

Le 20 mai 2021



Objet : Demande d'accès du 15 avril 2021
N/D : 216197DAJ

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande du 15 avril dernier, laquelle visait à obtenir les documents ainsi que les informations suivantes :

- La copie la plus récente du plan de transformation numérique de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, comme prévu par la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 ;
- La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI), par année, pour les 10 dernières années, conformément à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles publiques et des entreprises du gouvernement* ;
- Les montants totaux facturés par des fournisseurs en ressources informationnelles pour des services externes, par année, pour les 10 dernières années ;
- Le nom des trois (3) fournisseurs ayant reçu la plus grande valeur totale en contrats liés aux ressources informationnelles pour des services externes et valeur totale de ces contrats pour chacune de ces compagnies, par année, pour les 10 dernières années.

Vous trouverez ci-joints tous les documents et informations repérés répondant à votre demande.

Nous devons vous informer que vous pouvez demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Nous joignons une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Commission des normes, de
l'équité,
de la santé et de la sécurité du
travail

Unité dédiée, accès à l'information
Hall Est, 6^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Espérant le tout à votre satisfaction, veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La substitut de la responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,



Paméla Bélanger Lapointe, Avocate
Pamela.BelangerLapointe@cnesst.gouv.qc.ca
Tél. : 418 266-4900, 7279
Télec. : 418 528-7245

PBL/jr

p. j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Plan de transformation numérique CNESST

Avril 2021

Plan de transformation numérique de la CNESST

1. Exposer l'approche de transformation numérique CNESST
2. Mettre en valeur les réalisations CNESST en lien avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale (STNG)

Contenu de la présentation

- Mise en contexte du plan de transformation numérique CNESST
- La CNESST en bref
- Cadre stratégique de transformation numérique à la CNESST
- Dimensions de la transformation numérique CNESST

Mise en contexte du plan de transformation numérique CNEST

Le plan de transformation numérique CNEST s'articule autour des 4 grandes dimensions, le tout arrimé à la STNG* et à la planification stratégique CNEST :

1. Les services en ligne
2. Les services opérationnels
3. La rénovation des systèmes et infrastructures
4. L'expérience employé

(*) Stratégie de transformation numérique gouvernementale

La CNESST en bref

Mission de la CNESST et ses 3 grands secteurs

Promouvoir les droits et les obligations en matière de travail et en assurer le respect auprès des travailleurs et des employeurs du Québec

Normes du travail

- Favoriser des conditions de travail justes et équilibrées

Équité salariale

- Assurer l'implantation et le maintien de l'équité salariale dans les entreprises

Santé et sécurité du travail

- Viser la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail
- Indemniser les victimes de lésions professionnelles et veiller à leur réadaptation



Plus de 4 800 employés

Services régionalisés à travers
29 sites au Québec

La CNESST en quelques chiffres (volumétrie approximative et à titre indicatif uniquement)



Employeurs

Environ 255 000 employeurs assujettis
Environ 75 M\$ cotisation annuelle

Environ 36 000 employeurs assujettis

Environ 225 000 employeurs inscrits à la
CNESST
Environ 3 000 M\$ cotisation annuelle



Travailleuses et travailleurs

Normes du travail

Environ 2,1 millions de personnes salariées

Équité salariale

Environ 800 correctifs demandés

Santé et sécurité du travail

Environ 4 millions couverts par la SST
Environ 107 000 lésions professionnelles
Environ 2 350 M\$ versés en indemnités de
remplacement de revenu



**Plus de 50 000 partenaires et fournisseurs de produits et
de services de santé à travers le Québec**

L'environnement RI de la CNESST (volumétrie approximative à des fins de présentation de l'envergure)



- 122 services en ligne de mission dont 89 authentifiés



Espaces sécurisés EMPLOYEURS

- Env. 64 % des entreprises inscrites à la CNESST
- Env. 76 % des principales transactions en ligne
- Env. 185 000 déclarations des salaires en ligne
- Env. 180 000 demandes de conformité en ligne
- Env. 700 000 consultations des portraits *Portrait Employeur et Portrait Travailleur*
- Env. 900 000 documents électroniques émis

Espace sécurisé TRAVAILLEURS

- Env. 39 % ayant une réclamation active sont inscrits
- Env. 58 % des principales transactions réalisées en ligne
- Env. 182 000 réclamations du travailleur et demandes de remboursement de frais en ligne
- Env. 1 M documents électroniques émis
- Env. 242 000 messages échangés

Services D'ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

- Env. 315 000 rapports médicaux des cliniques privées
- Env. 1,6 M rapports et relevés physio-ergo
- Env. 1,1 M d'ordonnances remboursées aux travailleurs directement en pharmacie

