



# Amélioration du modèle de prestation de services en matière de réclamations

---

Travail sécuritaire NB

Avril 2023

# À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

Travail sécuritaire NB évolue afin d'offrir une plus grande valeur et de meilleurs résultats à ses clients, soit les travailleurs et les employeurs du Nouveau-Brunswick. Nous avons entrepris un processus de modernisation exhaustif et notre modèle de prestation de services en matière de réclamations est une priorité.

Ces dernières années, nous avons effectué des analyses approfondies pour déterminer s'il existait des façons plus efficaces et plus modernes d'appuyer les travailleurs blessés dans leur rétablissement. Nous en avons trouvées.

C'est avec enthousiasme que nous élaborons des modèles de services pour l'avenir, lesquels touchent entre autres la prise de décision, la gestion des réclamations et la réadaptation, en plaçant le client au cœur du processus de prise de décision. Nous savons qu'il est essentiel pour les clients de maintenir un lien avec leur lieu de travail et leurs collègues, et d'avoir l'appui de leur famille et de leurs amis pour se rétablir en toute sécurité. De plus, les clients doivent se sentir appuyés et valorisés tout au long du processus par toute leur équipe. Le but de Travail sécuritaire NB est d'être aux côtés de ses clients à chaque étape de leur rétablissement.

## INITIATIVES DE MODERNISATION

- 1  Programme Souci pour nos employés
- 2  Programme Lieu de travail réimaginé
- 3  Harmonisation de la culture
- 4  Gouvernance de la modernisation
- 5  Formation – Leadership en matière de changement
- 6  Modèle de prestation de services – Bureau d'examen de décisions
- 7  Interface pour client de première ligne
- 8  Formulaires en ligne
- 9  Stratégie sur les données et feuille de route
- 10  Programme Modèle de prestation de services – Réclamations
- 11  Plateforme de base – Système financier
- 12  Plateforme de base – Système d'information sur les ressources humaines
- 13  Plateforme de base – Nouveau système de gestion des réclamations
- 14  Plateforme de base – Achats et administration des contrats
- 15  Plateforme de base – Stratégie de gestion des employeurs
- 16  Stratégie de gestion des documents
- 17  Plateforme d'analyse opérationnelle / Programme d'intelligence d'affaires
- 18  Modèle d'affaires pour le Service de technologie de l'information
- 19  Programme Fondations de la technologie

## NOS QUESTIONS CLÉS POUR ÉLABORER LE MODÈLE

- 1 **Quel est notre but?**  
Appuyer les travailleurs blessés pendant leur rétablissement dans le but ultime d'un retour au travail en toute sécurité.
- 2 **Quels résultats voulons-nous obtenir pour nos clients?**  
La prévention proactive, un accès rapide aux soins, le maintien au travail pendant le rétablissement et un retour au travail réussi.
- 3 **Quelle serait l'expérience idéale du client qui permettrait d'atteindre ces résultats?**  
On pourrait optimiser l'expérience du client en adoptant une approche proactive centrée sur le client plutôt qu'une approche réactive et impersonnelle.
- 4 **Quels sont les meilleures façons d'offrir les services nécessaires pour appuyer l'expérience du client?**  
Nous devons faire en sorte que les services répondent le mieux possible aux besoins du client, notamment qu'ils sont appropriés et accessibles.

# ÉTABLIR UN MEILLEUR MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES EN MATIÈRE DE RÉCLAMATIONS : NOS BUTS ET INITIATIVES

## Notre but : des soins et des services de qualité pour nos clients

- 1** | Mieux définir les besoins des clients, et adapter nos services, leur qualité et leur prestation en conséquence.
- 2** | Tirer parti des capacités et des connaissances spécialisées de notre réseau de fournisseurs de services pour satisfaire aux besoins des clients, tout en mettant l'accent sur la prévention proactive et l'intervention primaire.
- 3** | Assurer une meilleure expérience du client en améliorant la détermination des besoins individuels et le triage tout au long du processus de réclamation.
- 4** | Mettre l'accent sur une culture de sécurité et l'intervention primaire, et appuyer le maintien au travail.

### Mesures clés

#### ANALYSE DU MARCHÉ

Un examen approfondi de la façon dont les pairs et les représentants de Travail sécuritaire NB réagissent à l'évolution des conditions du marché, effectué selon six macro-tendances en matière de services aux clients et d'opérations.

