

## **Plaintes sur la qualité des services de la CNESST**

Nous sommes soucieux de vous offrir des services de qualité et de répondre à vos besoins. Si malgré les efforts déployés, vous n'êtes pas satisfait des services offerts ou rendus par la CNESST, vous pouvez déposer une plainte.

### **Notre engagement**

La qualité des services que nous vous offrons est au cœur de nos priorités. Dans notre Déclaration de services, nous précisons les valeurs qui guident nos actions : respect, équité et professionnalisme. Nous nous engageons par divers moyens à nous assurer que vous soyez satisfaits de nos services.

C'est dans cet esprit que nous avons élaboré la politique de gestion des plaintes sur la qualité des services, qui s'inspire des meilleures pratiques en cette matière.

Les plaintes sont examinées rigoureusement et en toute impartialité conformément à notre Déclaration de services. À la suite de la réception de votre plainte, nous nous engageons à :

- vous rappeler dans un délai de 2 jours ouvrables
- donner une réponse à votre plainte dans un délai de 10 jours ouvrables
- apporter les correctifs nécessaires, si possible

### **Dépôt d'une plainte concernant la qualité des services**

Votre plainte doit être adressée, verbalement ou par écrit, au Service des plaintes sur la qualité. Ce service est indépendant des autres unités administratives de la CNESST.

Votre plainte doit comprendre :

- vos nom et prénom
- votre numéro de téléphone, car nous communiquerons avec vous par ce moyen
- des précisions sur les raisons de votre plainte

### **Moyens pour déposer une plainte**

#### [En ligne](#)

[Un formulaire de plainte sur la qualité des services](#) est mis à votre disposition pour communiquer avec nous. Vous pouvez également nous transmettre un formulaire en [format PDF](#) par la poste ou par télécopieur.

Vous pouvez également communiquer avec nous :

#### **Par la poste**

Service des plaintes sur la qualité

CNESST

Case postale 6056, succursale Centre-ville

Montréal (Québec) H3C 4E1

**Par téléphone**

Téléphone (région de Montréal) : 514 906-3040

Sans frais : 1 800 667-7585

Une boîte vocale est accessible en tout temps.

**Par télécopieur**

Télécopieur : 514 906-3042