

RAPPORT ANNUEL 2021



Orienter les Néo-Brunswickois vers l'avant, ensemble



Travail sécuritaire NB

Rapport annuel 2021

Publié par :
Travail sécuritaire NB
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9
Canada

travailsecuritairenb.ca
1 800 999-9775

Juin 2022

ISBN : 978-1-927420-21-8
ISSN : 1710-1212

Imprimé au Nouveau-Brunswick

À L'INTÉRIEUR

4

Nos principes fondateurs

5

Qui nous sommes

7

Nos clients

8

Notre conseil d'administration

9

Notre équipe de la haute direction

10

Sommaire des indicateurs stratégiques clés

11

Aperçu de l'exercice

12

Message du président du conseil d'administration

13

Message du président et chef de la direction par intérim

15

Regarder en arrière, foncer vers l'avant

CHRONIQUES
DE LA COVID-19

22

Italian by Night

30

Un bébé en pleine pandémie

45

Les bienfaits de la proactivité

57

Passer plus de temps en famille

62

Element5 Spa & Salon

PILIERS STRATÉGIQUES

17



Établir une culture de « sécurité avant tout »

24



Assurer un rétablissement efficace

28



Créer un lieu de travail engagé à offrir des services de qualité supérieure

32



Protéger la durabilité du régime

APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS

63

États financiers consolidés

Pour voir les états financiers détaillés, consultez le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2021*.

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 tenter 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.



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



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 »



NOS
GENS

COMMUNICATIONS
EFFICACES



TECHNOLOGIE



PROCESSUS

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



15 000*

NOMBRE D'EMPLOYEURS
INSCRITS

28 600*

NOMBRE DE LIEUX DE TRAVAIL

350 000*

NOMBRE DE TRAVAILLEURS
(ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)

LES TROIS SECTEURS LES PLUS IMPORTANTS



CONSTRUCTION



SOINS DE SANTÉ ET
ASSISTANCE SOCIALE

(NE COMPREND PAS LES EMPLOYEURS
TENUS PERSONNELLEMENT RESPONSABLES)



COMMERCE DE DÉTAIL

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

* APPROXIMATIF

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION



MEL NORTON
Président du conseil



HALEY FLARO
Vice-présidente du conseil



JAMES STANLEY
Saint John



DONNA MCNEILL
Fredericton



TIM PETERSEN
Président et chef de la direction par intérim



GAËTAN GUÉRETTE
Edmundston



TINA SOUCY
Dieppe



MIKE MACMULLIN
Saint John



LUCIEN SONIER
Caraquet



BERT CYR
Moncton

La lieutenant-gouverneure en conseil nomme le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB pour représenter 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. Ces membres acceptent d'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.

NOTRE ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



TIM PETERSEN

Président et chef de la direction par intérim



RICHARD BLAIS

Vice-président à la Prévention par intérim



DAVID LUTHER

Avocat général et secrétaire général par intérim



CATHY BENT

Vice-présidente à la Gestion des réclamations et à la réadaptation



PERRY CHEEKS

Principal agent financier



LARAGH DOOLEY

Directrice générale,
Communications d'entreprise
Responsable exécutive, Transformation
des activités et expérience du client
par intérim



JOSÉE PELLETIER

Directrice générale,
Ressources humaines



LISA WALKER

Dirigeante principale
de l'information



CAROLYN MacDONALD

Directrice générale, Planification
stratégique, politiques et risques

L'équipe de la haute direction de Travail sécuritaire NB est chargée de mettre en œuvre les stratégies de notre conseil d'administration et de gérer nos activités quotidiennes. On pourrait dire qu'elle est l'âme de l'organisme.

Tous les membres de l'équipe ont les compétences, la formation et l'éducation nécessaires pour diriger. Plus important encore, ils ont chacun les qualités d'un grand leader qui ne s'apprennent pas, comme l'empathie, la reddition de comptes et la fiabilité. Orientés par ces qualités, ils motivent et inspirent les gens qui les entourent en donnant l'exemple. L'équipe maintient notre vision, et établit une stratégie claire et concrète pour réaliser cette vision. Elle motive et habilite tous les autres employés de Travail sécuritaire NB.

Nous sommes fiers de notre équipe de la haute direction. Nous n'avons aucun doute qu'elle réussira à concrétiser notre plan stratégique à l'aide de mesures et de surveillance afin de prendre des décisions importantes, lesquelles sont souvent difficiles, pour le bien de l'organisme et de ses intervenants.

SOMMAIRE DES INDICATEURS STRATÉGIQUES CLÉS



ÉTABLIR UNE CULTURE DE « SÉCURITÉ AVANT TOUT »

2019

2020

2021

CIBLE POUR
2019 À 2021

TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL*

Employeurs cotisés	1,3	1,1	0,9	▼
Employeurs tenus personnellement responsables	3,2	2,5	2,5	▼
Tous les employeurs	1,6	1,3	1,2	▼
INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	Non disponible	9,9 %	-4,9 %	Supérieur à 0 %
ACCIDENTS MORTELS LIÉS AU TRAVAIL**	17	12	14	0



ASSURER UN RÉTABLISSEMENT EFFICACE

2019

2020

2021

CIBLE POUR
2019 À 2021

DURÉE DES RÉCLAMATIONS

Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	266,7	288,6	330,5	▼
Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	113,5	103,6	97,6	▼
Pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de :				
26 semaines	81,3 %	80,6 %	82,1 %	▲
2 ans	95,9 %	96,7 %	96,9 %	▲
NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION ET LE PREMIER PAIEMENT	38,8	25,9	32,2	▼
NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE LA BLESSURE SUBIE AU TRAVAIL ET L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION	14,0	14,3	16,5	▼



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

2019

2020

2021

CIBLE POUR
2019 À 2021

INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS

(L'enquête sur la satisfaction des clients est menée à tous les deux ans.)

Travailleurs blessés	Non disponible	69 %	Non disponible	▲
Employeurs	Non disponible	76 %	Non disponible	▲
RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	44 %	Non disponible	47 %	▲



PROTÉGER LA DURABILITÉ DU RÉGIME

2019

2020

2021

CIBLE POUR
2019 À 2021

NIVEAU DE CAPITALISATION	105,1 %	123,6 %	147,5 %	115 % à 125 %
RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI	14,0 %	5,4 %	13,1 %	6,1 %
TAUX DE COTISATION MOYEN	2,65 \$	2,40 \$	2,17 \$	▼

*Par 100 équivalents temps plein

**Selon la date du décès

APERÇU DE L'EXERCICE

	2021
Nombre de travailleurs protégés	330 189
Taux de blessures (par 100 travailleurs)	1,7
Nombre de réclamations avec interruption de travail acceptées	3 422
Nombre de réclamations sans interruption de travail acceptées	1 638
Durée des réclamations ouvertes (en jours)	330,5
Durée des réclamations fermées (en jours)	97,6
Nombre d'employeurs actifs inscrits	15 233
Nombre d'examens d'appels au Bureau d'examen de décisions*	
Nombre de demandes d'examen reçues	813
Nombre de demandes d'examen traitées	778
Coûts de réclamation (<i>en millions de dollars</i>)	73,4
Paiements au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	130,5
Passif au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	(57,1)
Revenu des cotisations (<i>en millions de dollars</i>)	232,6
Revenu de placements (<i>en millions de dollars</i>)	215,4
Engagements au titre des prestations (<i>en millions de dollars</i>)	1 322,2

*Le Bureau d'examen de décisions a été créé par la loi en janvier 2020. Il doit examiner toutes les décisions avant de les adresser au Tribunal d'appel des accidents au travail.



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Quand j'ai rédigé mon message pour le Rapport annuel 2020, qui aurait cru qu'un an plus tard, la COVID-19 serait toujours une menace aussi omniprésente?

En 2021, la province a connu chacune des trois phases d'alerte, diverses phases provisoires, un arrêté obligatoire qui changeait et un état d'urgence. Un nouveau variant, Omicron, a fait son apparition et s'est avéré encore plus transmissible que les variants précédents.

Mais à travers tout cela, les Néo-Brunswickois sont restés fidèles à leur engagement de veiller à la sécurité de chacun. Ils se sont fait vacciner et ont suivi les directives nécessaires pour limiter la propagation de la COVID-19. Les lieux de travail ont suivi de près les exigences établies pour assurer la sécurité de leurs employés et de leurs clients, et beaucoup ont connu des difficultés financières.

Je remercie les employés de Travail sécuritaire NB qui, grâce à leurs conseils, ont joué un grand rôle pour assurer que les entreprises puissent demeurer ouvertes en toute sécurité. Ces employés ont travaillé sans relâche pour s'adapter à chacun des niveaux de restrictions et tenir les lieux de travail de la province au courant de leurs responsabilités pour ainsi les aider à demeurer en santé et en sécurité. Ils ont fait preuve du même engagement les uns envers les autres, ainsi qu'envers leur famille, leurs amis et leur communauté.

Tout ce travail a été accompli sous la direction de Douglas Jones, qui a quitté l'organisme en octobre après presque quatre ans en tant que président et chef de la direction. Je tiens à remercier M. Jones de ses nombreuses contributions pendant ses années à Travail sécuritaire NB, en particulier son leadership lors d'importantes initiatives pour transformer l'organisme, et ce, tout en faisant face aux défis qu'a présenté la pandémie mondiale. Je dois également

remercier Tim Petersen, qui a assumé le rôle de président et chef de la direction par intérim. Puisque Tim a déjà assumé ce rôle par le passé et qu'il est vice-président à la Prévention, je suis persuadé que l'équipe de la haute direction, et même Travail sécuritaire NB dans son ensemble, sont entre de très bonnes mains.

Malgré les défis auxquels Travail sécuritaire NB a dû faire face pendant l'année, il a apporté des changements importants et a obtenu de bons résultats grâce à l'équipe de la haute direction ainsi qu'à l'appui continu du ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Trevor Holder, et du gouvernement provincial. L'un de ces changements a été la diminution des taux de cotisation, ce qui assure la durabilité du régime d'indemnisation des travailleurs. Vous en apprendrez davantage sur d'autres réussites dans le présent rapport.



Je tiens à remercier les intervenants de leur résilience continue tout au long d'une deuxième année éprouvante de la pandémie.

Le conseil d'administration a eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre, Bert Cyr, en juin, mais il a dû dire au revoir à Julie Marr. M^{me} Marr a joué un rôle inestimable au sein du conseil et elle va nous manquer. Nous nous réjouissons également à l'idée que Haley Flaro ait été nommée au poste de vice-présidente du conseil pour un autre mandat.

Enfin, j'aimerais remercier mes collègues au conseil de leur soutien et de leur leadership, tant au niveau des comités que du conseil. Votre expérience, vos connaissances, vos compétences et votre dévouement envers les intervenants ont été indispensables pour faire avancer Travail sécuritaire NB et sa vision de faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus sécuritaire où travailler.

J'ai hâte de voir ce que 2022 nous réserve et de continuer à travailler ensemble afin de réaliser cette vision.

Meilleures salutations,

Mel Norton

Président du conseil d'administration

Tel que la Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue le précise, le président du conseil de Travail sécuritaire NB est chargé de la préparation du présent rapport annuel, et de l'atteinte des buts et des objectifs particuliers qui y sont exposés.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION PAR INTÉRIM



« AVEC VOUS, NOS INTERVENANTS, NOUS AVONS CONTINUÉ À PROMOUVOIR NOTRE VISION D'ASSURER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL, TOUT EN NOUS ADAPTANT AUX CHANGEMENTS À NOTRE FAÇON DE VIVRE, DE COMMUNIQUER, DE TRAVAILLER ET D'OFFRIR DES SOINS AUX CLIENTS. »

– **TIM PETERSEN**
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA
DIRECTION PAR INTÉRIM

À la fin de 2020, les Néo-Brunswickois avaient bon espoir de laisser la COVID-19 derrière eux et de reprendre une vie plus normale. Cependant, le variant Omicron avait des intentions bien différentes. Bien qu'il avait des effets moins graves, Omicron s'est propagé plus largement et plus rapidement que ses prédécesseurs. L'épreuve n'était pas terminée, et notre capacité de s'adapter a continué à être éprouvée tout au long de 2021.

Je suis extrêmement fier de la façon dont les employés de Travail sécuritaire NB ont continué à s'adapter aux restrictions qui changeaient constamment pour faire face à la pandémie. Avec vous, nos intervenants, nous avons continué à promouvoir notre vision d'assurer la santé et la sécurité des personnes au travail, tout en nous adaptant aux changements à notre façon de vivre, de communiquer, de travailler et d'offrir des soins aux clients. De plus, nous avons continué à le faire tout en obtenant les résultats positifs qui sont présentés dans le présent rapport annuel.

Nous avons renforcé notre collaboration avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique ainsi que la Santé publique afin de nous assurer de pouvoir offrir aux lieux de travail des conseils valables et les renseignements les plus précis possible pendant qu'ils continuaient à faire face à la pandémie. Nous avons également continué à travailler avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et les districts scolaires du Nouveau-Brunswick en vue d'élaborer des programmes d'hygiène et de sécurité, et de les aider à élaborer des plans d'intervention en cas de pandémie.

En 2021, afin de poursuivre notre processus de modernisation, nous avons établi un partenariat avec un conseiller stratégique pour nous aider à tirer parti des améliorations que nous avons déjà mises en œuvre. La modernisation vise à assurer une bonne expérience pour les employés et les clients par le biais de l'investissement dans nos employés et la technologie. Il en découlera davantage d'options libre-service et une automatisation qui aideront à éliminer la saisie et le traitement manuels de données, de sorte que les employés pourront consacrer plus de temps à des activités plus utiles, comme les relations avec les clients. La modernisation donnera de meilleurs renseignements, qui seront disponibles plus rapidement. Nous pourrions ainsi prendre des décisions éclairées, ce qui contribuera à de meilleurs résultats pour les travailleurs et les employeurs. Les systèmes administratifs seront intégrés, ce qui permettra de réaliser des économies financières et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Nous prévoyons dévoiler notre feuille de route sur la modernisation au deuxième trimestre de 2022.

Le taux de cotisation moyen a diminué en 2021, à mesure que la situation financière de Travail sécuritaire NB a continué de s'améliorer. Nous avons examiné la législation et les règlements que Travail sécuritaire NB applique afin de déterminer où l'on devait apporter des modifications législatives et nous avons préparé un plan de consultation, qui sera mis en œuvre au début de 2022. Nous avons élaboré un plan de prévention des maladies transmissibles, qui s'appuie sur le plan antérieur pour la COVID-19, et nous avons continué à offrir des conseils en matière de santé et de sécurité aux lieux de travail. Le taux de blessures a diminué en 2021, et nous avons constaté une amélioration du pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans les 26 semaines et dans les deux ans après leur blessure. La diminution

des amendes en 2021 par rapport aux années antérieures a fait baisser l'indice de santé et de sécurité. Le nombre de jours entre l'inscription d'une réclamation et le premier paiement a augmenté, mais nous prévoyons concentrer nos efforts en vue d'améliorer ce délai en 2022.

Nous avons également publié le *Plan stratégique 2022-2024* et je vous encourage à le lire. Je suis très enthousiaste à l'égard de ce plan puisqu'il présente une nouvelle orientation pour l'organisme. Nous avons pris nos piliers et les avons réduits de façon à ce qu'ils reflètent ce qui importe le plus. Nos efforts seront axés sur les gens, la prévention et l'intégrité.



Bien qu'il soit difficile de prédire la suite de la pandémie en 2022, je vous assure que Travail sécuritaire NB restera fidèle à son engagement envers sa vision de faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus sécuritaire où travailler.

Je remercie nos employés de leur dévouement, de leur travail acharné, de leur créativité et de leur esprit d'innovation. Je suis convaincu qu'ils resteront résilients, responsables et résolus à se soutenir mutuellement, à se soucier de nos intervenants et à appuyer notre province.

Pour terminer, j'aimerais remercier le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB. Sous la direction de Mel Norton, le conseil nous a orientés pendant une période difficile. Il a fait preuve d'une gouvernance et d'une surveillance exceptionnelles, et je sais que cela continuera pendant que nous continuons à déployer des efforts en vue d'offrir une valeur exceptionnelle aux travailleurs et aux employeurs de notre magnifique province.

Meilleures salutations,

Tim Petersen, CPA, CA

Président et chef de la direction par intérim

REGARDER EN ARRIÈRE, FONCER VERS L'AVANT

À l'aube de l'année 2021, nous étions optimistes et pensions qu'avec l'accès aux vaccins, nous verrions le début de la fin de la COVID-19. Cependant, nous avons rapidement appris que ce virus indésirable n'était pas encore prêt à disparaître.

La COVID-19 a continué à causer de la souffrance et des interruptions. Comme en 2020, les employés de Travail sécuritaire NB ont continué à s'adapter et à satisfaire aux besoins de nos clients avec bienveillance et compassion. Dès le début de la COVID-19, nous avons fait confiance à leur résilience, leur innovation et leur engagement, et cette confiance s'est révélée bien méritée.

Conscients du fait que la plupart des gens, y compris nos employés, ressentent une certaine forme de fatigue liée à la COVID-19, nous avons mis l'accent sur le mieux-être. Nous avons donné aux employés l'option de travailler à partir de la maison en permanence, de continuer à travailler dans un bureau ou de choisir un modèle hybride. Nous leur avons offert des stratégies d'adaptation et de l'éducation pour les aider à rester en contact et en bonne santé mentale et physique. Vous pourrez en lire plus long dans la rubrique « FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS » du présent rapport. (Tout au long du rapport, vous trouverez aussi de courts articles qui racontent comment certains employés et employeurs ont fait face à la COVID-19.)