#### EXPÉRIENCE DU CLIENT

Un examen approfondi de l'expérience actuelle du client et de l'expérience idéale pour l'avenir afin de déterminer les besoins qui peuvent être comblés par des partenaires, des améliorations technologiques et des améliorations de processus.

#### PLAN STRATÉGIQUE

Les buts et les initiatives énoncées dans le *Plan stratégique 2022-2024* de Travail sécuritaire NB ont eu un effet sur le modèle de prestation de services.

#### COMMENTAIRES DES INTERVENANTS

Les commentaires des travailleurs, des employeurs et des fournisseurs de soins de santé façonnent la prestation de services.

#### ANALYSE DE RÉFÉRENCE

Un examen approfondi de la façon dont les commissions des accidents du travail du pays et du monde offrent les services liés aux réclamations ainsi que des initiatives novatrices qu'elles ont mises en œuvre.

#### CONNAISSANCES SPÉCIALISÉES EN MATIÈRE D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS

Travailler en étroite collaboration avec les employés stratégiques de Travail sécuritaire NB afin de déterminer les éléments problématiques, ainsi que les interventions et l'appui nécessaires pour y remédier dans le cadre d'une approche centrée sur le client.

#### CONNAISSANCES SPÉCIALISÉES DE L'INDUSTRIE

On a retenu les services d'une tierce partie, soit MNP, pour aider à élaborer le modèle de prestation de services en matière de réclamations de l'avenir. L'entreprise possède une très bonne connaissance des industries et une vaste expérience en matière de consultations.

#### RECOMMANDATIONS DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

Les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale améliorent la structure de la gestion des réclamations.

# ÉTABLIR UN MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES EN MATIÈRE DE RÉCLAMATIONS PLUS SOLIDE : COMMENT NOUS Y PARVIENDRONS



## RENFORCER L'AUTONOMIE DES CLIENTS

Améliorer la reddition de comptes en assurant une transparence et une clarté dans le cheminement du client, ce qui permettra à ce dernier de prendre en charge son expérience.



## HABILITATION DES EMPLOYÉS

Assurer la prestation efficace de services de haute qualité en dotant les employés de Travail sécuritaire NB de technologies, de plans de soins avancés et de processus améliorés, ce qui leur permettront de se concentrer sur l'appui des clients.



## SERVICES PERSONNALISÉS

Offrir des services personnalisés au client plutôt que des services génériques, ce qui améliorera la segmentation et le triage tout au long de l'expérience du client.



## TIRER PARTI DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Mettre en œuvre des technologies qui permettront d'accroître la productivité en réorientant les employés de Travail sécuritaire NB vers des activités à valeur ajoutée pour les clients tandis que la technologie se charge de tâches tactiques.

## Nous avons déjà réalisé des progrès importants qui ont donné de bons résultats :

- Nous avons intégré une nouvelle procédure de triage au processus de réception afin d'assurer que les réclamations, des plus simples aux plus complexes, sont correctement acheminées afin d'améliorer l'efficacité de la prise de décision. Cela fait que des décisions sont prises plus rapidement pour nos clients.
- Nous avons formé des équipes spécialisées de gestion des réclamations pour travailler avec les clients dans des secteurs précis, notamment les soins de santé, la construction, le secteur de la fabrication et l'administration publique.
- Nous avons mis en place une équipe chargée d'aider les clients atteints d'une blessure psychologique traumatique et avons mis en œuvre le programme RÉUSSIR, selon lequel on offre des traitements immédiatement afin d'établir un fondement solide pour le rétablissement et préparer le client pour un traitement plus poussé pour les traumatismes, au besoin. Dans le cadre de ce programme, les services sont offerts avant même qu'une décision ne soit prise sur la demande de prestations du client.
- Nous avons mis en œuvre un nouveau service pour aider les clients qui se rétablissent

pendant qu'ils sont au travail afin d'assurer que les mesures d'adaptation correspondent à leurs besoins et qu'ils reçoivent l'appui dont ils ont besoin. L'équipe de Travail sécuritaire NB qui aide les travailleurs à demeurer au travail prend rapidement des mesures si les besoins des clients changent.