Systèmes de mission

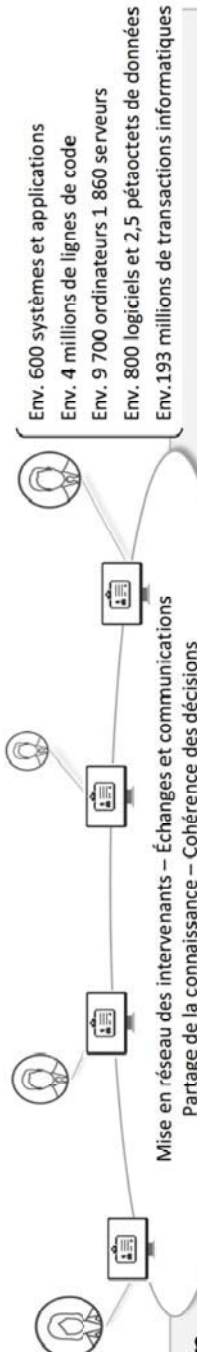
- ### Navigateur de dossiers SST
- Env. 3 800 utilisateurs (RÉPA, FIN, P/I, CRC)
 - Env. 5 millions d'images sauvegardées
 - Env. 1,4 million ententes de communication

- ### Dossier électronique CLIENT
- Env. 2 500 utilisateurs (RÉPA, CRC)
 - Env. 67 000 dossiers en ligne

- ### Outil de suivi des interventions
- Env. 2 500 utilisateurs (RÉPA, CRC)
 - Env. 8,5 millions de documents
 - Env. 550 000 interventions
 - Env. 180 000 dossiers

- ### Systèmes NT
- Env. 350 utilisateurs (NT, DGAI, CRC)
 - Env. 275 000 dossiers au système
 - Env. 40 000 demandes de services

- ### Systèmes ÉS
- Env. 130 utilisateurs (ÉS, CRC)
 - Env. 170 000 demandes
 - Env. 52 000 dossiers au système



CRC



- ## Centre de relations clients
- Env. 1,4 M appels/année

Systèmes administratifs (RH, RM, RF)

Cadre stratégique de transformation numérique de la CNESST

Cadre stratégique de transformation numérique de la CNESST



Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023	
2 orientations	6 ambitions
Le numérique pour des relations adaptées à la réalité des citoyens	1 - Les citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques
	2 - Les citoyens communiquent leurs informations une seule fois à l'administration publique
	3 - Les organisations publiques sont proactives dans leurs relations avec les citoyens
Le numérique pour une administration publique innovante, efficiente et transparente	4 - Les employés sont au cœur de la transformation
	5 - Les services publics sont numériques de bout en bout
	6 - Les données sont valorisées et redonnées aux citoyens

4 dimensions de la transformation numérique CNESST
1- SERVICES EN LIGNE ↓ Délais de traitement ↓ Coûts et efforts
2- SERVICES OPÉRATIONNELS ↓ Délais de traitement ↓ Coûts et efforts
3- EXPÉRIENCE EMPLOYÉ ↑ Mobilisation ↑ Attraction
4- RÉNOVATION DES SYSTÈMES ET DES INFRASTRUCTURES ↑ Solutions d'affaires clients ↓ Risques

Portefeuille d'investissements
**** P I D R I / Projets CNESST ****
Plan de transformation numérique CNESST ****
Données CNESST pour alimenter le Baromètre numériQC

Chantiers administratifs (D.E.F.I.)
Cheminement de la clientèle
Partenariats et prévention
Déjuciarisation
Mon Espace CNESST
Neurones
Milieu de travail transformé
Rempart
Opération 1 ^{er} ligne
Virage sans papier



Plan stratégique CNESST 2020-2023	
13 objectifs	5 axes
1.1 - Faire connaître davantage les normes du travail, l'équité salariale	1 - La sensibilisation, l'information et le soutien
1.2 - Améliorer le soutien à nos clientèles	
2.1 - Accroître les interventions de prévention de la CNESST dans les milieux de travail ciblés	2 - L'efficacité et nos actions
2.2 - Soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de l'application des lois en collaboration avec les parties prenantes	
2.3 - Adopter des réglementations relatives à la santé et la sécurité du travail en lien avec les réalités du marché du travail	
3.1 - Clarifier les communications écrites avec nos clientèles	3 - L'optimisation de nos façons de faire
3.2 - Favoriser des modes alternatifs de règlement	
3.3 - Favoriser un retour en emploi prompt et durable des travailleurs victimes de lésions professionnelles	
3.4 - Informer plus rapidement le travailleur de l'admissibilité de sa demande en santé et sécurité du travail	4 - La transformation numérique
4.1 - Améliorer l'offre de services numériques pour des communications efficaces avec nos clientèles	
4.2 - Favoriser l'automatisation des services au bénéfice de nos clientèles	
5.1 - Bonifier l'expérience de travail pour le recrutement et le maintien des talents	5 - L'attraction et le maintien des talents
5.2 - Assurer le maintien de l'expertise et le développement des connaissances	