Nous avons connu de nombreuses réussites en 2021, dont vous pourrez prendre connaissance dans les prochaines pages. Bien que nous soyons fiers de ces résultats, nous ne sommes pas complaisants. Nous continuons à nous inspirer de nos réussites, en mettant l'accent sur l'amélioration continue. Nous avons atteint la plupart de nos cibles, mais pas toutes, notamment en ce qui concerne les délais. Des mesures ont été mises en œuvre en 2020 en



vue d'améliorer les délais et malgré le travail acharné de l'équipe, des défis en matière de ressources ont eu un effet important sur notre capacité d'améliorer ces résultats. Toutefois, nous sommes persuadés qu'en 2022, de récents progrès à notre approche de prestation de services amélioreront ces résultats.

À l'approche de 2022, nous ne pouvons qu'espérer que la pandémie commence à disparaître graduellement et que nous puissions commencer à vivre notre prochaine normalité. Nous ne pouvons pas prédire le cheminement de la pandémie, mais nous connaissons notre propre cheminement. Nous sommes optimistes pour 2022. Le *Plan stratégique 2022-2024* décrit nos priorités, soit les gens, la prévention et l'intégrité, ainsi que les buts pour chacun. Il explique comment nous, c'est-à-dire les employés de Travail sécuritaire NB, les travailleurs, les employeurs et notre gouvernement, sommes tous liés les uns aux autres pour réaliser notre vision.

Nous vous invitons à poursuivre votre lecture. Les réussites et les histoires présentées dans ce rapport sont autant les vôtres que celles de Travail sécuritaire NB.





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 » oriente tout ce que nous faisons. Toutefois, la COVID-19 était toujours un problème préoccupant en 2021 et a continué à présenter un défi.

Malgré les défis, nous avons aidé les lieux de travail néo-brunswickois à s'y retrouver dans les niveaux de restrictions liés à la pandémie, qui changeaient sans cesse, tout en s'acquittant de nos responsabilités en matière d'éducation et de conformité. L'organisme a continué à proposer des modifications législatives; à effectuer des

inspections et des enquêtes; et à assister à des instances judiciaires.

Encore une fois, nous avons travaillé étroitement avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique ainsi que le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, ce qui a renforcé les liens que nous avons noués en 2020.

Pour en connaître plus sur nos activités de 2021 destinées à « établir une culture de "sécurité avant tout" », voir la rubrique « FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS » qui commence à la page 58.

Indicateurs stratégiques clés	2019	2020	2021	CIBLE POUR 2019 À 2021	CIBLE ATTEINTE
TAUX DE BLESSURES ENTRAÎNANT UNE INTERRUPTION DE TRAVAIL*					
Employeurs cotisés	1,3	1,1	0,9	↓	✓
Employeurs tenus personnellement responsables	3,2	2,5	2,5	↓	✗
Tous les employeurs	1,6	1,3	1,2	↓	✓
INDICE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ	Année de référence	9,9 %	-4,9 %	Supérieur à 0 %	✗
ACCIDENTS MORTELS LIÉS AU TRAVAIL**	17	12	14	0	✗

*Le taux 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.

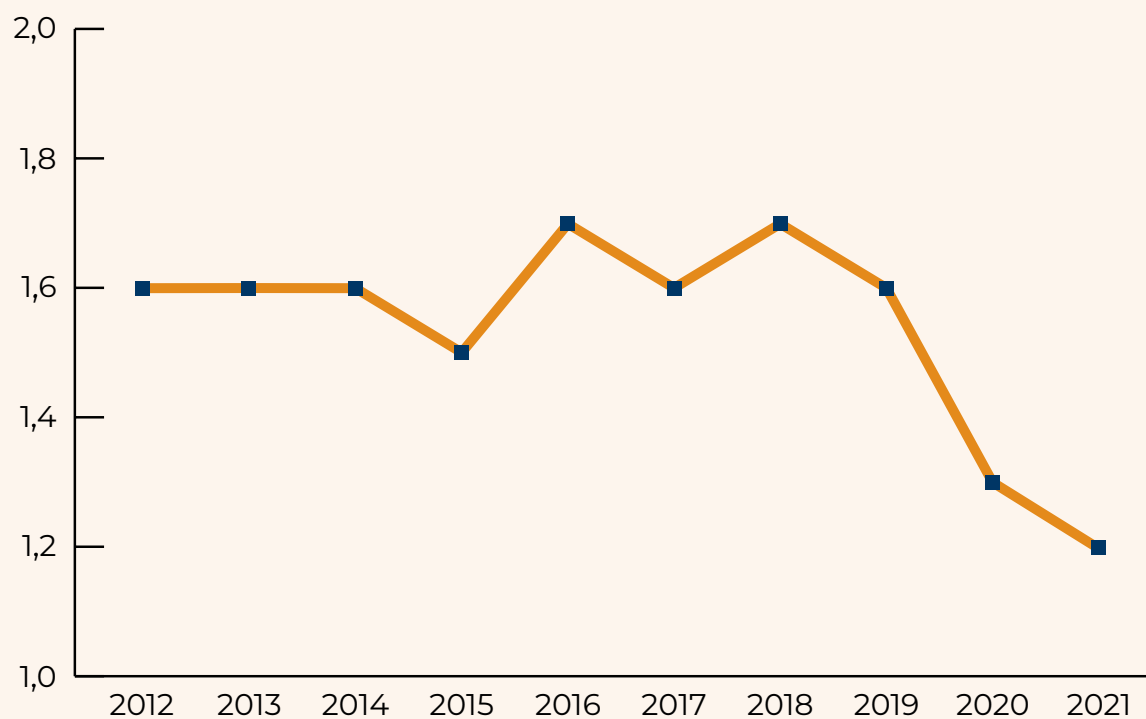
**Selon l'année du décès

Taux de blessures entraînant une interruption de travail

Le taux de blessures entraînant une interruption de travail continue de diminuer et nous en remercions les travailleurs, les employeurs, les syndicats, les gouvernements et les associations de sécurité de la province. Le taux pour tous les employeurs a diminué légèrement, pour passer de 1,3 en 2020 à 1,2 en 2021, soit le taux le plus bas en 13 ans. Celui pour les employeurs tenus personnellement responsables, qui sont surtout des ministères et organismes gouvernementaux, est demeuré stable à 2,5, soit une amélioration importante par rapport à 3,2 en 2019. Nous avons hâte de continuer à travailler avec ce groupe d'employeurs afin de réduire davantage le taux dans ce secteur.

Nous croyons que la COVID-19 a contribué à la réduction générale en faisant en sorte que les lieux de travail se concentrent sur la santé et la sécurité d'une manière sans précédent. Les travailleurs de la province ont continué à s'adapter aux différents niveaux de restrictions, et ont fait de la santé et de la sécurité une priorité. Nous applaudissons leurs efforts en vue de réduire le nombre de blessures et nous promettons de travailler encore plus fort avec nos intervenants afin de le réduire davantage.

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 reçoivent des prestations jusqu'à 30 jours

Nous savons que nous ne pouvons pas établir une culture de sécurité avant tout sans comprendre exactement ce qu'il faut améliorer au sein de la culture existante dans les lieux de travail de la province. C'est pourquoi nous avons adopté l'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 selon les meilleures pratiques et des indices bien connus tels que l'Indice de développement humain des Nations Unies.

Les mesures traditionnelles du rendement en matière de santé et de sécurité étaient surtout des indicateurs uniques qui s'appliquaient « après le fait », comme le nombre d'accidents mortels, le nombre de nouvelles réclamations ou le taux de blessures entraînant une interruption de travail sur une période donnée. En regroupant plusieurs indicateurs de rendement en une seule mesure, soit l'indice de santé et de sécurité, nous obtenons une image plus générale et plus sophistiquée des progrès réalisés en matière de santé et de sécurité au travail, y compris les principaux indicateurs de questions d'actualité.

L'indice examine l'ensemble des lieux de travail et tient compte de cinq composantes en mesurant le taux annuel de changement en matière de :

Prévention – La sensibilisation et les mesures prises 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 composantes sont évaluées en fonction de données qui représentent presque tous les secteurs de notre économie. 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, et nous voyons où nous devons concentrer nos efforts afin de continuer à faire des progrès.

Nous avons établi une base de référence pour l'indice en 2019. En 2020, nous avons observé une amélioration exceptionnelle de 9,9 %. Une grande partie de cette augmentation est attribuable à la COVID-19, qui a suscité un plus grand nombre de plaintes et de refus de travailler. Le nombre de problèmes liés à la non-conformité qui étaient attribuables à la COVID-19 en 2020 ont été sans précédent alors que nous traversons tous la pandémie ensemble.

Malheureusement, en 2021, la valeur de l'indice est passée à -4,9 % par rapport à 2020. Cependant, encore

une fois, la COVID-19 a grandement influencé le résultat. Le nombre de plaintes et de refus de travailler a diminué de façon considérable à mesure que les travailleurs et les employeurs apprenaient à vivre et à travailler en toute sécurité dans le contexte de la pandémie. De plus, le total des amendes (à la suite de poursuites) est passé de 488 milliers de dollars en 2020 à 153 milliers de dollars en 2021. Ensemble, ces changements ont été à l'origine de la tendance à la baisse.

Du côté positif, la composante sur les lésions de l'indice de santé et de sécurité a suivi une tendance considérable à la hausse en 2021 en raison d'une diminution du nombre de blessures entraînant une interruption de travail par rapport à 2020. Les solides mesures liées aux activités de prévention et à la culture de travail sont demeurées relativement stables.

Accidents mortels

ACCIDENTS MORTELS DÉCOULANT D'UNE BLESSURE AIGÜE

Neuf Néo-Brunswickois sont décédés à la suite d'une blessure aiguë en 2021. Ces décès sont inacceptables, tout comme le sont toutes les blessures et tous les accidents mortels. Nous devons tous travailler ensemble, et nous engager pleinement à prévenir ces événements tragiques, ainsi qu'à garder à l'esprit la santé et la sécurité en tout temps. 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.

DÉCÈS LIÉS À DES MALADIES PROFESSIONNELLES

Les agents biologiques, chimiques et physiques causent les maladies professionnelles. Puisqu'un grand nombre 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 2021. Bien que des mesures aient été mises en œuvre des années, voire des décennies, afin de prévenir les maladies professionnelles, nous continuons à voir des décès car les mesures de contrôle nécessaires pour atténuer les maladies pourraient être inadéquates. Nous travaillons actuellement avec le gouvernement afin de mettre à jour la législation en matière d'hygiène du travail pour mieux protéger les travailleurs et prévenir de nouvelles maladies professionnelles.

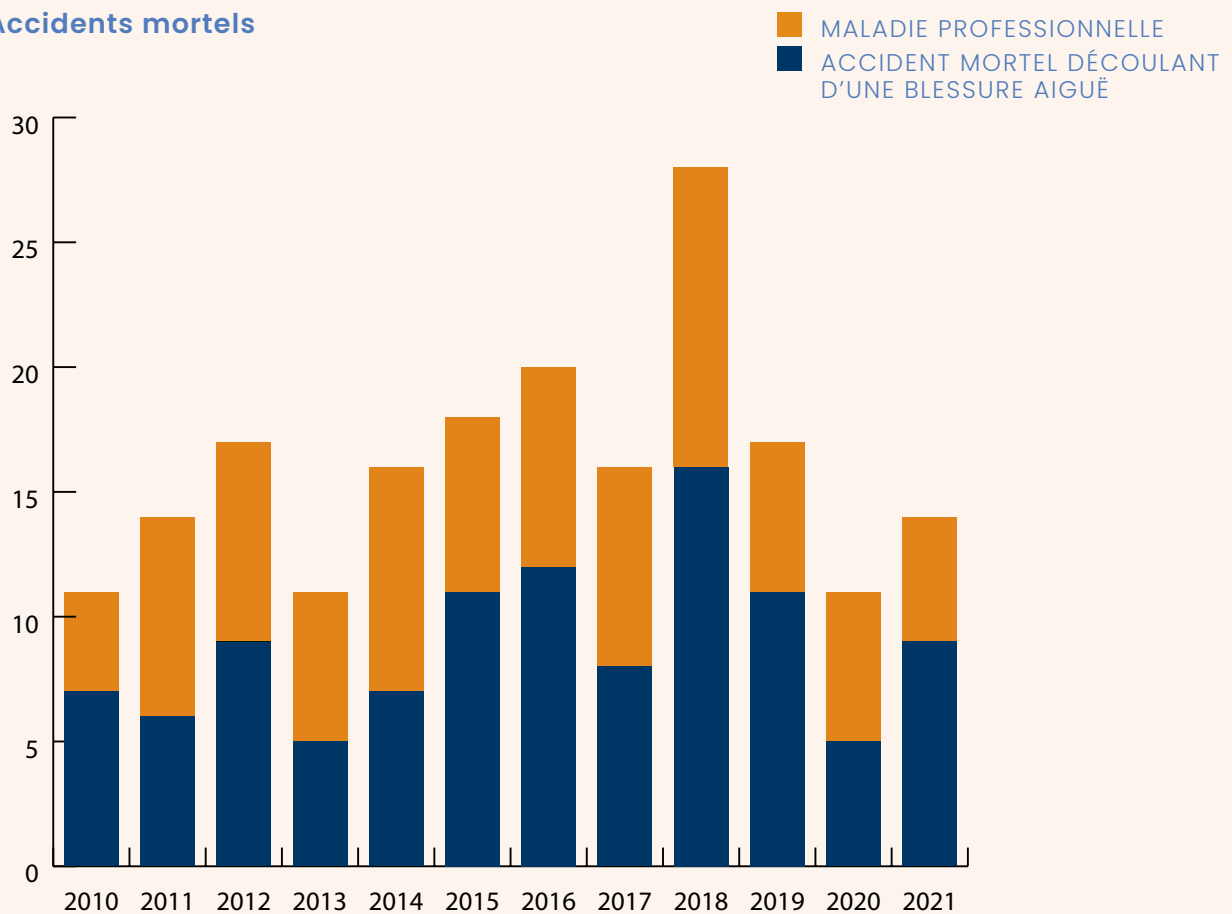
Conformité

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 ».

Et bien que l'application de la loi soit un outil de conformité nécessaire pour assurer que les lieux de travail sont sécuritaires, notre première étape est la sensibilisation et l'éducation. Cependant, lorsque les lieux de travail continuent de ne pas exercer leurs activités de façon sécuritaire, nos agents de santé et de sécurité ont d'autres outils à leur disposition, y compris des ordres de conformité et de suspension des travaux; des pénalités administratives; et la recommandation de poursuites.

Une pénalité administrative est une amende imposée à un employeur, à un superviseur, à un salarié ou à une autre partie du lieu de travail pour avoir omis de se conformer à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* ou à ses règlements. En 2021, nous avons imposé 27 pénalités administratives, dont le total s'élevait à 12 450 \$. Un total de 6 005 inspections ont été effectuées et 849 enquêtes ont été menées, dont 57 étaient pour des accidents graves, comme des accidents mortels, des fractures et des blessures nécessitant une admission à l'hôpital. Les infractions ont donné lieu à 3 808 ordres et à six poursuites, pour un total de 153 000 \$ en amendes imposées par les tribunaux.

Accidents mortels



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

CONFORMITÉ – LES CHIFFRES

6 005

INSPECTIONS

849

ENQUÊTES

57

ACCIDENTS GRAVES

3 808

ORDRES DONNÉS

153 000 \$

AMENDES IMPOSÉES
PAR LES TRIBUNAUX

27

PÉNALITÉS
ADMINISTRATIVES



CHRONIQUES DE LA COVID-19 :

ITALIAN BY NIGHT – LA SÉCURITÉ D'ABORD SANS RÉSERVATION

On pourrait dire que l'industrie de l'accueil a été la plus durement touchée par la COVID-19, et au sein de ce secteur, ce sont les restaurants qui ont le plus perdu.

Le restaurant, c'est un endroit où nous fêtons l'obtention d'un diplôme, une retraite, des fiançailles ou un anniversaire. Ça peut aussi être où nous allons pour revoir un ami qui demeure à l'extérieur de la ville ou un membre de la famille revenu chez lui pour une visite. De par leur nature, les restaurants exigent un contact étroit et l'intimité – pas étonnant que l'industrie ait été tellement bouleversée.

« S'il existe un test pour évaluer la viabilité d'une entreprise, c'est bien la COVID-19 », a déclaré Michelle Hooton, la chef et copropriétaire d'Italian by Night, un restaurant gastronomique de Saint John. Heureusement pour son attention impeccable et méticuleuse aux protocoles de sécurité, et pour sa fidèle clientèle, Italian by Night a réussi le test, mais cela n'a pas été facile.

« Pendant les premières semaines d'isolement, j'ai cru que j'allais perdre la tête. Mon anxiété était à son comble », a avoué M^{me} Hooton. Elle en a donc profité pour trouver des moyens de maintenir son engagement et celui de ses clients, et de garder Italian by Night à flot.

