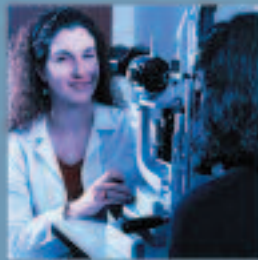


Plan stratégique 2006-2009



CSST

Une organisation
performante au
service de ses clients

La prévention,
j'y travaille !

Mot du président

Un plan stratégique constitue un élément de gestion essentiel pour un organisme comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), dont la préoccupation première consiste à assurer une saine administration du régime québécois de santé et de sécurité du travail.

Le plan stratégique 2006-2009 constitue la structure dans laquelle s'inscrivent les projets et les travaux à privilégier pour garder le cap sur un objectif qui mobilise tout le personnel : offrir des services de qualité aux quelque 3 millions de travailleuses et de travailleurs et aux 180 000 employeurs couverts par le régime de santé et de sécurité du travail, tout en assurant l'équilibre financier de ce régime.

Nous proposons dans ce plan des orientations concrètes, favorisant des mesures réalisables qui touchent chacune des grandes fonctions de la CSST, soit la prévention et l'inspection, l'indemnisation et la réadaptation, et le financement. Nous y réaffirmons la confiance que nous plaçons dans nos employés à l'égard de leur engagement envers la clientèle.

Nous demeurons toutefois préoccupés, car, malgré une diminution constante de leur nombre, force nous est de constater que les lésions professionnelles font encore trop de victimes. Notre plan reflète donc notre volonté de tout mettre en œuvre pour améliorer la santé et la sécurité dans les milieux de travail, ce qui passe nécessairement par la prévention des lésions professionnelles.

La CSST se doit de suivre le rythme de la société dans laquelle nous vivons. Les projets que nous mettons sur pied doivent en faire une organisation moderne, à la fine pointe du service à la clientèle et performante, dans un contexte qui exige une gestion rigoureuse du régime de santé et de sécurité du travail.

C'est donc en considérant ces réalités, ainsi que l'environnement socioéconomique actuel, que nous avons défini les mesures inscrites dans ce plan stratégique ayant pour toile de fond les engagements pris envers les Québécoises et les Québécois : respect, professionnalisme, équité.



P des principaux enjeux prochaines années

Au cours de ses 25 années d'existence, la CSST a fait beaucoup pour soutenir la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail (SST) par le milieu, sensibiliser et inciter les milieux de travail à la prévention, concevoir des programmes adaptés aux besoins des victimes de lésions professionnelles et s'assurer que la contribution des employeurs au financement du régime est équitable.

Cependant, il nous reste encore beaucoup à faire pour mieux adapter nos services aux besoins de nos clients, pour joindre des clientèles particulières, pour tenir compte des problèmes en émergence et d'un environnement en constante évolution, afin, de façon plus générale, d'améliorer le bilan québécois en matière de santé et de sécurité du travail.

1 Soutenir la prise en charge de la prévention par les milieux de travail, particulièrement là où surviennent les lésions graves

La prise en charge de la santé et de la sécurité du travail par les travailleurs et les employeurs en milieu de travail constitue un des principes fondamentaux en matière de gestion de la prévention. Le Québec compte plus de 200 000 établissements et nous employons environ 300 inspecteurs.

C'est donc dire que nous devons travailler à responsabiliser les milieux de travail dans le but d'éliminer ou de réduire les risques dont découle un nombre important de demandes d'indemnisation et les risques d'atteinte grave à l'intégrité physique et psychique des travailleurs.

En effet, dans certains secteurs, les lésions sont non seulement nombreuses, mais elles sont très souvent graves, voire mortelles. Dans le seul secteur de la construction, l'année 2004 a été marquée par 32 décès et 8929 lésions professionnelles. Dans l'ensemble des secteurs industriels, ce sont 20 travailleurs par année, en moyenne, qui perdent la vie en raison d'un accident du travail occasionné par une machine et 13 000 travailleurs qui sont indemnisés pour un accident du travail lié à une machine, ce qui représente 12% des lésions à la suite desquelles des indemnités sont versées chaque année. C'est sur ces dangers que nous entendons concentrer prioritairement nos efforts pour réduire les risques.

