salariés.

Il pourrait s'agir d'un propriétaire, d'un gérant, d'un directeur, d'un surveillant, d'un surveillant d'équipe, d'un contremaître, d'un chef de service ou d'un salarié d'expérience nommé par l'employeur pour superviser les travaux –de façon temporaire.

Tous les SUPERVISEURS doivent :

- 1 Informer les salariés des dangers associés à leur travail;
- 2 fournir les renseignements nécessaires pour protéger la santé et la sécurité de leurs salariés;
- 3 donner les instructions nécessaires pour assurer la sécurité de leurs salariés;
- 4 assurer que les salariés qu'ils supervisent observent la *Loi* et ses règlements.

Pour en apprendre plus sur les superviseurs et d'autres sujets, **joignez-vous à nous à notre Conférence sur la santé et la sécurité**, qui aura lieu au **Palais des congrès de Fredericton** du 7 au 9 octobre 2020.

Nous savons que vous voulez protéger vos employés. Si vous voulez mieux comprendre ce qu'on entend par une supervision compétente et suffisante, téléphonez-nous au 1 800 999-9775 ou apprenez-en davantage à :

travailsecuritairenb.ca/sujets-de-sécurité/superviseur

WORKSAFE
TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

Responsabilités de L'EMPLOYEUR

- ✓ Tous les employeurs doivent assurer une supervision compétente et suffisante à leur lieu de travail.
- ✓ Les employeurs doivent aussi assurer que les superviseurs connaissent bien tous les travaux des salariés qu'ils dirigent ou supervisent.

Téléchargez notre application mobile pour avoir accès à plus de 50 sujets de santé et de sécurité!





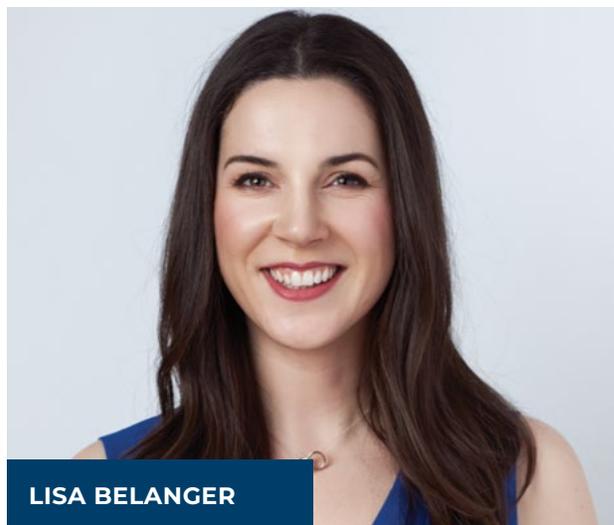

LEADERSHIP EN SÉCURITÉ PAR LE BIAIS DE L'ÉDUCATION

L'éducation est indispensable pour établir une culture de « sécurité avant tout ». La conférence annuelle sur la santé et la sécurité de Travail sécuritaire NB est un outil d'éducation important. Pour la première fois dans son histoire de 40 ans, elle a été offerte virtuellement et gratuitement. La conférence, qui s'est déroulée sur une période de deux jours en novembre, a compté un nombre record de participants, soit 675, ce qui confirme l'engagement continu des Néo-Brunswickois envers la santé et la sécurité au travail.

Les conférenciers d'honneur étaient Michael Williams et Lisa Belanger.

M. Williams a raconté comment il a survécu à l'explosion et l'incendie qui ont fait couler la plate-forme pétrolière *Deepwater Horizon*. La catastrophe a fait 11 morts et 17 blessés. Tous ont été très émus par son témoignage. Un participant a fait le commentaire suivant : « Merci d'avoir partagé votre témoignage très touchant afin que les autres puissent apprendre de votre expérience et ne jamais avoir à vivre ce que vous avez vécu. »

M^{me} Belanger a parlé de façons d'optimiser le rendement, la productivité et l'innovation en travaillant à partir de la maison. Les participants



LISA BELANGER

étaient reconnaissants de ses bons conseils, comme le démontrent les commentaires suivants :



Je pourrais vous écouter parler toute la journée! »

« Présentation formidable! La méditation de la pleine conscience a changé ma vie. »

D'autres ateliers ont porté sur l'importance de planifier le retour au travail, les obligations des superviseurs, l'art de la narration et l'ergonomie psychosociale.



RÉSEAU DE LEADERSHIP EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ

En août 2020, Travail sécuritaire NB a réuni des leaders principaux en matière de sécurité de toute la province afin de tirer parti de leur passion, de leurs connaissances spécialisées et de leur expérience afin d'améliorer la culture de santé et de sécurité de notre province dans le cadre du réseau de leadership en santé et en sécurité. Le réseau donne l'occasion de discuter de comment établir une culture de « sécurité avant tout » au Nouveau-Brunswick et de collaborer en vue de créer des initiatives de santé et de sécurité novatrices.

Le réseau comprend 15 représentants d'intervenants provenant de petites, moyennes et grandes entreprises des secteurs du pétrole et du gaz; des pâtes et papiers; de la restauration et du divertissement; des toitures résidentielles et



commerciales; et du pavage des routes. Environ 10 employés des services de prévention; des réclamations et de réadaptation; des communications; et de la transformation des activités de Travail sécuritaire NB font partie du réseau.

Nous avons hâte de rendre compte de certaines des initiatives qui seront entreprises en 2021, notamment un programme de mentorat.



C'est formidable de voir le potentiel du programme de mentorat. Nous pouvons tous apprendre de l'expérience et des connaissances de ceux qui sont passés par là. L'apprentissage ne s'arrête jamais.

Notre but est d'améliorer la maturité de la province en matière de sécurité. Si nous y parvenons, nous créerons une province et des lieux de travail plus sécuritaires, en veillant à ce que nos proches rentrent chez eux en toute sécurité chaque jour après le travail.

– Patrick Jean

Gestionnaire de la santé, de la sécurité et de l'environnement,
Northern Group of Companies



Bien que nous soyons un groupe dynamique aux antécédents variés, la sécurité est commune à toutes les industries. Chaque leader a des approches différentes pour atteindre ce but. Nous devons faire face à divers obstacles et défis, mais en travaillant ensemble, nous pouvons discuter de ce qui est efficace et de ce qui ne l'est pas, et trouver des solutions novatrices.

– David MacAskill

Directeur de la planification stratégique – Prévention



Je suis très fier de l'équipe de prévention qui a fait plus que son devoir pour aider à garder les portes des entreprises du Nouveau-Brunswick ouvertes et prévenir la propagation de la COVID-19 dans ces lieux de travail. Elle a fait preuve d'un engagement solide et d'une grande résilience. Son approche collaborative tout au long de l'année 2020 a été bien accueillie par nos intervenants, et a donné lieu à de nombreux cas où les entreprises ont fait appel à Travail sécuritaire NB de façon proactive pour obtenir des conseils et des directives. Nous avons établi de solides relations avec nos intervenants, qui dureront bien au-delà de la COVID-19 et qui seront essentielles pour assurer la santé et la sécurité des lieux de travail de notre province pour de nombreuses années à venir.

– **Tim Petersen**
Vice-président à la Prévention

CONFORMITÉ

En assurant la conformité à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* par le biais d'inspections des lieux de travail et en aidant les lieux de travail à trouver des solutions lorsque des dangers et des risques sont déterminés, Travail sécuritaire NB a continué d'établir une culture de « sécurité avant tout ». Un total de 4 096 inspections ont été effectuées et 400 enquêtes ont été menées, dont 41 étaient pour des accidents graves, comme des accidents mortels, des fractures et des blessures nécessitant une admission à l'hôpital.

Les infractions à la santé et à la sécurité ont donné lieu à 2 549 ordres et à six poursuites, pour un total de presque 500 000 \$ en amendes imposées par le tribunal. Pour la première fois dans l'histoire de la province, des accusations ont été portées contre un employeur et un superviseur en vertu du *Code criminel du Canada* en 2020. Tous deux ont été accusés de négligence criminelle à la suite d'un accident mortel lié au travail en 2018.

CONFORMITÉ – LES CHIFFRES



4 096

Inspections



400

Enquêtes



41

Accidents graves



2 549

Ordres



500 000 \$

Amendes imposées par le tribunal



POTATO PROCESSING TECHNOLOGY CENTRE DE McCAIN

LA SÉCURITÉ AU PREMIER PLAN, LES POMMES DE TERRE AU DEUXIÈME

Lorsqu'on mentionne le nom McCain, vous pensez sûrement aux frites, ou même au gâteau Deep'n Delicious, si vous êtes gourmand. Cependant, la direction et le personnel du Potato Processing Technology Centre de Florenceville pensent « sécurité au premier plan » en entendant ce nom.

« Rien ne compte plus que la famille dans la vie », a déclaré le gestionnaire des installations, Brian Ruff. « Nous sommes fiers d'être une entreprise familiale, qui gère ses affaires et ses employés comme une famille, et pour qui la santé et la sécurité de ses collaborateurs sont de toute première importance », a fait savoir M. Ruff.



Le Centre de McCain représente un excellent exemple de sécurité en milieu de travail.

Cet engagement envers la sécurité a permis au Centre d'être reconnu comme une étoile de la sécurité de 2020 de Travail sécuritaire NB.

L'usine de transformation de pommes de terre compte 26 employés et soutient les activités de McCain en offrant des capacités de fabrication; en développant de nouveaux produits; en assurant le maintien des produits existants; et en développant et en mettant à l'essai de nouveaux appareils et technologies.

Malgré la nature dangereuse des machines utilisées dans la transformation des pommes de terre, les incidents sont évités grâce aux bonnes procédures et à une solide culture de sécurité. En fait, l'usine est fière de n'avoir déclaré aucun incident depuis 12 ans.

« McCain est un lieu de travail sécuritaire grâce à son personnel », a avoué le coordonnateur de la santé et de la sécurité du Centre, Jason Laing. « Avec un petit groupe d'employés, nous pouvons établir des liens personnels, tant au lieu de travail qu'ailleurs.



Je travaille chez McCain depuis plus de 30 ans et la sécurité était importante, mais ne constituait pas nécessairement une priorité. Depuis les dernières 8 à 10 années, McCain a adopté une nouvelle position en matière de sécurité. La sécurité de nos employés est désormais la principale priorité chaque jour.

Qu'il s'agisse de travailler à des politiques ou à des procédures, de célébrer des événements marquants ou d'aider à déplacer des meubles pour un collègue pendant la fin de semaine, nous parvenons à nouer des liens personnels qui contribuent à travailler en toute sécurité tous les jours », a mentionné M. Laing. Ces excellentes relations sont renforcées par les activités de collecte de fonds et le soutien de l'école de la région et d'organismes de bienfaisance, comme la banque alimentaire communautaire. Le personnel parraine également une famille dans le besoin chaque Noël.

« Un tableau d'affichage intitulé "Pourquoi je travaille en sécurité" se trouve à l'entrée de l'usine. Il comporte des photos de famille, d'occasions spéciales ou d'endroits où nous sommes allés, qui nous rappellent pourquoi nous travaillons en toute sécurité chaque jour, non seulement pour nous-mêmes, mais aussi pour les autres », a-t-il ajouté. « Lorsqu'il s'agit d'établir une culture de sécurité positive », la participation de la direction est nécessaire.

« Le mérite revient à notre équipe de direction, dont les membres sont des héros méconnus, en particulier notre gestionnaire des installations, Brian Ruff, qui n'aime pas s'attribuer le mérite », avoue M. Laing. La direction a toujours soutenu nos initiatives et nos programmes en matière de santé et de sécurité. Elle nous guide en cas de besoin, tout en nous donnant le pouvoir de prendre nos propres décisions. Lorsque la COVID-19 a frappé en mars 2020, les employés, appuyés par l'équipe de direction, ont pris la décision de rester ouvert ou de fermer.

« Depuis mon arrivée ici en 2011, nous n'avons jamais reculé en matière de sécurité. L'équipe de direction veut que nous réussissions tous à cet égard, lequel apporte aussi de la valeur ajoutée à nos activités. »

Parmi les initiatives du Centre en matière de santé et de sécurité, citons les programmes Éléments clés de la sécurité et Pris en flagrant délit. Ce dernier donne aux employés l'occasion de reconnaître le comportement exemplaire de chacun en matière de sécurité, qui dépasse ses fonctions habituelles. M. Laing donne l'exemple d'un employé qui a déneigé et salé un passage pour piétons avant la sortie du travail, puis a aidé à déneiger les voitures.

Axé sur les employés, le programme Éléments clés de la sécurité garantit la reddition de comptes en confiant à chacun d'entre eux un élément du programme et en s'appuyant sur neuf éléments clés permettant d'assurer la sécurité de toute l'usine :

1. Participation de la direction
2. Participation des employés
3. Politiques et procédures de sécurité
4. Pratiques de travail sécuritaires
5. Planification en vue d'un travail sécuritaire
6. Systèmes de formation sur les lieux
7. Système d'observation du comportement
8. Analyse des défaillances
9. Évaluation du rendement



C'est avec fierté que les membres du comité mixte d'hygiène et de sécurité du Potato Processing Technology Centre de McCain acceptent leur prix d'étoile de la sécurité. Rangée arrière (dans l'ordre habituel) : Melissa Lloyd, Misty Scott, Marc Schriver, Shamus Guest et Jason Laing. Rangée avant : Eryn Shaw qui a le prix dans les mains. Absente de la photo : Shelley McIntosh.