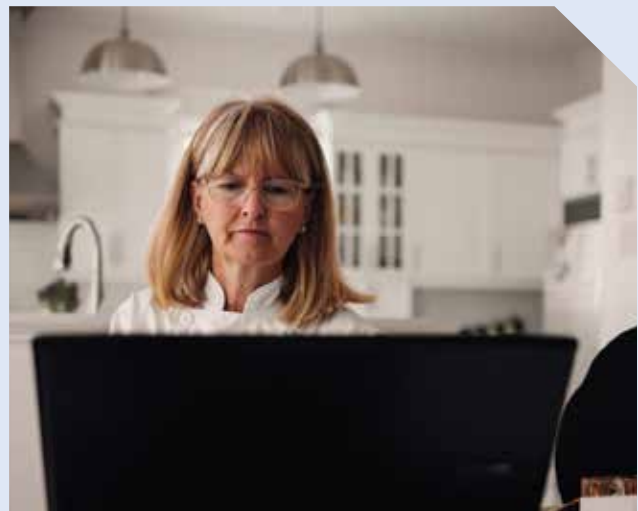


Italian by Night a opté pour les menus jetables et a installé un système de purification de l'air. Le restaurant avait même fermé volontairement avant les restrictions imposées par le gouvernement.

Lorsque le service de restauration sur place a été possible, les clients d'Italian by Night ont pu être certains que les normes de sécurité les plus élevées avaient été mises en place. Le restaurant a suivi à la lettre les directives gouvernementales : masques, flèches directionnelles, preuve de vaccination et

recherche des contacts. L'équipe de gestion a exigé que son personnel soit vacciné, ce qui a entraîné la démission d'un employé. Italian by Night a opté pour les menus jetables et a installé un système de purification de l'air. Le restaurant avait même fermé volontairement avant les restrictions imposées par le gouvernement. L'équipe a utilisé toutes les ressources de Travail sécuritaire NB mises à sa disposition pour se guider dans le respect des protocoles de sécurité.

En plus de la perte de revenus et des coûts liés aux activités pendant la COVID-19 (masques, lotions désinfectantes pour les mains, menus jetables, etc.), le secteur a été frappé par la montée en flèche du coût des aliments. « Le coût des aliments a augmenté de 15 à 40 %, et le coût du Plexiglas a quadruplé, mais nous



Vidéos de cuisine en direct de Michelle Hooton.



Michelle Hooton (à gauche) en compagnie de ses associés, Gord Hewitt et Elizabeth Rowe.



Michelle Hooton à l'œuvre dans sa cuisine.

avons trouvé un côté positif à tout cela », a-t-elle ajouté. « Compte tenu du coût exorbitant associé à l'installation de Plexiglas, nous avons trouvé une meilleure solution. Nous avons utilisé des portes et les avons peintes en noir en accord avec notre décor. Elles sont beaucoup plus agréables à regarder. »

Le restaurant a fait beaucoup de publicité dans les médias sociaux, publiant des messages quotidiens sur les protocoles de sécurité, le menu, les heures d'ouverture et les très intéressantes Chroniques de la COVID-19, des entretiens avec le personnel pour décrire comment le virus les touchait. Les Chroniques de la COVID-19 d'Italian by Night étaient si captivantes, en fait, qu'elles ont inspiré nos propres chroniques.

M^{me} Hooton a amélioré davantage la visibilité d'Italian by Night, tout en réduisant son propre niveau de stress, en réalisant des vidéos de cuisine en direct sur Facebook et en partageant des recettes chaque semaine pendant les trois mois de fermeture du restaurant. « C'était amusant pour moi – faire quelque chose que j'aime – et renouer avec nos clients dans le cadre d'une rencontre virtuelle. »



Julia Bustin, chef pâtissière chez Italian by Night.

Aussi dévastatrice qu'ait été la COVID-19, Italian by Night est reconnaissant que sa diligence en matière de sécurité, son innovation et ses clients fidèles l'aient aidé à survivre.



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.

Nous voulons ce qu'il y a de mieux pour les travailleurs de la province. Nous voulons assurer leur santé et leur sécurité au lieu de travail. 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 d'être là pour offrir notre soutien aux travailleurs qui sont blessés ou atteints d'une maladie professionnelle. Pour ce faire, nous approuvons des soins médicaux appropriés et opportuns; tirons parti de pratiques de retour au travail et de maintien au travail efficaces; et versons des prestations d'indemnisation. 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. Plus l'absence du travail est longue, plus le travailleur est susceptible de ne pas retourner au travail. Le travail aide les travailleurs à demeurer actifs et leur donne un but à atteindre, en plus d'assurer

une stabilité financière. Le travail est aussi bon pour la santé physique et mentale. En fait, il aide souvent à accélérer la guérison.

Il est donc important de garder les travailleurs au travail ou de les aider à y retourner rapidement tout en assurant leur sécurité, et de leur permettre de reprendre les activités qu'ils aiment.

L'employeur profite également de la création d'un lieu de travail qui vient en aide aux travailleurs blessés néo-brunswickois pendant leur rétablissement. Il conserve un employé ayant des compétences et de l'expérience, pour ainsi minimiser la perte de productivité, réduire les coûts liés à trouver un remplaçant et diminuer les coûts de réclamation qui peuvent ensuite réduire sa cotisation. Et en montrant à ses employés qu'il les valorise, l'employeur profitera d'un meilleur engagement.

Indicateurs stratégiques clés	2019	2020	2021	CIBLE POUR 2019 À 2021	CIBLE ATTEINTE
DURÉE DES RÉCLAMATIONS					
Nombre moyen de jours pour les réclamations ouvertes	266,7	288,6	330,5	↓	×
Nombre moyen de jours pour les réclamations fermées	113,5	103,6	97,6	↓	✓
Pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de :					
26 semaines	81,3 %	80,6 %	82,1 %	↑	✓
2 ans	95,9 %	96,7 %	96,9 %	↑	✓
NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION ET LE PREMIER PAIEMENT	38,8	25,9	32,2	↓	×
NOMBRE MOYEN DE JOURS ENTRE LA BLESSURE SUBIE AU TRAVAIL ET L'INSCRIPTION DE LA RÉCLAMATION	14,0	14,3	16,5	↓	×

Durée des réclamations

NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR LES RÉCLAMATIONS OUVERTES

La durée moyenne des réclamations ouvertes est passée de 289 à 331 jours en 2021, soit une augmentation décevante, mais pas surprenante, par rapport à 2020. Cette augmentation est encore une fois 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 ont été prolongées 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. Dans certains cas, les plans de retour au travail ont été interrompus étant donné que les employeurs essayaient de se retrouver dans les exigences liées à la COVID-19 en constante évolution.

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), et 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. En 2021, le nombre de réclamations était de 58, soit une réduction de 23 % comparativement à 2020, et leur durée était de 495 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 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.

Nous travaillons à mettre en œuvre un modèle de soins qui nous permettra de mieux déterminer les contraintes et les difficultés uniques des travailleurs atteints d'une telle blessure, y compris l'accès à des services cliniques spécialisés, et à examiner les meilleures pratiques afin d'obtenir de meilleurs résultats et services. Nous prévoyons lancer un nouveau programme d'intervention précoce au deuxième trimestre de 2022. Il s'agit du programme RÉUSSIR, dans le cadre duquel des travailleurs admissibles qui sont atteints d'une blessure psychologique traumatique pourront commencer à recevoir des soins médicaux avant qu'on ait pris une décision sur leur réclamation. Une équipe spécialisée sera formée pour travailler de près avec ces travailleurs, leur employeur et leurs fournisseurs





de soins de santé. De façon semblable, nous avons commencé à élaborer un programme pour le dépistage rapide, l'intervention précoce et la priorisation des réclamations complexes. Nous assurerons l'acquisition des compétences spécialisées nécessaires pour gérer ces réclamations. L'accent sera également placé sur le retour à un travail modifié.



Nous croyons fermement qu'alors que nous faisons la transition vers la « prochaine normalité », ces mesures porteront fruit et nous observerons une réduction de la durée des réclamations ouvertes.

NOMBRE MOYEN DE JOURS POUR LES RÉCLAMATIONS FERMÉES

En 2021, nous avons atteint notre cible de réduire le nombre de jours moyens pour les réclamations fermées, qui est passé à 98, soit une diminution de 6 % par rapport à 104 en 2020. Des modifications législatives apportées au cours des dernières années visant à clarifier que l'indemnisation des travailleurs ne s'applique que lorsque des blessures ou maladies sont attribuables à l'emploi continuent d'aider à améliorer la durée des réclamations. Une meilleure compréhension des réclamations simples; une collaboration plus étroite avec la communauté médicale afin de comprendre ses

capacités; et une meilleure communication avec les employeurs pour mettre au clair et appuyer leur obligation d'offrir une adaptation raisonnable aux travailleurs blessés ont aussi aidé à réduire la durée.

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

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. Nous avons continué à faire de grands progrès afin d'aider les travailleurs blessés à retourner au travail plus rapidement au cours des dernières années. En 2021, nous avons augmenté à la fois le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail dans un délai de 26 semaines et de ceux qui y sont retournés dans un délai de deux ans.

Le travail d'équipe est nécessaire pour établir des modalités de travail sécuritaires et durables pour les travailleurs blessés. Nous remercions les travailleurs, les employeurs et les fournisseurs de soins de santé de la province d'avoir aidé à mettre l'accent sur ce qu'une personne peut faire plutôt que sur ce qu'elle ne peut pas faire.

Rapidité

Subir une blessure au travail peut être suffisamment stressant pour les travailleurs sans

LE TRAVAIL D'ÉQUIPE EST NÉCESSAIRE POUR ÉTABLIR DES MODALITÉS DE TRAVAIL SÉCURITAIRES ET DURABLES POUR LES TRAVAILLEURS BLESSÉS. NOUS REMERCIONS LES TRAVAILLEURS, LES EMPLOYEURS ET LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ DE LA PROVINCE D'AVOIR AIDÉ À METTRE L'ACCENT SUR CE QU'UNE PERSONNE PEUT FAIRE PLUTÔT QUE SUR CE QU'ELLE NE PEUT PAS FAIRE.

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 essentiel 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.

Nous regrettons que nous n'ayons pu atteindre notre cible de réduire le temps nécessaire pour inscrire une réclamation et pour verser des prestations. 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. En 2021, ce chiffre a augmenté de trois jours, et le nombre de jours écoulés entre l'inscription et le premier paiement a augmenté de six jours. Malgré les modifications constructives que nous avons apportées afin d'améliorer notre rapidité, comme la mise en œuvre de meilleurs processus et une restructuration de nos Services de réception et de prise de décision, le nombre d'employés qui ont dû s'absenter en raison de la COVID-19 a entraîné une augmentation de ces chiffres.

Nous sommes persuadés que nous pouvons faire baisser ces chiffres. Nous continuons de travailler avec nos intervenants afin de simplifier et d'accélérer le processus d'inscription des 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. Les réclamations en attente d'une décision qui étaient par le passé attribuées à des employés individuels sont maintenant évaluées et acheminées vers l'une de trois équipes par le biais d'un système de gestion de file d'attente. Nous savons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire. L'amélioration de nos systèmes et de nos processus, comme la simplification du processus pour présenter une réclamation et le système de gestion de file d'attente, est un bon début. Tirer parti de nouvelles technologies, comme faire en sorte que les formulaires peuvent être remplis en direct et présentés en ligne, est une autre façon d'améliorer nos résultats.

Des modifications législatives, tout comme nos plans actuels de transformation et de modernisation, auront un effet positif sur les résultats. Un changement important à souligner est le transfert de fonctions administratives qu'effectuaient les gestionnaires de cas, telles que les transactions financières, aux Services financiers (Services de paiement de prestations), qui permettra aux gestionnaires de cas de se concentrer davantage sur les réclamations et les clients. Nous prévoyons aussi embaucher d'autres employés afin d'aborder les problèmes quant aux ressources.

Nous tenons à améliorer la rapidité de nos services et ces mesures nous aideront à y arriver.

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

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

En 2021, la COVID-19 présentait encore des défis pour les travailleurs de la province. Après l'arrivée des vaccins, beaucoup de gens croyaient qu'on serait en mesure de maîtriser la pandémie pour amorcer un retour à la « normalité » d'avant la COVID-19. La crise de santé et les fermetures se sont poursuivies, et ont remis en question la prestation de services dans tous les secteurs. Les niveaux de restrictions changeaient souvent et s'appliquaient à différentes zones de la province. Les lieux de travail se tournaient toujours vers nous pour obtenir des conseils qui leur permettraient de garder leurs portes ouvertes tout en assurant la sécurité des travailleurs et des clients.

Nos employés ont continué à s'adapter et à innover en réponse aux changements constants, et ont toujours placé notre vision de faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus sécuritaire où travailler au premier rang des priorités. Ils se sont soutenus les uns les autres en restant en contact au moyen de pauses-santé virtuelles, en offrant des félicitations virtuelles et en partageant des récits par le biais de notre site Web interne. Nous sommes fiers de l'efficacité avec laquelle nos employés ont traversé la pandémie et nous les félicitons de leur engagement visant à appuyer nos intervenants, ainsi qu'à s'appuyer les uns les autres, tout au long de ce défi perpétuel.

Indicateurs stratégiques clés	2019	2020	2021	CIBLE POUR 2019 À 2021	CIBLE ATTEINTE
INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS (L'enquête sur la satisfaction des clients est menée à tous les deux ans.)					
Travailleurs blessés	Non disponible	69 %	Non disponible	↑	Non disponible
Employeurs	Non disponible	76 %	Non disponible	↑	Non disponible
RÉSULTAT OBTENU POUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	44 %	Non disponible	47 %	↑	✓

Indice de satisfaction des clients

Étant donné que nous menons l'enquête sur la satisfaction des clients à tous les deux ans, nous n'avons pas de nouveau résultat à présenter à cet égard. Nous avons hâte d'effectuer l'enquête cette année et de faire part des résultats dans notre rapport annuel 2022. Nous sommes engagés à l'amélioration continue de l'expérience du client en écoutant et en offrant de la valeur à nos intervenants; en les aidant à naviguer dans notre système avec facilité; et en nous transformant. Nous prévoyons que la transformation continue de notre système, soit les politiques, les processus, les programmes, la prestation de services et la technologie, donnera lieu à un niveau de satisfaction plus élevé chez nos clients.

Résultat obtenu pour l'engagement des employés

Bien que le résultat obtenu pour l'engagement des employés ait augmenté de 3 %, nous nous attendons à ce que notre engagement envers un « lieu de travail réimaginé » et les possibilités d'apprentissage offertes aux employés pour faciliter la croissance personnelle donneront lieu à de meilleurs résultats au prochain sondage.

Pour en apprendre plus sur les initiatives et les programmes mis en œuvre pour améliorer le niveau de satisfaction et d'engagement des employés, voir la rubrique « FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS » qui commence à la page 34.



À Travail sécuritaire NB, la communauté nous importe. Bien que nos activités soient centrées sur la santé et la sécurité au travail, cette attitude de bienveillance ne se limite pas au lieu de travail.

En tant qu'organisme, nous contribuons à la communauté à l'aide de parrainages et de dons, c'est-à-dire des dons en argent et en produits, comme des aliments donnés à des banques alimentaires, ainsi qu'à des refuges pour femmes battues et les sans-abri. Nos employés donnent aussi d'innombrables heures bénévoles à des centaines d'organismes sans but lucratif, et à des organismes de bienveillance et de services.

Voici certains organismes qui ont profité de nos dons en argent en 2021 :

8 450 \$

Centraide

1 500 \$

Semaine de sensibilisation
à la situation des personnes
handicapées

4 220 \$

Un pas
pour la vie

25 500 \$

Fil de vie

1 715 \$

Course à la vie





CHRONIQUES DE LA COVID-19 : UN BÉBÉ EN PLEINE PANDÉMIE

Le 17 janvier 2020, la directrice générale des Communications d'entreprise de Travail sécuritaire NB, Laragh Dooley, a appris une merveilleuse nouvelle : l'annonce de sa grossesse. Deux mois et deux jours plus tard, devant l'augmentation rapide du nombre de cas de COVID-19, le Nouveau-Brunswick déclarait l'état d'urgence.

« Ceux et celles qui me côtoient connaissent ma tendance à tout planifier et à prévoir parfois jusqu'à 10 choses à l'avance », déclare M^{me} Dooley. « Planifier m'apaise, et pendant les deux mois qui se sont écoulés entre l'annonce de ma grossesse et l'apparition de la COVID-19, j'avais prévu chaque étape de ma grossesse : aucune complication, très peu de nausées matinales, de bonnes nuits de sommeil avant le tourbillon de la naissance du bébé et, de temps à autre, une séance chez ma pédicure. » Elle avait absolument tout planifié, sauf... une pandémie mondiale.

« Les sept mois qui ont suivi ont été surréalistes. Nous avons vécu une succession de confinements et de déconfinements. Mon ventre s'est arrondi sans que je puisse partager cette expérience avec mes proches. J'ai dû annuler les fêtes prénatales prévues. L'hôpital a également annulé les cours de préparation à l'accouchement, ne nous laissant

pas d'autre recours, à mon mari Greg et moi, que de regarder, dans notre salon, un plat chinois à emporter sur les genoux, des cours offerts sur YouTube. »

M^{me} Dooley a dû se rendre seule aux rendez-vous médicaux et aux échographies, sans personne à ses côtés pour la soutenir en cas de mauvaise nouvelle. « Je prenais frénétiquement des notes et des photos des séances d'échographie et j'envoyais des textos à mon mari, qui m'attendait dans le stationnement de l'hôpital, tentant désespérément d'atténuer sa déception de manquer ces moments importants », a-t-elle avoué.