Les 4 dimensions de la transformation numérique CNESST
en adéquation avec
la stratégie de transformation numérique gouvernementale (STNG)

Liens entre la STNG et les 4 dimensions de transformation numérique CNEST

Ambitions de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale (STNG)

Ambition 1
Les citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques

Ambition 2
Les citoyens communiquent leurs informations une seule fois à l'administration publique

Ambition 3
Les organisations publiques sont proactives dans leurs relations avec les citoyens

Ambition 4
Les employés sont au cœur de la transformation

Ambition 5
Les services publics sont numériques de bout en bout

Ambition 6
Les données sont valorisées et redonnées aux citoyens

1. Services en ligne

2. Services opérationnels

3. Renovation des systèmes et des infrastructures

4. Expérience employé

4 Dimensions de la transformation numérique CNEST

1. Services en ligne

2. Services opérationnels

3. Rénovation des systèmes et infrastructures

4. Expérience employé

CIBLES pour répondre aux besoins des clientèles:

Espace virtuel personnalisé et sécurisé

Panier complet de services en ligne

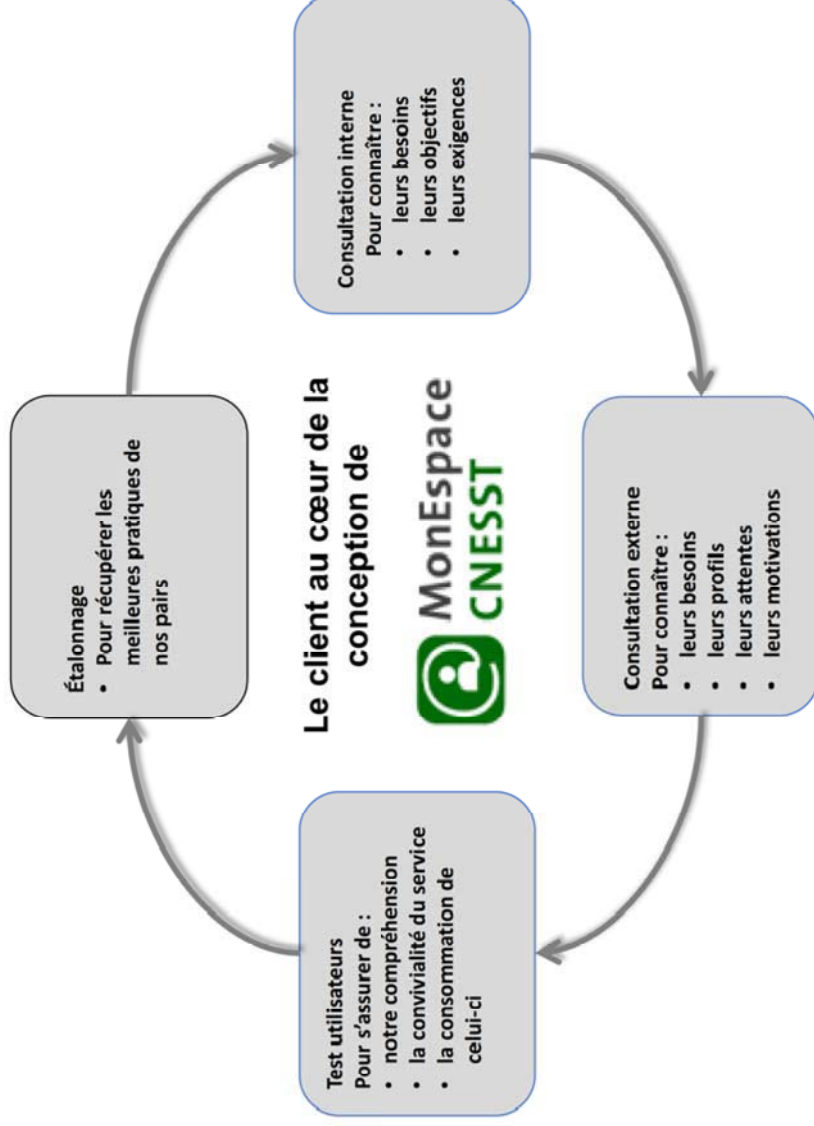
Dossier client numérique

Services numériques automatisés

Information disponible en tout temps

Assistance en ligne numérique

Lien avec les ambitions de la STNG : 1, 2, 3, 5, 6



1. Services en ligne

2. Services opérationnels

3. Rénovation des systèmes et infrastructures

4. Expérience employé

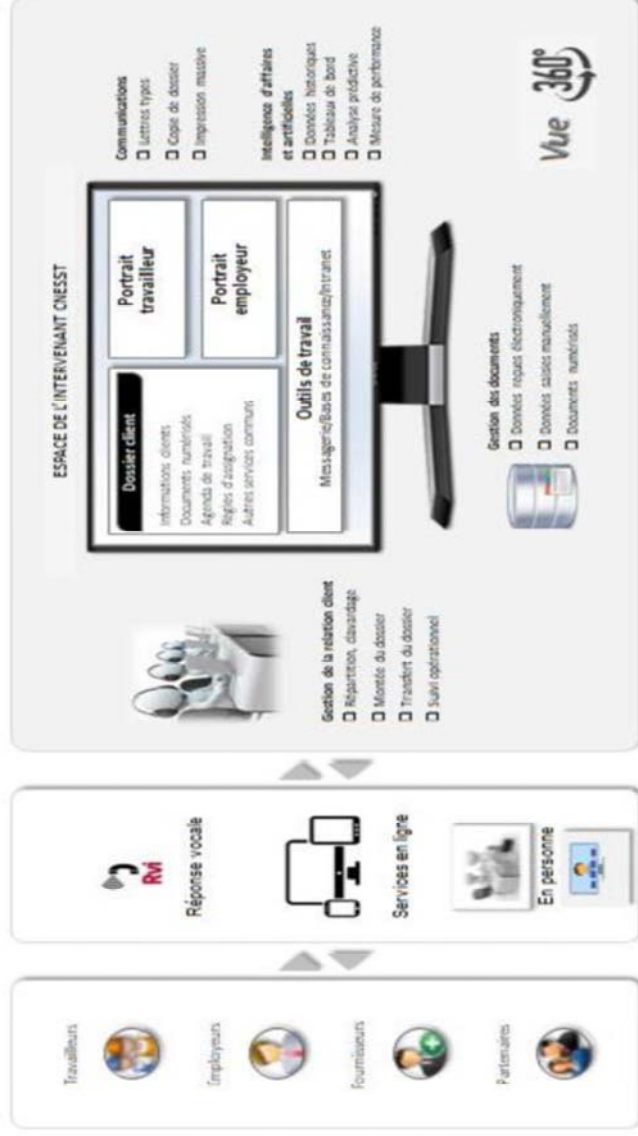
CIBLES pour mieux supporter les intervenants opérationnels CNESST:

Bureau informatique intégré pour l'intervenant

Vision globale et intégrée du dossier du client

Automatisation de certaines activités sans valeur ajoutée

Information au moment opportun pour l'intervenant



Lien avec les ambitions de la STNG : 1, 2, 3, 4, 5, 6

1. Services en ligne

2. Services opérationnels

3. Rénovation des systèmes et infrastructures

4. Expérience employé

Un environnement travail moderne pour le personnel CNESST – CIBLES:

Poste de travail unique / mobile / intégré / branché

Travail dans un contexte hybride (domicile / CNESST / client)

Solutions numériques de collaboration


Environnement de travail physique contemporain



[Lien avec les ambitions de la STNG : 4](#)

Une transformation numérique progressive

Pour procéder au virage numérique, la Commission utilise 3 voies de passage:

1. Projets d'affaires à valeur pour les clientèles ou les opérations internes de la CNESST
 2. Projets de modernisation technologiques (liés aux risques de dysfonctionnement)
 3. Obligations légales et réglementaires / orientations et exigences gouvernementales
-  Pas de projet majeur de type « table rase » à envergure démesurée mettant à risque les opérations de la CNESST

Principales initiatives de transformation numériques CNESTST alignées à la STGN

Initiatives CNESTST

Ambition 1

Les citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques

Ambition 2

Les citoyens communiquent leurs informations une seule fois à l'administration publique

Ambition 3

Les organisations publiques sont proactives dans leurs relations avec les citoyens

