

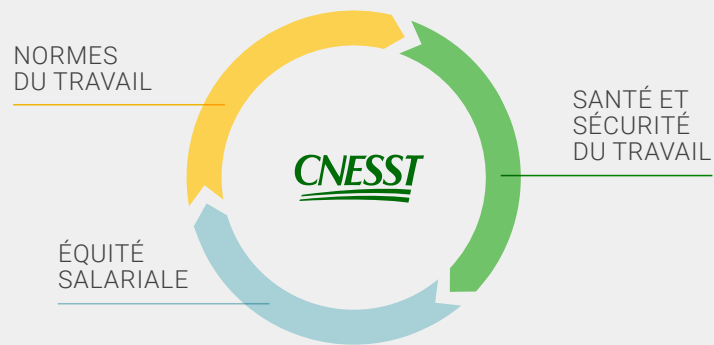


DÉCLARATION DE SERVICES

NOS ENGAGEMENTS ET NOS
NORMES DE SERVICE



Soucieuse de vous offrir des services de haute qualité en matière de travail et enrichie de ses trois années d'existence, la CNESST est fière de vous présenter sa nouvelle *Déclaration de services*. Cette déclaration contient des engagements et des normes de service qui reflètent nos valeurs et vos attentes. Nous entendons déployer tous les efforts nécessaires pour respecter ces engagements, et nous comptons sur votre collaboration pour nous aider à les honorer.



Notre mission

La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect, et ce, auprès tant des travailleurs que des employeurs du Québec.

Pour ce faire, elle :

- favorise des conditions de travail justes et équilibrées;
- assure l'implantation et le maintien de l'équité salariale;
- vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemnise les victimes de lésions professionnelles et veille à leur réadaptation.

Nos valeurs :
nos engagements
envers vous



RESPECT

Nous vous servons avec courtoisie, en vous consacrant toute l'attention nécessaire.

Nous assurons la protection des renseignements personnels et confidentiels que vous nous confiez.

ÉQUITÉ

Nous vous offrons des services en toute équité.

Nous facilitons l'accès à nos services.

PROFESSIONNALISME

Nous vous offrons des services de qualité, qui répondent à vos besoins :

- Information pertinente;
- Écoute;
- Maîtrise du dossier;
- Clarté des décisions.

Nous vous informons de vos droits et de vos obligations, dans un langage clair.

Nous avons à cœur de vous aider dans vos démarches.

« La CNESST mise sur une offre de services de qualité en prenant en compte les besoins de ses clientèles et en les plaçant au cœur de ses initiatives d'amélioration. »

Nos services

POUR RÉALISER NOTRE MISSION, NOUS OFFRONS LES SERVICES SUIVANTS :



En matière **d'accueil et d'information**, nous mettons à votre disposition :

- un Centre de relations clients et des employés en mesure de répondre à vos questions et de vous soutenir dans votre recherche d'information;
- un site Web, des services en ligne et des nouvelles en continu dans les médias sociaux;
- des bureaux répartis dans tout le Québec;
- des guides, des outils et des publications spécialisées;
- différentes activités d'information.



En matière **de prévention et de sensibilisation**, nous :

- rendons accessible de l'information adaptée à différentes clientèles;
- offrons de la formation et réalisons des activités de sensibilisation et de prévention pour les lois que nous administrons;
- tenons des colloques;
- vous soutenons dans vos démarches pour favoriser des conditions de travail justes et équilibrées, pour assurer l'implantation et le maintien de l'équité salariale et rendre votre milieu de travail plus sécuritaire.



En matière **d'enquête**, nous :

- enquêtons à la suite de recours, de différends ou de signalements en lien avec les lois que nous administrons;
- effectuons des enquêtes, à la suite d'un accident grave ou mortel, afin d'en comprendre les circonstances et, par le fait même, d'éviter qu'un tel accident ne se reproduise.



Plus spécifiquement, pour **l'application des lois en matière de travail**, nous :

	TRAVAILLEUR/PERSONNE SALARIÉE	EMPLOYEUR
NORMES DU TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> recevons vos recours et en évaluons l'admissibilité; établissons le montant de votre réclamation et en demandons le paiement; pouvons vous représenter devant les tribunaux; entamons une démarche de résolution du litige ou procédons à une enquête, le cas échéant; 	<ul style="list-style-type: none"> offrons du soutien pour vous aider à respecter vos obligations;
ÉQUITÉ SALARIALE	<ul style="list-style-type: none"> recevons vos recours et en évaluons l'admissibilité; favorisons un règlement entre les parties et, au besoin, rendons des décisions; 	<ul style="list-style-type: none"> offrons du soutien pour vous aider à respecter vos obligations;
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> vous indemnisons lors d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle lorsque vous êtes admissible à une indemnité et vous remboursons les frais auxquels vous avez droit; veillons à ce que vous receviez l'assistance médicale et la réadaptation nécessaires si vous êtes victime d'une lésion professionnelle; inspectons les milieux de travail pour assurer le respect des droits et des obligations; 	<ul style="list-style-type: none"> offrons du soutien pour vous aider à respecter vos obligations; procédons à l'ouverture et au traitement de votre dossier d'assurance; collaborons avec vous dans le but d'assurer aux travailleurs qui ont subi une lésion professionnelle un retour en emploi prompt et durable;
AUTRE SERVICE DISPONIBLE	<ul style="list-style-type: none"> offrons des services de médiation pour aider à trouver une solution satisfaisante. 	