Le taux de mesures de prévention permet d'observer le comportement, les inspections et les mesures correctives. En plus des réunions ordinaires du comité mixte d'hygiène et de sécurité, tous les employés participent à deux sujets de sécurité mensuels au lieu de travail et hors de celui-ci, l'un décidé par le comité mixte (par exemple, l'intervention médicale d'urgence) et l'autre partagé à l'intérieur de l'usine (par exemple, des conseils pour assurer un meilleur sommeil).



Se blesser ne vaut pas la peine – nous voulons tous rentrer chez nous auprès de nos familles!

« Notre succès repose aussi sur l'engagement de nos entrepreneurs et nos visiteurs envers notre culture de sécurité. Tout comme notre personnel, nous voulons que tous ceux qui entrent dans l'usine soient en sécurité. Tout entrepreneur qui entre dans l'usine doit suivre une séance d'information avant de commencer à travailler », a affirmé M. Laing avant d'ajouter, « ceux qui font preuve de bonnes pratiques de sécurité sont reconnus à intervalles réguliers ».

Des exemples comme ceux-ci démontrent l'engagement de McCain envers la sécurité, et son statut de leader dans le domaine est une source d'inspiration pour d'autres lieux de travail. La passion et l'engagement de la direction et du personnel sur le plan de la santé et de la sécurité ont contribué à faire du Nouveau-Brunswick un endroit plus sécuritaire non seulement pour travailler, mais aussi pour vivre.

TONY NOSEWORTHY

UNE DIGNE ÉTOILE DE LA SÉCURITÉ

Tony Noseworthy a travaillé dans l'industrie minière pendant la plus grande partie de sa vie adulte. Conscient de ce que peuvent représenter les dangers rattachés à l'industrie minière lorsque les politiques, les procédures et les instructions de travail ne sont pas respectées, il a décidé de se spécialiser dans le domaine de la santé et de la sécurité. Il a commencé cette carrière en 1992 après avoir travaillé comme pompier paramédical.

En avril 2018, M. Noseworthy est devenu coordonnateur de la santé et de la sécurité à la Ville de Moncton, l'obligeant ainsi à quitter l'industrie minière et le Labrador. La qualité de son travail ayant été rapidement appréciée, il a été nommé et reconnu comme l'une des étoiles de la sécurité de 2020 de Travail sécuritaire NB.

« En voyant l'offre d'emploi de coordonnateur de la santé et de la sécurité, je n'ai pas hésité à faire une demande. J'ai une fille et des petits-enfants ici à Moncton et j'étais heureux de laisser derrière moi les températures de -50 °C, les mois d'obscurité totale et les blizzards qui pouvaient durer une semaine complète », a déclaré M. Noseworthy. « Travailler à la pointe de l'île de Baffin, dans l'un des milieux de travail les plus difficiles au monde, vous apprend non seulement à assurer la sécurité et la santé de chacun, mais aussi à bien découvrir les gens. »

De plus, le poste lui convient parfaitement. « Tony est l'incarnation d'une vedette de la santé et de la sécurité. Nous avons beaucoup de chance de travailler avec une personne si talentueuse et engagée », a affirmé l'une des personnes qui a proposé sa candidature.



Alors que certaines personnes travaillent uniquement pour l'argent, il est important pour moi de croire en mon travail et de prendre plaisir à l'effectuer pour rester en bonne santé.

« Alors que certaines personnes travaillent uniquement pour l'argent, il est important pour moi de croire en mon travail et de prendre plaisir à l'effectuer pour rester en bonne santé », a déclaré M. Noseworthy. « Ce travail très dynamique implique de travailler directement avec les gens à leur santé et à leur sécurité. »

Beaucoup de personnes sont reconnaissantes de la réelle passion pour son travail. « Il a accompli diverses réalisations de taille en matière de sécurité au sein des services de la Ville de Moncton, en à peine quelques années. Il consacre du temps à répondre aux questions et aux préoccupations liées au lieu de travail. Principale personne à joindre en matière de sécurité pour des centaines d'employés municipaux, il fait preuve d'intégrité et d'un véritable engagement envers sa profession », a mentionné l'une des personnes qui a proposé sa candidature.

Une autre personne a déclaré : « Tony est authentique et s'intéresse aux gens. Homme



Tony Noseworthy, sur le terrain.

de parole, il fait son possible pour améliorer continuellement notre service et aider les employés. Il offre des séances de formation, nous invite même à célébrer les petites réalisations et prend son travail très au sérieux. »

Pour M. Noseworthy, la santé mentale a toujours été un volet important de la santé et de la sécurité au travail, et l'atelier de Michael Landsberg présenté à la Conférence sur la santé et la sécurité 2018 de Travail sécuritaire NB lui a été révélateur. « Tous les lieux de travail doivent reconnaître l'importance du bien-être mental d'un programme d'hygiène et de sécurité. C'est la clé pour avoir de bons employés heureux et productifs », a-t-il fait savoir.

Fortement ému par l'histoire de M. Landsberg, M. Noseworthy s'est inscrit au programme de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail de la University of Fredericton, et a obtenu un certificat supérieur. Ses connaissances et son expérience se sont révélées précieuses pendant la pandémie de la COVID-19.

« La pandémie a réellement mis à l'épreuve la santé mentale des gens. Beaucoup de personnes ont connu des difficultés et ont ressenti une certaine fatigue liée à la pandémie. Nous avons mis en place une équipe de soutien et élaboré une stratégie de bien-être mental pour la Ville. Plus de 100 personnes ont assisté à notre

première séance (virtuelle), battant un record de participation pour les séances organisées par la Ville à l'intention des employés. »

Un employé a fait l'éloge du leadership de M. Noseworthy pendant la pandémie, qui a élaboré un plan de sécurité pour la Place Resurgo, largement accepté par le Centre de coordination des urgences et la haute direction qui, en répondant « au-delà des attentes », a permis au Musée de Moncton d'être le premier établissement de la province, voire l'un des premiers établissements au pays, du genre à réouvrir aux visiteurs.

« Ce plan a permis au musée d'embaucher des étudiants, alors que de nombreux établissements mettaient à pied du personnel. En plus du plan de sécurité opérationnel, il était essentiel que le personnel ait un milieu de travail sécuritaire », a déclaré l'employé. « C'est ainsi que Tony lui a donné une formation en personne sur les protocoles de sécurité de la COVID-19. Son approche pragmatique, suffisamment sérieuse et rassurante offrait un parfait équilibre. Par conséquent, les employés de la Ville de Moncton ont pu continuer à offrir des services tout en travaillant en toute sécurité, surtout grâce à la direction et à la gérance de Tony Noseworthy », a ajouté l'employé.

M. Noseworthy s'est dit très touché d'avoir été nommé étoile de la sécurité de Travail sécuritaire NB. « Ce prix souligne la réalisation, non pas d'une seule personne ou d'un seul service, mais de l'ensemble des personnes qui ont travaillé à cette fin. »

Travail sécuritaire NB est tout à fait d'accord. Il faut que tous travaillent ensemble afin que le Nouveau-Brunswick devienne un endroit sain et sécuritaire pour travailler et vivre. Le leadership d'étoiles de la sécurité comme M. Noseworthy contribuera à changer notre culture pour éviter que les blessures et les maladies professionnelles soient toujours perçues comme une composante inévitable du travail.



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

Dans un monde idéal, il n'y aurait pas de blessures au travail et Travail sécuritaire NB n'aurait donc pas besoin d'appuyer les travailleurs blessés. Bien que le taux de blessures entraînant une interruption de travail de la province continue à diminuer, nous ne sommes toujours pas à zéro. Jusqu'au jour où nous atteindrons zéro, nous continuerons à fournir le soutien nécessaire aux travailleurs blessés pour les aider à demeurer au travail dans le cadre de leur rétablissement ou à se rétablir et à retourner au travail en toute sécurité dès que possible. Pour ce faire, nous approuvons des soins médicaux appropriés et opportuns; tirons parti de pratiques de retour au travail efficaces; et versons des prestations d'indemnisation.

Nous voulons ce qu'il y a de mieux pour les travailleurs de la province. Le fait d'être absent du travail pendant une période prolongée n'est pas bon pour le travailleur, sa famille, l'employeur ou l'économie de la province. Nous voulons que les travailleurs blessés puissent non seulement retourner au travail de façon sécuritaire, mais aussi reprendre les activités qu'ils aiment. C'est pourquoi nous sommes si engagés à les aider à demeurer au travail en toute sécurité pendant leur rétablissement, dans la mesure du possible, ou à se rétablir rapidement et en toute sécurité.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2018	2019	2020	CIBLE	CIBLE ATTEINTE
DURÉE DES RÉCLAMATIONS					
Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	247	267	289	↓	✘
Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	98	113	104	↓	✔
POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI SONT RETOURNÉS AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE :					
• 26 semaines*	81 %	82 %	85 %	↑	✔
• 2 ans	92 %	95 %	97 %	↑	✔
RAPIDITÉ					
Nombre moyen de jours entre la blessure subie au travail et l'inscription de la réclamation	15	14	14	↓	✘
Nombre moyen de jours entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement	28	39	26	↓	✔

*Les données ne seront pas définitives jusqu'au 31 décembre 2021.

DURÉE DES RÉCLAMATIONS

Bien que décevant, il n'est pas surprenant que la durée moyenne des réclamations ouvertes ait augmenté en 2020, pour passer de 267 à 289 jours. Cette augmentation est en grande partie attribuable à la COVID-19, qui a forcé de nombreux

professionnels de la santé à suspendre leurs services au printemps 2020. Des réclamations qui auraient pu être réglées plus tôt sont demeurées actives parce que les travailleurs ont tardé à recevoir les traitements dont ils avaient besoin

pour bien se rétablir, y compris des traitements de physiothérapie, des traitements d'ergothérapie, l'accès à des spécialistes, les opérations nécessaires et des services de chiropractie.

Les blessures psychologiques traumatiques ont aussi une incidence importante sur la durée des réclamations ouvertes. Elles peuvent résulter du fait d'avoir vécu un événement traumatique au travail ou d'en avoir été témoin (par exemple un agent correctionnel qui est témoin d'une attaque violente par des détenus, ou un secouriste qui vit un événement traumatique et le revit chaque jour). Elles peuvent comprendre les troubles d'anxiété, les réactions aiguës au stress et le syndrome de stress post-traumatique. En fait, de 2017 à 2020, le nombre de réclamations pour blessures psychologiques traumatiques a plus que doublé et leur durée a augmenté de 45 %, pour passer de 289 à 419 jours. Ces blessures peuvent être difficiles à traiter puisqu'elles diffèrent beaucoup des blessures physiques traitées de façon traditionnelle. Comme c'est le cas dans un grand nombre d'autres provinces et territoires au Canada, il y a un manque de professionnels de la santé mentale de disponibles, comme des psychologues et des psychiatres, au Nouveau-Brunswick. De plus, les travailleurs atteints ont besoin d'approches créatives pour retourner au travail et doivent souvent obtenir du recyclage pour changer de carrière. Ces facteurs contribuent beaucoup à la durée moyenne d'une réclamation ouverte. Bien que

les blessures psychologiques traumatiques puissent toucher presque tout travailleur, elles sont plus fréquentes chez les employés de la fonction publique. Sachant que ces réclamations sont complexes, nous mettrons en œuvre en 2021 un projet visant à mieux déterminer les contraintes et les difficultés uniques; à améliorer le modèle de soins offert à ces clients, y compris l'accès à des services cliniques spécialisés; et à examiner les meilleures pratiques afin d'obtenir de meilleurs résultats et services.

Aider les Néo-Brunswickois à retourner au travail de façon sécuritaire est une composante importante du rétablissement et nous sommes heureux que le nombre moyen de jours pour les réclamations fermées a diminué, passant de 113 jours en 2019 à 104 jours en 2020, soit une réduction de 8 %. En 2019, la durée moyenne avait augmenté en raison de l'inclusion des réclamations de longue durée. Des modifications législatives en 2015 ont entraîné des conséquences non désirées où des travailleurs ayant des problèmes de santé non liés à une blessure subie au travail ont continué à recevoir des prestations d'indemnisation. Des modifications législatives adoptées en décembre 2018 pour atténuer la situation et des mesures législatives en matière d'adaptation raisonnable adoptées en 2019 ont donné lieu à une amélioration de la durée des réclamations, et cette tendance devrait se poursuivre au cours des prochaines années.



RÉCLAMATIONS POUR BLESSURES PSYCHOLOGIQUES TRAUMATIQUES AYANT UNE INCIDENCE SUR LA DURÉE DES RÉCLAMATIONS OUVERTES

x2
Le nombre de réclamations pour blessures psychologiques traumatiques a doublé de 2017 à 2020

La durée des réclamations pour blessures psychologiques traumatiques a presque doublé

289
jours en 2017

419
jours en 2020

88 %

des réclamations pour blessures psychologiques traumatiques provenaient d'employés du secteur public

En 2017, les blessures psychologiques traumatiques représentaient

6 %

de toutes les réclamations présentées par des employés de la fonction publique.