- Nous avons amélioré le dépistage de travailleurs présentant un risque élevé d'être atteints d'une invalidité et avons personnalisé les services offerts à ces derniers. En tirant parti des meilleures pratiques médicales, nous pouvons maintenant dépister de façon proactive les clients dont le rétablissement risque d'être prolongé (dépistage précoce). Ces clients auraient habituellement été traités au Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB à Grand Bay-Westfield presque 290 jours après avoir subi leur blessure. Une unité d'intervention primaire utilise maintenant une approche spécialisée pour les aider à surmonter les obstacles et à retourner au travail en toute sécurité plus facilement qu'auparavant. L'intervention primaire permet également aux clients de rester plus près de leur domicile et de maintenir les liens qui sont essentiels à leur rétablissement.

Nous vous encourageons à poursuivre votre lecture pour en savoir plus sur l'évolution de notre modèle de prestation en matière de réclamations.



# Aperçu plus approfondi du modèle de services de réadaptation de Travail sécuritaire NB

---

Bien que Travail sécuritaire NB ait commencé à examiner les services de réadaptation il y a plusieurs années, la pandémie de la COVID-19 a accéléré la mise en œuvre de changements. En raison de restrictions imposées par la pandémie, les travailleurs blessés n'avaient plus accès aux traitements offerts au Centre de rééducation à Grand Bay-Westfield. Travail sécuritaire NB a donc décidé de tirer parti de la technologie et d'établir des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé de l'ensemble de la province, tels que des physiothérapeutes, des ergothérapeutes et des fournisseurs de soins multidisciplinaires. Cela a permis aux clients de rester plus

près de leur domicile et de leurs réseaux de soutien, notamment leur famille, leurs amis, leurs collègues et leur lieu de travail. Cette option pour la réadaptation minimise les dérangements dans la vie des clients et leur évite d'avoir à quitter leur domicile pendant les six à huit semaines que dure le traitement.

Le Centre a toujours été engagé à offrir des soins et des services de première qualité aux clients. Cependant, des clients nous ont dit que le modèle traditionnel, qui les obligeait à se rendre à notre emplacement central pendant des semaines, perturbait leur routine.

Aujourd'hui, nous déterminons les besoins et le niveau de risque de chaque client dès le début de son rétablissement et nous élaborons un plan de soins plus personnalisé. Cela a permis de réduire le nombre de clients nécessitant un traitement multidisciplinaire.

Parmi les clients de Travail sécuritaire NB traités au Centre, 42 % avaient subi une blessure aux tissus mous et 25 %, une blessure au dos ou à l'épaule.

## HISTORIQUE DU CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB



Travail sécuritaire NB offre des services de réadaptation aux travailleurs de la province depuis 1946.



Le Centre de rééducation de Travail sécuritaire NB a été construit en 1977. Il s'agissait d'un établissement où les travailleurs blessés néo-brunswickois pouvaient être admis afin d'obtenir des soins. À l'époque, le Centre était un établissement avant-gardiste, offrant des services de réadaptation uniques en leur genre. Les fournisseurs de services de physiothérapie, d'ergothérapie et de soins de santé privés n'étaient pas aussi facilement accessibles qu'ils le sont aujourd'hui. Les accidents du travail étaient beaucoup plus fréquents il y a 50 ans et souvent plus graves en raison de la nature du travail à l'époque.



Dans les années 90, les travailleurs ont cessé d'être hébergés au Centre. Ils se rendaient au Centre dans la région de Saint John pour recevoir leur traitement, mais couchaient à un hôtel pendant la durée de leur traitement. C'est à ce moment-là que le Centre a commencé à offrir des services multidisciplinaires, étant donné que davantage de services de physiothérapie et d'ergothérapie étaient offerts dans les communautés. Les programmes de traitement au Centre étaient d'une durée de 6 à 8 semaines.



En 2008, une étude indépendante de Travail sécuritaire NB a été effectuée. Le rapport de l'étude, intitulé *Renforcer le système*, recommandait une vérification de l'optimisation des ressources du Centre afin de déterminer si d'autres fournisseurs pourraient offrir les services de façon plus rentable. Le modèle financier du Centre était fondé sur le fait qu'environ 700 clients par an recevaient des traitements au Centre.