Face aux terribles épreuves et aux drames qui se jouaient dans le monde entier à ce moment-là, M^{me} Dooley et son mari s'estimaient chanceux d'attendre cet heureux événement. « Ce bébé à venir s'est révélé la meilleure des distractions. »

Le matin du 7 octobre, M^{me} Dooley et son mari sont arrivés à l'hôpital, prêts à rencontrer leur bébé. Munis de masques, ils ont dû se soumettre, devant l'hôpital, à un questionnaire destiné à vérifier qu'ils étaient asymptomatiques avant de faire l'objet d'un test de dépistage de la COVID-19. « Le personnel prenait de nombreuses



Le petit trésor de Laragh et Greg, Aoife.



précautions, mais je me sentais en sécurité. Aucun autre visiteur n'était autorisé à entrer. » Le risque de contracter la COVID-19 étant maximal à l'hôpital, la famille est sortie de l'hôpital en moins de 24 heures.

« C'était notre premier bébé; nous sommes arrivés à la maison quelque peu démunis face à ce petit être. Nous nous attendions à être bien entourés, mais notre tribu était beaucoup plus réduite que nous l'imaginions. Au cours de ces premiers jours, nous avons tout mis en œuvre pour protéger notre fille du virus. Elle a rencontré ses arrière-grands-parents à travers un écran de téléphone; ma mère a câliné sa première petite-fille en portant un masque; nos amis l'ont découverte de l'autre côté de notre fenêtre. »

Malgré la solitude, M^{me} Dooley a qualifié cette période de « magique. Nous n'avions pas de rendez-vous, aucun visiteur à impressionner, ni de compagnon de jeu. Nous étions tous les trois, dans notre bulle, apprenant à nous apprivoiser. »

Les mois suivants, qui se sont écoulés lentement, nous ont permis de prendre nos marques au milieu d'un certain chaos. Nous avons changé des couches. J'ai laissé échapper mon téléphone sur le bébé deux fois en regardant les insurgés prendre d'assaut le Capitole. Nous avons appris à emmailloter. Nous avons suivi l'évolution de la pandémie de la COVID-19 jour après jour. Nous avons appris à maîtriser les techniques de rots tout en regardant l'investiture présidentielle américaine se dérouler sans incident. J'ai versé des larmes de joie, mon bébé dans les bras, en regardant des camions blindés livrer des vaccins au personnel de santé sur CNN », a-t-elle poursuivi.

« Si avoir un bébé nous apprend généralement à voir les choses d'un point de vue différent, c'est encore plus le cas lorsque l'on a un bébé en pleine pandémie. Cette expérience a été marquée de contradictions : nous avons été isolés alors que nous aurions dû être entourés, nous avons donné la vie pendant une période marquée par la mort, et l'espoir symbolisé par cette nouvelle vie nous a permis de repousser notre peur. Ma famille a vécu l'un des événements les plus imprévisibles de l'histoire sous un angle unique. Le confinement nous a permis de ralentir, de nous déconnecter et de poser les fondations de notre famille. »



*Laragh Dooley, directrice générale,
Communications d'entreprise*



« Désireux que la situation s'améliore, nous vivions en même temps la meilleure période de notre vie. J'avais attendu ces moments toute ma vie, et nos souvenirs de cette période sont précieux. »

Malgré les difficultés rencontrées par sa famille pendant la pandémie de la COVID-19, M^{me} Dooley a su voir le bon côté des choses et gardera en mémoire ces précieux souvenirs. Et le plus précieux de ces souvenirs n'est-il pas sous ses yeux, sous les traits de cette charmante bambine rousse qui retient toute son attention?

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.

En assumant la gérance du régime d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick, Travail sécuritaire NB doit répondre aux besoins des travailleurs et des employeurs. Les travailleurs doivent pouvoir compter sur nous pour assurer les fonds et les services nécessaires afin de les appuyer s'ils sont blessés au travail ou atteints d'une maladie professionnelle. Pour garantir que ces fonds et ces services sont toujours disponibles, nous prélevons des cotisations des employeurs. Nous devons cependant aussi assurer que les

taux de cotisation des employeurs sont justes et leur permettent de continuer de contribuer à l'économie de la province. Sans cet équilibre, il n'y a pas de régime d'indemnisation des travailleurs. Travail sécuritaire NB cherche continuellement à réaliser des économies et à apporter des améliorations en examinant ses politiques, ses pratiques internes et sa structure de gouvernance, ainsi qu'en travaillant avec le gouvernement afin de proposer les modifications législatives nécessaires pour maintenir cet équilibre.

Indicateurs stratégiques clés	2019	2020	2021	CIBLE POUR 2019 À 2021	CIBLE ATTEINTE
NIVEAU DE CAPITALISATION	105,1 %	123,6 %	147,5 %	115 % à 125 %	✓
RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI	14,0 %	5,4 %	13,1 %	6,1 %	✓
TAUX DE COTISATION MOYEN	2,65 \$	2,40 \$	2,17 \$	↓	✓

Niveau de capitalisation	2019 (en millions de \$)	2020 (en millions de \$)	2021 (en millions de \$)
ACTIF	1 602 \$	1 726 \$	1 988 \$
PASSIF	1 525 \$	1 397 \$	1 348 \$
NIVEAU DE CAPITALISATION	105,1 %	123,6 %	147,5 %

Conformément à la *Loi sur les accidents du travail* du Nouveau-Brunswick, la caisse des accidents de Travail sécuritaire NB doit avoir suffisamment de fonds pour prévoir le versement de prestations aux travailleurs blessés à l'avenir. La *Loi* exige un niveau de capitalisation minimum de 100 %, avec toute insuffisance devant être récupérée sur une période de 15 ans. Des améliorations continues découlant de récentes modifications législatives et leurs politiques connexes ainsi que des processus améliorés ont assuré l'atteinte de notre niveau de capitalisation cible de 115 % à 125 %. Le niveau de capitalisation s'élevait à 147,5 % au 31 décembre 2021.

Rendement des placements

Rendement des placements	2021	MOYENNE DE 4 ANS	MOYENNE DE 8 ANS	MOYENNE DE 10 ANS
TAUX DE RENDEMENT RÉEL	8,32 %	5,21 %	5,81 %	7,07 %
RENDEMENT RÉEL CIBLE	3,75 %	3,75 %	3,78 %	3,82 %

Le revenu de Travail sécuritaire NB provient de deux sources : en plus des cotisations des employeurs, nous comptons sur le revenu des placements pour compléter le revenu des cotisations en vue de satisfaire aux dépenses totales pour l'exercice. En 2021, afin de maintenir la continuité des connaissances et d'éviter le

risque de perdre de l'expertise interne, nous avons retenu les services d'une société de gestion des placements de l'extérieur (chef des placements externe) pour gérer 65 % de nos placements. La transition aura lieu au premier trimestre de 2022. Le reste des placements, c'est-à-dire 35 %, continuera d'être géré à l'interne.

Taux de cotisation moyen

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TAUX DE COTISATION MOYEN PROVISOIRE (PAR TRANCHE DE 100 \$ DES SALAIRES)							
COÛTS DES PRESTATIONS POUR LES NOUVEAUX ACCIDENTS	1,03	1,10	1,47	1,66	1,47	1,33	1,20
COÛTS LIÉS À L'HYGIÈNE ET À LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	0,15	0,14	0,12	0,12	0,11	0,11	0,11
OBLIGATIONS PRÉVUES PAR LA LOI	0,05	0,05	0,05	0,03	0,03	0,04	0,03
AUTRES FRAIS D'ADMINISTRATION	0,31	0,37	0,29	0,45	0,44	0,34	0,35
TOTAL PARTIEL DES FRAIS D'ADMINISTRATION	0,51	0,56	0,46	0,60	0,58	0,49	0,49
TOTAL PARTIEL (COÛTS DES NOUVEAUX ACCIDENTS ET TOUS LES FRAIS D'ADMINISTRATION)	1,54	1,66	1,93	2,26	2,05	1,82	1,69
RAJUSTEMENT DU NIVEAU DE CAPITALISATION	(0,43)	(0,18)	(0,23)	0,39	0,35	0,35	–
TAUX DE COTISATION MOYEN	1,11	1,48	1,70	2,65	2,40	2,17	1,69

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 2021, le taux de cotisation moyen s'est chiffré à 2,17 \$ par tranche de 100 \$ des salaires assurables, soit une diminution de près de 10 % comparativement à 2,40 \$ en 2020. Cette tendance s'est maintenue et l'automne dernier, lorsque nous avons établi le taux de cotisation

moyen de 2022, nous avons été en mesure de le réduire davantage, pour un taux de 1,69 \$, c'est-à-dire une diminution importante de 22 %. Grâce à la diminution du nombre d'accidents du travail; à de meilleurs résultats en matière de réadaptation et de retour au travail; ainsi qu'à l'amélioration de la situation financière de Travail sécuritaire NB, le taux de cotisation moyen pour 2022 a connu une réduction importante.

Les 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.

FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS

PARTIE

1

METTRE LES GENS AU PREMIER PLAN : EXPÉRIENCE DU CLIENT

Changer la façon dont nous offrons des services aux travailleurs blessés

Travail sécuritaire NB cherche continuellement des façons d'améliorer ses services en offrant une plus grande valeur et de meilleurs résultats pour les travailleurs blessés et les employeurs.

Pour ce faire, nous avons commencé à élaborer un modèle de prestation de services en 2021. Le modèle est axé sur un soutien aux clients qui demeurent au travail ou qui retournent à un travail modifié; le dépistage rapide des clients à risque élevé d'être atteints d'une invalidité ou de ne pas retourner au travail; et une intervention précoce chez ces clients à risque élevé.

Auparavant, nous ne suivions pas activement les clients qui retournaient à un travail modifié ou qui ne s'absentaient pas du travail. En 2020, 58 % des réclamations dont le client était retourné à un travail modifié ont été adressés aux services de gestion des réclamations après quatre ou cinq semaines. Nous avons réalisé l'importance de maintenir un lien avec ces travailleurs, et de les appuyer pour assurer leur santé et les aider à demeurer au travail, ainsi que de dépister rapidement les clients qui sont à risque élevé. Le nouveau modèle favorise le maintien au travail (tâches modifiées) du client pendant ses traitements, ou un retour au travail rapide avec des mesures d'adaptation ou des modifications au travail pendant son rétablissement. De plus, il permet d'accélérer le renvoi d'un cas aux services de gestion des réclamations dès qu'un client ayant retourné à un travail modifié est à risque de ne pas réussir (dépistage rapide).

Bien que la plupart des travailleurs blessés se rétablissent et retournent au travail en toute sécurité, divers facteurs, comme des obstacles psychosociaux, peuvent les empêcher de le faire. Selon le nouveau modèle, les employés possèdent les connaissances et les outils nécessaires pour déterminer les clients qui pourraient être à risque de voir leur condition empirer ou d'être atteints d'une invalidité, et ce, tôt dans leur rétablissement. Dès que les clients sont déterminés,

une équipe spécialisée de gestion des réclamations travaille avec eux pour les aider à surmonter les obstacles et à retourner au travail en toute sécurité.

Des recherches confirment que le fait de demeurer au travail ou d'y retourner rapidement et en toute sécurité est bon pour la santé physique, mentale et sociale du client. L'absence du travail contribue au déclin de l'état de santé, à un accroissement du délai de récupération et au prolongement de la maladie. Il est avantageux pour le travailleur de maintenir un lien avec le lieu de travail et ses collègues, et de retenir le soutien de sa famille et de ses amis. L'intervention précoce permet au client de demeurer plus près de chez lui en travaillant avec des fournisseurs de soins de santé dans sa communauté, pour ainsi maintenir ces liens qui sont si essentiels au rétablissement.

Les bienfaits du nouveau modèle pour l'employeur sont nombreux : un maintien au travail lui permet de conserver un employé ayant des compétences et de l'expérience; minimise la perte de productivité; réduit les coûts liés à trouver un remplaçant et à assurer sa formation; et peut diminuer les coûts de réclamation, ce qui pourrait ainsi réduire son taux de cotisation. L'approche démontre aussi aux travailleurs que leur employeur se préoccupe d'eux, ce qui peut améliorer le moral et favoriser un meilleur engagement.

L'étape de conception étant terminée, nous prévoyons passer aux étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre en 2022.



Continuer d'aider les lieux de travail néo-brunswickois à travers la COVID-19

Bien que la COVID-19 ait continué de se faire sentir en 2021, Travail sécuritaire NB a continué de réagir aux restrictions changeantes du gouvernement. Plutôt de procurer un sens de soulagement aux employeurs, les restrictions assouplies ont suscité une confusion et une incertitude. C'était déconcertant pour les employeurs et ils nous appelaient souvent afin d'obtenir des éclaircissements. Nous avons adapté le guide *S'adapter à la nouvelle normalité alors que nous retournons travailler en toute sécurité*, ainsi que communiqué un modèle de plan opérationnel (du gouvernement du Nouveau-Brunswick) pour les aider. Nous avons mis à jour le guide chaque fois que la situation changeait.

Une campagne lancée en mai 2021 rappelait aux lieux de travail de continuer à vérifier les exigences de Travail sécuritaire NB et du gouvernement du Nouveau-Brunswick, et de mettre à jour leur plan opérationnel au besoin.

Nous avons lancé une deuxième campagne, soit Phase verte et au-delà, pour aider les lieux de travail à se préparer pour l'assouplissement des restrictions. La campagne comprenait l'échange entre les partenaires, de la publicité, des messages publiés dans les médias sociaux et deux nouveaux documents, l'un visant les employeurs et l'autre, les travailleurs.



Élimination de la dernière journée de la période d'attente de trois jours

Le 1^{er} juillet 2021, la période d'attente de trois jours non payée pour les travailleurs blessés et malades de la province a été éliminée complètement.

Il y a plus de 25 ans, une période d'attente non payée a été introduite selon laquelle un travailleur ayant subi une blessure au travail n'avait pas droit à des prestations d'indemnisation pour les trois premiers jours de sa réclamation. Des mesures

législatives ont fait en sorte que la période d'attente a été éliminée progressivement : la première journée non payée a été éliminée le 1^{er} juillet 2019 et la deuxième, le 1^{er} juillet 2020.

Cette mesure a un effet direct sur les travailleurs blessés les plus vulnérables de la province qui pourraient ne pas avoir eu accès à des prestations pour congé de maladie pendant cette période de trois jours.

Traitement pour les travailleurs atteints d'une blessure psychologique traumatique

Les réclamations liées à la santé mentale et aux événements traumatiques peuvent avoir une incidence importante sur la durée des réclamations ouvertes. Ces blessures peuvent être difficiles à diagnostiquer et à traiter.

Lorsqu'une réclamation est présentée, Travail sécuritaire NB doit bien examiner les preuves pour déterminer si une blessure ou une maladie est indemnisable en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

Les psychologues sont essentiels à ce processus car ils offrent un avis compétent sur les critères d'admissibilité. En rehaussant les connaissances de psychologues au sein des communautés relativement à nos politiques et à nos processus, ces derniers sont mieux capables de nous donner les renseignements dont nous avons besoin pour prendre une décision sur une réclamation plus rapidement, ce qui nous permet d'offrir au travailleur les traitements nécessaires et un appui plus rapidement. Il s'agit aussi d'un processus plus simple et plus efficace pour notre équipe de prise de décision.

Afin d'aider les psychologues à comprendre comment la *Loi* s'applique aux blessures ou aux maladies liées à la santé mentale et aux événements traumatiques, nous avons produit un nouveau document intitulé *La tension mentale est-elle indemnisable? Qu'est-ce qui constitue un événement traumatique?*

De plus, nous travaillons à mettre en œuvre un modèle de soins qui nous permettra de mieux déterminer les contraintes et les difficultés uniques des travailleurs atteints d'une telle blessure, y compris l'accès à des services cliniques spécialisés, et à examiner les meilleures pratiques afin d'obtenir de meilleurs résultats et services. Nous prévoyons lancer un programme d'intervention précoce au deuxième trimestre de 2022. Il s'agit du programme RÉUSSIR, dans le cadre duquel des travailleurs admissibles qui sont atteints d'une blessure psychologique traumatique pourront commencer à recevoir des soins médicaux avant qu'on ait pris une décision sur leur réclamation. Une équipe spécialisée sera formée pour travailler de près avec ces travailleurs, leur employeur et leurs fournisseurs de soins de santé.

Continuité des services pendant la grève

En plus de la pandémie, la province a eu un autre défi à relever en 2021, soit la grève de dix sections locales du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP). Les membres de la section locale 1866 de Travail sécuritaire NB ont participé à cette grève. La section locale représente environ 140 employés, qui offrent des services importants aux travailleurs et aux employeurs de la province.

La santé, la sécurité et le soutien aux clients sont demeurés notre priorité pendant la grève de deux semaines. Chacun de nos services a établi un plan d'urgence avec les gestionnaires pour continuer à offrir des soins et des services efficaces aux travailleurs blessés et aux employeurs. Les employés ont établi la priorité des responsabilités et ont suspendu certaines activités, afin de se concentrer sur des activités essentielles comme les paiements et la prise de décision, etc. Nous avons fait preuve de souplesse et de complaisance envers nos clients et l'un envers l'autre.

Travail sécuritaire NB respecte et appuie le processus de négociations collectives. Nos collègues membres du SCFP jouent un rôle valable et essentiel au sein de Travail sécuritaire NB. Nous étions sincèrement heureux de les accueillir à leur retour.

Nous tenons à remercier tous les employés qui ont travaillé avec diligence pour assurer la continuité des services pendant la grève.

Services de paiement de prestations

En 2021, Travail sécuritaire NB a commencé à transférer les transactions financières, comme l'aide médicale et les prestations pour perte de gains, des services de gestion des réclamations au Bureau du principal agent financier. Ce projet de transformation permet aux gestionnaires de cas d'accorder plus de temps à leurs clients, de façon à tirer profit de leurs compétences plutôt que de perdre du temps à la paperasserie. Ce transfert de tâches était une recommandation de la vérificatrice générale découlant de son examen de la gestion des réclamations des travailleurs blessés.

