

BILAN 2020

Nos engagements, nos résultats.

La transparence est au cœur de nos préoccupations.

Progression des résultats du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020

- Les plus récentes données de la CNESST démontrent que les délais de traitement des réclamations des accidents du travail se sont améliorés au cours de l'année. En moyenne, la clientèle reçoit en 7,5 jours le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu, ce qui représente un écart favorable de 2,5 jours avec ce qui est inscrit dans la déclaration de services.
- La CNESST a déployé tous les efforts nécessaires afin de traiter en priorité les réclamations qui permettent d'assurer la sécurité financière des travailleurs et travailleuses. Les différentes mesures prises récemment par l'organisation pour améliorer ses services ont donc porté fruit.
- La CNESST a observé au cours des dernières années une hausse importante du nombre de réclamations reçues, et la situation liée à la pandémie génère elle aussi un grand nombre de demandes. À titre d'exemple, en date du 7 février 2021, la CNESST a enregistré le nombre record de 39 213 réclamations liées à la COVID-19, dont le délai moyen d'admissibilité est de 11,9 jours, un délai en deçà du délai prévu dans la déclaration de services.
- La CNESST continue de suivre la situation et va maintenir les efforts nécessaires afin de poursuivre la réduction des délais de traitement des demandes de réclamations.

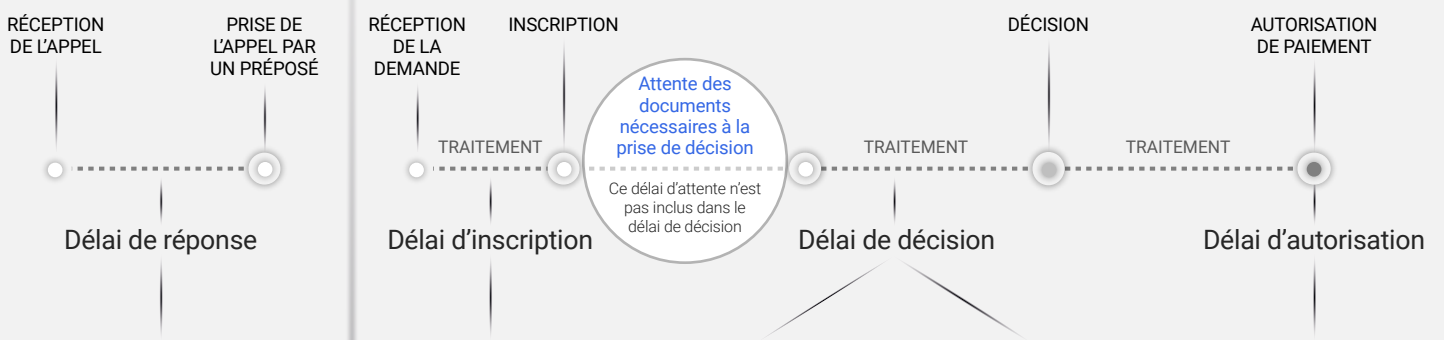
FAITS SAILLANTS

PROCESSUS

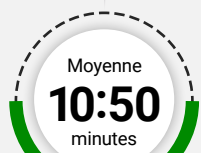
Au téléphone

De la réception de votre demande à l'autorisation de paiement

Que se passe-t-il avec ma demande après sa réception ?



1^{er} trimestre



Délai de réponse téléphonique



Délai de décision Accidents du travail

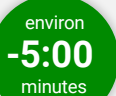
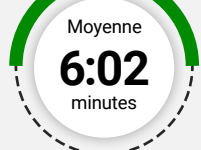


Délai de décision Maladies professionnelles



Délai d'autorisation de paiement

4^e trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au délai prévu à la Déclaration de service

* Sont incluses les lésions COVID-19 avec un délai moyen de 11,9 jours.

** Sont exclues les décisions dans les dossiers de surdité professionnelle.

PROGRESSION

DC100-2200 (2021-02)