

Le 6 avril 2021

## **Le sondage sur la satisfaction demeure une source précieuse d'information**

### Pour diffusion immédiate

La Commission des accidents du travail (CAT) est heureuse de diffuser les résultats du sondage mené en 2020 auprès des victimes d'accidents du travail, qui continuent de faire état d'un bon indice de satisfaction à l'égard de ses services. Cet indice est une mesure composite de l'expérience générale des victimes d'accident du travail ayant fait appel aux services de la CAT et de leur degré de satisfaction à l'égard de divers aspects de ces services, notamment le traitement équitable, la prise de décisions et la prestation des services.

À l'automne 2020, plus de 300 victimes d'accidents du travail ont répondu à un sondage mené par l'entreprise de recherche indépendante, Narrative Research. La CAT sonde chaque année, en alternance, ses deux principaux groupes d'intervenants, soit les travailleurs victimes d'accidents du travail et les employeurs, afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services qu'elle offre et de cerner les aspects à améliorer.

Des études semblables ont été réalisées auprès des travailleurs tous les deux ans depuis 2002; les résultats ont révélé que la majorité des clients de la CAT ont été satisfaits de leur expérience globale auprès de la Commission. Les résultats et les commentaires découlant de ce questionnaire transparent et cohérent ont permis de prendre de nombreuses décisions et d'apporter des améliorations à la CAT au fil des ans.

En 2020, la CAT a obtenu une cote de performance de 76,2. Cette cote est à la hauteur des résultats de 2018 et en hausse de près de 8 points depuis le premier sondage. Les taux de satisfaction à l'égard des interactions de services sont demeurés stables tout au long de la pandémie de COVID-19.

Les principaux facteurs de satisfaction des victimes d'accidents du travail sont les suivants : le degré de satisfaction quant à l'issue de la réclamation, la satisfaction par rapport à la participation des travailleurs au processus de prise de décisions concernant leur réclamation, et le fait de recevoir un service de la CAT en temps opportun.

« Le service à la clientèle continue d'être une priorité pour la CAT et est à l'avant-plan de nombreuses initiatives du plan d'action stratégique de la CAT, a affirmé Jim MacPhee, président

de la CAT. Nos sondages auprès des intervenants demeurent un outil important pour évaluer notre service à la clientèle et les points à améliorer. »

Dans leurs évaluations de la CAT, les travailleurs ont mentionné qu'un traitement équitable est encore le facteur le plus important, 90 % d'entre eux ayant indiqué qu'il s'agissait d'un facteur d'une importance capitale. La plupart des travailleurs victimes d'accidents du travail estiment avoir été traités avec respect par le personnel de la CAT, et une forte proportion d'entre eux ont également indiqué que le personnel comprenait leurs besoins.

« En cette année d'incertitude, nous sommes fiers d'avoir été en mesure de réagir rapidement aux changements apportés à nos méthodes de prestation de services afin de répondre aux besoins de nos victimes d'accidents du travail en temps opportun, a déclaré Cheryl Paynter, directrice générale de la CAT. Je tiens à remercier les membres de notre personnel pour les efforts qu'ils ont déployés dans l'environnement en mutation constante de 2020. »

La CAT continuera de chercher des moyens de préserver et de rehausser la qualité des services qu'elle offre aux travailleurs et aux employeurs, et souhaite remercier publiquement les personnes qui ont pris le temps de remplir le questionnaire et de bien réfléchir à leurs réponses. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le rapport sommaire (en anglais) du sondage de 2020 mené par la CAT auprès des victimes d'accidents du travail à l'adresse [wcb.pe.ca/Information/Surveys](http://wcb.pe.ca/Information/Surveys).

-30-

Information aux médias : Laura Steeves, Communications de la CAT  
news@wcb.pe.ca, 902-894-0362, 1-800-237-5049 (sans frais)