Nous sommes engagés à transférer toutes les transactions liées aux prestations, y compris les prestations d'invalidité à long terme, au Bureau du principal agent financier en 2022.

Consultations auprès des intervenants

Travail sécuritaire NB examine la législation à intervalles réguliers afin de déterminer où des modifications pourraient améliorer notre régime d'indemnisation des travailleurs, ainsi que la santé et la sécurité au travail dans la province.

En tant qu'organisme axé sur les intervenants, nous sommes engagés à bien examiner toute modification proposée avec nos intervenants afin de comprendre ses effets possibles sur les travailleurs blessés, les employeurs et la durabilité financière à long terme du régime.

Un dialogue transparent avec nos intervenants, ainsi que leurs commentaires, aident à éclairer nos décisions. En 2021, nous avons eu des consultations sur quatre sujets :



RÈGLEMENT SUR LES PREMIERS SOINS



En septembre, Travail sécuritaire NB a lancé une consultation de quatre semaines auprès de ses intervenants sur des modifications proposées au *Règlement sur les premiers soins* du Nouveau-Brunswick afin de l'harmoniser avec les normes nationales. L'harmonisation des dispositions du *Règlement* avec les normes nationales est importante pour l'amélioration de la santé, de la sécurité et de l'environnement des Néo-Brunswickois en assurant que les produits et services qu'ils utilisent sont sécuritaires, fiables et uniformes. De plus, elle soutient l'économie en favorisant l'innovation et en réduisant le fardeau administratif. La plupart des employeurs exerçant des activités dans la province ont des obligations en vertu du règlement provincial. Nous avons reçu des commentaires de plus de 40 intervenants, dont la plupart étaient en faveur des modifications proposées.

PROTECTION CONTRE LES CHUTES



La protection contre les chutes touche de nombreux lieux de travail néo-brunswickois. En septembre, Travail sécuritaire NB a lancé une consultation de quatre semaines auprès de ses intervenants sur les modifications proposées aux mesures législatives qui portent sur la protection contre les chutes afin de les harmoniser avec les normes nationales. Encore une fois, les mesures avaient pour but d'améliorer la santé et la sécurité tout en réduisant la bureaucratie. L'objectif principal de la consultation était de déterminer les répercussions financières sur les employeurs. Plus de 50 intervenants nous ont fait part de leurs commentaires et ils étaient largement en faveur des modifications proposées.

LOI SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Depuis plus d'un siècle, la *Loi sur les accidents du travail* a servi les intérêts des travailleurs et des employeurs du Nouveau-Brunswick. Cependant, le rythme des changements sociaux et technologiques continue de s'accélérer, de façon à ce que la législation risque de devenir non pertinente ou même désuète. Voilà pourquoi, lorsque le gouvernement a adopté une mesure législative en 2019 selon laquelle nous devons examiner nos lois et règlements à tous les cinq ans, nous étions heureux d'avoir l'occasion de collaborer avec nos intervenants afin de concevoir un meilleur régime.

En 2021, le conseil d'administration a effectué un examen approfondi de la *Loi sur les accidents du travail*. Il a déterminé des questions dans trois principaux domaines à prendre en compte en vue d'apporter

des modifications législatives, dont les prestations et l'admissibilité; la modernisation; et le langage simple. Bien que toutes ces questions soient importantes, le conseil s'intéresse surtout aux améliorations aux prestations qui touchent un maximum de travailleurs :

- **Augmenter le salaire annuel maximum afin que le calcul des prestations soit fondé sur une plus grande partie du salaire d'un plus grand nombre de travailleurs.**
- **Faire passer le pourcentage de prestations pour perte de gains de 85 % à 90 %.**

En 2022, le conseil entreprendra une consultation approfondie de 90 jours auprès des intervenants pour déterminer la réaction des travailleurs et des employeurs à ce sujet.

LOI SUR L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En 2021, pour assurer l'harmonisation des normes de sécurité nationales, nous avons consulté nos intervenants sur des modifications proposées au *Règlement sur les premiers soins*. Nous avons aussi demandé aux employeurs de nous présenter des analyses des répercussions pour ce qui était des améliorations proposées aux mesures législatives portant sur la protection contre les chutes. En 2022, nous continuerons les consultations sur la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* dans le cadre de l'examen de la *Loi* à tous les cinq ans.

Nous avons aussi continué à recommander des modifications à la *Loi* qui auraient pour effet d'améliorer

la sécurité dans l'industrie de la pêche commerciale. Les modifications proposées feraient en sorte que les bateaux de pêche seraient considérés comme un lieu de travail en vertu de la *Loi*. L'une des exigences serait le port obligatoire de gilets de sauvetage ou de vêtements de flottaison individuels pendant la pêche. Les intervenants étaient en faveur des modifications proposées. Nous continuerons de recommander des modifications législatives pour cette industrie, largement reconnue comme l'une des plus dangereuses.

Nous avons hâte de poursuivre notre collaboration avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail dans le cadre de nos efforts afin d'assurer que le Nouveau-Brunswick continue d'être un bon endroit où travailler et vivre.



Assemblée générale annuelle

En plus de consultations auprès des intervenants, Travail sécuritaire NB organise une assemblée générale annuelle. Au mois d'août 2021, nous avons partagé les résultats de fin d'exercice de 2020. Nous avons aussi traité des tendances ayant un effet sur le taux de cotisation moyen de 2022, d'améliorations du niveau de capitalisation, du rendement des placements, de modifications législatives clés ainsi que de l'amélioration de l'expérience de l'employé et du client. Environ 300 intervenants se sont inscrits à l'assemblée.

Les participants étaient les premiers à être informés de la diminution de 22 % du taux de cotisation moyen, qui est passé de 2,17 \$ à 1,69 \$.



Mise à jour de vidéos éducatives pour les clients

Nos initiatives visant l'éducation ne portent pas uniquement sur la prévention. L'éducation est une façon importante d'aider les travailleurs blessés à faire face à une blessure subie au travail ou à une maladie professionnelle, et à s'en remettre.

Avant la pandémie, des séances d'éducation étaient offertes sur place. La COVID-19 nous a cependant forcé de trouver la meilleure option pour servir nos clients à distance. Nous avons restructuré et enregistré chacune de nos séances afin de les offrir en ligne. Huit séances sont maintenant disponibles pour nos clients. Parmi les sujets traités, on retrouve comprendre la douleur, la nutrition depuis sa blessure et les techniques de déplacement sécuritaire des patients.

Des vidéos éducatives améliorent la littératie en santé des clients. Elles peuvent aussi donner lieu à de meilleurs résultats et à un taux réduit de nouvelles blessures.

Présentation de rapports simplifiée

Dans le cadre de notre engagement afin d'assurer un rétablissement au travail et des services de qualité supérieure, en 2021, nous avons travaillé avec l'Association des chiropraticiens du Nouveau-Brunswick pour simplifier le processus de présentation de rapports à Travail sécuritaire NB.

Deux formulaires ont été combinés en un seul formulaire pour toutes les consultations. Le Formulaire 8-10 – *Rapport du chiropraticien*, qui peut être rempli en format PDF, reflète les modifications législatives récentes et les meilleures pratiques qui s'appliquent au rétablissement.

Plus important encore, le *Formulaire 8-10* met l'accent sur ce que le travailleur peut faire (plutôt que ce qu'il ne peut pas faire) à la suite d'une blessure ou d'une maladie. Ce processus encourage les travailleurs à demeurer au travail ou à retourner au travail en toute sécurité le plus tôt possible. Il permet aux employeurs, aux travailleurs et à Travail sécuritaire NB d'obtenir les renseignements nécessaires en vue d'offrir un travail modifié sécuritaire, comme des tâches modifiées ou des heures réduites.



Un retour au travail rapide et en toute sécurité contribue à un rétablissement positif, ce qui est avantageux pour le bien-être physique et psychologique du travailleur.

Le formulaire simplifie aussi les processus de Travail sécuritaire NB. Les renseignements sont clairs et précis, et ils appuient les soins continus.



Processus de modernisation

Depuis plus de 100 ans, Travail sécuritaire NB est là pour les travailleurs et les employeurs de la province. Nous déployons des efforts afin d'éviter que les Néo-Brunswickois subissent les conséquences des blessures, des maladies et des tragédies au travail. Cependant, lorsque cela se produit, nous sommes là pour les aider. Nous avons fait des progrès incroyables à cet égard. C'est ce que nous faisons, et ce que nous ferons toujours. Cela ne changera jamais. Toutefois, la façon dont nous accomplissons ce travail évolue continuellement.

Au fil des ans, les attentes relativement au service et à la technologie ont changé notre façon de travailler, tout comme elles ont changé la société dans son ensemble. La COVID-19, bien qu'elle ait été éprouvante, a également changé notre expérience en tant qu'employeur et a créé de nouvelles possibilités, qu'il s'agisse du travail à distance ou de nouveaux modèles de prestation de services.

Le processus de modernisation vise à établir une fondation solide pour appuyer Travail sécuritaire NB à l'avenir. Il nous permettra de devenir un employeur de choix; d'accélérer le processus de réclamation afin que les travailleurs puissent retourner au travail plus rapidement et en toute sécurité; et d'aider les employeurs à prévenir les blessures au moyen de meilleures données.

La modernisation permettra de faire de Travail sécuritaire NB un organisme durable, doté des systèmes nécessaires pour continuer à réduire le nombre de blessures subies au travail dans la province.

Pour nous aider à bien naviguer le processus de modernisation, nous avons établi à l'automne 2021 un partenariat stratégique qui nous permet de nous appuyer sur les résultats, tout en élaborant une feuille de route adaptée à nos besoins et à ceux de nos clients.

En octobre, plus de 150 employés ont participé à des entrevues, à des petits groupes de discussion et à des ateliers afin de définir notre situation actuelle. En novembre, nous avons réuni à nouveau ces 150 employés pour déterminer notre vision pour l'avenir.

En 2022, Travail sécuritaire NB, en collaboration étroite avec son partenaire stratégique, présentera une feuille de route détaillée, réaliste et très intéressante pour la modernisation. Cette feuille de route sera mise en œuvre au cours des prochaines années et créera une valeur exceptionnelle pour nos clients, tout en permettant à l'organisme de respecter son engagement visant à mettre les gens au premier plan.



RÉSULTATS PAR RAPPORT À LA MODERNISATION

Éléments d'une vision et d'un modèle de résultats pour l'avenir pour Travail sécuritaire NB

1. NOS GENS AU PREMIER PLAN ET L'ACCENT SUR LES CLIENTS

Je suis appuyé et habilité au travail. Je déploie des efforts en vue d'assurer la sécurité des Néo-Brunswickois et d'épauler ces derniers lorsqu'ils font face à une période difficile. Notre réussite se mesure aux yeux de nos clients. Nous avons nettement amélioré l'expérience de ces derniers.

6. OBLIGATION DE RENDRE DES COMPTES À TOUS LES NIVEAUX

J'ai l'autorité et l'appui dont j'ai besoin pour être à la hauteur de mon travail.

2. PROCESSUS NUMÉRIQUE ET AUTOMATISÉ

Le travail de routine est automatisé afin que je puisse me concentrer sur des tâches plus importantes.

3. INNOVATION

Ce n'est pas grave si je fais une erreur, surtout si j'essaie quelque chose de nouveau. Nous cherchons de nouvelles façons d'améliorer les résultats des clients.

4. INTÉGRATION

Nous coordonnons les efforts entre les divisions. Les employés, les données et les systèmes sont partagés.

5. ACCÈS AUX DONNÉES

Je n'ai pas besoin de toujours entrer des données manuellement. J'ai accès aux données dont j'ai besoin pour prendre des décisions éclairées.



Nouveau plan stratégique – Créer une voie claire pour les trois prochaines années

Tous les trois à cinq ans, nous prenons le temps de faire le point sur les progrès que nous avons réalisés et sur ce que nous souhaitons faire ensuite. Le conseil d'administration établit notre orientation stratégique, tout en respectant les pratiques de bonne gouvernance. Les employés de tous les niveaux de l'organisme déterminent ensuite comment nous mettrons le plan en œuvre, c'est-à-dire ce que nous devons faire pour transformer l'orientation stratégique générale en objectifs et en mesures qui orienteront notre travail au cours des trois prochaines années.

En 2021, nous avons élaboré un plan qui définit clairement les objectifs de notre travail quotidien. Il nous lie dans tout ce que nous faisons.

En fait, « nouer des liens » est notre thème. Nous avons compris que pour réaliser notre vision de faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus sécuritaire où travailler, nous devons nouer des liens : à l'interne pour assurer un équilibre et une collaboration au sein de nos diverses équipes et divisions, et à l'externe avec nos partenaires, notamment les employeurs, les travailleurs, les associations de sécurité et les fournisseurs de soins de santé.

Le plan catégorise notre travail selon trois principales priorités : les gens, la prévention et l'intégrité.

Gens – Nous créerons une culture axée sur les gens qui se traduira par une expérience exceptionnelle de l'employé et du client. Assurer la santé et la sécurité des travailleurs néo-brunswickois est plus qu'un devoir – c'est une passion! Ensemble, nous bâtissons un solide réseau de soutien.

Prévention – Ensemble, nous allons prévenir les blessures, les maladies, les décès et l'incapacité au travail. Habituellement, lorsque nous pensons à la prévention, nous pensons aux blessures ou aux maladies. Cependant, Travail sécuritaire NB est en train de changer cette mentalité. Nous définissons la prévention comme aider les travailleurs blessés à se rétablir au travail lorsque cela est possible, en les faisant participer et en les gardant productifs.

Intégrité – Nous protégerons l'intégrité du régime. En tant que responsables d'une gérance de confiance, nous sommes engagés à bâtir un régime solide, stable et durable. Bien que la durabilité financière soit un élément clé, l'intégrité du régime comprend également la bonne gouvernance, la protection de la vie privée, les nouvelles technologies, la cybersécurité et un fondement législatif solide.

Grâce aux fondements et à l'orientation du plan stratégique, notre équipe est prête à atteindre nos objectifs et nos cibles. Nous sommes sur la voie de la réussite.



FAITS SAILLANTS DU PLAN STRATÉGIQUE



Élaboration du plan, y compris les priorités, les objectifs, les mesures et les cibles



Le plan catégorise notre travail selon trois principales priorités : les gens, la prévention et l'intégrité



Création d'un site Web pour orienter les employés et les intervenants



Préparation d'outils à l'intention de nos dirigeants pour les aider à communiquer et à appuyer le plan

Nouveau modèle d'investissement hybride

Le portefeuille de placement est un élément clé de la stratégie de capitalisation de Travail sécuritaire NB et est d'un grand intérêt pour un grand nombre de ses intervenants.

Les travailleurs néo-brunswickois s'intéressent beaucoup à la caisse des accidents puisque ces fonds serviront à offrir aux travailleurs blessés des prestations d'indemnisation, des services de réadaptation et de l'aide médicale. La gestion prudente de la caisse des accidents, y compris des placements solides, permet de garantir que nous pourrions payer ces coûts futurs.

Les cotisations que versent les employeurs servent à financer les prestations d'indemnisation des travailleurs blessés. Par conséquent, des revenus de placements supérieurs peuvent être avantageux pour les employeurs puisqu'ils pourraient donner lieu à une diminution du taux de cotisation.

Le conseil d'administration a une responsabilité fiduciaire de gérer prudemment l'actif de la caisse des accidents au nom des employeurs et des travailleurs blessés, et il a une obligation de rendre des comptes au public relativement à la gestion globale de la caisse des accidents.

En 2021, Travail sécuritaire NB a adopté un modèle hybride de gestion des placements, et a retenu les services d'un chef des placements externe pour gérer une portion de son portefeuille actuel. Le chef des placements externe est responsable de la gestion des placements en actions, en revenu fixe et en espèces. Il a également assumé certaines des tâches opérationnelles liées à la caisse des accidents.

Les employés chargés de la gestion des placements de Travail sécuritaire NB ont conservé la responsabilité pour la portion du portefeuille qui reste, y compris les autres placements (biens immobiliers, infrastructure et mandat opportuniste). La surveillance; les études de l'actif et du passif; et les autres responsabilités en matière de gouvernance relèvent toujours des employés, du Comité des finances et des placements, ainsi que du conseil d'administration.

Le nouveau modèle hybride réduit nettement les risques opérationnels liés aux ressources en personnel et à la planification de la relève; offre une protection supplémentaire pour la gestion continue des placements; et est conforme au modèle qu'utilisent les provinces et territoires de l'ensemble du pays.

Allocation pour soins personnels

Le 1^{er} janvier 2020, nous avons adopté un modèle de remboursement des frais médicaux pour remplacer le modèle d'allocation pour soins personnels. La première phase de la transition visait les travailleurs blessés qui ne recevaient pas déjà cette allocation.

Les clients qui recevaient l'allocation avant 2020 continuent de la recevoir. Si une nouvelle évaluation est nécessaire, les nouvelles dispositions s'appliqueront. Tous les travailleurs blessés passeront du modèle d'allocation pour soins personnels au modèle de remboursement des frais médicaux dès que nos systèmes le permettront.

La transition à un modèle de remboursement des frais médicaux est responsable sur le plan financier et garantit que les travailleurs blessés

qui ont droit au remboursement reçoivent les soins dont ils ont besoin conformément aux dispositions de la politique. Nous devons déclarer ces frais de façon appropriée dans le cadre de notre obligation de rendre des comptes.

