

Titre de la section : Gouvernance et administration générale – Administration générale

Objet : Qualité

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2012

A. BUT DE LA POLITIQUE

La *Loi sur les accidents* du travail établit le mandat de la Commission des accidents du travail (la « WCB »), définit les droits et les responsabilités des travailleurs et des employeurs, et prescrit les prestations et les services auxquels les travailleurs et les employeurs ont droit en vertu de la *Loi*. La présente politique décrit l'engagement de la WCB à l'égard de la qualité pendant l'exécution de son mandat et établit le cadre qui servira à assurer la qualité et à continuellement améliorer le service.

B. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble des processus et des activités entreprises par la WCB dans l'exécution de son mandat; pour s'assurer que les employeurs et les travailleurs respectent leurs obligations en matière de droits et de responsabilités; et pour fournir des prestations et des services aux travailleurs et aux employeurs.

C. DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

La WCB comprend que les travailleurs, les employeurs et les autres intervenants sont en droit de s'attendre à ce qu'elle prenne les mesures suivantes :

- Se conformer aux exigences de la *Loi* et des règlements, ainsi qu'à celles de ses propres politiques.
- S'assurer que les employeurs et les travailleurs respectent leurs obligations en vertu de la *Loi*.
- S'assurer que tous les travailleurs blessés jouissent de l'entièreté de leurs droits aux prestations et aux services, ni plus ni moins.
- Respecter ou dépasser leurs attentes en matière d'excellence du service.
- Remplir son mandat de manière financièrement responsable.

La WCB s'engage à s'acquitter de ses responsabilités en tout temps en prenant les mesures suivantes :

- Fournir des services rapides, conviviaux, attentionnés, justes et clairs.
- Solliciter les commentaires des clients pour connaître leurs attentes en matière de service et leur niveau de satisfaction à l'égard de la fourniture des services.
- Établir des objectifs en matière de qualité et de service et mesurer les progrès.
- Continuellement améliorer la qualité et le service.
- Exiger une qualité et un service d'excellence de la part des fournisseurs et des fournisseurs de services.

D. CADRE DE LA QUALITÉ

Le cadre de la qualité établit le processus que la WCB suivra pour remplir son engagement à l'égard de la qualité. Il comprend les principes, les objectifs, les dimensions et les critères qui serviront à la création et au maintien de programmes d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité.

Principes

L'approche de la WCB à l'égard de la qualité reflétera les principes suivants :

- Un accent sur la clientèle. Le but principal consiste à comprendre les besoins des clients internes et externes, à répondre à leurs besoins et à s'efforcer de dépasser leurs attentes.
- Une approche équilibrée. Les besoins et les intérêts des travailleurs blessés et des employeurs sont souvent variés et parfois incompatibles. Il faut trouver un équilibre entre ces besoins et ces intérêts pour assurer la qualité sous ces deux angles.
- Une amélioration continue. Même si la qualité et le service sont réputés satisfaisants, il y a toujours des possibilités concrètes d'amélioration.
- Une stratégie axée sur la prévention. La détermination et l'élimination des causes principales des erreurs et des déficiences permettront de prévenir leur répétition dans l'avenir, tandis qu'une approche consistant à détecter les erreurs après coup consomme des ressources pour corriger le problème et pourrait être nuisible à la WCB et à ses clients.
- Une orientation des processus et une pensée systémique. L'amélioration de la qualité s'exerce par des modifications des processus visant une amélioration globale du système.
- Une approche factuelle à la prise de décisions. Les décisions de qualité sont fondées sur des données mesurées et une compréhension des mécanismes de cause à effet intervenant dans le système.
- La gestion financière. La WCB doit utiliser efficacement les ressources financières et humaines pour s'acquitter de son mandat de façon responsable.
- La coopération et le travail d'équipe. La coopération dans les départements et entre eux, ainsi qu'à l'intérieur et à l'extérieur de la WCB, est essentielle pour déterminer et éliminer efficacement les problèmes en matière de qualité.
- Le leadership. L'établissement d'une culture de service et la prise d'un engagement à l'égard de la qualité à l'échelle de l'organisation nécessitent la participation active des dirigeants pour renforcer et piloter les changements requis en vue de l'amélioration.
- Les contributions individuelles. Toutes les personnes dans l'organisation contribuent à l'atteinte et au dépassement de ses objectifs en matière de qualité.

Objectifs

La WCB a établi des objectifs en matière de qualité qui reflètent la vision, la mission et les valeurs instaurées par le conseil d'administration et qui cadrent avec le plan stratégique. Les objectifs en matière de qualité seront revus périodiquement et pourraient être modifiés pour assurer leur conformité avec le plan stratégique et les attentes changeantes des clients.

Dimensions

Les dimensions de la qualité sont les caractéristiques du service servant à mesurer et à surveiller la qualité du service chez la WCB. Ces dimensions sont axées sur le client et se reflètent dans l'énoncé d'excellence du service de la WCB : « Nous fournirons des services rapides, conviviaux, attentionnés, justes et clairs. »

Critères

La mise en œuvre des processus d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité pour les services et les programmes de la WCB nécessitera l'élaboration de critères relatifs à la qualité particuliers, fondés sur les dimensions de la qualité pertinentes. Les critères seront utilisés pour déterminer dans quelle mesure la WCB répond aux besoins et aux attentes et s'acquitte des obligations relativement à des procédures et à des processus particuliers.

E. ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Aux termes de son cadre de la qualité, la WCB entreprendra des activités d'assurance de la qualité et de contrôle de la qualité pour s'assurer de respecter son engagement à l'égard de la qualité et pour soutenir et appuyer les efforts qu'elle déploie afin d'atteindre ses objectifs en matière de qualité. Les résultats de l'assurance de la qualité et du contrôle de la qualité seront mesurés et surveillés. Les résultats en matière de qualité seront communiqués au conseil d'administration.

Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité est la surveillance et l'évaluation systématiques d'une procédure, d'un processus ou d'un programme dans le but de satisfaire aux exigences en matière de qualité. L'assurance de la qualité porte principalement sur la prévention proactive des problèmes dans l'avenir et sur l'amélioration continue du système. L'assurance de la qualité à la WCB est indépendante du secteur responsable de l'examen des processus et est fondée sur les principes, les objectifs, les dimensions et les critères en matière de qualité établis pour la procédure, le processus ou le programme faisant l'objet d'une évaluation. La méthodologie de l'assurance de la qualité comprend un cycle d'amélioration de la qualité défini qui mène à une valeur accrue des activités de l'organisation et à une amélioration continue.

Contrôle de la qualité

Le contrôle de la qualité à la WCB consiste en une série d'activités qui permettent de s'assurer que des procédures et des processus particuliers répondent aux critères de qualité. Les activités de contrôle de la qualité sont axées sur les freins et les contrepoids en place afin que la prestation de services réponde à toutes les exigences en matière de qualité. Le contrôle de la qualité à la WCB est habituellement réalisé par le secteur responsable de l'activité concernée.

Historique :

1. Établissement de la politique 20.00 par l'ordonnance n° 03/12 de la WCB le 31 janvier 2012, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012.
2. Modifications mineures de mise en page de la politique le 27 juin 2012.
3. Modifications mineures de mise en page de la politique en septembre 2020.