Les PME employant 20 travailleurs ou moins constituent 80% des entreprises québécoises. Ces entreprises n'emploient pas toujours du personnel spécialisé en santé et en sécurité du travail et l'approche de prise en charge par le milieu prévue par la loi y est plus difficile à appliquer. Elles manquent souvent d'information sur les risques présents dans leurs établissements et ne savent pas où et comment agir en matière de prévention. Il devient nécessaire de les informer à cet égard et de les soutenir dans ce but.



2 Faire en sorte que l'acquisition d'attitudes sécuritaires et de compétences en prévention soit intégrée dans l'éducation et la formation des futurs travailleurs et employeurs

Les jeunes de 24 ans ou moins sont plus susceptibles d'avoir un accident du travail que les travailleurs plus âgés. Chaque année, près de 24 000 jeunes se blessent au travail et en moyenne, chaque mois, un jeune y perd la vie. Plus de la moitié des accidents chez les jeunes survient dans les six premiers mois d'un nouvel emploi, alors que dans tous les groupes d'âge confondus, il s'agit du tiers des accidents.

Pour favoriser le développement de comportements sains et sécuritaires chez les futurs travailleurs et employeurs, il faut intervenir avant l'accès des jeunes au marché du travail en favorisant l'éducation à la prévention et en intégrant les compétences en santé et en sécurité du travail à la formation. Il faut aussi soutenir les jeunes travailleurs et leurs employeurs au moment de l'intégration au marché du travail.

Le renouvellement de la main-d'œuvre représente un défi, puisque les départs massifs à la retraite risquent d'entraîner une perte d'expertise en SST. D'où l'importance d'intégrer la santé et la sécurité du travail à la formation professionnelle et technique, car près de 60% des emplois à pourvoir dans les prochaines années exigeront des qualifications dans ce domaine.

3 Moderniser et adapter les services offerts à nos clients, travailleurs et employeurs

Au cours des dernières années, nous avons constaté que les besoins de certains clients évoluaient grandement et que les services que nous leur offrons se devaient d'être adaptés en conséquence.



Pour ce qui est des travailleurs, il nous est apparu clairement que de répondre aux besoins de la clientèle dont les lésions présentent des risques de passage à la chronicité constituait notre plus grand défi. En effet, une grande partie des dossiers des travailleurs, près de 90%, sont traités rapidement et ne présentent pas de problème particulier; ils comptent pour 20% des coûts d'indemnisation. Toutefois, certains travailleurs, dont plusieurs sont victimes d'une lésion grave, présentent un risque d'incapacité chronique. Ces personnes comptent pour 10% de notre clientèle et leur dossier, pour 80% des coûts d'indemnisation.

Certains aspects du système de perception des cotisations des employeurs pourraient être améliorés. Par exemple, comme le soulignait le Groupe conseil sur l'allègement réglementaire, la cotisation payée au début de l'année à partir de la déclaration des salaires prévus ne répond pas aux besoins des PME, particulièrement aux besoins de celles où le travail est saisonnier ou irrégulier.

Nous améliorons continuellement nos façons de faire et nos services pour tenir compte des particularités de nos clients, travailleurs et employeurs. Le recours aux nouvelles technologies, notamment, devrait nous permettre d'offrir à nos clients des services plus accessibles et plus rapides, bref, des services à la fine pointe de ce qui se fait dans le secteur de l'assurance.

Assurer une répartition équitable de la contribution des employeurs au financement du régime

Certaines conditions sont importantes pour assurer le caractère équitable de la contribution des employeurs au financement du régime. Par exemple, la structure de classification doit être aussi précise que possible pour faire en sorte que les employeurs soient classés dans les unités qui correspondent aux activités qu'ils exercent.

Il importe également d'assurer aux employeurs que chacun paie sa juste part. Enfin, nous devons appliquer des méthodes de vérification appropriées chez les employeurs et prendre les moyens nécessaires pour obtenir le paiement des sommes dues.

Prévoir les besoins de l'organisation en matière de développement des compétences et de renouvellement de la main-d'œuvre et y répondre

Les divers projets qui seront mis en œuvre pour nous permettre de toujours mieux servir notre clientèle susciteront des changements qui nécessiteront l'application de mesures visant à soutenir notre personnel et à favoriser l'utilisation maximale de ses compétences.