La façon de déclarer l'allocation pour soins personnels a également changé. Selon l'Agence du revenu du Canada (ARC), les montants qui ne sont pas considérés comme des frais médicaux doivent figurer sur le *Feuillet T5007* du travailleur blessé. Nous suivons les directives de l'ARC pour déterminer ce qui constitue des frais médicaux. Ces derniers ne sont pas imposables, mais si les critères ne sont pas satisfaits, ils doivent être inclus dans le montant figurant sur le *Feuillet T5007* du travailleur.

Sans papier

Travail sécuritaire NB continue à chercher des façons d'améliorer l'efficacité tout en réduisant son empreinte carbone. En juillet 2021, nous avons cessé d'envoyer des factures et des chèques en papier aux fournisseurs de soins de santé, et avons demandé à tous les fournisseurs de s'inscrire auprès de Mes services ainsi que de s'inscrire en vue de recevoir leurs paiements par dépôt direct.

Mes services est une plateforme en ligne sécurisée qui présente de nombreux avantages. Les fournisseurs peuvent voir les factures

qu'ils ont envoyées à Travail sécuritaire NB et les paiements reçus, ainsi que communiquer directement avec un gestionnaire de cas, un ergothérapeute, un administrateur des paiements ou un autre employé de Travail sécuritaire NB. Le processus pour poser des questions s'ils ont des préoccupations particulières est facile et rapide.

Nous sommes fiers des progrès réalisés en vue de faire de Travail sécuritaire NB un organisme plus efficace et moderne qui accorde la priorité aux services aux clients, et qui respecte l'environnement.





CHRONIQUES DE LA COVID-19 : LES BIENFAITS DE LA PROACTIVITÉ

La COVID-19 a donné du fil à retordre aux entreprises du Nouveau-Brunswick et en a forcé plusieurs à devoir repenser leur service à la clientèle. Même si certaines ont eu plus de difficulté à s'adapter, d'autres comme La Société Coopérative de Lamèque Limitée ont innové et vu une amélioration de leur chiffre d'affaires. La proactivité au cœur du succès.

Même si le gouvernement provincial a donné des instructions aux entreprises pour réguler leur fonctionnement durant la pandémie, le directeur général du magasin, Jacques Chiasson, explique que la coopérative a préféré en faire plus.

« On a suivi les mesures de sécurité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, mais je pense qu'on avait beaucoup d'autres mesures que la province n'avait pas. Dès le début de la pandémie, on a été très proactif », déclare M. Chiasson. Il ajoute d'ailleurs que Sobeys, le fournisseur principal de l'épicerie, leur a donné beaucoup d'information chaque jour et même des séances Zoom pour les guider.

Pour protéger les employés et clients de la COOP de Lamèque, les mesures de sécurité ne manquaient pas, comme le décrit M. Chiasson. « On n'autorisait que 45 paniers à la fois dans le magasin. Quand il n'y en avait plus, les gens ne pouvaient pas entrer dans le magasin. Ils attendaient dehors. On avait divisé le magasin en deux avec un rideau de métal. Les clients qui venaient au magasin pour de l'épicerie et qui voulaient de l'alcool ou des articles de quincaillerie étaient obligés de sortir dehors et entrer par l'autre porte. »

« Une personne par famille était autorisée à entrer dans le commerce et elle était obligée d'utiliser un panier pour la forcer à maintenir un éloignement physique des autres clients et employés. De plus, toutes les surfaces touchées par les clients et employés devaient être désinfectées aux quatre heures et les employés allaient se laver les mains aux quinze minutes », affirme-t-il.

Des mesures coûteuses, mais qui rapportent

En plus des coûts en produits sanitaires et en installation de panneaux de Plexiglas, les heures supplémentaires ont aussi coûté cher à l'entreprise : « On avait toujours toutes nos caisses ouvertes afin que les clients puissent passer rapidement et s'en aller le plus vite possible. Ceci a impliqué plus de dépenses d'heures de travail, mais on voulait que les gens et les employés se sentent en sécurité. C'est ce qui était le plus important », explique M. Chiasson.

En raison des mesures sanitaires, dont le port du masque obligatoire, « on a eu quelques clients [mécontents], mais ça s'est très bien passé. Les gens étaient très contents de toutes nos mesures; ils se sentaient en sécurité et nous le disaient », ajoute-t-il.

Ces efforts se sont révélés fructueux, puisque M. Chiasson affirme que les ventes ont augmenté de 15 à 20 % depuis le début de la pandémie. De plus, le nombre d'employés est resté le même à 80. Des chiffres qui démontrent qu'investir dans la sécurité de ses clients et employés est une décision d'entreprise astucieuse.



FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS

PARTIE 2 METTRE LES GENS AU PREMIER PLAN : EXPÉRIENCE DE L'EMPLOYÉ

Lieu de travail réimaginé

Afin d'assurer une expérience positive pour tous ses employés, à toutes les étapes de leur carrière, Travail sécuritaire NB a lancé une initiative intitulée Lieu de travail réimaginé.

Comme c'était le cas pour de nombreux lieux de travail dans le monde, la pandémie de la COVID-19 nous a poussés à réimaginer l'avenir de notre lieu de travail. L'initiative vise à créer un environnement de travail où nos employés peuvent s'épanouir. Cela signifie qu'il faut accepter le changement, tirer parti de la technologie et envisager une approche différente pour notre espace de travail afin de mieux servir nos clients et employés pour leur permettre de réussir.

Lorsque nos employés ont commencé à travailler à partir de la maison en 2020 en raison de la COVID-19, ils étaient extrêmement productifs. En 2021, nous leur avons donc demandé quelle était leur préférence quant à leur environnement de travail : le travail à partir de la maison, le travail exclusivement au bureau ou une combinaison des deux. Environ 90 % des employés ont choisi de continuer à travailler à partir de la maison, tout en ayant des réunions d'équipe périodiques au bureau pour rester en contact avec leurs collègues.

Pour tirer le plus grand avantage de cette situation, nous avons dû investir dans les outils et la technologie nécessaires pour que cette expérience soit la meilleure possible pour nos employés. L'un de ces outils était Microsoft Teams, une application axée sur la collaboration adoptée dans tout l'organisme pour aider nos équipes à rester en contact et à être efficaces lorsqu'elles travaillaient à distance.

Non seulement notre lieu de travail réimaginé a-t-il satisfait aux besoins de nos employés, mais il nous a également permis de réduire notre empreinte commerciale. Nous avons pu réduire le nombre de locaux à bureaux nécessaires et, dans certains cas, nous n'avons pas renouvelé les baux qui arrivaient à échéance. Nous continuerons d'acquérir des connaissances afin de nous aider à adapter l'empreinte de nos bureaux pour nous assurer de mieux répondre aux besoins de nos employés.

Nous continuerons à améliorer l'expérience des employés en 2022 en réaménageant les locaux existants pour mettre en œuvre un programme pilote de postes de travail sur réservation. Les employés pourront facilement réserver un poste de travail à leur bureau par le biais de Microsoft Outlook. Ils auront ainsi l'occasion de travailler ensemble avec leurs collègues et de se réunir comme ça leur a tant manqué.





Services de gestion de la qualité

Pour obtenir des résultats exceptionnels pour nos clients, nous devons assurer la qualité de chaque décision que nous prenons, et de chaque service et programme que nous offrons. Pour ce faire, nous avons besoin d'employés hautement compétents et de processus uniformes.

En 2021, Travail sécuritaire NB a donc créé les Services de gestion de la qualité, à partir d'un petit service d'apprentissage et de perfectionnement qui existait déjà. Les Services ont pour but de favoriser la création d'équipes à haut niveau de rendement en offrant de l'intégration au niveau de la division, de l'intégration adaptée à l'emploi, de l'encadrement technique, des examens de l'assurance de la qualité et des outils d'aide au travail, tout en mettant l'accent sur la formation.

Les Services de gestion de la qualité reposent sur les principes de l'apprentissage des adultes. On commence par une formation, laquelle est suivie d'un encadrement, qui est un partenariat entre la personne qui offre l'encadrement et l'employé. La personne qui offre l'encadrement favorise la croissance et le perfectionnement de l'employé en écoutant activement et en posant des questions réfléchies. Les services d'encadrement sont divisés en deux catégories : l'encadrement par accès direct et l'encadrement par le transfert des connaissances.

**À CE JOUR, ON A RÉPONDU À
1 650 QUESTIONS DANS LE CADRE DU
PROGRAMME D'ENCADREMENT PAR
ACCÈS DIRECT, SOIT 8,5 QUESTIONS
EN MOYENNE PAR JOUR.**

L'encadrement par accès direct permet d'obtenir des réponses à des questions sur des cas précis et d'avoir un accès direct à des spécialistes dans certains domaines. Ces spécialistes répondent rapidement par courriel, par téléphone ou par appel vidéo. Pour ce qui est de l'encadrement par le transfert des connaissances, les personnes qui offrent l'encadrement fournissent de l'appui aux employés après qu'ils ont reçu une formation des Services de gestion de la qualité afin d'améliorer

l'apprentissage par la mise en pratique et l'application des connaissances à des réclamations réelles.

Les personnes qui offrent l'encadrement cherchent à voir comment les employés démontrent les compétences acquises lors de la formation afin de s'assurer qu'ils les maintiennent.

**UN TOTAL DE 99 % DES EMPLOYÉS
ONT INDiqué QUE NOS MODULES DE
FORMATION AVAIENT RÉPONDU À
LEURS ATTENTES OU LES AVAIENT
DÉPASSÉES. UN TOTAL DE 57 % DES
EMPLOYÉS ONT AFFIRMÉ QUE NOTRE
DERNIÈRE SÉANCE D'INTÉGRATION
AU SEIN DE LA DIVISION AVAIT
DÉPASSÉ LEURS ATTENTES.**

Les Services de gestion de la qualité effectuent d'abord une évaluation des besoins afin de déterminer la méthode d'apprentissage qui convient le mieux. Lorsque l'évaluation indique qu'une formation ou des ateliers sont nécessaires, on établit des objectifs et des résultats d'apprentissage clairs. On élabore ensuite le programme de formation en se fondant sur les normes et les meilleures pratiques de l'industrie, tant pour la formation en personne que pour la formation virtuelle.

Les Services de gestion de la qualité comprennent des formateurs, des personnes qui offrent l'encadrement, un spécialiste en assurance de la qualité et des spécialistes en développement des compétences.

En 2021, les Services mettaient surtout l'accent sur l'intégration au sein de la division et de la gestion des réclamations; les versements d'aide médicale; et la planification du retour au travail.

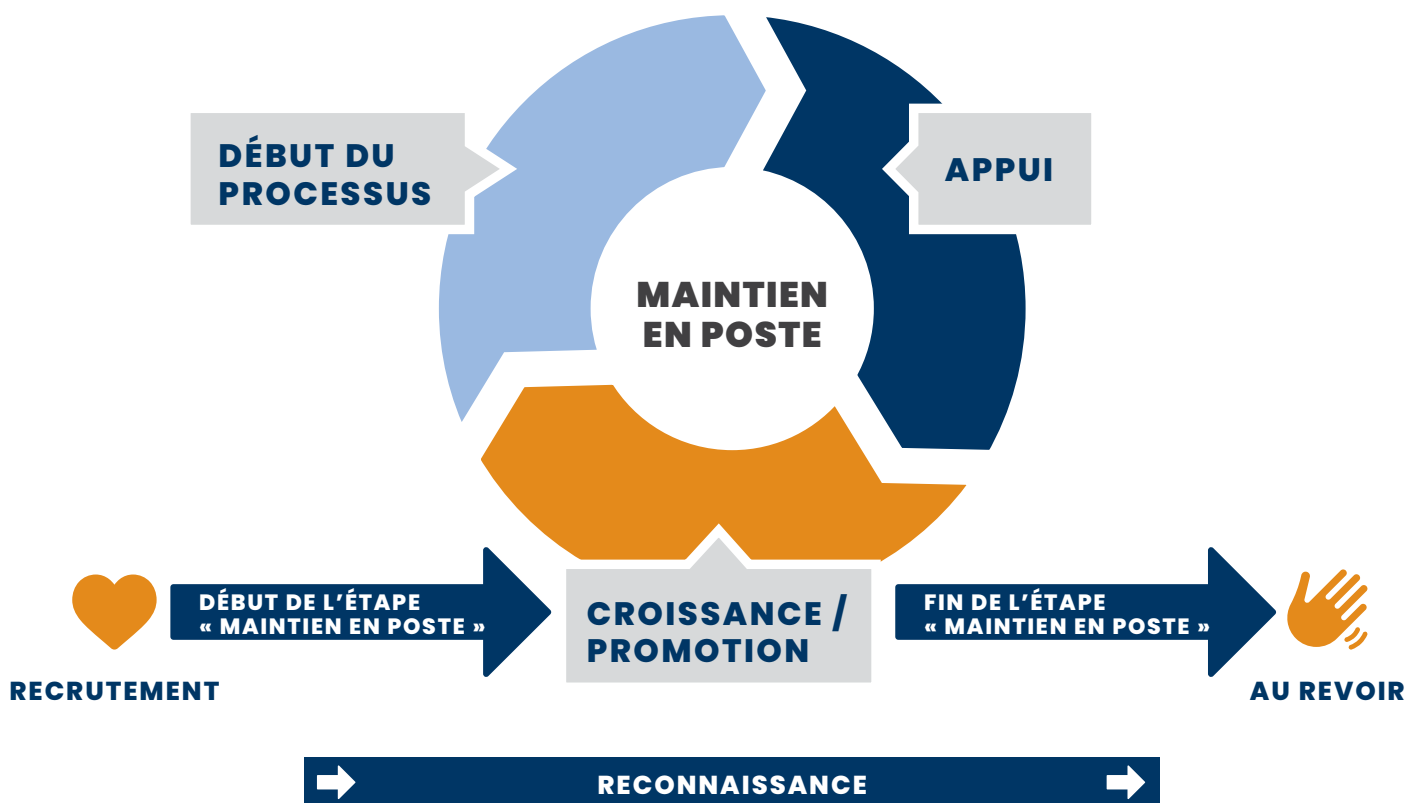
**LE TAUX DE RÉPONSE GLOBAL À
L'ÉVALUATION S'EST ÉLEVÉ À 76 %,
SOIT UN TAUX IMPRESSIONNANT. LE
TAUX DE RÉPONSE MOYEN POUR LA
FORMATION EST HABITUELLEMENT
DE 33 %, UN EXCELLENT TAUX DE
RÉPONSE ÉTANT 50 %.**

« J'ai eu une très bonne expérience avec les Services de gestion de la qualité jusqu'à maintenant! Lorsque j'ai de la difficulté à prendre une décision sur une réclamation, je trouve très utile de communiquer avec eux et de discuter de la réclamation, que ce soit pour renforcer ma confiance dans mon raisonnement ou pour voir un problème sous un angle différent. J'ai beaucoup appris depuis le début de mon encadrement en avril et j'ai hâte de poursuivre ma croissance dans mon rôle avec l'aide des Services. »

– Rachelle McDonald

« Les Services de gestion de la qualité ont été une ressource extraordinaire. Ils offrent continuellement un mentorat et un encadrement de qualité. Je suis tellement reconnaissante de leurs talents et de leur capacité à nous aider, mes collègues et moi, à devenir les spécialistes en la matière que nous souhaitons tous devenir. »

– Nicole Hutton



ENCADREMENT PAR ACCÈS DIRECT

159

employés ont fait appel à l'encadrement par accès direct.

Nous avons répondu à

2 094

demandes d'encadrement par accès direct.

Nous avons communiqué avec

75 %

des employés dans les 24 heures (46 % le même jour).

Nous avons communiqué avec

92 %

des employés dans les 48 heures.

7 NUMÉROS

de *Coaches' Corner* ont été publiés.

- Bulletin de une page qui présente des conseils sur les meilleures pratiques; des interprétations législatives et de politiques; et des renseignements pour trouver d'autres ressources.
- Atteint 175 employés figurant sur la liste d'envoi.

FORMATION

36

employés ont participé à l'intégration au sein de la division, soit un module de trois jours qui permet de très bien comprendre la Division de la gestion des réclamations.

41

employés (nouveaux ou nouveaux au poste) ont participé aux modules d'intégration adaptée à l'emploi – Début de la formation.

23

employés ont participé aux modules d'intégration portant sur des sujets précis – Appui.

Apprentissage et perfectionnement

Pour offrir les meilleurs services possibles à nos intervenants, nous avons besoin d'employés compétents, bienveillants et bien formés. Nous voulons être un employeur de premier plan au Nouveau-Brunswick et, pour attirer et retenir les meilleurs employés afin d'offrir les meilleurs services, il faut investir dans leur perfectionnement professionnel et appuyer leur progression de carrière. Nous sommes déterminés à faire en sorte que nos employés possèdent les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour réussir.

Le programme d'apprentissage et de perfectionnement permet aux employés de prendre leur carrière en main. Il permet d'assurer que ces derniers reçoivent une formation opportune, pertinente et de qualité. Cet investissement à long terme dans leur croissance professionnelle comprend des plans de perfectionnement du rendement, dans le cadre desquels chaque employé précise ses buts et détermine le perfectionnement professionnel dont il a besoin pour les atteindre.