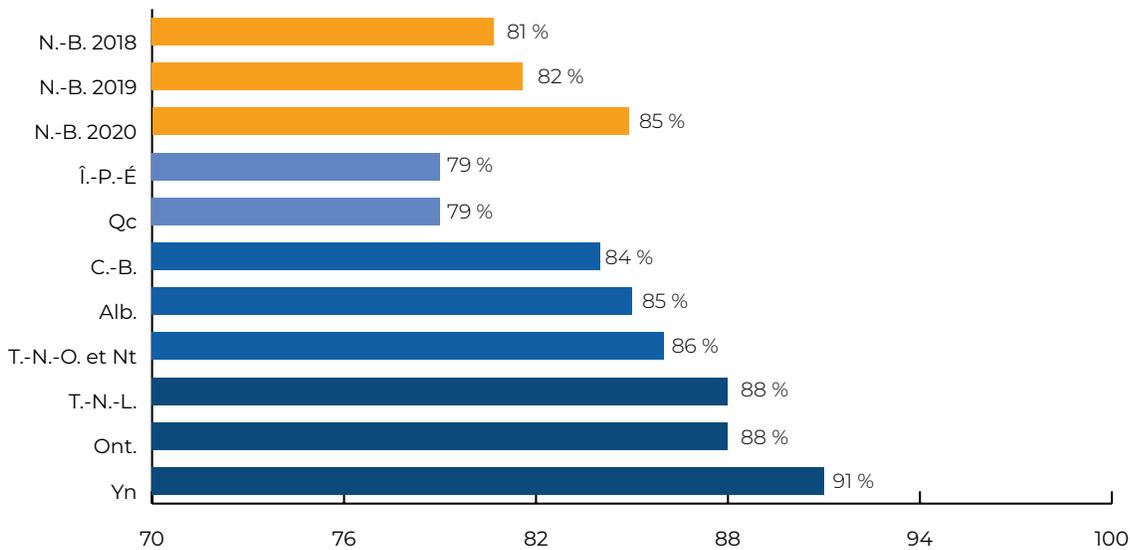
En 2020, elles en représentaient

17 %

En plus du nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes et fermées, Travail sécuritaire NB mesure le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines et ensuite ceux qui sont

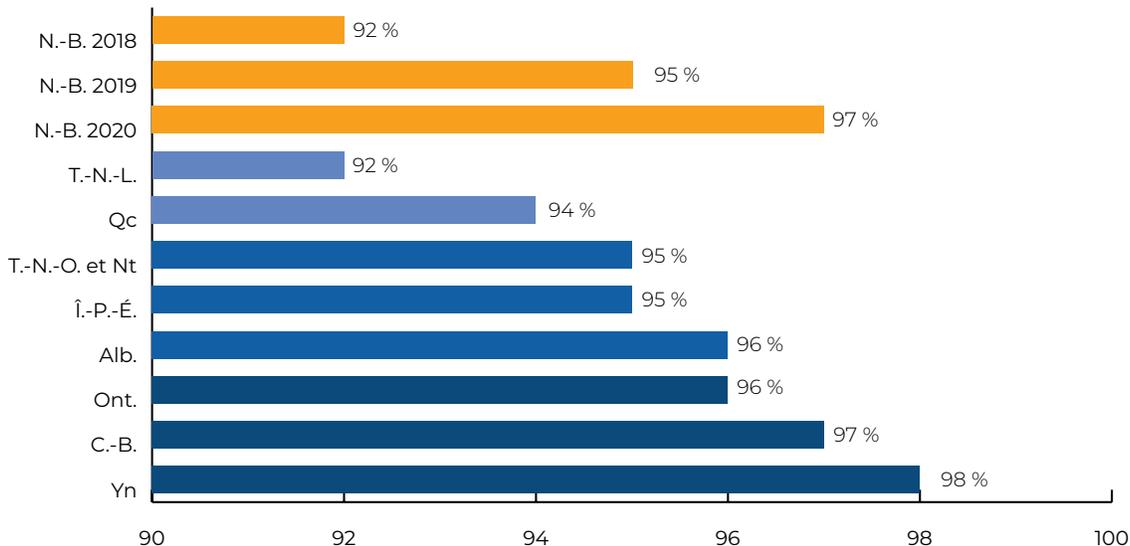
retournés dans un délai de deux ans. Il compare les résultats à ceux obtenus par la suite. Il compare également ces résultats à ceux d'autres provinces ou territoires, comme le démontre les diagrammes qui suivent :

POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI SONT RETOURNÉS AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE 26 SEMAINES



Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2019 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des accidents du travail du Canada. *Remarque : Les données de la Nouvelle-Écosse, du Manitoba et de la Saskatchewan ne sont pas encore disponibles.*

POURCENTAGE DE TRAVAILLEURS QUI SONT RETOURNÉS AU TRAVAIL DANS UN DÉLAI DE 2 ANS



Les données pour les autres provinces sont fondées sur des résultats de 2019 et reflètent les données les plus récentes de l'Association des accidents du travail du Canada.

Bien qu'il y ait encore place à l'amélioration, nous avons fait de grands progrès pour aider les travailleurs blessés à retourner au travail au cours des dernières années. À ce jour, nous nous comparons bien à nos homologues canadiens et avons augmenté à la fois le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines et celui de travailleurs retournés au travail dans un délai de deux ans. Cependant, le travail d'équipe est nécessaire pour établir des modalités de travail sécuritaires et durables pour les travailleurs blessés. Les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de soins de santé doivent tous aider à mettre l'accent sur ce qu'une personne peut faire au lieu de travail plutôt que sur ce qu'elle ne peut pas faire.

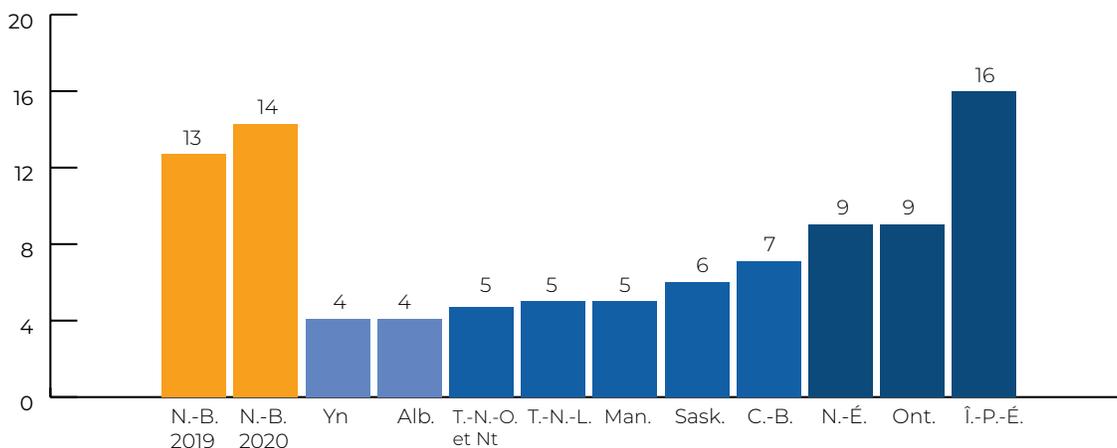
Ces améliorations importantes sont possibles grâce aux efforts incroyables de toutes les parties, notamment les travailleurs, les employeurs, les fournisseurs de services et nos employés, ainsi qu'aux

récentes modifications législatives et à l'amélioration des stratégies, processus et politiques internes. Nous espérons continuer à améliorer ces résultats afin que Travail sécuritaire NB puisse non seulement bien se comparer aux autres provinces et territoires, mais être le meilleur au pays pour ce qui est d'obtenir les meilleurs résultats pour ses clients.

RAPIDITÉ

Subir une blessure au travail peut être suffisamment stressant pour les travailleurs sans qu'ils n'aient en plus à s'inquiéter de leur accès aux traitements et de leur perte de gains. C'est la raison pour laquelle il est si important de réduire le temps nécessaire pour prendre une décision sur une réclamation et verser des prestations. Le fait de soulager les inquiétudes d'un travailleur blessé peut l'aider à se concentrer sur son rétablissement.

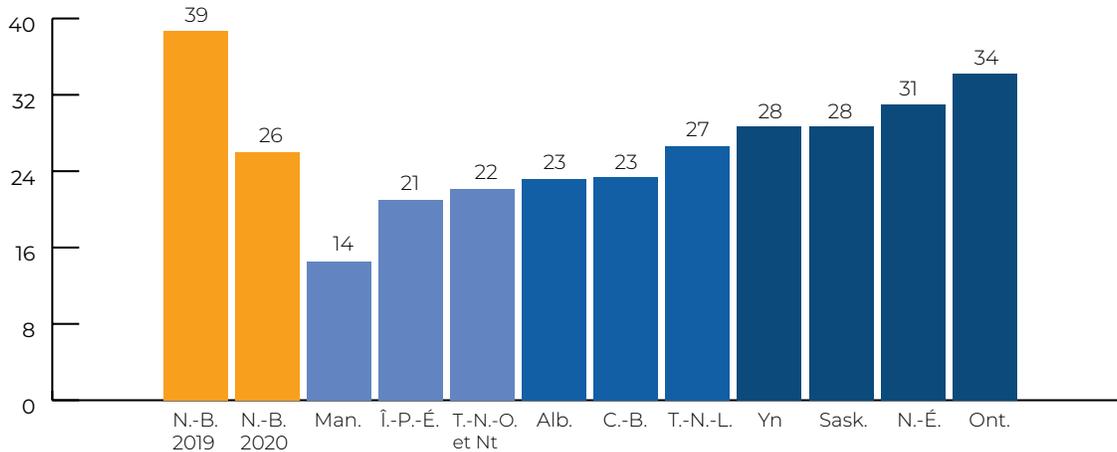
NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE LA BLESSURE SUBIE AU TRAVAIL ET L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION



Le temps nécessaire aux employeurs et aux travailleurs pour déclarer une blessure après qu'elle soit survenue est demeuré à peu près le même au cours des dernières années, soit 14 jours. Nous sommes engagés à travailler avec nos clients pour simplifier et accélérer le processus de présentation de réclamations puisque plus une blessure est signalée rapidement à Travail sécuritaire NB, plus rapidement le travailleur blessé recevra les services et le soutien nécessaires

pour se rétablir. Nous savons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, et améliorer nos systèmes et processus, comme simplifier le processus pour présenter une réclamation, est un bon début. Des modifications législatives et la modification du formulaire pour déclarer un accident (*Formulaire 67*), qui permet aux employeurs et aux travailleurs de présenter un rapport d'accident distinct, donneront aussi de bons résultats.

NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION ET LE PREMIER PAIEMENT (PERTE DE GAINS)



En 2020, nous avons été extrêmement heureux de constater la diminution du nombre de jours moyen entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement, qui est passé de 39 jours en 2019 à 26 jours en 2020. Nous sommes fiers de cette réduction de 33 % en un an, mais nous savons que nous pouvons faire mieux et sommes déterminés à le faire. Nous croyons que la transformation de nos processus de réception et de prise de décision aidera à cette fin.

Nous savons à quel point il est important pour les travailleurs et leur famille de recevoir des prestations rapidement, et nous sommes engagés à nous améliorer encore plus en nous efforçant d'atteindre et même de dépasser des résultats comme ceux du Manitoba, où les travailleurs peuvent s'attendre à recevoir un premier paiement dans les 14 jours suivant l'inscription de leur réclamation.



UNE TRANSFORMATION POUR UN RÉTABLISSEMENT ENCORE PLUS EFFICACE

Dans notre *Plan stratégique 2019-2021*, nous nous sommes engagés à faire avancer le concept de la transformation puisque nous comprenons la nécessité de s'adapter afin d'assurer une bonne expérience de service ainsi que les résultats que les employeurs et les travailleurs souhaitent et méritent. Il n'y a plus de statu quo à Travail sécuritaire NB. Il ne se passe pas un jour sans que nous nous demandions ce que nous pouvons améliorer pour les Néo-Brunswickois.

Notre transformation a donné lieu à des changements importants au niveau de la prise de décision sur les réclamations et le traitement des réclamations, en essayant d'assurer que nos

clients reçoivent les meilleurs services possibles en fonction de leurs besoins.

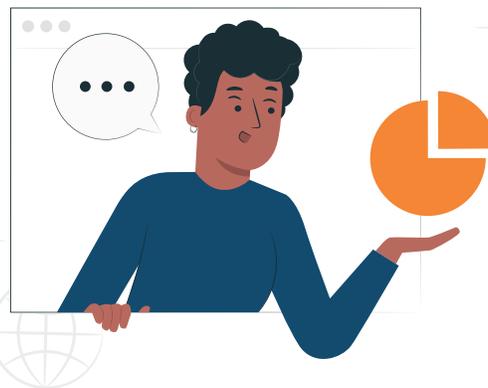
Par le passé, les réclamations en attente d'une décision étaient attribuées à des employés individuels. Elles sont maintenant évaluées et acheminées vers l'une de trois équipes par le biais d'un système de gestion de file d'attente.

Il s'agit d'une meilleure pratique qui permet de prioriser le travail et d'améliorer l'efficacité des processus de travail. Elle permet également d'assurer que les compétences et l'expérience des employés correspondent à certains types de réclamations (équipes) :

ÉQUIPE 1 – Travaille avec les clients atteints d'une blessure aiguë avec un lien de causalité évident.



ÉQUIPE 2 – Travaille avec les clients atteints d'une blessure aiguë avec des facteurs aggravants.



ÉQUIPE 3 – Travaille avec les clients dont le lien de causalité de la blessure ou maladie n'est pas évident et dont l'exposition est survenue sur une période de temps, comme dans le cas de maladies professionnelles et de blessures psychologiques traumatiques.