D'ici la fin de 2006, 9% de l'effectif régulier de la CSST sera admissible à la retraite. Selon les projections actuarielles par rapport à tous les motifs de départ confondus (mutations, démissions, décès, retraites), c'est 13% de l'effectif régulier de la CSST qui quittera l'organisme. À plus long terme, soit d'ici 2013, nous estimons que le nombre de départs pourrait dépasser 50% de l'effectif régulier. Cette prévision exige la mise en œuvre de mesures pour s'assurer que le service à la clientèle n'en sera pas affecté. Il importe donc de se préoccuper du renouvellement de la main-d'œuvre, notamment de son rajeunissement et de sa diversité, de la préparation de la relève, de la transmission du savoir-faire, de la formation et de l'utilisation optimale des ressources humaines.



<p>Orientations stratégiques</p>	<p>Intervenir là où surviennent des lésions graves et promouvoir la prise en charge par les milieux de travail de la prévention des accidents et des maladies du travail</p>			<p>Améliorer et moderniser les services en indemnisation et en les adaptant aux besoins de la clientèle</p>
<p>Axes d'intervention</p>	<p>1 - Intensifier les interventions visant les milieux de travail qui présentent les risques les plus grands</p>	<p>2 - Soutenir les milieux de travail pour qu'ils deviennent de plus en plus sains et sécuritaires</p>	<p>3 - Contribuer activement à l'acquisition d'une culture de la prévention par les jeunes</p>	<p>4 - Offrir des services mieux adaptés aux clients selon leurs besoins</p>
<p>Objectifs</p>	<p>1.1 - Amener les milieux de travail à prendre en charge et à corriger de façon permanente les risques énumérés dans le <i>Plan d'action Construction</i></p> <p>1.2 - Amener les milieux de travail à prendre en charge et à corriger de façon permanente les risques énumérés dans le <i>Plan d'action Sécurité des machines</i></p>	<p>2.1 - En collaboration avec nos partenaires, poursuivre la mise en œuvre des divers programmes et plans d'action en prévention qui ciblent des problèmes importants ou en émergence en matière de santé et de sécurité du travail et en concevoir de nouveaux au besoin</p> <p>2.2 - Concevoir, à l'intention des PME, des portraits des risques pour la santé et la sécurité du travail adaptés à leurs secteurs d'activité</p>	<p>3.1 - Sensibiliser les jeunes d'âge scolaire à la prévention afin qu'ils adoptent des attitudes et des comportements sains et sécuritaires</p> <p>3.2 - Contribuer à l'intégration de compétences en SST dans la formation professionnelle, technique et universitaire</p> <p>3.3 - Soutenir les jeunes de 24 ans ou moins qui intègrent le marché du travail et leurs employeurs dans la prise en charge de la prévention</p>	<p>4.1 - Terminer la réorganisation du travail visant à consacrer plus d'efforts aux travailleurs qui ont subi une lésion grave ou qui présentent un risque de chronicité</p> <p>4.2 - Faciliter le soutien des interventions et l'accès aux connaissances pour nos employés en recourant aux nouvelles technologies</p>
<p>Indicateurs et résultats</p>	<p>1.1.1 - Variation du nombre et des caractéristiques des lésions dans les secteurs visés par le <i>Plan d'action Construction</i> : portrait statistique et bilan annuels</p> <p>1.1.2 - Nombre de visites effectuées, dérogations constatées et corrigées et constats d'infraction délivrés dans les secteurs visés par le <i>Plan d'action Construction</i> : bilan annuel</p> <p>1.2.1 - Variation du nombre et des caractéristiques des lésions dans les secteurs visés par le <i>Plan d'action Sécurité des machines</i> : portrait statistique et bilan annuels</p> <p>1.2.2 - Nombre de visites effectuées, dérogations constatées et corrigées et constats d'infraction délivrés dans les secteurs visés par le <i>Plan d'action Sécurité des machines</i> : bilan annuel</p>	<p>2.1.1 - État d'avancement de la mise en œuvre des différents programmes et plans d'action : bilan annuel</p> <p>2.2.1 - Prototype de portrait des risques, conçu et validé, pour les PME, visant un secteur d'activité précis : d'ici la fin de 2006</p> <p>2.2.2 - Portraits des risques dans d'autres secteurs d'activité : augmentation graduelle du nombre d'ici 2009</p>	<p>3.1.1 - Nombre d'écoles participant au <i>Défi prévention jeunesse</i> : augmentation annuelle de 10 %</p> <p>3.2.1 - Nombre d'établissements de formation ayant des projets d'intégration des compétences en santé et sécurité du travail : augmentation graduelle d'ici 2009</p> <p>3.3.1 - Jeunes travailleurs rencontrés par les équipes de l'<i>Escouade jeunesse</i> : au moins 6000 jeunes par année</p>	<p>4.1.1 - Proportion des employés des directions régionales affectés au traitement des dossiers des travailleurs qui ont subi une lésion grave ou qui présentent un risque de chronicité : augmentation progressive d'ici 2009</p> <p>4.1.2 - Taux de satisfaction globale de la clientèle des travailleurs indemnisés : un minimum de 85 %</p> <p>4.2.1 - État d'avancement de la mise en œuvre de solutions technologiques visant le soutien des interventions et l'accès aux connaissances : mise en œuvre achevée d'ici 2009</p>