Le groupe de travail sur Travail sécuritaire NB a publié un rapport en 2018, qui précisait que les travailleurs blessés qui recevaient des traitements au Centre faisaient face à des obstacles linguistiques, à l'absence de mesures d'hébergement raisonnable et à des facteurs de stress social en raison de l'éloignement de leur famille et de leur communauté. Il mentionnait aussi que les services de réadaptation devaient être restructurés dans l'intérêt de ces travailleurs.

# LE CHEMINEMENT TRADITIONNEL DU CLIENT AU CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB

L'amélioration de l'expérience du client est un facteur clé du processus de modernisation.

## JOUR 1

### Blessure subie au travail

Le client obtient des soins médicaux initiaux après avoir subi une blessure.

### Prise de décision

Le client attend la décision de l'équipe de prise de décision. Il reçoit la décision.

### Réadaptation

Le client reçoit des services de réadaptation et les gestionnaires de cas lui apportent l'aide dont il a besoin.

Blessure

Réception de la réclamation

Prise de décision

Appui pour retourner au travail

Réadaptation

Centre de rééducation

Résultats

### Présentation d'une réclamation

Le client détermine comment présenter une demande de prestations et remplit les formulaires appropriés.

### Gestion des réclamations

Un gestionnaire de cas travaille avec le client pour l'aider à retourner au travail.

## JOUR 290

### Programme multidisciplinaire au Centre

Le client est adressé au Centre pour participer à un programme multidisciplinaire d'une durée de 6 à 8 semaines.

Environ 1 à 2 % de tous les clients de Travail sécuritaire NB ont été traités au Centre de rééducation.



## ÉVOLUTION DU MODÈLE DE RÉADAPTATION

Le recours aux soins multidisciplinaires internes a diminué, l'accent ayant été mis sur la prévention de l'incapacité au travail, l'intervention primaire et les programmes de maintien au travail.

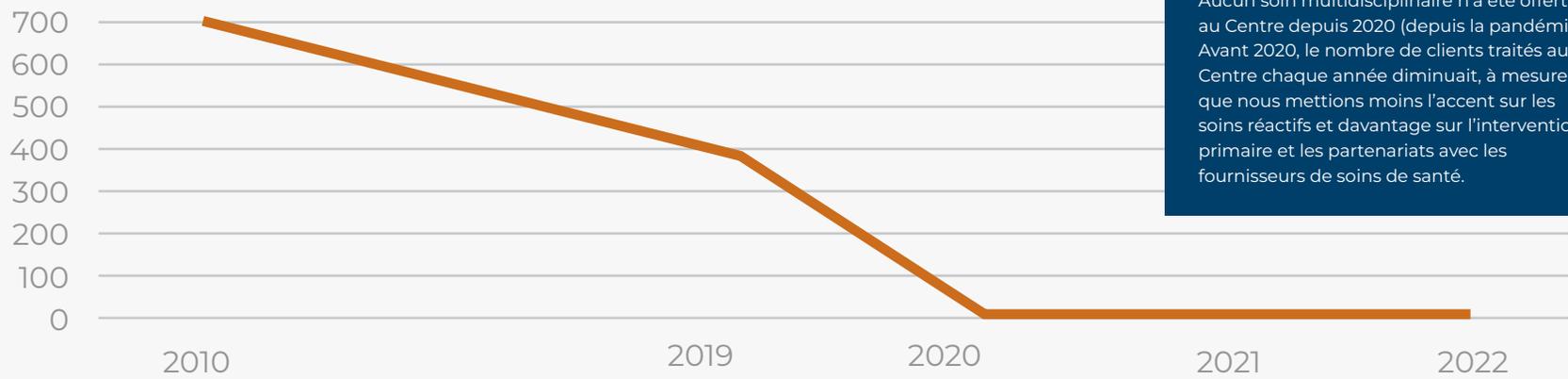
L'élimination des soins multidisciplinaires internes n'a pas eu d'incidence sur les résultats en matière de retour au travail chez les clients qui auraient habituellement été traités au Centre (environ 1 à 2 % des clients de Travail sécuritaire NB).

