

BILAN 2023

Nos engagements, nos résultats.

La transparence est au cœur de nos préoccupations.

Progression des résultats du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023

- La mise en place d'actions structurantes pour le traitement de l'admissibilité des maladies professionnelles a permis à la CNESST de maintenir une certaine stabilité du délai moyen entre le 1^{er} et le 4^e trimestre de 2023.
- Les plus récentes données de la CNESST montrent que les délais de traitement des réclamations des accidents du travail ont augmenté de 3 jours entre le 1^{er} et le 4^e trimestre. Toutefois, la proportion de la clientèle ayant reçu une décision d'admissibilité dans le délai prescrit est, quant à elle, en hausse de 3,1 points de pourcentage entre le 1^{er} et le 4^e trimestre.
- La CNESST étant soucieuse d'offrir à ses différentes clientèles un service de qualité, des efforts constants sont déployés afin d'améliorer le délai moyen de prise d'appels. Ces efforts ont ainsi permis à la CNESST de respecter son engagement tout au long de l'année 2023 en présentant des résultats sous la barre des 3 minutes au cours des 4 trimestres.
- La sécurité financière des travailleuses et des travailleurs est une priorité pour la CNESST. Au cours des 4 trimestres de 2023, plus de 90 % de la clientèle a reçu son premier versement d'indemnité de remplacement du revenu dans un délai de 10 jours ou moins, à la suite de la décision d'admissibilité.
- La CNESST continue de suivre rigoureusement la situation et de consentir les efforts nécessaires afin de poursuivre la diminution des délais de traitement des demandes de réclamations.

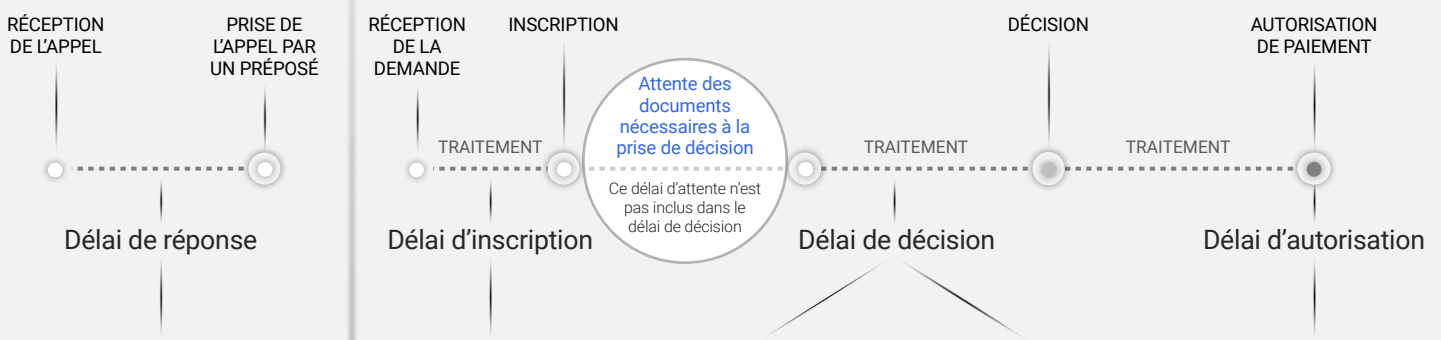
FAITS SAILLANTS

PROCESSUS

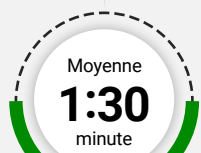
Au téléphone

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

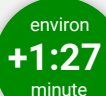
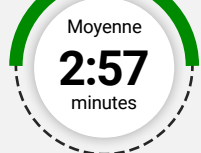


Délai de décision Maladies professionnelles

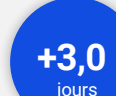


Délai d'autorisation de paiement

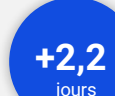
4^e trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre



par rapport au 1^{er} trimestre

* Sont exclues les décisions dans les dossiers de décès à la suite d'un accident. Sont incluses les lésions COVID-19 avec un délai moyen de 9,2 jours.

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

PROGRESSION

DC100-2200-3 (2024-02)