mante au service de ses clients

Moderniser les services et en réadaptation aux besoins de	Améliorer et moderniser les services aux employeurs pour mieux répondre à leurs besoins et assurer l'équité entre les entreprises		Planifier le développement des ressources humaines pour répondre aux besoins de l'organisation et au défi que représentera le renouvellement de la main-d'œuvre dans les prochaines années	
<p>5 - Moderniser le traitement des demandes d'indemnisation</p>	<p>6 - Offrir aux employeurs des services mieux adaptés à leurs besoins et aux pratiques d'affaires actuelles</p>	<p>7 - Rendre la cotisation des employeurs plus équitable</p>	<p>8 - Assurer le développement des compétences des ressources humaines en fonction des nouvelles priorités d'action</p>	<p>9 - Planifier les besoins en ressources humaines afin d'assurer le renouvellement et la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée</p>
<p>5.1 - Simplifier le traitement des cas de courte durée qui représentent près de 90 % des demandes d'indemnisation</p> <p>5.2 - Offrir un accès facile, rapide et élargi à nos services en recourant aux nouvelles technologies</p>	<p>6.1 - Mettre sur pied un système de perception des cotisations basé sur les salaires versés</p> <p>6.2 - Moderniser nos services et notre organisation du travail pour en accroître l'efficacité, notamment par le recours aux nouvelles technologies</p>	<p>7.1 - Terminer la révision de la structure de classification des employeurs</p> <p>7.2 - Revoir notre approche de conformité en renforçant nos activités de vérification et de recouvrement</p>	<p>8.1 - Réviser les programmes de formation pour que nos employés soient en mesure de contribuer efficacement à la modernisation de nos services</p> <p>8.2 - Mettre sur pied des programmes de formation et des outils performants pour assurer l'utilisation optimale des ressources humaines et pour soutenir le personnel lorsque des changements organisationnels se produisent</p>	<p>9.1 - Améliorer les moyens permettant de mieux connaître les caractéristiques de la main-d'œuvre en place et les besoins futurs en matière de ressources humaines</p> <p>9.2 - Assurer et préparer la relève par l'embauche de jeunes travailleurs et la transmission du savoir-faire</p> <p>9.3 - Accroître la représentativité des diverses composantes de la société québécoise au sein de nos effectifs</p>
<p>5.1.1 - Degré de mise en œuvre du projet de modernisation de nos services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dépôt de la solution détaillée en 2006 • mise en œuvre achevée en 2008 <p>5.2.1 - Nombre de services en ligne disponibles : mise en service progressive d'ici 2009</p>	<p>6.1.1 - État d'avancement de la mise en œuvre du nouveau système de perception des cotisations : mise en œuvre achevée dans deux ans à compter de l'adoption des modifications législatives</p> <p>6.2.1 - Dépôt du besoin d'affaires relatif à la modernisation des services aux employeurs : en 2006</p> <p>6.2.2 - Nouveaux services en ligne disponibles : augmentation progressive d'ici 2009</p>	<p>7.1.1 - Pourcentage des unités de classification révisées : 100 % d'ici 2008</p> <p>7.1.2 - Pourcentage des employeurs reclassés : 100 % d'ici 2008</p> <p>7.2.1 - Proposition d'une nouvelle approche de conformité : en 2006</p> <p>7.2.2 - Renforcement des activités de vérification et de recouvrement : adaptation progressive de l'organisation du travail d'ici 2009</p>	<p>8.1.1 - Nombre de modules de formation liés aux changements organisationnels revus : bilan annuel</p> <p>8.2.1 - Nombre de jours-personnes consacrés à la formation visant les changements : bilan annuel</p> <p>8.2.2 - Utilisation de l'apprentissage en ligne : accroissement progressif d'ici 2009</p>	<p>9.1.1 - Prévisions concernant les besoins en main-d'œuvre : mise à jour annuelle</p> <p>9.2.1 - Taux de représentativité et d'embauche des jeunes de moins de 35 ans : vérification annuelle de l'évolution</p> <p>9.2.2 - Mesures d'accompagnement et de transmission du savoir-faire mises en application : bilan annuel des efforts consacrés</p> <p>9.3.1 - Taux de représentativité et d'embauche des diverses composantes de la société québécoise : vérification annuelle de l'accroissement</p>