PLATEFORME LINKEDIN LEARNING

LinkedIn Learning est l'un des outils que Travail sécuritaire NB utilise pour favoriser l'apprentissage et le perfectionnement de ses employés. Puisque ces derniers n'ont pas pu suivre de formation ou participer à des conférences, de séminaires et d'autres activités de formation en raison de la COVID-19, nous savions qu'une stratégie virtuelle était encore plus importante que jamais. En 2021, nous avons donc donné à chaque employé accès aux cours de perfectionnement professionnel de *LinkedIn Learning*. La plateforme d'apprentissage sur demande est flexible et propose plus de 18 000 cours. Elle offre des possibilités d'apprentissage à tous les membres de l'organisme, qu'il s'agisse d'employés de

première ligne, de professionnels de la santé, d'employés en technologie de l'information ou d'employés aux services juridiques. Les cours portent entre autres sur des sujets comme l'utilisation d'applications ou de programmes précis; le leadership; et des thèmes personnels comme le mieux-être et la santé mentale.

Tous les gestionnaires ont encouragé leur équipe à prévoir du temps chaque semaine pour se concentrer sur leur perfectionnement et améliorer leurs compétences à l'aide de ce nouvel outil. Nos employés aiment bien *LinkedIn Learning*! Voici ce qu'ils ont à dire :

« J'AIME AVOIR ACCÈS À DES COURS DANS DES DOMAINES PRÉCIS OU QUI M'AIDENT À RELEVER DES DÉFIS AUXQUELS JE FAIS FACE. J'AI CRÉÉ QUELQUES COLLECTIONS OÙ JE PEUX SAUVEGARDER DES COURS INTÉRESSANTS POUR LES SUIVRE PLUS TARD. J'AIME LE FAIT QU'ON NOUS ENCOURAGE À PRÉVOIR DU TEMPS À NOTRE HORAIRE POUR DES ACTIVITÉS DE PERFECTIONNEMENT, Y COMPRIS LINKEDIN LEARNING. »

— CAROLINE GRAHAM

« J'AIME BEAUCOUP LINKEDIN LEARNING CAR IL OFFRE DE NOMBREUSES POSSIBILITÉS DE CROISSANCE, AUTANT SUR LE PLAN PERSONNEL QUE PROFESSIONNEL. »

— NORAH DENIS

« LES FORMATEURS SONT TRÈS MOTIVANTS ET LE RYTHME EST FACILE À SUIVRE. IL N'EST PAS NÉCESSAIRE DE SE PRESSER POUR TERMINER LES COURS. LORSQU'ON VEUT AMÉLIORER UNE CERTAINE APTITUDE, IL FAUT PRENDRE LE TEMPS DE S'EXERCER. UN PETIT INVESTISSEMENT DE MON TEMPS EN VAUDRA LA PEINE À LONG TERME. »

— LAURA HOWE

Leadership en matière de changement

Le changement positif exige une volonté et un engagement solides. Il faut aussi des gens.

Les employés comptent. Leur capacité à accepter le changement, à s'y adapter et à en tirer parti est importante pour la planification, l'engagement, la santé mentale et la réussite de l'organisme.

En 2021, Travail sécuritaire NB s'est engagé à améliorer les compétences en matière de gestion du changement et à mieux appuyer ses employés.

Nous avons mis sur pied une équipe de personnes compétentes en matière de changement pour examiner en profondeur l'organisme, et appuyer les leaders de personnes, les projets et les activités susceptibles d'avoir un effet important sur les employés. L'équipe a posé des questions telles que : « Pourquoi en avons-nous besoin? », « Qui devrait savoir en premier? » et « Quelles autres choses se passent dans ce groupe qui pourraient les toucher? ».

L'équipe a commencé à orienter nos leaders quant aux conversations à tenir avec les employés avant, pendant et après un changement afin d'assurer que nous reconnaissons et évaluons l'effet du changement à chaque étape du processus.

L'équipe peut favoriser le dialogue et aider à déterminer les personnes qui pourraient être visées par un changement, allant des personnes les plus touchées à celles les moins touchées.

La gestion du changement consiste à assurer que les gens comprennent le changement, la raison du changement, et comment eux et l'organisme en bénéficieront. Il faut écouter; poser des questions; exprimer ses sentiments sans chercher de solution; donner des mises à jour; célébrer les victoires et les étapes importantes; et résoudre les problèmes ensemble.

L'équipe a collaboré avec la haute direction, les leaders de personnes, les équipes de projet et de nombreux services, y compris le Service des communications d'entreprise, afin d'assurer que tous les employés travaillent en vue du même objectif.

La communication est essentielle. Le fait de communiquer avec les bonnes personnes au bon moment permet d'assurer la prise de conscience, l'acceptation et l'engagement.

L'équipe a adopté le modèle ADKAR (prise de conscience de la nécessité du changement; désir d'appuyer le changement et d'y participer; connaissance de la façon de procéder au changement; capacité de mettre en pratique les compétences et les comportements nécessaires; et soutien pour maintenir le changement).

Le modèle ADKAR a fait ses preuves et oriente tout ce que nous faisons. Les gens se situent à des endroits différents dans leur cheminement vers le changement, alors nous les rejoignons là où ils se trouvent. Nous travaillons à leurs côtés, en les épaulant, et en retour, ils prennent soin d'eux-mêmes et des autres. Il s'agit de faire des gens une priorité.

Il en résulte en fin de compte une croissance et des résultats qui dépassent nos attentes. Nous mettons sur pied un groupe exemplaire de personnes qui ont à cœur notre mission, nos valeurs ainsi que les travailleurs et les employeurs de la province.

L'année 2021 n'était que la première étape de la croissance des compétences sur le plan du leadership en matière de changement et nous sommes enthousiastes à l'idée de faire d'autres progrès à cet égard.



Moments clés

PRONOMS POUR LES SIGNATURES DE COURRIEL

Les employés de Travail sécuritaire NB sont bienveillants, empathiques et accueillants. Pour célébrer le mois de la Fierté, nous avons proposé d'ajouter des pronoms à nos signatures de courriel.

L'ajout de pronoms de préférence dans les signatures de courriel a l'avantage pratique d'indiquer clairement comment nous aimons être adressés, en plus de signaler au destinataire que nous respectons son identité sexuelle et son choix de pronom. Cette initiative va au-delà de l'égalité trans et non-binaire; elle normalise les discussions sur le genre.

Mon nom (elle) (she/her)

Mon nom (il/lui) (he/him)

Mon nom (iel) (they/them)

JOURNÉE DE VÉRITÉ ET DE RÉCONCILIATION VIRTUELLE



Nous encourageons nos employés à appuyer les organismes et les activités qui sensibilisent à la santé et à la sécurité, comme le Jour de deuil, Un pas pour la vie et la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées. Toutefois, l'éducation et l'engagement ne se limitent pas à l'apprentissage professionnel. L'éducation, c'est aussi encourager la compassion et le respect, et élargir ses connaissances culturelles. Nous avons profité de la Journée de vérité et de réconciliation pour en apprendre davantage sur un chapitre extrêmement sombre de l'histoire de notre pays. Nous avons rendu hommage aux victimes et aux survivants des pensionnats, et avons reconnu l'effet de ces derniers sur les familles et les communautés autochtones, qui en souffrent toujours beaucoup.



Sarain Fox

Travail sécuritaire NB a souligné l'importance de la Journée auprès de tous les employés avec un témoignage par l'artiste, activiste et ambassadrice autochtone Sarain Fox.

CÉLÉBRATION DES ANNÉES DE SERVICE ET DE LA RETRAITE

Nous valorisons nos employés et célébrons leurs années de service et leur retraite chaque année. Cette année, en raison de la COVID-19, nous avons reconnu ces employés et les avons félicités virtuellement au moyen d'une semaine de reconnaissance des employés (du 27 septembre au 1^{er} octobre). Dix employés ont pris leur retraite et 81 ont célébré 5, 10, 15, 20, 25, 30 et 35 années de service.



PRÉSENTATIONS POUR ANNÉES DE SERVICE ET RETRAITE

10 retraités (288 années combinées de service)

5 ANNÉES DE SERVICE —————○ **24**

10 ANNÉES DE SERVICE —————○ **14**

15 ANNÉES DE SERVICE —————○ **17**

20 ANNÉES DE SERVICE —————○ **10**

25 ANNÉES DE SERVICE —————○ **5**

30 ANNÉES DE SERVICE —————○ **7**

35 ANNÉES DE SERVICE —————○ **3**

Efforts déployés en vue de devenir un employeur de choix

SONDAGE SUR LA CULTURE

Nous effectuons un sondage sur l'engagement chaque année afin d'obtenir des commentaires de nos employés. Ce sondage a pour but de mesurer les facteurs qui ont une incidence sur le sentiment d'appartenance des employés et leur engagement envers l'organisme. En 2021, nous avons effectué notre premier sondage sur la culture. Ce sondage nous permet de connaître comment nos employés perçoivent la culture actuelle sur le plan des comportements et des normes qu'ils croient nécessaires pour « bien s'intégrer ». Ces normes comportementales ont un effet important sur notre capacité à résoudre des problèmes, à communiquer, à nous adapter et à travailler efficacement.

LA COMMUNICATION EST ESSENTIELLE

Au fur et à mesure que nous continuons à transformer l'organisme, nous changeons notre façon de travailler. Pour que le processus soit efficace, il faut favoriser une communication transparente dans les deux sens. En général, nos employés de l'ensemble de la province sont plus liés que jamais. Nous organisons davantage de séances de mises à jour pour les employés, qu'on appelle TIMTalks. Les gestionnaires prennent des pauses-santé ensemble. Nous publions des bulletins trimestriels sur la transformation et nous affichons chaque jour des messages sur notre réseau interne SafetyNet. Tout cela favorise une expérience positive pour les employés et contribue à améliorer notre culture.

FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE POUR RETENIR LES EMPLOYÉS COMPÉTENTS

Depuis 2016, Travail sécuritaire NB offre aux employés des options de travail flexibles, comme la semaine de travail comprimée, l'achat d'une semaine de vacances supplémentaire et le travail réduit en préretraite. Avant la COVID-19, nous n'avions pas encore envisagé la possibilité de permettre à un employé de travailler à temps partiel de façon permanente.

Risquant la perte d'un employé compétent en gestion des réclamations qui avait demandé à

Le sondage sur la culture a permis de saisir les valeurs personnelles de 415 participants et de voir comment ces valeurs se comparent aux valeurs actuelles et idéales de notre organisme. Nous sommes déterminés à établir une culture exceptionnelle à Travail sécuritaire NB, c'est-à-dire une culture qui valorise le respect, les valeurs communes et la diversité. Nous nous engageons à mettre nos employés au premier plan en inspirant leur confiance; en faisant preuve d'équité; en communiquant ouvertement; en reconnaissant leurs réalisations; et en favorisant leur croissance et leur perfectionnement.

Nous avons déjà commencé à faire des progrès grâce à cette approche axée sur les gens et nous continuerons à améliorer notre culture en 2022 avec la mise en œuvre de la feuille de route sur la modernisation.



travailler à temps partiel, nous savions que nous devons évoluer et satisfaire aux besoins changeants de nos employés. Nous devons également démontrer notre engagement envers les gens et l'expérience des employés. Nous avons donc créé des postes de gestionnaire de cas à temps partiel permanents à partir de postes existants au sein de la Division de la gestion des réclamations et de la réadaptation.

ADOPTION DE PÉRIODES SANS RÉUNION

Si le lieu de travail réimaginé a été une expérience généralement positive pour les employés, l'un des inconvénients du travail presque exclusivement à partir de la maison est que le nombre de réunions a augmenté, au point où certaines réunions s'enchaînent. Nous reconnaissons que cette situation peut avoir un effet sur la façon dont un employé gère sa charge de travail et causer du stress, et nous savons que le stress peut nuire à la santé mentale. En 2021, nous avons adopté le concept de périodes sans réunion, c'est-à-dire des périodes où les réunions ordinaires et non essentielles n'ont pas lieu. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de notre engagement à mettre les

gens au premier plan, en offrant des périodes sans interruption pour accomplir son travail ou, dans certains cas, pour simplement se rattraper dans son travail. Des périodes sans réunion ont été prévues pendant deux semaines en été et deux semaines à la fin du mois de décembre. Les employés ont profité de ce temps pour prendre des vacances ou reprendre du travail qu'ils avaient mis de côté.

Comme nos employés ont beaucoup aimé cette initiative, nous continuerons à prévoir des périodes sans réunion en 2022.





Tim Petersen nommé au Conseil des gouverneurs du CCHST

Le 24 juin, le président et chef de la direction par intérim de Travail sécuritaire NB, Tim Petersen, a été nommé gouverneur représentant le Nouveau-Brunswick au Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST).

Le Conseil, qui représente les gouvernements (fédéral, provinciaux et territoriaux), les employeurs et les travailleurs, aide à offrir des services de santé et de sécurité au travail fiables et complets, et assure une approche équilibrée aux problèmes de santé et de sécurité au travail.

Toutes nos félicitations pour votre nomination, M. Petersen!

Prix national des relations publiques remis à Travail sécuritaire NB

Bien que la communication soit toujours importante, elle l'est encore plus pendant une pandémie.

C'est souvent dans ces périodes difficiles que nous observons le travail d'équipe et le savoir-faire à leur meilleur. C'est pourquoi nous sommes si fiers d'avoir reçu un Prix d'excellence national de la Société canadienne des relations publiques (SCRP).

Travail sécuritaire NB a été reconnu dans la catégorie « Meilleur pivot » pour sa capacité à pivoter pendant la pandémie. En plus d'orienter et d'appuyer les lieux de travail néo-brunswickois en matière de prévention de la COVID-19, nous avons poursuivi nos efforts en vue de transformer les activités, maintenu la motivation des employés et réaffirmé notre promesse de faire des employés une priorité, tout en nous adaptant à l'arrêt d'urgence émis par la province, aux nouvelles modalités de soins virtuels pour les travailleurs blessés, à l'utilisation accrue de la technologie et aux changements au niveau des employés de bureau (le nombre d'employés travaillant à partir de la maison est passé de 5 à 80 %).



Une excellente communication a permis à l'ensemble de l'organisme de s'adapter et de fonctionner dans une période marquée par de grands besoins et une grande anxiété.

L'équipe chargée des communications a reçu le prix de la SCR lors d'une cérémonie virtuelle diffusée à l'échelle du pays.

Travail sécuritaire NB a également remporté des prix de l'American Association of State Compensation and Insurance Funds, notamment le prix « Meilleure présentation » et une première place dans la catégorie des campagnes de communication externe en 2017 pour sa campagne visant la collecte sécuritaire de déchets, et une première place dans la catégorie des sites Web pour le Guide sur la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail de Travail sécuritaire NB en 2016.



CHRONIQUES DE LA COVID-19 : PASSER PLUS DE TEMPS EN FAMILLE

Le 8 mars 2020, une spécialiste de l'examen de décisions de Travail sécuritaire NB, Nadine Cormier, revient de vacances familiales passées en Floride. Onze jours plus tard, le Nouveau-Brunswick déclare l'état d'urgence pour améliorer les mesures visant à contenir la propagation de la COVID-19.

« Au début, je sentais que ça allait être de courte durée. J'ai vu cela comme une "pause" de quelques semaines, mais j'ai vite compris que nous serions dans cette situation à long terme », a-t-elle déclaré. « Les enfants ont d'abord réagi de façon positive et ont vu cette situation comme des "mini-vacances". Puis, j'ai senti un peu de panique et d'incertitude et j'ai réalisé que nous devons parler ouvertement de ce qui se passait (même si nous ne savions pas vraiment ce qui se passait). Nous avons passé pas mal de temps à répondre aux questions des enfants et à les rassurer. »



Lorsque l'état d'urgence a été déclaré, M^{me} Cormier a fait une transition au travail à partir de la maison, tout en s'occupant de l'apprentissage en ligne de ses deux enfants.

« Je me suis plutôt bien adaptée au travail à partir de la maison. En tant que personne très sociable, j'ai dû m'habituer au fait de ne pas pouvoir interagir en personne avec des collègues, mais je me suis mieux adaptée que je ne le pensais! Je me suis fait à l'idée du monde virtuel, tout en essayant de rester en contact avec mes collègues », a-t-elle fait savoir.

Comme beaucoup d'entre nous, M^{me} Cormier a eu de la difficulté à maintenir la routine de son bureau.

« J'ai eu du mal avec la routine au début... Je ne prenais plus de pauses le matin ou en après-midi. Si j'en prenais, je les écourtais; j'ai rapidement compris l'importance d'avoir une routine similaire à celle de mon bureau. J'ai commencé à intégrer des randonnées à l'heure du dîner, et je me suis forcée à m'éloigner de l'ordinateur pour prendre un café et une collation saine. » Son expérience quant à l'apprentissage en ligne a été en général positive.

« Mes enfants sont à un âge où ils sont indépendants (la plupart du temps) et se sont bien adaptés. Au début, j'ai eu de la difficulté à essayer de trouver l'équilibre entre le travail et la présence des enfants à la maison, mais nous avons établi une routine et un calendrier qui nous permettaient de travailler tous ensemble, et ce, avec peu de distractions. Mon mari est enseignant; nous avons donc pu découvrir cette perspective également. »

La COVID-19 a permis à M^{me} Cormier d'apprécier les petites choses de la vie comme les soupers en famille et le temps passé ensemble.