Nos engagements spécifiques¹

EN MATIÈRE DE NORMES DU TRAVAIL

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS :



3 minutes

Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, nous vous répondons dans un délai de 3 minutes.

SUIVI DES DOSSIERS :

Nous communiquons avec vous dans un délai de 3 jours ouvrables lorsque vous faites une demande concernant le suivi de votre dossier.



1^{ER} CONTACT :

3 jours

Nous nous engageons à communiquer avec vous à la suite du dépôt de votre recours dans un délai de 3 jours ouvrables.

ADMISSIBILITÉ ET DÉMARCHE EN VUE D'UN RÈGLEMENT :

Nous analysons l'admissibilité de votre recours et entamons, lorsque possible, une première démarche en vue d'un règlement dans un délai de 20 jours.



1. Les engagements pour lesquels il n'est pas précisé que le délai est en jours ouvrables, il faut considérer qu'il est en jours civils.

EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ SALARIALE

1^{ER} CONTACT :



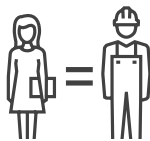
Nous nous engageons à communiquer avec vous à la suite du dépôt de votre recours dans un délai de 3 jours ouvrables.

3 jours

ADMISSIBILITÉ :

Nous analysons l'admissibilité de votre recours dans un délai de 30 jours.

ASSISTANCE SPÉCIALISÉE :



1 jour

Nous prenons en charge votre demande de soutien-conseil en équité salariale dans un délai de 1 jour ouvrable.

EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL

FINANCEMENT :

Nous procédons à l'inscription d'un employeur² et lui transmettons les informations liées à sa couverture d'assurance en santé et sécurité du travail dans un



3 jours

Nous transmettons à un employeur les renseignements concernant la conformité de son dossier de santé et sécurité du travail en matière de financement dans un délai de 3 jours ouvrables.

2. Assujetti à la tarification au taux de l'unité.

ADMISSIBILITÉ :

À la réception de tous les documents requis pour le traitement de votre réclamation pour un accident du travail d'origine, nous rendons une décision d'admissibilité dans un délai de 15 jours³.

Nous établissons le montant et autorisons le premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu auquel vous avez droit dans un délai de 10 jours suivant la décision relative à l'admissibilité de votre réclamation.



REMBOURSEMENT DE FRAIS :



Nous autorisons le versement de frais relatifs à une lésion professionnelle auquel vous avez droit, à la suite de la réception d'une demande, dans un délai de 20 jours.

INSPECTION :

Nous transmettons le rapport d'inspection à l'employeur à la suite de la visite d'un milieu de travail dans un délai de 15 jours.



2 jours

Si vous soumettez une plainte à l'égard de la qualité de nos services, nous communiquons avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables.

À la suite du dépôt de votre plainte, nous vous fournissons une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.

3. Excluant les réclamations à la suite de maladies professionnelles et de décès.

Vous avez un rôle important

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Lorsque vous effectuez une demande à la CNESST, nous comptons sur vous pour :

- interagir avec courtoisie, collaboration et respect;
- nous donner une information complète et précise;
- nous fournir les renseignements et les documents requis dans les plus brefs délais;
- nous informer de tout changement à votre situation.

Si vous avez des commentaires à formuler ou une insatisfaction à exprimer, vous pouvez appeler au **1 844 838-0808**.

Si vous souhaitez soumettre une plainte à l'égard de la qualité de nos services, vous pouvez vous adresser au Service des plaintes sur la qualité, à **cnesst.gouv.qc.ca/plaintes**. Vos commentaires contribueront à améliorer la qualité de nos services.

Pour nous joindre



cnesst.gouv.qc.ca/nous-joindre



Du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h, au 1 844 838-0808

Par la poste ou à nos bureaux

Vous pouvez obtenir les coordonnées du bureau de la CNESST de votre région en consultant le **cnesst.gouv.qc.ca/nous-joindre** ou en communiquant avec nous par téléphone au numéro indiqué ci-dessus.

Tous nos bureaux sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN 978-2-550-82470-1 (PDF)