Le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail 12 semaines après avoir reçu des traitements en personne au Centre était

de 44 % en 2019. En 2021, le pourcentage de travailleurs qui sont retournés au travail après avoir reçu des soins dans leur communauté ainsi que des services virtuels d'employés de Travail sécuritaire NB était de 43 %.

Travail sécuritaire NB adapte ses activités et ses services afin de satisfaire aux besoins changeants des travailleurs blessés, et favoriser davantage ses services de rétablissement et de

retour au travail. Pour ce faire, il réaffecte des ressources compétentes à la phase initiale de la réclamation et réoriente les processus et la technologie en conséquence.

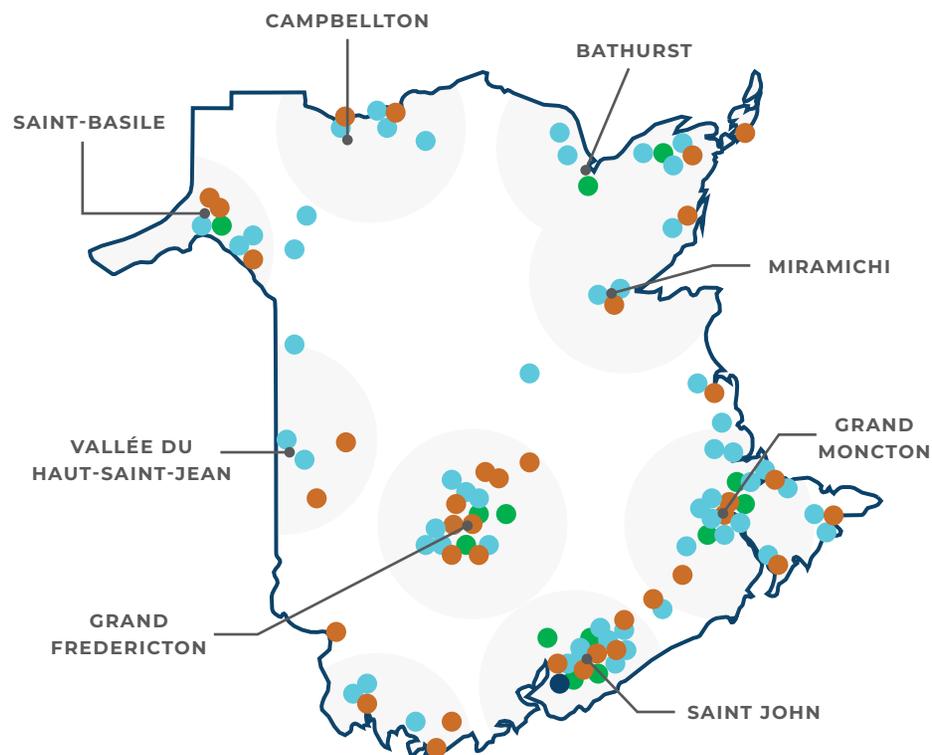


Aucun soin multidisciplinaire n'a été offert au Centre depuis 2020 (depuis la pandémie). Avant 2020, le nombre de clients traités au Centre chaque année diminuait, à mesure que nous mettions moins l'accent sur les soins réactifs et davantage sur l'intervention primaire et les partenariats avec les fournisseurs de soins de santé.

— Nombre de clients traités (traitements multidisciplinaires) au Centre de rééducation

# RÉSEAU DE FOURNISSEURS DE SERVICES

Nous tirons parti des capacités et des connaissances spécialisées de notre réseau de fournisseurs de services et de nos partenariats stratégiques afin de mieux satisfaire aux besoins des clients.



- RÉSEAU DE FOURNISSEURS DE SOINS MULTIDISCIPLINAIRES**  
(5 fournisseurs approuvés, endroits multiples)
- RÉSEAU DE FOURNISSEURS DE SERVICES DE PHYSIOTHÉRAPIE**  
(112 fournisseurs approuvés)
- RÉSEAU DE FOURNISSEURS DE SERVICES D'ERGOTHÉRAPIE**  
(38 fournisseurs approuvés)
- CENTRE DE RÉÉDUCATION DE TRAVAIL SÉCURITAIRE NB**

## Initiatives appuyant la prestation de services de réadaptation en temps opportun

### INITIATIVES TERMINÉES

Mise en place d'un réseau de fournisseurs de services pour permettre l'accès à des soins plus près du domicile.