Cette approche d'équipe a amélioré l'engagement et l'obligation de rendre des comptes. Ces changements ont permis de réduire d'environ 50 % le temps nécessaire pour décider si la réclamation d'un travailleur était acceptée ou refusée, c'est-à-dire notre première décision. La vitesse de cette première décision est très importante parce qu'elle a un effet direct sur le délai entre l'inscription de la réclamation et le premier paiement, ainsi que sur l'accès à l'aide médicale et à la réadaptation. Les trois seules provinces qui tiennent compte du nombre de jours avant la première décision sont le Québec (66 % des premières décisions dans les 15 jours), la Colombie-Britannique (23 jours en moyenne avant la première décision, sauf pour les blessures psychologiques) et les Territoires du Nord-Ouest (74 % des premières décisions dans les 15 jours). Nos résultats, qui indiquent maintenant que 61 % des premières décisions sont prises dans les 14 jours et 73 % dans les 21 jours, sont directement liés à la transformation de ce volet d'activités. Nous sommes généralement comparables aux autres provinces et territoires qui tiennent compte du nombre de jours avant la première décision, mais il est toujours possible de s'améliorer.

Nous ne nous sommes pas arrêtés à transformer nos processus de prise de décision, qui constituent souvent le premier point de contact pour les travailleurs et les employeurs. Nous transformons notre modèle de gestion des réclamations. Nous avons adopté un modèle axé sur les industries qui permet à une équipe d'avoir une bonne compréhension et des connaissances spécialisées dans un secteur particulier, comme les soins de santé, la construction, la fabrication, le commerce, la vente au détail, le secteur public et les services spécialisés. Ce modèle nous aide à renforcer nos relations avec les employeurs ainsi qu'à déterminer les tendances et les problèmes liés à notre but collectif visant le maintien et le retour au travail.

De plus, en transférant certaines fonctions administratives, telles que les transactions financières, aux Services financiers (Services de paiement de prestations), les gestionnaires de cas peuvent se concentrer sur les travailleurs blessés afin d'assurer qu'ils reçoivent le bon traitement, dispensé par le bon fournisseur, au bon moment.

Comme pour les autres aspects de nos activités, la COVID-19 a présenté de nombreux obstacles et défis, mais elle a également présenté des

possibilités. Elle a accéléré nos efforts pour transformer l'expérience du client. Elle nous a imposé une urgence – un besoin de déterminer rapidement de nouvelles façons d'offrir des services et d'accélérer les améliorations que nous avons déjà commencées dans le cadre de notre transformation prévue. Elle nous a obligés à trouver rapidement une nouvelle façon d'offrir des évaluations et des traitements aux clients, qui étaient habituellement offerts au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB (lire le profil qui suit racontant l'expérience d'une cliente en matière de soins virtuels). Puisque le Centre ne dispensait pas de traitements en personne, nous avons offert des évaluations, des suivis et de l'éducation de façon virtuelle. Nous avons établi des partenariats avec des cliniques de physiothérapie et des fournisseurs de soins de santé situés à proximité du domicile de nos clients afin de fournir à ces derniers les soins dont ils avaient besoin. Cela leur a évité de devoir se rendre au Centre à Grand Bay-Westfield pendant la pandémie et a soulagé leur anxiété causée par le fait de quitter le confort de la famille et du domicile.

Nous tirerons parti de toutes les possibilités qui se présenteront à nous pour poursuivre notre transformation malgré la pandémie et nous déploierons des efforts en vue de créer un Nouveau-Brunswick où les travailleurs, les fournisseurs de soins de santé et les employeurs travaillent tous ensemble pour créer un réseau coopératif et harmonieux qui reconnaît l'importance du travail dans le cadre du processus de rétablissement.





PROFIL D'UNE TRAVAILLEUSE BLESSÉE

LES SOINS VIRTUELS PERMETTENT AUX CLIENTS DE CONTINUER À RECEVOIR DES SERVICES DE RÉADAPTATION PENDANT LA COVID-19

Un nouveau défi s'est présenté à Travail sécuritaire NB lorsque le Nouveau-Brunswick a déclaré l'état d'urgence le 18 mars 2020 : comment dispenser des soins aux travailleurs blessés de la province tout en respectant les lignes directrices concernant l'éloignement physique?

C'est la première question que s'est posée le directeur des services de santé du Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB, Michael Bewsher.

« Cesser de traiter les clients n'a jamais été une option », a-t-il affirmé. « Nous savions que nous devons trouver une solution et que nous devons le faire rapidement. »

M. Bewsher a tout de suite compris que la solution comprendrait la technologie et la collaboration avec ses partenaires communautaires.

« Bien que nous utilisions déjà un logiciel de téléconférence dans une certaine mesure, la pandémie a vraiment poussé son évolution afin que des soins virtuels puissent être dispensés rapidement et de façon permanente, ce qui était même préférable dans certains cas, afin d'assurer un rétablissement rapide et sécuritaire. »

Vous n'avez qu'à demander à Sherri Duffy. Lorsque la pandémie a été déclarée, son employeur lui a demandé de travailler à partir de la maison, à Hillsborough.

« Tout s'est passé si vite », affirme-t-elle. « Je n'avais pas mon ordinateur de bureau ni ma chaise, et encore moins un aménagement ergonomique adéquat, mais en tant que nouvelle employée, j'étais simplement heureuse de continuer à travailler. »



Mme Duffy recevait déjà des traitements par l'intermédiaire de Travail sécuritaire NB pour une entorse cervicale quand elle a reçu la directive de travailler à partir de la maison. Après trois mois sans aménagement ergonomique adéquat à la maison, ses douleurs au cou et aux épaules sont devenues incontrôlables.



Ça allait très mal. Je pouvais à peine bouger. Je ne dormais plus et j'étais épuisée. Ma santé mentale commençait à en souffrir.

Elle a obtenu un arrêt de travail et a présenté une réclamation à Travail sécuritaire NB pour la réapparition d'une blessure en juin. On lui a demandé de se présenter au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB en vue d'une évaluation en personne. Le trajet de deux heures de Hillsborough à Grand Bay-Westfield a été très pénible.

« Heureusement, mon mari a pu m'y conduire car je n'aurais pas pu le faire moi-même. J'étais misérable et je commençais à perdre espoir. »

Au Centre, elle a rencontré son équipe de traitement, y compris Jillian Gosselin, une physiothérapeute, et Courtney Wilkins, une ergothérapeute. Son programme de traitement l'a aidée à mieux comprendre sa blessure : ses muscles trapèzes entraînaient une douleur persistante au cou. Elle a également reçu des outils d'autogestion des symptômes pour mieux gérer ses symptômes. Cependant, le plus important, c'est que Mme Gosselin et Mme Wilkins ont réussi à donner à Mme Duffy quelque chose dont elle avait grandement besoin : l'espoir.

« Le fait qu'elles aient pu me dire qu'elles avaient déjà vu une blessure comme la mienne et que ma situation s'améliorerait avec un bon traitement de réadaptation était quelque chose que j'avais vraiment besoin d'entendre. »

En plus de continuer à recevoir des traitements en personne d'une massothérapeute de sa région, M^{me} Duffy a continué à avoir des rendez-vous virtuels avec son équipe à Travail sécuritaire NB chaque semaine.

« C'était tellement avantageux de pouvoir accueillir mon équipe chez moi de cette façon. Elle a pu examiner mon poste de travail et même me donner des recommandations sur la façon de positionner les oreillers sur mon lit pour éviter d'intensifier ma douleur au cou. Le programme de traitement n'était pas seulement axé sur le retour au travail, mais aussi sur le retour à une vie quotidienne normale et aux activités que j'aimais. »

Les soins virtuels répondent aussi à une préoccupation de longue date des travailleurs blessés qui n'aimaient pas quitter leur famille pour obtenir des traitements dans une autre région de la province.

« Les soins virtuels m'ont permis de poursuivre mon rétablissement dans le confort de ma propre maison, entourée de mon mari et de mes cinq enfants, qui ont été d'un grand soutien. Je n'aurais pas voulu faire des allers-retours en voiture et rester dans une chambre d'hôtel. »

Aujourd'hui, M^{me} Duffy a repris le travail à temps plein et travaille à domicile. Bien qu'elle ait encore de la tension musculaire et qu'elle fasse attention lorsqu'elle fait de nouvelles activités, elle continue à s'améliorer progressivement.

« Les soins virtuels ont été adaptés de façon très efficace et je ne peux pas en dire assez de mon équipe de rétablissement. Elle m'a donné de l'espoir alors que je n'en avais aucun. »



LE SAVIEZ-VOUS?



PLUS DE

700

CLIENTS DU CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB ONT REÇU DES TRAITEMENTS VIRTUELS EN 2020



LE 18 MARS

Déclaration de la pandémie

LE 6 MAI

Mise en œuvre du projet des soins virtuels auprès de toutes les équipes



JANVIER



LE 13 AVRIL

Lancement du projet pilote des soins virtuels

JUIN

MODIFICATIONS LÉGISLATIVES POUR CONFIRMER ET SOULIGNER L'IMPORTANCE DES MESURES D'ADAPTATION AU TRAVAIL

En 2020, nous avons commencé à voir les résultats des modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail* à la fin décembre 2019, qui visaient à renforcer l'obligation de l'employeur de faciliter le retour au travail des travailleurs blessés, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive.

Nous croyons que cela permettra de réduire la durée des réclamations et les coûts d'invalidité à long terme et surtout d'augmenter le pourcentage de travailleurs qui demeurent au travail pendant leur rétablissement et de ceux qui retournent au travail après leur rétablissement. Aider un travailleur blessé à retourner au travail de façon sécuritaire est la meilleure façon d'assurer un rétablissement efficace. Cela aide les travailleurs à demeurer actifs et leur donne un but à atteindre, en plus d'être bon pour leur santé physique et mentale et d'assurer une stabilité financière.

Il est également avantageux pour les employeurs puisqu'il leur permet de minimiser la perte de productivité; de conserver un travailleur ayant des compétences et de l'expérience; de réduire les coûts liés à trouver un remplaçant; et de diminuer les coûts de réclamation qui peuvent ensuite réduire la cotisation.

Meilleures pratiques à envisager par les employeurs en vue d'un plan de retour au travail efficace

- Rester en contact avec le travailleur blessé tout au long du processus de rétablissement pour lui montrer qu'il est valorisé et qu'il a un lien avec le lieu de travail.
- Offrir au travailleur des tâches modifiées qui sont intéressantes, productives, sécuritaires et conformes à ses capacités.
- Assurer que les superviseurs et les collègues du travailleur lui prêtent leur appui pendant le processus de rétablissement.
- Communiquer et collaborer avec toutes les parties jouant un rôle dans le plan de retour au travail.

Pour aider les employeurs à mieux comprendre leurs obligations légales, ainsi que les avantages d'un programme de rétablissement au travail ou d'un retour au travail rapide et sécuritaire, nous avons amélioré nos ressources existantes. Nous avons ajouté des conseils pour établir un programme de retour au travail et déterminer un emploi convenable. Nous offrirons d'autres ressources pour promouvoir et faire appliquer la législation au cours des prochaines années.





CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL ENGAGÉ À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Investir dans les personnes, les processus et la technologie afin d'améliorer l'expérience générale des intervenants et de nos employés.

En 2020, la COVID-19 a entraîné une crise de santé et des fermetures économiques sans précédent dans l'histoire récente, et a remis en question la prestation de services dans tous les secteurs. Malgré cela, les employés de Travail sécuritaire NB ont relevé le défi, et ont joué un rôle clé pour aider les employeurs à rouvrir leurs entreprises en toute sécurité et les

travailleurs à retourner au travail de façon sécuritaire. Nous sommes fiers de l'efficacité avec laquelle nos employés ont traversé la pandémie et nous félicitons tous nos collègues de l'engagement dont ils ont fait preuve en appuyant nos intervenants, ainsi qu'en s'appuyant les uns les autres, tout au long de cette période difficile.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2018	2019	2020	CIBLE	CIBLE ATTEINTE
INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS					
Travailleurs blessés*	72 %	Non disponible	69 %	↑	✘
Employeurs inscrits	74 %	Non disponible	76 %	↑	✔
RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	49 %	44 %	Non disponible	↑	–

*Le sondage ne tenait compte que de l'expérience des clients relativement à l'indemnisation des travailleurs.

INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Travail sécuritaire NB mène une enquête sur la satisfaction des clients tous les deux ans auprès de 300 employeurs et 1 000 travailleurs blessés choisis au hasard qui ont reçu de ses services au cours de la dernière année. Les facteurs déterminants de l'indice pour les travailleurs blessés sont l'attitude et le comportement du personnel; les résultats; la communication; et la rapidité des services. Les facteurs déterminants pour les employeurs sont l'attitude et le comportement du personnel; les résultats; la prestation des services; et la culture de santé et de sécurité au travail. En 2020, les travailleurs blessés ont indiqué une satisfaction globale de 69 %, soit une légère diminution par rapport à la dernière enquête menée en 2018. Bien qu'une partie de cette baisse puisse être attribuée à certains obstacles présentés par la COVID-19, nous analyserons les résultats et concentrerons nos efforts sur l'amélioration des facteurs qui ont obtenu un résultat plus faible. La satisfaction des employeurs a augmenté de 2 % par rapport à 2018, et bien que nous soyons satisfaits de ce résultat, nous savons que nous pouvons toujours faire mieux.

Nous sommes convaincus que notre transformation continue et notre engagement envers l'amélioration continue donneront lieu à une plus grande satisfaction des travailleurs blessés et des employeurs.

RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Il est essentiel que nos employés soient engagés et sachent qu'ils sont valorisés pour assurer un service de qualité supérieure. Pour répondre aux besoins de nos clients, nous devons d'abord répondre à ceux de nos employés. Il a été prouvé que l'engagement des employés favorise le succès entre autres en améliorant la productivité; en encourageant la collaboration et la communication; en établissant une confiance et des relations; en réduisant le taux de roulement du personnel; et en améliorant l'acquisition de talents. Nous effectuons un sondage sur l'engagement des employés à tous les deux ans. Notre prochain sondage aura lieu à l'automne 2021 et les résultats seront présentés dans le rapport annuel de 2021.

RÉIMAGINER NOTRE LIEU DE TRAVAIL

À la mi-mars 2020, comme la pandémie commençait à se faire sentir au Nouveau-Brunswick, nous avons demandé à plus de 80 % de nos employés de commencer à travailler à distance en quelques jours. Ces employés ont dû apprendre à travailler différemment avec leurs collègues, leurs subordonnés directs et leurs gestionnaires, ainsi qu'à travailler tout en s'occupant de leurs enfants ou d'autres membres de leur famille. Ils ont dû réaménager un endroit à la maison pour servir de bureau ou d'espace de travail; gérer et soutenir la technologie; en plus d'enseigner et de former, de diriger, et de communiquer.

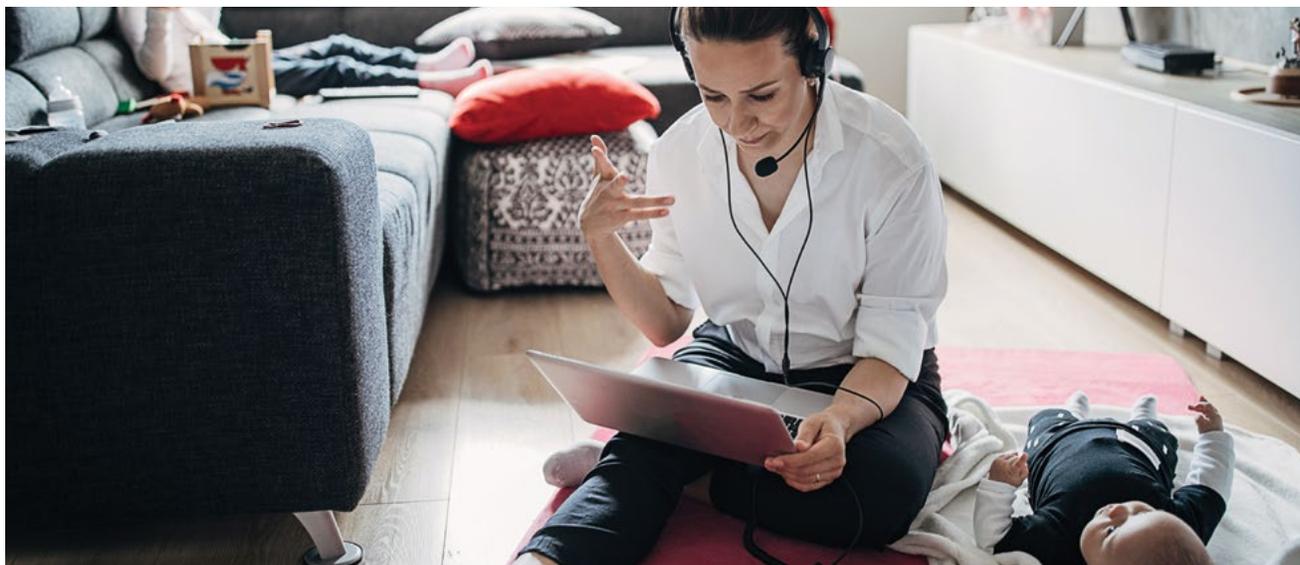
Nous avons également demandé à l'autre 20 % des employés de continuer à travailler au bureau pendant la pandémie et d'aider à maintenir nos services essentiels. Ces employés ont dû s'adapter à un environnement complètement différent presque du jour au lendemain. Ils ont dû travailler dans des bureaux calmes et presque vides, au lieu de bureaux bruyants et très fréquentés; porter un masque et suivre des protocoles de sécurité stricts lorsqu'ils se trouvaient dans les édifices; et mettre en œuvre de nouveaux processus et de nouvelles procédures pour assurer la sécurité de chacun tout en continuant à exercer leurs fonctions.

À ce moment-là, nous nous posions tous la même question : pouvons-nous changer complètement notre façon de travailler tout en continuant à offrir des services à nos intervenants et aux autres employés de l'organisme? Nous sommes très fiers de dire que la réponse a été un oui retentissant.

L'engagement de nos employés envers les employeurs et les travailleurs de la province, ainsi qu'envers les autres employés de l'organisme n'a pas faibli. En fait, à bien des égards, il a été renforcé. Les employés ont continué à bien faire leur travail malgré tant de changements. Ils se sont adaptés et ont innové, en gardant toujours notre vision, nos objectifs et notre raison d'être au premier plan.

Comment les employés de Travail sécuritaire NB ont-ils démontré leur engagement envers leurs collègues et les intervenants tout au long d'une année aussi inhabituelle? Voici quelques exemples des mesures prises en 2020 et des résultats obtenus :

Nous avons démontré notre engagement en tirant parti de nos outils de communication déjà existants, tels qu'un site Web interne actif et une technologie virtuelle, pour tenir les employés bien informés au moyen de mises à jour hebdomadaires, parfois quotidiennes, sur la COVID-19 et nos activités générales. Nous avons offert des séances aux employés entre autres sur la santé mentale, l'ergonomie pour le travail à partir de la maison et la nutrition. Nous avons mis sur pied un groupe de soutien par les pairs (voir l'article à la page 60) et nous sommes restés en contact grâce à des pauses-café virtuelles facultatives, aux réseaux de médias sociaux et à des compétitions amicales, comme des défis de lecture ou de mise en forme.





Lorsque le coronavirus nous a forcés à fermer nos bureaux en 2020, de nombreux employés ont commencé à travailler à partir de la maison pour la première fois. Le bien-être de nos employés est toujours une priorité. Il était donc essentiel que nous restions toujours en contact avec eux. Lors de plusieurs sondages et de conversations directes, les employés nous ont fait savoir qu'ils avaient davantage de contrôle sur la façon dont ils géraient leur temps, ce qui favorisait une meilleure concentration et un meilleur équilibre entre la vie et le travail.

De plus, le travail à distance signifie que les possibilités d'emploi ne sont plus limitées par la géographie – une personne peut travailler pour Travail sécuritaire NB où qu'elle soit dans la province. Pour ce qui est de l'avenir, les gestionnaires continueront à diriger leurs équipes virtuellement et nous continuerons à élaborer des stratégies pour aider les employés à maintenir



leur lien avec le lieu de travail. C'est une période très intéressante pour Travail sécuritaire NB et nous sommes optimistes quant à l'avenir.

– **Josée Pelletier**

Directrice générale des Ressources humaines



Les situations de crise sont des moments critiques pour tout organisme, et la pandémie n'a pas fait exception. Dès le début, l'un de nos rôles clés a été de rassurer les employés et les intervenants au moyen de communications claires, uniformes et rapides. En gagnant la confiance et en engageant les employés tout au long du processus, nous avons réussi à maintenir les activités de notre organisme, et je pense que nos clients et collègues seraient d'accord pour dire que tout s'est bien déroulé, même si nous avons accompli tout cela en travaillant à partir de la maison.

– **Laragh Dooley**

Directrice générale des Communications



Les trois programmes suivants sont axés sur la transformation et visent à renforcer notre engagement envers des services de qualité supérieure :



Expérience de l'employé

Assurer la réussite des employés et une expérience positive, et ce, du début de l'emploi jusqu'à la retraite.



Expérience du client

Offrir les meilleurs services possibles.



Expérience de l'entreprise

Assurer que notre technologie puisse satisfaire à notre engagement en matière de service.

En 2020, dans le cadre des trois programmes, on a invité les employés à présenter une demande pour devenir membre de comités consultatifs des programmes. Un très grand nombre d'employés ont indiqué leur intérêt, ce qui démontre un haut niveau d'engagement des employés. Nous sommes très heureux de ce désir manifeste de participer à ces

programmes, d'autant plus qu'ils ont été mis sur pied pendant la période éprouvante d'une pandémie. Les projets mis en œuvre dans le cadre de ces programmes ont suscité beaucoup d'enthousiasme. Nos équipes sont passionnées par l'idée *d'atteindre un niveau exceptionnel ensemble* et d'améliorer davantage les services qu'offre Travail sécuritaire NB.



La COVID-19 a soulevé un principe très important pour les professionnels de l'informatique, soit celui de la continuité des opérations. Lorsque nos bureaux ont soudainement fermé, notre équipe a travaillé d'arrache-pied pour fournir aux employés les logiciels et le matériel nécessaires pour travailler à partir de la maison. Elle a également aidé à déployer le programme de soins virtuels afin d'offrir aux clients les services de réadaptation nécessaires pour veiller à ce que leur rétablissement ne soit pas interrompu. Je suis fier de la capacité d'adaptation de notre équipe et de la rapidité avec laquelle elle a répondu à l'appel.

– Lisa Walker

Dirigeante principale de l'information,
Division de la technologie de l'information





Compte tenu de la complexité de la prise de décision et de la nécessité de maintenir une communication constante avec les clients, le travail à partir de la maison est plus efficace et moins stressant que le travail dans un bureau très fréquenté où le niveau de bruit constant peut rendre difficile de se concentrer ou d'entendre les clients et les fournisseurs de services au téléphone. Bien que nous ne puissions pas imaginer qu'une pandémie mondiale soit à l'origine d'un tel changement, vous pouvez me compter parmi les personnes satisfaites à 100 % du travail à distance.

– **Judy McGrattan**

Gestionnaire de cas



On a demandé à la plupart des employés de travailler à partir de la maison à la suite de l'arrêté obligatoire, mais plusieurs employés jugés essentiels ont continué à travailler au bureau. Notre première priorité était d'assurer leur sécurité. Nous avons immédiatement établi un plan opérationnel et l'avons communiqué à l'organisme. Il comprenait un dépistage actif, une procédure d'inscription, des mesures visant à maintenir l'éloignement physique, ainsi que du désinfectant pour les mains et des masques. De plus, le personnel de nettoyage a travaillé avec diligence pour assurer que le bureau soit continuellement désinfecté.

En collaboration avec la Santé publique, nous avons adapté le plan en fonction de la phase du plan de rétablissement. Pendant cette période, nous avons réussi à garder nos bureaux opérationnels et, surtout, à protéger nos employés de la COVID-19.

– **Ian Case**

Spécialiste en hygiène et en sécurité au travail, Ressources humaines



APPUI ET PERFECTIONNEMENT DE NOS EMPLOYÉS

Travail sécuritaire NB est engagé envers l'apprentissage et le perfectionnement professionnel de ses employés. Nous en connaissons les avantages, dont l'amélioration du rendement, la satisfaction accrue des employés, l'uniformité des services et l'augmentation de la productivité, pour n'en nommer que quelques-uns. Toutefois, notre principale raison de perfectionner les employés est que nous voulons les garder. Nous sommes fiers de nos employés – de leurs connaissances, de leur passion et de leur expérience – et l'apprentissage et le perfectionnement professionnel sont essentiels pour les retenir.

En nous poussant à travailler principalement à partir de la maison, la COVID-19 a facilité et forcé l'apprentissage et le perfectionnement professionnel de tous les employés.

Comme c'était le cas pour toute la population, nos employés ont dû faire face à la peur et à l'incertitude en raison de la pandémie. De plus, ils devaient s'adapter à un nouvel environnement de travail, c'est-à-dire leur domicile, et il n'était pas toujours facile de séparer les deux. Nous reconnaissons que la santé mentale est aussi importante que la santé physique. C'est pourquoi nous avons offert à chaque employé une formation sur la résilience par l'intermédiaire de la University of Fredericton. Le nouveau lieu de travail a permis aux employés de suivre la formation à leur propre rythme et au moment qui leur convenait le mieux. Nous sommes engagés à créer un lieu de travail sécuritaire sur le plan psychologique et à offrir à nos employés les outils dont ils ont besoin pour appuyer leur santé mentale.

Tous les travailleurs ressentent un certain stress, peu importe le poste qu'ils occupent, et la COVID-19 a empiré le stress pour beaucoup de travailleurs. Nos dirigeants doivent faire face non seulement à leur propre stress, mais aussi à celui de leurs subordonnés. Grâce à des réunions virtuelles trimestrielles iLead et à des pauses-café mensuelles en ligne, nous avons offert à nos dirigeants des possibilités de perfectionnement en leadership ainsi que l'occasion de se soutenir mutuellement et de discuter ouvertement de défis et de solutions.

La COVID-19 a fait tomber les barrières régionales au sein de notre main-d'œuvre. Puisque nos nouveaux bureaux de travail pouvaient être une arrière-cour chez un employé à Bathurst, un bureau à domicile à Grand-Sault ou une terrasse au chalet n'importe où au Nouveau-Brunswick, davantage de possibilités de carrière se sont ouvertes à nos employés puisqu'elles ne se limitaient plus à une région particulière. De plus, en 2020, nous avons offert à 58 employés la possibilité de se perfectionner au sein de l'organisme par le biais d'affectations temporaires, leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences, d'élargir leurs connaissances et de relever de nouveaux défis. Nous encourageons fortement ces possibilités de croissance professionnelle.

