



Travail sécuritaire NB – Phase II – Gestion des réclamations des travailleurs blessés

Rapport de la vérificatrice générale – janvier 2019

Volume 2, Chapitre 3

Pourquoi est-ce important ?

- Travail sécuritaire NB a un impact financier et social direct sur les travailleurs blessés, la main d'œuvre et les employeurs à travers le Nouveau-Brunswick
- Le coût des réclamations a augmenté de plus de 300 millions de dollars en cinq ans
- Il est nécessaire d'avoir un cadre efficace et efficient de gestion des réclamations pour assurer un équilibre entre les besoins des travailleurs blessés et des employeurs

Conclusions générales

- En général, le cadre de gestion des réclamations que Travail sécuritaire NB a adopté est raisonnable et bon nombre de ses politiques sont cohérentes avec les pratiques exemplaires du secteur
- Cependant, de nombreuses lacunes de processus entravent la capacité de Travail sécuritaire NB de gérer activement les cas pour assurer une reprise du travail en temps opportun

Nos constatations

L'objectif de « reprise du travail » n'est pas intégré dans les processus de Travail sécuritaire NB

- Établir une date prévue où les travailleurs blessés seraient prêts à reprendre le travail constitue un élément essentiel du processus global de rétablissement
- Cependant, le concept de « reprise du travail » n'est pas présenté assez rapidement aux travailleurs blessés
- Aucun plan de cas qui facilite la reprise du travail n'était élaboré lorsqu'une réclamation est acceptée

Un système de réclamations inefficace qui manque de l'automatisation

- Le logiciel actuellement utilisé fonctionne essentiellement comme un dépôt de documents et pour le traitement des paiements
- Le système ne fait pas le suivi ni ne surveille les durées de rétablissement et de la reprise du travail

Les traitements sensibles au temps peuvent être retardés

- Des retards inutiles se trouvent tout au long du processus de réclamations
- Aucun contact initial avec le travailleur blessé en vue d'évaluer la nature de la blessure et les mesures immédiates à prendre
- Aucun processus pour accorder la priorité aux cas complexes
- Aucun conseil au travailleur blessé sur les plans de traitements ou de soins
- Aucun suivi du progrès médical ou de rétablissement des travailleurs blessés
- Les renvois pour traitements spécialisés sont souvent utilisés comme dernier recours
- Les gestionnaires de cas ne sont pas spécialisés en fonction des types de blessures et manquent de formation
- Les gestionnaires de cas sont occupés avec des tâches administratives, pas assez d'emphase sur le travailleur blessé
- Le poste d'agent d'indemnisation n'est pas fondé sur les compétences