Faire appel à des fournisseurs de soins nationaux qui ont des cliniques partout au Nouveau-Brunswick, mais qui utilisent des équipes nationales de recherche et d'innovation pour favoriser les meilleures pratiques.

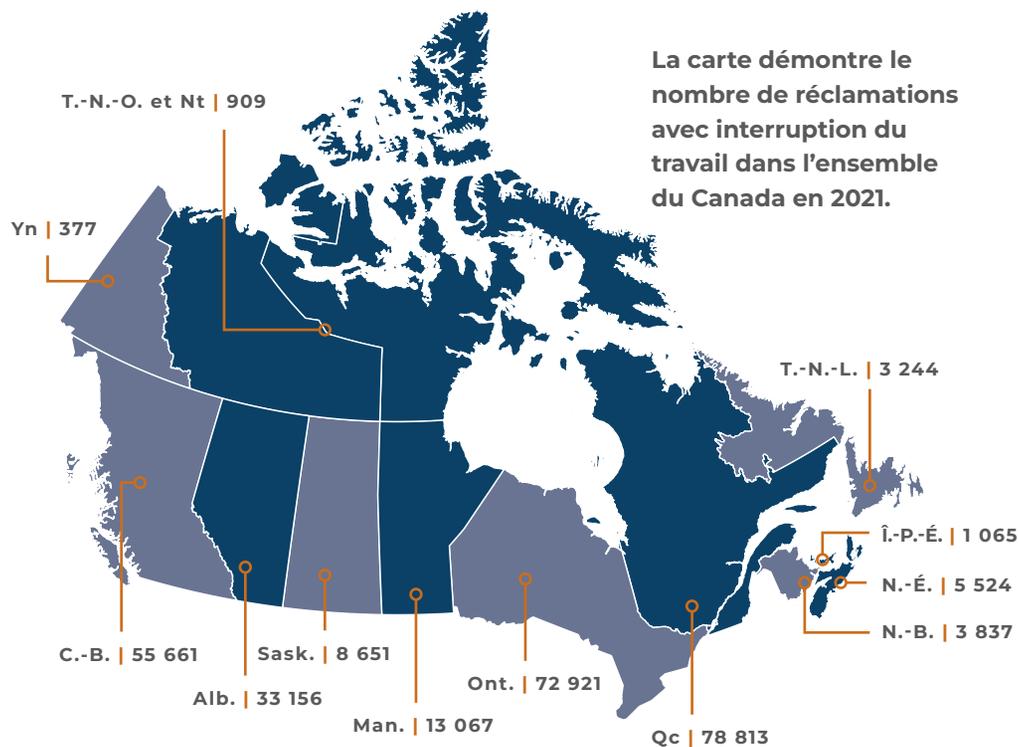
### INITIATIVES FUTURES POSSIBLES

Établissement d'un réseau de fournisseurs pour effectuer des évaluations le jour même de la blessure afin de faire connaître aux clients et aux employeurs les différents services de réadaptation offerts dans leur communauté.

Élargissement du réseau actuel de fournisseurs pour faciliter la prestation de services de réintégration du marché du travail.

## CE QUE FONT LES AUTRES

Selon une analyse du marché effectuée dans l'ensemble du Canada, la plupart des commissions des accidents du travail ont opté pour un modèle de prestation de services de réadaptation fondé sur des partenariats plutôt que sur des traitements offerts à l'interne.



Seulement deux des douze commissions des accidents du travail au Canada ont des centres de réadaptation spécialisés. L'Alberta a établi le Millard Health Centre, un établissement de pointe réputé pour sa capacité à améliorer la vie des travailleurs et la communauté grâce à des services novateurs. Millard Health est viable grâce au grand nombre de clients et à la dense population de la région. Ces facteurs opérationnels sont propres aux grandes provinces et garantissent un modèle de soins durable.

### Qu'en est-il des autres commissions des accidents du travail?

Les autres commissions des accidents du travail au pays ont établi des réseaux de fournisseurs pour offrir une gamme de traitements aux clients. Dans la plupart des cas, les travailleurs blessés travaillent avec leur gestionnaire de cas et leur médecin pour déterminer les meilleures options de traitement offertes par des fournisseurs externes qui sont facilement accessibles et qui répondent à leurs besoins uniques.