Les employés se sont également soutenus mutuellement par des moyens moins formels. Conscients de l'importance de rester en contact, de nombreux services ont mis en place leurs propres pauses-café facultatives, où les collègues pouvaient se retrouver pour discuter de sujets non liés au travail.





UNE MEILLEURE SANTÉ MENTALE COMMENCE PAR LE SOUTIEN PAR LES PAIRS



« Comment vas-tu? »

C'est une question qui nous est posée presque tous les jours, mais combien de fois y répondons-nous honnêtement?

Sachant que la COVID-19 a pesé sur notre santé mentale, avec 40 % des Canadiens ayant déclaré que leur santé mentale avait souffert depuis le début de la pandémie, Travail sécuritaire NB se devait d'être proactif.

C'est le cas de Michel Cyr, un agent d'enquête au sein du Bureau de la conformité et de l'examen des règlements de Travail sécuritaire NB. En 2020, M. Cyr a aidé à établir un réseau de soutien par les pairs afin d'aider ses collègues dans le besoin. « Le réseau a été conçu par des employés, pour des employés », explique-t-il. « Il a pour but de fournir un soutien informel, sans jugement et confidentiel aux collègues qui ont des problèmes personnels et qui cherchent de l'aide. »

Les pairs aidants sont des bénévoles formés qui aident à établir un pont entre un employé ayant un problème et les personnes les plus compétentes pour l'aider. Leur but principal est d'améliorer l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée; d'encourager la santé et le bien-être; et d'appuyer leurs collègues dans les défis de la vie et du travail.



Le soutien par les pairs s'enracine dans une relation de confiance entre une personne en difficulté qui cherche de l'aide et de la compréhension, et un pair dont l'expérience personnelle permet de comprendre, d'appuyer et surtout, de donner de l'espoir.

– Michel Cyr



FAVORISER UNE CULTURE D'APPRENTISSAGE ET D'AMÉLIORATION CONTINUS

Nous savons qu'il est essentiel d'assurer la qualité de nos décisions, services et programmes afin d'obtenir des résultats exceptionnels pour nos clients. En 2020, Travail sécuritaire NB a mis sur pied les Services de gestion de la qualité, qui visent à appuyer les besoins en matière d'apprentissage et de perfectionnement professionnel de la Division de la gestion des réclamations et de réadaptation. Les Services offrent une unité centralisée de connaissances spécialisées à la Division afin d'assurer l'uniformité et la continuité de la formation, du soutien et de l'évaluation. À Travail sécuritaire NB, la gestion de la qualité est un processus continu, qui comprend des boucles d'apprentissage et de la rétroaction; de la formation; une mise en œuvre; et une amélioration continue.

Et bien que nous déployions des efforts pour faire en sorte que chaque décision ayant un effet sur nos clients soit exacte et juste, nous ne réussissons pas toujours et ces occasions nous permettent d'apprendre à faire mieux. C'est là qu'intervient le Bureau d'examen de décisions. Lorsqu'un client n'est pas d'accord avec une décision, ce dernier peut demander un examen par le Bureau dans les 90 jours après la date de la décision initiale. Ce changement de processus, qui exige un examen par le Bureau avant qu'un appel puisse être présenté au Tribunal, a été mis en œuvre en 2020 et aide à assurer que les décisions que nous prenons sont conformes à la législation, aux politiques et au bien-fondé du cas, et que les clients aient un accès rapide au processus d'appel.

Travail sécuritaire NB prend l'apprentissage continu au sérieux et tous les services ont un rôle à jouer. Si le Bureau remarque des tendances au niveau de la prise de décision, il collabore avec les employés des Services de gestion de la qualité afin de régler les problèmes, créant ainsi une possibilité d'encadrement pour toutes les personnes qui prennent des

décisions. Cette collaboration crée une boucle d'apprentissage continu. Les Services sont en mesure de déceler les tendances, de donner de bons conseils relativement à la qualité, et d'élaborer des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel ciblées pour les employés de la Division de la gestion des réclamations et de réadaptation. Cela nous aide à offrir des services de qualité supérieure aux clients et ce, rapidement.



AMÉLIORER LES OUTILS DE COMMUNICATION POUR NOS CLIENTS

Des services et des outils facilitant la communication avec Travail sécuritaire NB ont amélioré davantage les services offerts aux intervenants à la suite de la transformation des processus de gestion des réclamations, de réception et de prise de décision (voir « Assurer un rétablissement efficace » à la page 42).

Nous avons simplifié le formulaire de demande de prestations, soit le *Formulaire 67*, afin de mieux servir nos deux utilisateurs uniques. Les travailleurs blessés qui signalent un accident et présentent une demande de prestations, et les employeurs qui signalent un accident ou une maladie professionnelle se servent chacun d'un formulaire distinct. De plus, seuls les renseignements applicables à chacun sont nécessaires. Nous avons également clarifié le processus de demande afin de comprendre si les travailleurs signalaient simplement un incident ou s'ils avaient l'intention de présenter une demande de prestations. Cette communication plus claire est avantageuse pour toutes les parties. Enfin, les nouveaux formulaires peuvent maintenant être remplis et transmis en ligne. Par le passé, on devait les envoyer par la poste ou par télécopie, ou bien transmettre les renseignements par téléphone. Bien que nous espérons offrir un formulaire interactif en ligne, la capacité de transmettre le formulaire par courriel est un pas important.

Nous avons également amélioré les voies de communication par courriel pour que nos gestionnaires de cas puissent communiquer directement avec les clients. L'agente de protection de la vie privée de Travail sécuritaire NB nous a fourni des lignes directrices à cet égard. Les courriels sont souvent plus rapides et plus efficaces que les conférences téléphoniques, soit un autre moyen que les clients peuvent choisir pour recevoir de l'information et des mises à jour.

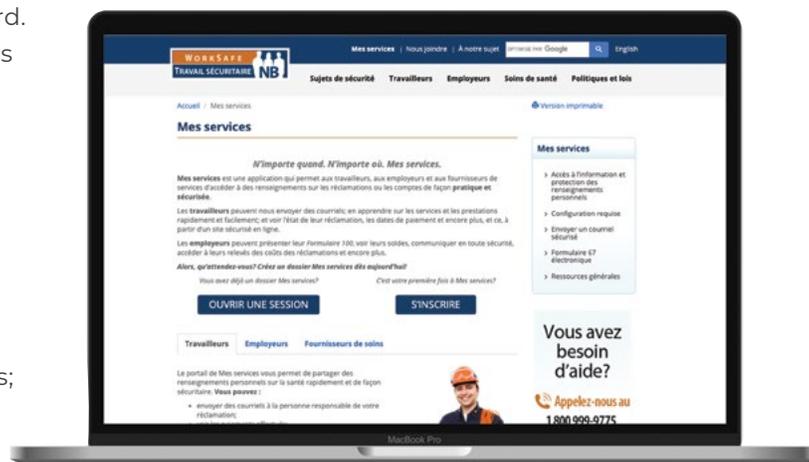
Nous avons amélioré notre portail de communication sécurisé en ligne Mes services, où les travailleurs peuvent vérifier leurs paiements, rendez-vous et ordonnances; les employeurs peuvent obtenir un certificat d'employeur en règle, vérifier le paiement

de leur cotisation et présenter leur *Formulaire 100*; et les fournisseurs de soins de santé peuvent vérifier l'état d'une facture, envoyer des courriels sécurisés aux gestionnaires de cas et s'inscrire au dépôt direct.

Les améliorations comprennent :

- Les travailleurs et employeurs peuvent maintenant télécharger des documents liés à une réclamation à Travail sécuritaire NB rapidement et facilement. Cette fonction nous aide à mieux appuyer les travailleurs blessés à l'aide d'une communication plus rapide et plus efficace.
- Les fournisseurs de soins de santé peuvent maintenant comparer les paiements de Travail sécuritaire NB et leurs factures puisqu'ils ont accès aux relevés de dépôt direct.
- Une nouvelle fonction de libre-service permet aux employeurs cotisés de mettre à jour à tout moment les renseignements sur leur entreprise, y compris les noms et les adresses.

La communication avec nos intervenants portant sur la COVID-19 était l'une de nos principales priorités. Nous avons créé une page sur notre site Web pour répondre aux questions précises sur la COVID-19. Elle comprend des ressources complètes, y compris [plus de 60 questions fréquemment posées](#), qui sont mises à jour périodiquement à mesure que les niveaux d'alerte et les circonstances changent. Nos employés chargés de la prévention ont répondu à des milliers de demandes de renseignements afin d'aider à garder les travailleurs en sécurité et les entreprises ouvertes.



TRAVAIL SÉCURITAIRE NB VEUT AIDER!

Le travail que nous accomplissons pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs néo-brunswickois en est la preuve. Mais cette attitude bienveillante ne se limite pas au lieu de travail puisqu'un grand nombre de nos employés donnent d'innombrables heures bénévoles et de dollars à des organismes de bienfaisance et de services, comme Centraide. Nous sommes fiers d'avoir été reconnus par Centraide comme une équipe de campagne remarquable (*Outstanding Campaign Team*) en 2020. Il s'agit d'un prix décerné à une équipe de bénévoles qui a fait preuve de travail d'équipe et de réflexion stratégique pour améliorer ses campagnes et inciter les employés à faire des dons par le biais de retenues salariales. En 2020, les employés de Travail sécuritaire NB ont donné près de 10 000 \$ aux organismes membres de Centraide dans l'ensemble de la province.



« Ça été un honneur de travailler avec vous pendant la campagne et je suis très reconnaissante de votre dévouement et engagement envers notre communauté. Je vous suis également très reconnaissante du fait que vous ayez accepté de participer à la campagne à si court préavis et avec autant d'enthousiasme. Sans des bénévoles comme vous, nous n'aurions pas été en mesure de recueillir 1,756 million de dollars pour aider à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans la région de Saint John, Kings et Charlotte.

– **Jo-Anne Renton**

Agente des relations et du développement, Centraide de la région de Saint John, Kings et Charlotte







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

Travail sécuritaire NB assume la gérance du régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick et prend son rôle très au sérieux. Selon les principes de Meredith (page 4), le régime doit assurer qu'il y a toujours des fonds disponibles pour offrir aux travailleurs blessés des soins médicaux, des services de réadaptation et des prestations d'indemnisation, tout en protégeant les employeurs contre des poursuites en justice. Pour garantir ces fonds et services, nous devons assurer que les taux de cotisation des employeurs sont justes et leur permettent de continuer de contribuer à l'économie de la province.

L'équilibre des coûts et des prestations demeure une mission à long terme. Pour maintenir cet équilibre délicat, Travail sécuritaire NB cherche continuellement des façons d'apporter des améliorations en examinant ses politiques, ses pratiques internes et sa structure de gouvernance, ainsi qu'en travaillant avec le gouvernement afin d'apporter des modifications législatives. Nous sommes engagés à trouver des façons d'améliorer les processus qui permettront de réduire les coûts tout en examinant la possibilité d'améliorer les prestations versées aux travailleurs blessés dans les années à venir, par exemple en augmentant le salaire assurable maximum et le pourcentage des gains utilisé pour calculer les prestations.

INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS

	2018	2019	2020	CIBLE	CIBLE ATTEINTE
NIVEAU DE CAPITALISATION	85 %	105 %	124 %	115 à 125 %	✓
RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI	-1,3 %	14,0 %	5,4 %	6,1 %	✗
TAUX DE COTISATION MOYEN	1,70 \$	2,65 \$	2,40 \$	↓	✓

NIVEAU DE CAPITALISATION

En vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, un niveau de capitalisation minimum de 100 % est exigé pour assurer la durabilité du régime, avec toute insuffisance devant être récupérée sur une période de 15 ans. Cependant, en octobre 2019, par le biais de politiques, Travail sécuritaire NB a établi un niveau de capitalisation cible de 115 à 125 % afin d'atténuer les effets de fluctuations d'un exercice à un autre. L'excédent prévu d'actif sur le passif permet d'avoir des taux de cotisation plus stables pour les employeurs et une assurance que les fonds seront suffisants pour satisfaire aux

prestations des travailleurs blessés en cas de besoin. Travail sécuritaire NB a atteint son niveau de capitalisation cible, avec un pourcentage de capitalisation de 124 % au 31 décembre 2020. L'amélioration du niveau de capitalisation par rapport à 2018 et 2019 découle d'un bon rendement des placements; de modifications législatives clés; d'améliorations au niveau des politiques et des processus; et de meilleurs résultats par rapport au retour au travail.