Mission

La Commission de la santé et de la sécurité du travail est l'organisme auquel le législateur du Québec a confié l'administration du régime de santé et de sécurité du travail.

À cette fin, elle voit notamment à l'application de deux lois :

- la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, qui a pour objectif l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs ;
- la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, qui a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qui en découlent pour les travailleurs, ainsi que la perception, auprès des employeurs, des sommes nécessaires au financement du régime.

Au quotidien, le personnel de la CSST intervient dans trois domaines distincts, soit la prévention et l'inspection, l'indemnisation et la réadaptation, et le financement.

Prévention et inspection

- soutien aux travailleurs et aux employeurs dans leurs démarches pour éliminer à la source les dangers présents dans leur milieu de travail
- inspection des lieux de travail
- promotion de la santé et de la sécurité du travail

Indemnisation et réadaptation

- indemnisation des travailleurs ayant subi une lésion professionnelle
- réadaptation des travailleurs qui, en raison d'une lésion professionnelle, subissent une atteinte permanente à leur intégrité physique ou psychique

Financement

- inscription et classification des employeurs
- tarification et perception des cotisations des employeurs
- vérification des employeurs

Historique

1931

Entrée en vigueur de la *Loi sur les accidents du travail* (LAT)

Cette loi marque la naissance d'un nouveau régime québécois d'indemnisation des accidents du travail. Ce régime résulte d'un large consensus qui a donné lieu au contrat social liant l'ensemble des travailleurs et des employeurs. Conformément à ce contrat, les travailleurs sont indemnisés lorsqu'ils sont victimes d'une lésion professionnelle et les employeurs, en contrepartie, bénéficient d'un régime collectif d'assurance responsabilité sans égard à la faute.



1980

Entrée en vigueur de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST). Cette loi :

- crée la **Commission de la santé et de la sécurité du travail**, qui se voit confier la mise en œuvre du régime ;
- vise l'élimination à la source des dangers et la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail par le milieu ;
- reconnaît au travailleur le droit à des conditions de travail qui permettent de protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique ;
- instaure le paritarisme pour la composition du conseil d'administration de la CSST – où siègent des représentants des employeurs et des travailleurs – et pour l'application de l'ensemble des mécanismes de prévention.

1985

Entrée en vigueur de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP)

Cette loi détermine l'ensemble des règles et des modalités qui s'appliquent à l'indemnisation et à la réadaptation des victimes de lésions professionnelles ainsi qu'au financement du régime.



Contexte actuel

après 25 ans d'existence

La CSST compte près de 4000 employés répartis dans 21 directions régionales, un siège social à Québec et un centre administratif à Montréal. Partout au Québec, travailleurs et employeurs sont ainsi en mesure de joindre et de rencontrer rapidement l'interlocuteur chargé d'offrir du soutien en prévention-inspection, d'ouvrir un dossier de réparation, de fournir de l'aide en réadaptation ou de donner des conseils en matière de financement.

Le personnel des régions prend en moyenne un million de décisions par année. Il est soutenu dans cette tâche par plusieurs équipes de spécialistes du siège social et du centre administratif.



