

GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2001

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE MENTION

Catégorie Organisme public

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST)

Président du conseil d'administration et chef de la direction :

M. Trefflé Lacombe
(514) 906-2928

Directeur général de la planification :

M. Pierre Rhéaume

Portrait

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié l'administration du régime de santé et de sécurité du travail. Elle joue un **rôle d'assureur public** auprès des travailleurs et des employeurs, en plus de s'occuper de prévention. Son conseil d'administration se compose d'un nombre égal de représentants du milieu patronal et du monde syndical.

Le régime de santé et de sécurité du travail résulte d'un large consensus, qui a donné lieu à un contrat social liant plus de deux millions de travailleurs et leurs employeurs. En vertu de ce contrat, les travailleurs sont indemnisés lorsqu'ils sont victimes d'une lésion professionnelle. Les employeurs sont, pour leur part, à l'abri des poursuites.

Aux travailleurs, la Commission offre un soutien financier ainsi que l'assistance médicale et la réadaptation nécessaires en vue d'un retour au travail.

Aux employeurs, la Commission fournit de l'aide dans leurs démarches pour assainir leur milieu de travail et en éliminer les dangers.

La CSST regroupe un effectif de 3800 employés, répartis dans deux unités administratives et 21 directions régionales. Partout au Québec, près de 1200 employés assurent un service de première ligne auprès des clients, travailleurs et employeurs.

Mission

La mission première : servir les employeurs et les travailleurs du Québec.

La CSST est investie d'une mission contraignante, dont le défi consiste à satisfaire deux clientèles aux **intérêts parfois divergents**. D'une part, elle doit assurer l'**équilibre financier du régime** pour préserver la compétitivité des entreprises et, d'autre part, tout mettre en œuvre pour **prévenir les accidents** du travail et les maladies professionnelles, maintenir le **lien d'emploi du travailleur accidenté**, lui assurer un **retour en emploi** durable et préserver sa capacité de revenu.

Principes d'action

Auprès des clients

- Respecter, écouter et traiter avec dignité les clients, travailleurs et employeurs.
- Rechercher l'équité tant sur le plan de l'indemnisation, des interventions en prévention et en inspection que sur celui de l'établissement des primes.
- Transmettre au moment opportun une information compréhensible et adaptée à la situation du client.

Auprès du personnel

- Respecter les employés et reconnaître leur contribution à la mission de la Commission.
- Inciter le personnel à prendre part à l'amélioration continue et à la recherche de solutions innovatrices.
- Favoriser le travail d'équipe et la collaboration entre les unités.

Historique

La CSST, telle qu'on la connaît aujourd'hui, a été créée en 1980, alors qu'elle venait remplacer la Commission des accidents du travail dont la mise en place remontait à 1928.

Depuis maintenant plus de 20 ans, la CSST est au service de la population québécoise et le bilan du régime de santé et de sécurité du travail démontre une évolution positive au cours des dernières années. L'importance de la prise en main de la prévention par les employeurs et les travailleurs est maintenant reconnue; de même, les milieux de travail sont plus que jamais sensibilisés aux dangers et à la nécessité de les éliminer.

Sur le plan financier, le régime a connu un redressement considérable : la Commission réalise maintenant des surplus depuis plus de cinq ans et le taux moyen de prime des entreprises du Québec a connu une baisse appréciable depuis 1998.

Le virage clientèle, auquel ont adhéré tous les employés, a favorisé ce redressement financier et a permis d'améliorer les services offerts et les relations avec les clients et les partenaires.

Historique Qualité

Le parcours qualité de la CSST a été amorcé en 1993 par une « démarche de réaligement » alors un redressement urgent de la situation s'imposait alors en vue de préserver le régime de santé et de sécurité.

Employeurs, syndicats et députés reprochaient à la Commission ses déficits récurrents, des augmentations de primes répétées, une capitalisation à la baisse et un service aux travailleurs de qualité discutable.

Très peu de ressources externes ont été mises à contribution dans cette démarche de redressement. a choisi de s'en remettre aux véritables experts : les employés de la CSST! On a alors assisté à l'émergence de nouvelles valeurs, axées sur un « concept client », la valorisation du travail d'équipe et une attention particulière à la gestion des ressources humaines.

Depuis lors, la CSST a raflé de nombreux prix témoignant de la qualité de ses produits et services :

- le prix de l'Institut de l'administration publique du Canada (1996) pour sa gestion innovatrice;
- trois prix Corpovision (1998) :
 - Or dans la catégorie « information »,

- Bronze dans la catégorie « information éducation »,
- Bronze dans la catégorie « sites Internet »;

- le prix Hommages (1999) pour les technologies de l'information;
- le prix Octas (1999) en commerce électronique;
- Grand Prix Zénith et deux mentions spéciales (2000) en communication gouvernementale;
- prix du Gala du commerce électronique (2000);
- prix Hommages (2001), dans la catégorie « Organisme »;
- Mérites du français au travail et dans le commerce (2001), décernés par l'Office de la langue française.

Les principales forces

- Processus structuré de planification stratégique et opérationnelle.
- Amélioration continue des stratégies et techniques d'identification des besoins et de la satisfaction de la clientèle.
- Contribution des employés de tous niveaux aux efforts d'amélioration, selon l'évaluation des besoins et la satisfaction des clientèles, et en lien avec les objectifs de l'organisation.
- Contribution des employés et des partenaires à la conception des produits et services de la CSST.
- Reconnaissance de la contribution des employés à l'atteinte des objectifs de performance.
- Investissement dans la formation du personnel, notamment dans la gestion du changement.
- Programmes destinés au bien-être des employés : garderie, centre d'activités physiques, ergonomie.
- Technologies d'avant-garde pour un accès sécurisé à des données fiables sur l'évaluation de la performance de l'organisation et sur la prestation de services aux clientèles.
- La qualité des produits et services de la CSST et les niveaux de satisfaction mesurés.

Renseignements :
Jacques La Rue
Ministère de l'Industrie et du Commerce
Tél. : (514) 499-2199, poste 5424