NIVEAU DE CAPITALISATION

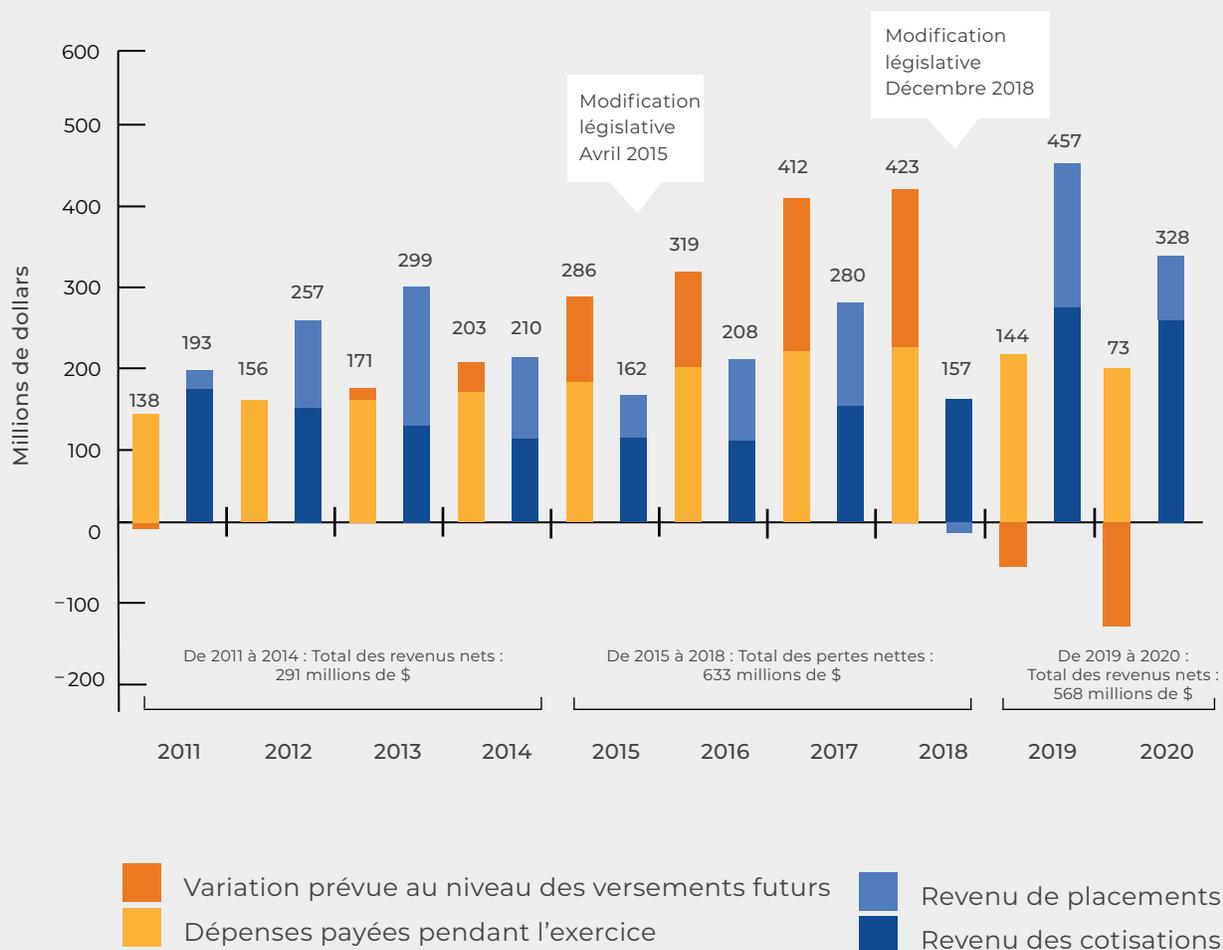
	2018 (en millions de \$)	2019 (en millions de \$)	2020 (en millions de \$)
ACTIF	1 358 \$	1 602 \$	1 726 \$
PASSIF	1 592 \$	1 525 \$	1 397 \$
NIVEAU DE CAPITALISATION	85 %	105 %	124 %

*Ces chiffres ont été redressés de rapports d'exercices antérieurs de façon à ne refléter que les employeurs cotisés.

COÛTS DES PRESTATIONS ET REVENU

De 2015 à 2018, les coûts ont dépassé le revenu de 633 millions de dollars, ce qui a entraîné une situation de sous-capitalisation et plusieurs années

d'augmentation du taux de cotisation moyen. En 2019, le revenu a dépassé les coûts pour la première fois depuis 2014. La même chose a eu lieu en 2020.



En 2020, nous sommes heureux de signaler une diminution importante des engagements au titre des prestations se chiffrant à plus de

170 millions de dollars comparativement à 2019. Cette diminution peut être attribuée en partie à trois facteurs :

1. Amélioration des coûts des réclamations pour perte d'audition

La diminution du passif au titre des réclamations pour perte d'audition est surtout attribuable au nombre moins élevé de réclamations que celui prévu en 2020 et à un nombre moins élevé de réclamations prévues pour l'avenir. Cette situation peut être imputable à des mesures législatives qui ont mis au clair que l'intention du régime d'indemnisation des travailleurs était

d'indemniser les travailleurs pour des blessures liées au travail. De plus, un nouveau barème des frais a été négocié avec les fournisseurs, ce qui a réduit encore plus le passif futur prévu. Ces facteurs ont donné lieu à une réduction totale de 81,9 millions de dollars du passif au titre des réclamations pour perte d'audition.



2. Durée prévue des réclamations

L'effet positif des modifications législatives, les modifications subséquentes apportées aux politiques et la transformation de nos processus de gestion des réclamations ont considérablement réduit le nombre de

réclamations qui seraient devenues des réclamations d'invalidité permanente à long terme à l'avenir. Le passif total ou les réclamations d'invalidité à long terme futures ont diminué de 46,4 millions de dollars.



3. Expérience quant aux coûts de réclamation en 2020

La COVID-19 a eu un effet sur tous nos secteurs d'activité et l'expérience quant aux paiements ne fait pas exception. En 2020, les prestations pour perte de gains ainsi que les frais hospitaliers et médicaux ont été inférieurs à ceux prévus. Cette situation peut être partiellement attribuable aux restrictions imposées par la Santé publique pour lutter contre la pandémie qui ont eu une incidence sur les services hospitaliers, médicaux

et de retour au travail. Bien que ces niveaux de paiement nettement inférieurs ne devraient pas se poursuivre, une partie de ces paiements inférieurs n'est pas liée à la pandémie et devrait continuer pendant les années à venir. Par conséquent, la réduction nette des engagements liés à l'expérience quant aux paiements, après avoir effectué les rajustements en raison de la COVID-19, se chiffre à 39,5 millions de dollars.



RENDEMENT DES PLACEMENTS

	2020	Moyenne de quatre ans	Moyenne de 8 ans	Moyenne de 10 ans
TAUX DE RENDEMENT RÉEL	4,67 %	5,23 %	6,55 %	6,25 %
RENDEMENT RÉEL CIBLE	3,75 %	3,75 %	3,81 %	3,85 %

Le revenu de Travail sécuritaire NB provient de deux sources, soit les cotisations des employeurs et le rendement des placements. Le revenu de placements sert à compléter le revenu des cotisations en vue de satisfaire aux dépenses totales pour l'exercice. Bien que le revenu de

placements soit passé de 184,2 millions de dollars en 2019 à 83,3 millions de dollars en 2020, la caisse des accidents a continué à afficher un bon rendement. Travail sécuritaire NB a connu un taux de rendement réel de placements de 4,7 %, soit un pourcentage supérieur aux objectifs à long terme.



TAUX DE COTISATION MOYEN

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TAUX DE COTISATION MOYEN PROVISOIRE (PAR TRANCHE DE 100 \$ DES SALAIRES)							
Coûts des prestations pour les nouveaux accidents	0,97	1,03	1,10	1,47	1,66	1,47	1,33
Coûts liés à l'hygiène et à la sécurité au travail	0,11	0,15	0,14	0,12	0,12	0,11	0,11
Placement stratégique du conseil (hygiène et sécurité au travail)	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Obligations prévues par la loi	0,04	0,05	0,05	0,05	0,03	0,03	0,04
Autres frais d'administration	0,33	0,31	0,37	0,29	0,45	0,44	0,34
Total partiel des frais d'administration	0,58	0,51	0,56	0,46	0,60	0,58	0,49
Total partiel (coûts de nouveaux accidents et tous les frais d'administration)	1,55	1,54	1,66	1,93	2,26	2,05	1,82
Rajustement du niveau de capitalisation	(0,44)	(0,43)	(0,18)	(0,23)	0,39	0,35	0,35
TAUX DE COTISATION MOYEN	1,11	1,11	1,48	1,70	2,65	2,40	2,17

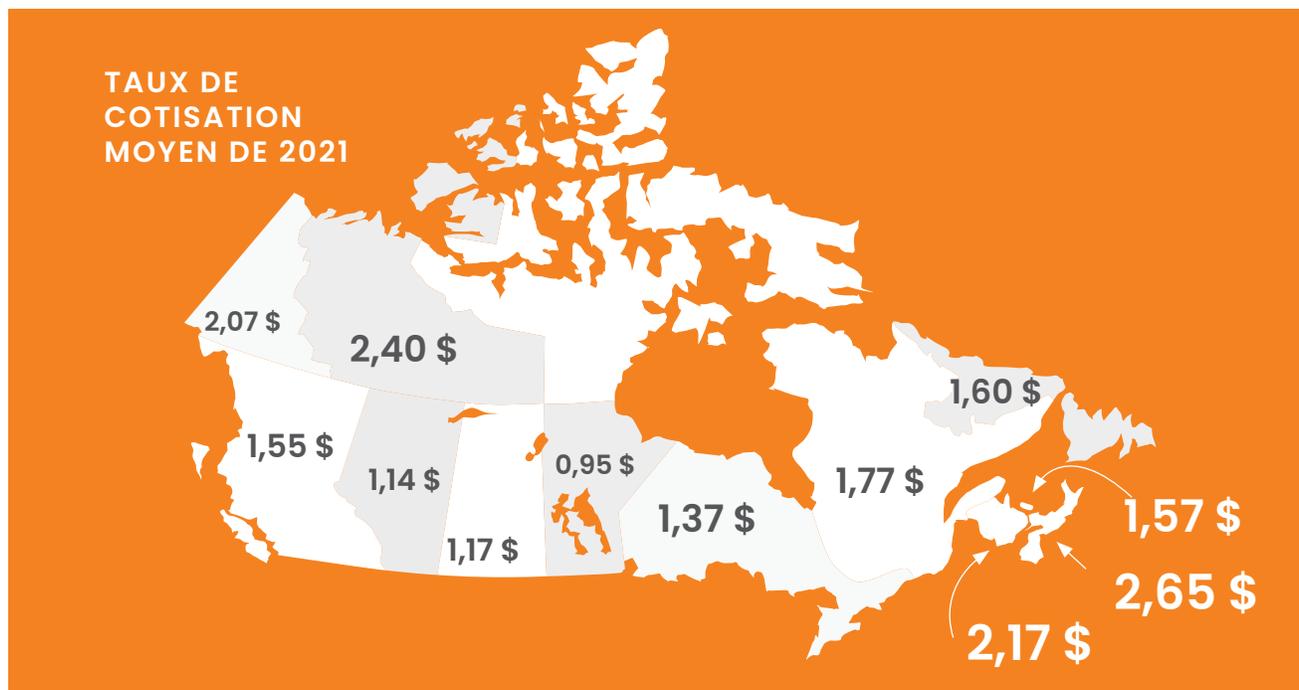
Les taux de cotisation sont essentiels pour maintenir l'équilibre délicat nécessaire pour assurer la durabilité du régime d'indemnisation des travailleurs, c'est-à-dire fournir les prestations appropriées aux travailleurs blessés, offrir l'appui en matière de santé et de sécurité aux lieux de travail de la province et satisfaire aux frais d'administration.

En 2020, le taux de cotisation moyen s'est chiffré à 2,40 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables, soit une diminution de près de 10 % comparativement à 2,65 \$ en 2019. Cette diminution est attribuable à la réduction du nombre de réclamations et des coûts de réclamation. Cette tendance s'est maintenue en 2020 et le taux de 2021 a été établi à l'automne. Nous avons été en mesure de réduire davantage le taux de cotisation moyen

de 9,6 %, pour un taux de 2,17 \$, grâce à une baisse importante des coûts de nouveaux accidents et des frais d'administration.

Ces diminutions de taux profitent non seulement aux employeurs, mais aussi à tous les Néo-Brunswickois, car les taux de cotisation reflètent les résultats en matière de sécurité et de retour au travail des travailleurs de la province.

Bien que nous soyons heureux de cette baisse continue, nous continuerons à l'avenir à concentrer nos efforts sur l'excellence opérationnelle afin d'établir une structure de coûts d'indemnisation des travailleurs qui permettra d'offrir des taux de cotisation concurrentiels aux employeurs et de meilleures prestations aux travailleurs blessés.



PAR TRANCHE DE 100 \$ DES SALAIRES	2017	2018	2019	2020	2021
Terre-Neuve-et-Labrador	2,06	1,90	1,69	1,69	1,60
Île-du-Prince-Édouard	1,70	1,60	1,58	1,52	1,57
Nouvelle-Écosse	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65
Nouveau-Brunswick	1,48	1,70	2,65	2,40	2,17
Québec	1,77	1,79	1,79	1,85	1,77
Ontario	2,43	2,35	1,65	1,37	1,37
Manitoba	1,10	0,95	0,95	0,95	0,95
Saskatchewan	1,24	1,19	1,17	1,17	1,17
Alberta	1,02	1,02	1,08	1,14	1,14
Colombie-Britannique	1,65	1,55	1,55	1,55	1,55
Yukon	1,94	1,93	2,05	2,09	2,07
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	2,00	2,05	2,10	2,40	2,40

Remarque : La comparaison des taux de cotisation moyens peut être trompeuse et faussée par les diverses méthodes utilisées par les commissions des accidents du travail pour établir les taux moyens. Par exemple, la pondération des taux individuels par masse salariale ou par industrie peut avoir un effet important sur le taux moyen. La composition industrielle; les niveaux de prestations et les plafonds des salaires variables; l'étendue de la protection; ainsi que le niveau de financement du passif peuvent également entraîner une fausse comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Il faut faire preuve de prudence quand on utilise les taux de cotisation moyens des commissions des accidents du travail.

