

# REDDITION DE COMPTES

Nos engagements, nos résultats.

La transparence est au cœur de nos préoccupations.

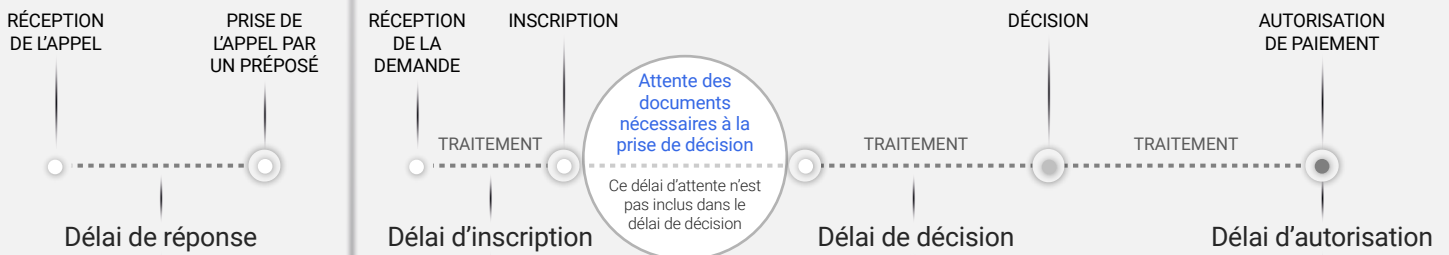
## Période du 1<sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2021

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 ?



ENGAGEMENTS



Délai de réponse téléphonique

La CNESST s'engage à répondre à votre appel dans un délai de 3 minutes ou moins après sa réception.



Délai d'inscription



Délai de décision Accidents du travail

La CNESST s'engage à rendre une décision dans un délai de 15 jours ou moins lorsque nous avons reçu la *Réclamation du travailleur* ou l'*Avis de réclamation de l'employeur* et l'*Attestation médicale*.



Délai de décision Maladies professionnelles

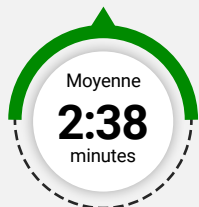
La CNESST s'engage à rendre une décision dans un délai de 60 jours ou moins lorsque nous avons reçu la *Réclamation du travailleur*, l'annexe de réclamation si nécessaire et l'*Attestation médicale*.



Délai d'autorisation de paiement

La CNESST s'engage à autoriser le paiement de l'indemnité de remplacement du revenu dans un délai de 10 jours ou moins après l'acceptation d'une décision d'admissibilité.

RÉSULTATS



Moyenne  
**2:38**  
minutes



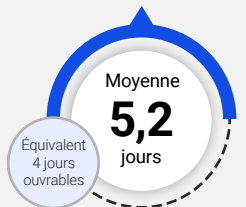
Moyenne  
**41,2**  
jours\*

\* 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 45,5 jours.



Moyenne  
**102,6**  
jours\*\*

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



Moyenne  
**5,2**  
jours