« Environ un mois après le début de la pandémie, nous étions en confinement complet et n'avions aucune idée de ce qui se passait. Je me souviens clairement qu'un soir, alors que nous étions à table avec les enfants (ma fille de douze ans et mon fils de huit ans à l'époque), mon mari leur a demandé de nous nommer un point positif et un point négatif de la pandémie... Comme prévu, les deux enfants ont immédiatement répondu que leurs amis leur manquaient, mais ensuite, à ma grande surprise, ils m'ont dit que le point positif était de pouvoir souper en famille tous les soirs! Je suppose qu'ils n'ont pas manqué leurs sandwiches au beurre d'arachide et leurs œufs durs lorsque nous devons nous dépêcher d'aller aux entraînements de hockey. »

« Blague à part, qui aurait cru qu'une si petite chose pouvait avoir un effet sur de jeunes enfants? D'ailleurs, ils avaient raison; la pandémie nous a "obligés" à passer plus de temps ensemble et, même que nous avions des conversations aux soupers avant la pandémie, nous savons maintenant à quel point celles-ci sont importantes pour les enfants. Même si notre horaire peut parfois être très chargé et écrasant, nous devons nous rappeler de ralentir afin de nous concentrer sur les petites choses qui comptent le plus, comme un souper en famille! »

« Et au cas où vous vous poseriez la question, les sandwiches au beurre d'arachide et les œufs durs sont de nouveau au menu pendant la saison de hockey. »



FAITS MARQUANTS ET ACTIVITÉS

PARTIE 3 FAIRE DU NOUVEAU-BRUNSWICK L'ENDROIT LE PLUS SÉCURITAIRE OÙ TRAVAILLER

Malgré une autre année de bouleversements en raison de la COVID-19, nous sommes fiers de ce que nous avons accompli en 2021. Avec l'aide des employeurs et des travailleurs de la province, nous avons réussi à réduire le taux de blessures. C'est la réalisation dont nous sommes le plus fiers puisque faire du Nouveau-Brunswick l'endroit le plus sécuritaire où travailler est notre raison d'être.

Lorsque nous réduisons le nombre de blessures, nous faisons en sorte que les travailleurs de la province, c'est-à-dire nos fils et filles, nos frères et sœurs, notre mère et notre père, et nos amis, continuent de vivre une vie bien remplie et de faire ce qu'ils aiment faire. Une réduction du taux de blessures protège aussi la durabilité du régime d'indemnisation des travailleurs, de façon à assurer que les prestations sont là pour les travailleurs blessés lorsqu'ils en ont besoin.

Pour réduire le nombre de blessures, il faut changer les comportements. Pour changer les comportements, il faut un leadership solide et de l'éducation. L'une des façons dont Travail sécuritaire NB aide à sensibiliser les lieux de travail est par le biais de campagnes et d'initiatives de marketing social.

En 2021, nous avons lancé deux campagnes de marketing. L'une portait sur la protection contre les chutes et l'autre, la sécurité à la ferme.

Initiative de santé et de sécurité visant le secteur de l'agriculture

L'agriculture joue un rôle tellement important dans l'économie du Nouveau-Brunswick. Ce secteur peut cependant être très dangereux, surtout lorsqu'il s'agit de travaux effectués près des silos. Il survient trop souvent des incidents agricoles où un travailleur agricole ou un membre de sa famille a été grièvement blessé ou tué à la suite d'une blessure évitable.

Afin d'aider les agriculteurs à améliorer leur sécurité et celle de leurs employés, nous avons mis au point des ressources, soit la *Liste de contrôle pour l'inspection de fermes* et la *Liste de contrôle – Sécurité des silos*. Ces listes de contrôle, ainsi que d'autres ressources pertinentes, ont été diffusées aux agriculteurs avec l'aide de nos partenaires de l'industrie, y compris l'Alliance agricole du Nouveau-Brunswick, les Producteurs laitiers du Nouveau-Brunswick et le Syndicat national des agriculteurs du Nouveau-Brunswick.

Nous avons lancé cette initiative à l'automne et la poursuivrons en 2022.



Protection contre les chutes

Les statistiques ne mentent pas : les chutes à partir de hauteurs continuent d'être une principale cause de blessures graves subies au travail. Donc, afin de protéger les travailleurs, et continuer à établir une culture de « sécurité avant tout » dans l'industrie de la pose de toitures dans la province, nous avons lancé une campagne éclair à l'été 2021 pour éduquer les couvreurs et améliorer la sécurité en assurant qu'ils se conforment aux règlements. L'accent de la campagne a surtout été mis sur :



**L'utilisation, le soin
et l'entretien de
l'équipement**



**La compétence
des superviseurs**



**La formation
des employés**

71

**INSPECTIONS
PRÉVUES**

donnant lieu à **134** ordres,
y compris **9** ordres de
suspension des travaux

26

**INSPECTIONS
SPONTANÉES**

donnant lieu à **72** ordres,
y compris **10** ordres de
suspension des travaux.



Ralentissez S.V.P. – Mon papa / Ma maman travaille

En plus de ces campagnes, nous avons travaillé en partenariat avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure, la New Brunswick Construction Safety Association et la GRC pour lancer une campagne visant à promouvoir la sécurité des travailleurs de la construction routière, soit un groupe qui est particulièrement à risque de subir une blessure au travail en raison de dangers comme la distraction au volant, le matériel lourd et les éléments extérieurs. Voilà la huitième année que nous collaborons à cette campagne annuelle que coordonne l'Association des constructeurs de routes et de la construction lourde du Nouveau-Brunswick.

La campagne rappelait aux automobilistes que le travailleur de la construction routière est la mère, le père, la sœur, le frère, la fille ou le fils de quelqu'un. Elle encourageait les automobilistes à ralentir et à respecter la limite de vitesse; à conduire sans distraction; et à observer les panneaux dans les zones de travaux routiers pour assurer que les travailleurs rentrent à la maison sains et saufs chaque jour.

La promotion du message s'est faite au moyen de panneaux placés avant les zones de travaux routiers; d'annonces à la radio; et de médias sociaux et numériques. Des vidéos ont été présentées à des bureaux de Service Nouveau-Brunswick tout au long de l'été.



Éducation et sensibilisation

CONFÉRENCE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Notre conférence annuelle sur la santé et la sécurité est une autre manière que nous aidons à éduquer nos intervenants. En raison de la COVID-19, la complexité liée à l'organisation d'une telle activité nous a empêché de le faire cette année. Nous prévoyons présenter une conférence en personne en 2023, si nous pouvons le faire en toute sécurité.

L'éducation se fait aussi en appuyant des activités qui font la promotion de groupes et de sujets liés à la santé et à la sécurité, et en participant à ces activités. Les activités servent aussi à engager nos employés. En 2021, Travail sécuritaire NB a prêté son appui aux activités qui suivent :

JOUR DE DEUIL

Le 28 avril chaque année, nous rendons hommage aux travailleurs qui ont perdu la vie, subi une blessure ou été atteints d'une maladie à la suite d'un incident lié au travail. Nous observons un moment de silence pour nous rappeler ceux dont la vie demeure touchée.

En 2021, nous avons organisé une activité virtuelle pour nos employés dans le cadre du Jour de deuil et assisté à la cérémonie au lac Lily, à Saint John, où nous avons déposé une couronne à la mémoire des neuf travailleurs qui sont décédés en 2020.



UN PAS POUR LA VIE

Au mois de mai, Travail sécuritaire NB a parrainé la randonnée « Un pas pour la vie ». Il s'agit d'une activité de financement annuelle de Fil de vie, un organisme canadien de bienfaisance qui offre un soutien à des familles touchées par un accident du travail mortel, une blessure subie au travail qui change le cours d'une vie ou une maladie professionnelle. Environ 50 employés ont pris part à une randonnée virtuelle de 5 km (certains ont fait de la course ou de la bicyclette) et ont **recueilli un total de 4 220 \$**.

JOURNÉE NATIONALE DE PRÉVENTION DES BLESSURES

Le 5 juillet, Travail sécuritaire NB a appuyé la mission de Parachute Canada, un organisme de bienfaisance national dédié à la prévention des blessures, dans le cadre de la cinquième Journée nationale de prévention des blessures, qui vise à rehausser la sensibilisation aux effets dévastateurs de blessures évitables. Nous avons souligné la Journée en illuminant en vert le monument dédié aux travailleurs blessés et décédés à l'entrée du Frank & Ella Hatheway Labour Exhibit Centre, au lac Lily, à Saint John.



SEMAINE DE SENSIBILISATION À LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées rehausse la sensibilisation du grand public au sujet des obstacles qui empêchent les citoyens ayant une invalidité de participer pleinement et en toute égalité à tous les aspects de leur communauté, et des choses que nous pouvons faire pour éliminer ces obstacles. La Semaine souligne les meilleures pratiques et les réalisations visant la pleine inclusion des personnes atteintes d'une invalidité.

Le défi « Marche et roule » est une activité populaire qui se déroule dans le cadre de la Semaine. Nous avons encouragé nos employés à y participer pendant la période du 30 mai au 5 juin. De plus, nous avons fait un don de 1 500 \$ à la campagne de sensibilisation provinciale de la Semaine.

SEMAINE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ (ANCIENNEMENT SEMAINE NORD-AMÉRICAINE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL)

Travail sécuritaire NB n'a pas organisé d'activités quoiqu'il ait diffusé le thème « Faire de la sécurité une habitude » par le biais de médias sociaux et sur son site Web.





CHRONIQUES DE LA COVID-19 :

LA SÉCURITÉ EST ÉLÉMENTAIRE CHEZ ELEMENT5 SPA & SALON

Bien que la plupart des entreprises du Nouveau-Brunswick aient subi les effets négatifs de la COVID-19, les plus durement touchées ont été celles du secteur des services, comme les restaurants; de l'industrie de l'accueil, comme les hôtels; les spas; ainsi que les centres de conditionnement physique. Malheureusement, certaines ont dû fermer leurs portes de façon définitive.

Cependant, pour Tracey MacDonald et son équipe, Element5 Spa & Salon n'en ont pas fait partie.

« Les spas sont des lieux de contact et l'interaction personnelle est essentielle », a déclaré M^{me} MacDonald. « Pour cette raison, les spas ont toujours été rigoureusement réglementés. Les outils et les postes étaient déjà méticuleusement désinfectés avec des produits de qualité médicale. Les protocoles liés à la COVID-19 ne nous ont donc pas obligés à faire un virage à 180 degrés. »

M^{me} MacDonald, qui possède des installations de son Element5 Spa & Salon à Moncton et à Saint John, était déterminée à garder ses portes ouvertes. Il était important pour elle d'être présente pour ses clients.

« Lorsque les gens sont stressés, ils cherchent souvent à s'offrir de bons moments, et un spa est la solution parfaite. Un massage ou un soin du visage peut être à la fois relaxant et rajeunissant », a-t-elle ajouté. « Nous avons une clientèle fidèle, et je voulais honorer cette fidélité. »



Il était tout aussi important d'être là pour ses clients que d'être là pour son personnel et de le garder à l'emploi.

« Nous étions reconnaissants pour les subventions gouvernementales et les subventions salariales. Comme nous avons été fermés pendant trois mois, si nous ne les avions pas eues, nous n'y serions pas arrivés. De plus, nous sommes l'un des plus grands spas. Les jours occupés, nous pouvions accueillir de 100 à 150 clients. » Comme il s'agit d'un grand spa, M^{me} MacDonald a déclaré qu'elle avait la chance de disposer de beaucoup d'espace pour réorganiser les postes afin de répondre aux exigences d'éloignement physique, et elle a fait installer du Plexiglas de qualité médicale. Le parfum apaisant des produits Aveda a été remplacé par l'odeur antiseptique des désinfectants, mais c'était ce qu'il fallait faire.

« Nous avons respecté très strictement tous les protocoles gouvernementaux et, grâce à notre système de rendez-vous, nous étions déjà préparés à la recherche de contacts. Nous n'avons autorisé aucune exception pour les clients qui "oubliaient" leur preuve de vaccination lorsqu'elle était exigée. À chaque visite, même répétée, les clients devaient remplir un questionnaire avec des stylos désinfectés, qui étaient désinfectés de nouveau après chaque utilisation. S'ils avaient un téléphone cellulaire qu'ils prévoyaient utiliser, nous l'essuyions aussi et les clients n'étaient pas autorisés à manipuler les produits dans les boutiques de vente au détail. »

M^{me} MacDonald a déclaré qu'il était difficile de suivre les changements constants des niveaux de restrictions et pense que la communication aurait pu être meilleure. Toutefois, elle dit avoir été reconnaissante de l'aide fournie aux spas par l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick et les conseils formulés dans des publications comme le guide *S'adapter à la nouvelle normalité alors que nous retournons travailler en toute sécurité* de Travail sécuritaire NB.



États financiers consolidés

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

État consolidé de la situation financière

Au 31 décembre 2021

	2021 (en milliers)	2020 (en milliers)
ACTIF		
ESPÈCES ET ÉQUIVALENTS D'ESPÈCES	70 191 \$	90 072 \$
CRÉANCES ET AUTRES	21 083	20 739
PLACEMENTS	1 925 352	1 642 133
IMMOBILISATIONS	7 564	8 899
	2 024 190 \$	1 761 843 \$
PASSIF ET NIVEAU DE CAPITALISATION		
COMPTES FOURNISSEURS ET FRAIS COURUS	25 726 \$	17 682 \$
ENGAGEMENTS AU TITRE DES PRESTATIONS	1 322 170	1 379 232
TOTAL DES ENGAGEMENTS	1 347 896	1 396 914
NIVEAU DE CAPITALISATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	639 859	329 355
PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	36 435	35 574
	676 294	364 929
	2 024 190 \$	1 761 843 \$
POURCENTAGE DE CAPITALISATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	147,5 %	123,6 %

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 2021* présente les états financiers détaillés.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

État consolidé des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021 (en milliers)	2020 (en milliers)
REVENUS		
REVENU DES COTISATIONS	232 577 \$	244 876 \$
REVENU DE PLACEMENTS	215 415	83 281
	447 992	328 157
DÉPENSES		
FRAIS ENGAGÉS AU TITRE DES RÉCLAMATIONS		
PAIEMENTS AU TITRE DES PRESTATIONS	130 465	140 372
VARIATIONS AU NIVEAU DE L'ÉVALUATION ACTUARIELLE DU PASSIF AU TITRE DES PRESTATIONS	(57 062)	(125 908)
TOTAL DES FRAIS ENGAGÉS AU TITRE DES RÉCLAMATIONS	73 403	14 464
ADMINISTRATION	57 085	53 928
OBLIGATIONS PRÉVUES PAR LA LOI	4 690	4 979
	61 775	58 907
TOTAL DES DÉPENSES	135 178	73 371
REVENU NET POUR L'EXERCICE	312 814 \$	254 786 \$
REVENU NET POUR L'EXERCICE ATTRIBUABLE À :		
TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	310 504	251 698
PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	2 310	3 088
	312 814 \$	254 786 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2021* présente les états financiers détaillés.

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

État consolidé des variations du niveau de capitalisation

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	Travail sécuritaire NB (en milliers)	Participations ne donnant pas le contrôle (en milliers)	2021 Total (en milliers)	2020 Total (en milliers)
NIVEAU DE CAPITALISATION, DÉBUT DE L'EXERCICE	329 355 \$	35 574 \$	364 929 \$	105 129 \$
APPORT EN CAPITAL PROVENANT DE PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	–	3 169	3 169	6 509
DISTRIBUTIONS AUX DÉTENTEURS DE PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	–	(4 618)	(4 618)	(1 495)
REVENU NET POUR L'EXERCICE	310 504	2 310	312 814	254 786
NIVEAU DE CAPITALISATION, FIN DE L'EXERCICE	639 859 \$	36 435 \$	676 294 \$	364 929 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2021* présente les états financiers détaillés.



ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

État consolidé des mouvements de la trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021 (en milliers)	2020 (en milliers)
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES À L'EXPLOITATION		
RENTRÉES DE FONDS PROVENANT DES SOURCES SUIVANTES :		
EMPLOYEURS COTISÉS	233 390 \$	244 234 \$
INTÉRÊTS ET DIVIDENDES	41 848	32 736
	275 238	276 970
SORTIES DE FONDS AFFECTÉES AUX UTILISATIONS SUIVANTES :		
TRAVAILLEURS BLESSÉS OU TIERS AU NOM DES TRAVAILLEURS BLESSÉS	130 465	140 372
FOURNISSEURS ET EMPLOYÉS, POUR DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET AUTRES	60 062	63 727
	190 527	204 099
RENTRÉES NETTES DE FONDS LIÉES À L'EXPLOITATION	84 711	72 871
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES À L'INVESTISSEMENT		
RENTRÉES DE FONDS PROVENANT DES SOURCES SUIVANTES :		
VENTE DE PLACEMENTS	350 706	247 113
APPORT EN CAPITAL PROVENANT DE PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	5 094	6 831
	355 800	253 944
SORTIES DE FONDS AFFECTÉES AUX UTILISATIONS SUIVANTES :		
ACQUISITION DE PLACEMENTS	454 187	311 016
ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS	1 063	1 289
DISTRIBUTIONS AUX DÉTENTEURS DE PARTICIPATIONS NE DONNANT PAS LE CONTRÔLE	4 626	1 788
	459 876	314 093
SORTIES NETTES DE FONDS LIÉES À L'INVESTISSEMENT	(104 076)	(60 149)
RENTRÉES ET SORTIES DE FONDS LIÉES AU FINANCEMENT		
REMBOURSEMENT DES OBLIGATIONS LOCATIVES	515	884
SORTIES NETTES DE FONDS LIÉES AU FINANCEMENT	(515)	(884)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES ESPÈCES PENDANT L'EXERCICE	(19 881)	11 838
ESPÈCES ET ÉQUIVALENTS D'ESPÈCES, DÉBUT DE L'EXERCICE	90 072	78 234
ESPÈCES ET ÉQUIVALENTS D'ESPÈCES, FIN DE L'EXERCICE	70 191 \$	90 072 \$

Le document d'accompagnement intitulé *Rapport de gestion sur les états financiers consolidés et notes afférentes 2021* présente les états financiers détaillés.