TRANSFORMATION DE NOS SYSTÈMES

Avant le début de la COVID-19, nous avons prévu la mise en œuvre du programme axé sur l'expérience de l'entreprise, lequel vise la modernisation de nos systèmes principaux. Nous savons que nos systèmes doivent être mis à jour et qu'ils nous empêchent d'offrir la meilleure expérience possible à nos employés, à nos clients et à nos fournisseurs de services. L'expérience de l'entreprise porte sur la technologie qui touche l'ensemble de l'organisme.

La première étape consiste à se pencher sur notre système financier, en mettant en œuvre un nouveau système de planification des ressources de l'entreprise dans le but d'en faire un système de premier ordre et de centraliser les Services financiers en intégrant nos principaux modules financiers tels que le grand livre général ainsi que les modules des ressources humaines et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, qui fonctionnent actuellement indépendamment les uns des autres.

« Ce programme me passionne beaucoup car il ajoutera une grande valeur à notre organisme. Nous nous éloignerons du travail manuel et serons en mesure d'appuyer nos employés et nos clients plus efficacement », a déclaré le principal agent financier de Travail sécuritaire NB, Perry Cheeks.

En 2020, les employés de l'ensemble de l'organisme ont travaillé ensemble pour définir les exigences opérationnelles de ce nouveau système. Il s'agissait de beaucoup de travail, mais il était essentiel de bien définir les exigences pour assurer la réussite du projet.

Le nouveau système de planification des ressources de l'entreprise simplifiera l'ensemble des activités de l'organisme en permettant une présentation de rapports plus précise et un environnement de travail plus efficace, fondé sur la collaboration et les données. Il sera avantageux pour les employés grâce à des processus de travail normalisés et à des rapports en temps réel pour faciliter la prise de décision. Il sera également un moyen plus fiable, efficace et rapide de faire des paiements aux fournisseurs et aux clients.

LANCEMENT D'UNE NOUVELLE PLATEFORME DE CYBERSÉCURITÉ

Les cybercriminels d'aujourd'hui sont plus sophistiqués que jamais et les violations de données sont quotidiennes. Nous avons déjà mis en place

des protocoles de sécurité tels que le cryptage des données, les protocoles de mots de passe, les pratiques sécuritaires d'entreposage des machines et les mises à jour des logiciels à intervalles réguliers, mais nous savons que nous devons faire plus pour protéger les données de nos clients.

Travail sécuritaire NB a lancé une nouvelle plateforme de cybersécurité en 2020 et a offert une formation de sensibilisation à la sécurité à tous les employés. Cette formation comprenait des sondages, des cours et des questionnaires. L'employé devait obtenir un résultat de 80 % ou plus pour réussir un cours. Un tableau de bord des risques permet de suivre le niveau de sensibilisation, les expositions, les incidents et les récompenses de chaque employé. Les « récompenses » sont des points attribués aux employés qui améliorent leur résultat de cyberconscience lorsqu'ils reconnaissent des courriels suspects qui pourraient contenir un virus ou un logiciel malveillant, dont certains sont simulés par notre propre plateforme.

La formation est continue et le signalement de courriels suspects est aussi simple qu'un clic sur un bouton d'Outlook.

PÉRIODE D'ATTENTE DE TROIS JOURS

En 2020, nous avons réduit davantage la période d'attente non payée de trois jours, qui est maintenant de un jour. Les modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail* en 2018 ont permis à Travail sécuritaire NB d'éliminer progressivement la période d'attente de trois jours, c'est-à-dire la période que les travailleurs doivent attendre avant de recevoir des prestations, ce qui signifie qu'ils perdaient trois jours de salaire. La période d'attente est passée à deux jours en 2019 et sera complètement éliminée en juillet 2021.

Cette mesure aura un effet direct sur les travailleurs blessés les plus vulnérables de la province qui pourraient ne pas avoir accès à des prestations pour congé de maladie pendant ce temps.

CYBERSÉCURITÉ

La mise en œuvre d'une plateforme de cybersécurité était une étape importante dans la protection de nos données, mais pour garantir son efficacité, nous avons besoin d'une personne ayant beaucoup d'expérience en matière de cybersécurité. Ainsi, en mars 2020, nous avons accueilli Jamie Rees à notre équipe en tant qu'agent de la sécurité de l'information de l'entreprise.

M. Rees a plus de 21 années d'expérience en matière de cybersécurité. Il est chargé de protéger notre infrastructure technique ainsi que nos données et actifs d'entreprise contre les cybermenaces afin de minimiser nos risques et de garantir la sécurité de nos systèmes.



La sécurité des systèmes d'information est fondamentale pour assurer la durabilité du régime d'indemnisation des travailleurs de Travail sécuritaire NB puisqu'elle fournit une base d'intégrité et de disponibilité pour l'ensemble du régime. Nous devons continuellement améliorer nos pratiques de cybersécurité en raison de l'évolution rapide des menaces.

« Je pense que la sécurité des systèmes a un effet sur chacun des piliers d'une manière ou d'une autre. La durabilité du régime est évidemment l'un de ces piliers. La sécurité des systèmes a également une incidence sur la capacité d'offrir des services de qualité supérieure; une si



grande partie du travail que nous accomplissons pour nos clients est automatisée ou dépend de l'informatique qu'il est presque impossible d'offrir des services de qualité supérieure sans les ordinateurs. Les systèmes véritablement modernisés sont ceux qui intègrent la sécurité et dont le rendement est maintenu. »

« Se faire pirater publiquement et perdre des données ou avoir des temps d'arrêt prolongés aurait un effet sur la satisfaction d'un client. Je m'attendrais aussi à ce que le délai entre l'inscription des réclamations jusqu'au premier chèque soit également compromis si nous n'avions pas accès aux ordinateurs pendant des semaines. »



EN 2020, UN TOTAL DE 5 058 COURRIELS ONT ÉTÉ SIGNALÉS À L'ÉQUIPE COMME ÉTANT DES COURRIELS SUSPECTS.

Environ un tiers d'entre eux (31 %) étaient des messages d'hameçonnage ou des logiciels malveillants, soit des documents Word ou Excel infectés, ou des fichiers zip contenant des virus. Ce sont ces derniers qui nous inquiètent le plus puisqu'ils sont à l'origine de comptes volés, de virus pouvant voler des identifiants bancaires et, bien sûr, de logiciels rançonneurs. Environ 12 % des messages sont des escroqueries visant à faire acheter des cartes-cadeaux ou à convaincre les gens d'envoyer de l'argent ou d'autres objets de valeur. Un très petit nombre d'entre eux sont des courriels légitimes et la majorité sont des pourriels typiques qui ne sont pas dangereux, mais agaçants.

MISES À JOUR DES POLITIQUES

Les modifications législatives nécessitent presque toujours un examen et une mise à jour des politiques. En 2020, à la suite de nouvelles modifications législatives, nous avons révisé 19 politiques, y compris [Période d'attente non payée](#); [Determining Dominant Cause](#) (en anglais seulement); [Décisions relatives à l'aide médicale](#);

et [Retour au travail – Responsabilités et obligations à l'égard du réemploi](#). Ces révisions permettront d'avoir un régime plus équilibré, tout en mettant clairement l'accent sur les blessures liées au travail.



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Travail sécuritaire NB s'engage à tenir les intervenants au courant de ce qui va bien, ce que nous devons améliorer et ce que nous planifions pour l'avenir. Nous le faisons par le biais de consultations, du présent rapport annuel et de l'assemblée générale annuelle. L'assemblée est un événement qui se déroule habituellement en personne et où l'engagement est essentiel. Nous ne voulions pas laisser la COVID-19 faire obstacle à cet important moyen de dialogue. C'est pourquoi, plutôt que de reporter l'assemblée, nous l'avons présentée de façon virtuelle.

L'activité virtuelle, qui a eu lieu le 5 août 2020, n'était pas aussi intime qu'une réunion en personne, mais elle nous a permis d'accueillir un plus grand nombre de participants. Elle a compté plus de 330 participants, soit le plus grand nombre de participants à une assemblée dans notre histoire. Le président et chef de la direction de

Travail sécuritaire NB, Douglas Jones, a présenté les résultats de 2019; nos plans pour l'amélioration de la prévention des accidents et la création d'un poste de leader en matière de santé et de sécurité; ainsi que les taux de cotisation de 2021. Le tout a été suivi d'une période de questions et de réponses réfléchies.

Nous avons hâte de poursuivre cette communication bilatérale lors des prochaines assemblées générales annuelles. De plus, par le biais de consultations, nous inviterons les intervenants à participer au processus de prise de décision. Nous visons à continuer à améliorer nos pratiques d'engagement et de communication en créant davantage d'occasions de dialogue, en partageant des données et en vous fournissant les renseignements dont vous avez besoin pour mieux comprendre le régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE 2020

	2020 (en milliers)	2019 (en milliers)
ACTIF		
Espèces et équivalents d'espèces	90 072 \$	78 234 \$
Créances et autres	20 739	19 086
Placements	1 642 133	1 521 714
Immobilisations	8 899	10 667
	1 761 843 \$	1 629 701 \$

PASSIF ET NIVEAU DE CAPITALISATION

Comptes fournisseurs et frais courus	17 682 \$	19 432 \$
Engagements au titre des prestations	1 379 232	1 505 140
Total des engagements	1 396 914	1 524 572
	329 355	77 657
Niveau de capitalisation de Travail sécuritaire NB	35 574	27 472
Participations ne donnant pas le contrôle	364 929	105 129
	1 761 843 \$	1 629 701 \$

Au nom du conseil d'administration,



James E. A. Stanley

Comité de vérification,
conseil d'administration



Tina Soucy

Comité de vérification,
conseil d'administration



Mel Norton

Président du conseil
d'administration

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2020* présente les états financiers détaillés.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

ÉTAT CONSOLIDÉ DES RÉSULTATS

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2020

	2020 (en milliers)	2019 (en milliers)
REVENUS		
Revenu des cotisations	244 876 \$	272 559 \$
Revenu de placements	83 281	184 160
	328 157	456 719
DÉPENSES		
Frais engagés au titre des réclamations		
Paiements au titre des prestations	140 372	157 900
Variations au niveau de l'évaluation actuarielle du passif au titre des prestations	(125 908)	(71 190)
Total des frais engagés au titre des réclamations	14 464	86 710
Administration	53 928	53 687
Obligations prévues par la loi	4 979	3 453
	58 907	57 140
Total des dépenses	73 371	143 850
Revenu net pour l'exercice	254 786 \$	312 869 \$
Revenu net pour l'exercice attribuable à :		
Travail sécuritaire NB	251 698	311 727
Participations ne donnant pas le contrôle	3 088	1 142
	254 786 \$	312 869 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2020* présente les états financiers détaillés.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DU NIVEAU DE CAPITALISATION

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2020

	Travail sécuritaire NB (en milliers)	Participations ne donnant pas le contrôle (en milliers)	2020 Total (en milliers)	2019 Total (en milliers)
Niveau de capitalisation, début de l'exercice	77 657 \$	27 472 \$	105 129 \$	(203 865) \$
Apport en capital provenant de participations ne donnant pas le contrôle	–	6 509	6 509	1 766
Distributions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	–	(1 495)	(1 495)	(5 641)
Revenu net pour l'exercice	251 698	3 088	254 786	312 869
NIVEAU DE CAPITALISATION, FIN DE L'EXERCICE	329 355 \$	35 574 \$	364 929 \$	105 129 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2020* présente les états financiers détaillés.



ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

ÉTAT CONSOLIDÉ DES MOUVEMENTS DE LA TRÉSORERIE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2020

	2020 (en milliers)	2019 (en milliers)
Rentrées et sorties de fonds liées à l'exploitation		
Rentrées de fonds provenant des sources suivantes :		
Employeurs cotisés	244 234 \$	271 420 \$
Intérêts et dividendes	32 736	37 446
	276 970	308 866
Sorties de fonds affectées aux utilisations suivantes :		
Travailleurs blessés ou tiers au nom des travailleurs blessés	140 372	157 900
Fournisseurs et employés, pour des services administratifs et autres	63 727	59 374
	204 099	217 274
Rentrées nettes de fonds liées à l'exploitation	72 871	91 592
Rentrées et sorties de fonds liées à l'investissement		
Rentrées de fonds provenant des sources suivantes :		
Vente de placements	247 113	147 367
Apport en capital provenant de participations ne donnant pas le contrôle	6 831	2 022
	253 944	149 389
Sorties de fonds affectées aux utilisations suivantes :		
Acquisition de placements	311 016	220 483
Acquisition d'immobilisations	1 289	1 413
Distributions aux détenteurs de participations ne donnant pas le contrôle	1 788	5 852
	314 093	227 748
Sorties nettes de fonds liées à l'investissement	(60 149)	(78 359)
Rentrées et sorties de fonds liées au financement		
Remboursement des obligations locatives	884	915
Sorties nettes de fonds liées au financement	(884)	(915)
Augmentation des espèces pendant l'exercice	11 838	12 318
Espèces et équivalents d'espèces, début de l'exercice	78 234	65 916
ESPÈCES ET ÉQUIVALENTS D'ESPÈCES, FIN DE L'EXERCICE	90 072 \$	78 234 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2020* présente les états financiers détaillés.

