

## Annexe IV

## Rapport d'état détaillé relatif aux recommandations depuis 2015

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	40	Nous recommandons que les réclamations soient envoyées directement à un agent d'indemnisation après que l'équipe chargée de la réception initiale des réclamations recueille les renseignements personnels et les détails de l'accident.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	36	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB automatise le système de gestion des réclamations pour permettre la présentation et le traitement électronique des documents de réclamation afin de réduire le travail et d'accélérer les processus de réception et de prise de décision.	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	41	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise des formulaires distincts de « Rapport sur l'accident » pour l'employeur et l'employé.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	48	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB mette l'accent sur la reprise du travail pendant la prise de décision en : <ul style="list-style-type: none"> <li>• précisant les risques d'une reprise du travail;</li> <li>• accordant la priorité aux réclamations complexes;</li> <li>• élaborant un plan pour éliminer les obstacles.</li> </ul>	Non mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	49	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB communique un plan de cas détaillé comprenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs de la reprise du travail ;</li> <li>• les traitements proposés ;</li> <li>• la date prévue de rétablissement.</li> </ul>	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	53	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore un plan de traitement immédiatement après qu'une réclamation est acceptée et permette à l'agent d'indemnisation de le communiquer au travailleur blessé.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	54	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise les lignes directrices en matière de durée d'invalidité pour donner une date prévue de reprise du travail et l'inclue dans la lettre de décision initiale envoyée au travailleur blessé.	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	59	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB exige que le gestionnaire de cas discute avec le travailleur blessé de ses capacités, limitations et restrictions fonctionnelles pour déterminer le plan modifié de la reprise du travail.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	59	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB exige que le gestionnaire de cas discute avec le travailleur blessé de ses capacités, limitations et restrictions fonctionnelles pour déterminer le plan modifié de la reprise du travail.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	60	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB améliore le processus décisionnel d'indemnisation en exigeant que les agents d'indemnisation documentent dans le système de gestion des réclamations la justification de leur décision par rapport à la loi et aux politiques opérationnelles clés.	Mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	63	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB inclue une explication claire des prestations admissibles potentielles dans la lettre de décision initiale aux travailleurs blessés.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	66	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore des compétences précises pour le rôle d'agent d'indemnisation et exige que toutes les personnes candidates retenues possèdent ces compétences.	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	75	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB mette à jour ses directives pour promouvoir que les cas soient adressés plus tôt au centre de rééducation des travailleurs afin de maximiser les résultats d'une reprise du travail.	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	81	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB officialise l'autorité et le rôle des médecins-conseils et s'assure que les médecins-conseils et les gestionnaires de cas comprennent leurs rôles respectifs concernant les avis médicaux.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	82	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB : <ul style="list-style-type: none"> <li>exige que les avis des médecins-conseils soient officiellement documentés et se limitent aux données particulières de la condition médicale ;</li> </ul> dispose de questions modèles et précises pour les gestionnaires de cas à poser aux médecins-conseils.	Mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	84	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB dispose d'un plan pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire le suivi avec le travailleur blessé à l'égard de l'évolution du traitement ;</li> <li>• surveiller étroitement les réclamations comportant une modification de la reprise du travail pour s'assurer que le travail modifié est approprié ;</li> <li>• communiquer avec les fournisseurs de soins de santé engagés à l'égard des progrès accomplis par le travailleur.</li> </ul>	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	88	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB acquière une expertise pour les conditions complexes et délicates parmi les gestionnaires de cas en attribuant des types particuliers de blessures à certains gestionnaires de cas et en offrant des occasions de développement professionnel.</p>	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	97	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• étende la durée et le niveau de détail de la formation des gestionnaires de cas;</li> <li>• améliore la formation continue pour le personnel en place.</li> </ul>	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	98	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB surveille les réclamations gérées et donne de la rétroaction au personnel de façon continue pour s'assurer du respect des politiques et de la cohérence entre les régions.</p>	Non mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	101	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB examine annuellement les clients touchant des prestations d'invalidité à long terme avec un potentiel de reprise du travail (par exemple, un changement lié aux capacités fonctionnelles ou un changement dans la disponibilité sur le marché du travail) afin de déterminer si la réclamation est toujours propice à une invalidité à long terme.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	104	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB propose des modifications législatives pour que les appels soient entendus au Bureau de résolution de problèmes de Travail sécuritaire NB comme première étape obligatoire avant qu'un appelant présente un appel auprès du Tribunal d'appel des accidents au travail.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	107	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB élabore des indicateurs de rendement clés qui sont pertinents au rendement de ses processus internes.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	109	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB définisse des cibles pour ses indicateurs de rendement clés et les énonce clairement dans les rapports sur le rendement.	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	111	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB relie : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les indicateurs de rendement clés aux objectifs stratégiques ;</li> <li>• les initiatives d'amélioration aux indicateurs de rendement clés définis.</li> </ul>	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	115	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB redistribue les tâches administratives, comme le calcul des prestations pour perte de gains, des gestionnaires de cas au personnel administratif.	Mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	119	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB intègre des outils dans le système de gestion des réclamations pour dégager les membres du personnel des tâches routinières et répétitives afin de leur permettre de porter leur attention sur les progrès réalisés et les traitements des blessures. De tels outils pourraient inclure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des capacités améliorées d'extraction des données ;</li> <li>• des rappels du système pour actualiser les renseignements sur les clients;</li> <li>• des formulaires à remplissage automatique ;</li> <li>• le traitement automatisé des réclamations médicales.</li> </ul>	Non mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	131	<p>Lorsqu'il fera un appel d'offres pour un contrat pour des services médicaux de nouveau en 2019, nous recommandons que Travail sécuritaire NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'assure que les exigences de l'appel d'offres soient complètes afin de réduire la nécessité de modifications importantes après la publication de l'appel d'offres ;</li> <li>• suive les règlements en matière de passation des marchés et les meilleures pratiques pour assurer la transparence, l'équité et la compétitivité du processus d'appel d'offres.</li> </ul>	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	133	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise une durée initiale plus courte avec une option de renouvellement lorsque le contrat pour des services médicaux fera l'objet d'un appel d'offres en 2019.</p>	Mise en œuvre
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	135	<p>Nous recommandons que Travail sécuritaire NB inclue des clauses contractuelles qui abordent les droits de propriété intellectuelle dans les contrats futurs pour des services médicaux et de réadaptation.</p>	Mise en œuvre

Domaine de vérification	Ministère ou agence	Année	Volume	Chapitre	Par.	Recommandation	État auto-déclaré
Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés	Travail sécuritaire NB	2018	2	3	141	Nous recommandons que Travail sécuritaire NB utilise les rapports d'évolution reçus des cliniques de physiothérapie pour surveiller les travailleurs blessés durant le traitement.	Mise en œuvre