Cette approche est conforme au plan stratégique de Travail sécuritaire NB, qui consiste à collaborer avec tous les intervenants en vue de concevoir et de gérer un continuum efficace de sécurité et de soins. En veillant à ce que les travailleurs blessés aient recours à des services personnalisés et accessibles, Travail sécuritaire NB peut améliorer le processus d'indemnisation des travailleurs et l'expérience du client.

## PRINCIPAL POINT À RETENIR

Travail sécuritaire NB adapte son plan stratégique pour qu'il soit conforme à l'approche adoptée par d'autres commissions des accidents du travail au Canada en collaborant avec les intervenants afin de concevoir, d'établir et de gérer un continuum efficace de sécurité et de soins. Cela comprend entre autres fournir des services personnalisés et accessibles pour les clients et travailler avec les gestionnaires de cas, les médecins et les fournisseurs externes en vue de déterminer les meilleures options de traitement pour les travailleurs blessés. Ainsi, Travail sécuritaire NB tente d'améliorer le processus d'indemnisation des travailleurs et l'expérience du client.

# RÉSUMÉ

À mesure que l'expérience du client évolue, les services de réadaptation de Travail sécuritaire NB évoluent aussi.



## LES CLIENTS REÇOIVENT DES SOINS PLUS PRÈS DE CHEZ EUX.

Le fait d'assurer que le client puisse obtenir des soins plus près de chez lui grâce à un réseau de fournisseurs dans sa région est conforme au but stratégique qui vise à rendre les soins de santé plus accessibles.

En réduisant la nécessité de se déplacer sur de longues distances, les clients reçoivent des soins de qualité de façon plus pratique. Cette approche permet d'assurer qu'ils reçoivent des traitements efficaces rapidement, tout en leur permettant de plus facilement maintenir leurs habitudes et leurs responsabilités quotidiennes. Elle permet également de minimiser les dépenses.



## TIRER PARTI D'UN RÉSEAU DE SOINS DE SANTÉ ÉLARGI

Nous avons trouvé, dans toute la province, des partenaires capables d'offrir des services unidisciplinaires et multidisciplinaires. Cette approche signifie qu'aujourd'hui, tous les traitements multidisciplinaires sont offerts par des partenaires de Travail sécuritaire NB plutôt que dans le cadre de programmes de traitement d'une durée de six à huit semaines au Centre de rééducation. Les travailleurs reçoivent des soins personnalisés dans leur communauté ou près de celle-ci. Les partenaires externes ont les capacités de recherche et d'innovation qui leur permettent de mieux servir les clients.



## SERVICES DE RÉADAPTATION DANS L'ENSEMBLE DES PROVINCES ET TERRITOIRES

Le Nouveau-Brunswick est l'une des deux seules provinces à disposer d'un établissement de services de réadaptation appartenant à une commission des accidents du travail et géré par elle. Les autres provinces canadiennes ont adopté un système de réseau de fournisseurs et ont réussi à modifier leurs modèles pour offrir aux clients des soins plus près de leur domicile. Selon ce modèle, l'organisme paie pour ce qui est nécessaire plutôt que de payer un coût fixe peu importe la demande.

Aujourd'hui, le bâtiment du Centre de rééducation est sous-utilisé. La décision quant au modèle de réadaptation de l'avenir aura également un effet sur l'avenir du bâtiment.



## SERVICES DÈS LE DÉBUT DU PROCESSUS ET SERVICES OFFERTS RAPIDEMENT

Ce modèle permet de repérer rapidement les obstacles possibles et d'offrir aux clients les services nécessaires de façon proactive. Travail sécuritaire NB a tiré parti des compétences et de l'expérience de son personnel clinique dans ces nouveaux rôles afin d'améliorer les résultats pour les clients. La mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de prestation de services de première ligne a déjà permis d'améliorer la rapidité des services, et on s'attend à ce que les volumes continuent à diminuer au fur et à mesure que les interventions primaires s'améliorent.

**FAITES-NOUS PART DE VOS COMMENTAIRES!**

Pensez-vous que nous devrions adopter ce modèle de services de réadaptation décentralisés de façon permanente? Pourquoi ou pourquoi pas?