Quelques statistiques

En 2004, au Québec :

- il y avait 3 016 200 travailleurs;
- on assurait 185 427 employeurs;
- on a compté 15,4 millions de journées d'absence pour cause d'accident du travail ou de maladie professionnelle et accepté 132 906 lésions professionnelles;
- on a déploré 176 décès consécutifs à un accident ou à une maladie du travail;
- on a versé 2,1 milliards de dollars provenant des cotisations au Fonds de la santé et de la sécurité du travail;
- 7,6 milliards de dollars est la somme des actifs que la CSST a confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec pour constituer la provision nécessaire pour couvrir les paiements futurs des programmes de réparation.

Nos partenaires

Pour accomplir sa mission, la CSST compte sur la collaboration constante de ses partenaires :

- l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, qui assure la recherche scientifique dans ce domaine et la formation des chercheurs, en plus d'offrir des services de laboratoire;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux, les Agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, les centres de santé et de services sociaux, qui assurent les services de santé préventifs;
- les associations sectorielles paritaires, qui fournissent des services de formation, d'information, de recherche et de conseil en prévention des accidents et des maladies du travail;
- le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, qui intègre la santé et la sécurité du travail dans ses programmes d'enseignement;
- les associations syndicales et patronales, qui fournissent à leurs membres de l'information sur la santé et la sécurité du travail.



Ce document a été conçu et réalisé par la Direction de la planification stratégique et des relations avec la clientèle en collaboration avec la Direction des communications.

Conception graphique

Diane Urbain

Révision linguistique et correction des épreuves

Claudette Lefebvre et Fanny Provençal, CSST
Hélène Simard, À Point Com

Suivi d'impression et de distribution

Lise Tremblay

Impression

Imprimerie de la CSST

Photos

(Couverture et pages 2-3-4-5) Photodisc, Photos.com, (page 6, centre) ANQ-Q, 1926, P1000,S5. Série Fairchild, n° 565/385, (page 6, bas) collection privée, gracieuseté de M. Pierre-Louis Lapointe, historien et archiviste, (page 7 gauche) Robert Etcheverry, (page 7 droite) Photos.com, (page 8) Photos.com et Photodisc.

© Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Dépôt légal –

Bibliothèque nationale du Québec, 2006

ISBN 2-550-45146-5



Déclaration de Services

Le système de valeurs dans lequel s'inscrit l'action de la CSST est constitué de principes auxquels le personnel adhère dans son travail quotidien. Ainsi, le personnel s'engage à :

RESPECT

Répondre avec rapidité et courtoisie.

- Nous nous identifions clairement au moment de répondre à votre appel.
- Nous vous accueillons avec courtoisie et demeurons polis en toutes circonstances.
- Nous prenons le temps de vous écouter et nous vous accordons toute l'attention que votre situation exige.

Être à l'écoute de vos besoins.

- Nous nous assurons que vous avez bien compris nos explications et les règles qui régissent le régime de santé et de sécurité du travail.
- Nous vous rappelons dans un délai de deux jours ouvrables.
- Nous nous assurons de la protection des renseignements que vous nous confiez.

PROFESSIONNALISME

Créer un climat de confiance mutuelle.

- Nous employons un langage simple, clair et compréhensible dans nos communications verbales et écrites.

Élaborer des solutions personnalisées et efficaces.

- Nous mettons à votre disposition toute l'information dont vous avez besoin pour prendre une décision, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.
- Nous vous informons de toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier.
- Nous vous renseignons sur la marche à suivre lorsque vous demandez la révision de l'une de nos décisions.
- Nous vous fournissons, au moment où vous en avez besoin, des renseignements clairs et complets.
- Notre personnel a les connaissances et les compétences nécessaires pour bien vous servir.

ÉQUITÉ

Rendre des décisions dans le respect de vos droits.

- Nous nous efforçons de satisfaire vos besoins, dans le respect des lois et des règlements.

Nos façons de faire visent la satisfaction de nos clients. Nous tenons compte de leurs commentaires, de leurs objections et de leurs plaintes au sujet de la qualité de nos services. S'ils jugent que nous avons manqué à l'un de nos engagements ou s'ils ont des commentaires à formuler sur les services reçus, ils ne doivent pas hésiter à s'adresser au personnel. S'ils ne sont pas satisfaits des résultats de cette démarche, ils peuvent communiquer avec le personnel du Service des relations avec la clientèle.