Application Ma Trousse CNESTST

Assistance en ligne et outils

Certification entreprise en santé

Courriel et agenda en infonuagique

Diminution de l'usage des télécopies avec la clientèle

Dossier électronique des Normes du travail

Dossier électronique IVAC

Espace client travailleur

Espace représentant

Expérimentations en intelligence artificielle

Intégrer la transformation numérique dans le nouveau plan stratégique

Mise en place de stratégies de mise en marché ciblées des services en ligne

Mise en place d'un outil de gestion des dossiers en équité salariale

Mon Guide d'intervention

Opération 1^{re} ligne

Projet immobilier au centre administratif

Projet immobilier Desjardins

Projet immobilier du siège social (Québec)

Refonte Web

Solution applicative soutenant le Programme médicaments

Stratégie organisationnelle de mise en marché des services numériques

Ambition 4

Les employés sont au cœur de la transformation

Ambition 5

Les services publics sont numériques de bout en bout

Ambition 6

Les données sont valorisées et redonnées aux citoyens

PARI/PIDRI de la CSST/CNESST de 2012 à 2021

Année	Ressources internes	Ressources externes	Acquisitions	Autres frais	Total
PARI 2012 - CSST	25 812 700 \$	47 707 100 \$	11 501 100 \$	17 583 700 \$	102 604 600 \$
PARI 2013 - CSST	30 898 000 \$	49 030 400 \$	8 497 000 \$	17 725 000 \$	106 150 400 \$
PARI 2014 - CSST	30 705 050 \$	50 532 712 \$	6 552 967 \$	18 043 562 \$	105 834 291 \$
PARI 2015 - CSST	33 672 312 \$	42 769 564 \$	7 725 535 \$	18 531 136 \$	102 698 547 \$
PARI 2016 - CNEST	32 988 643 \$	42 576 617 \$	13 007 474 \$	20 864 637 \$	109 437 371 \$
PARI 2017 - CNEST	38 601 833 \$	39 113 080 \$	8 974 526 \$	20 580 445 \$	107 269 885 \$
PIDRI 2018 - CNEST	41 438 996 \$	42 853 929 \$	4 302 106 \$	18 642 712 \$	107 237 743 \$
PIDRI 2019 - CNEST	46 700 791 \$	36 434 730 \$	7 433 858 \$	18 294 369 \$	108 863 747 \$
PIDRI 2020 - CNEST	49 760 497 \$	38 166 151 \$	4 117 493 \$	19 844 896 \$	111 889 037 \$
PIDRI 2021 - CNEST	50 621 449 \$	33 236 191 \$	4 853 883 \$	25 597 895 \$	114 309 418 \$

Année	Dépense en RI (services professionnels)
2011	30 760 120 \$
2012	31 562 128 \$
2013	42 795 143 \$
2014	40 260 337 \$
2015	38 579 801 \$
2016	32 657 063 \$
2017	30 482 991 \$
2018	39 189 772 \$
2019	34 304 868 \$
2020	30 311 345 \$

	2010	
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	5 460 074,00	\$
Sinapse interventions stratégiques	2 246 701,40	\$
G.D.G. informatique et gestion inc.	1 579 515,00	\$
	2011	
Technoconseil TC inc.	9 618 191,34	\$
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	6 722 377,20	\$
Nurun service conseils	4 989 826,00	\$
	2012	
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	21 052 148,50	\$
Les services conseils Systématix inc.	9 544 829,00	\$
R3D conseil inc.	9 054 010,00	\$
	2013	
Fujitsu conseil (Canada) inc.	10 045 691,00	\$
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	6 399 305,00	\$
Société conseil Groupe LGS	4 740 490,00	\$
	2014	
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	20 393 147,16	\$
Nurun service conseils	6 167 393,00	\$
G.D.G. informatique et gestion inc.	4 569 425,00	\$
	2015	
G.D.G. informatique et gestion inc.	7 413 153,50	\$
Société Télus communication inc.	5 790 368,36	\$
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	3 157 854,74	\$
	2016	
Alithya Services-conseils inc.	8 971 389,50	\$
G.D.G. informatique et gestion inc.	4 069 793,45	\$
Loran technologies inc.	3 871 960,00	\$
	2017	
G.D.G. informatique et gestion inc.	16 921 484,93	\$
Conseillers en gestion et informatique CGI inc.	7 927 964,06	\$
Société Télus communication inc.	4 580 705,61	\$
	2018	
G.D.G. informatique et gestion inc.	16 323 611,75	\$
Loran Technologie inc.	6 646 723,24	\$
Alithya Services-conseils inc.	5 074 592,00	\$
	2019	
Alithya Services-conseils inc.	11 687 800,00	\$
Levio Conseils inc.	10 937 770,00	\$
Société conseil Groupe LGS	7 599 621,45	\$
	2020	
G.D.G. informatique et gestion inc.	8 211 462,25	\$
Levio Conseils inc.	6 666 139,73	\$
Société conseil Groupe LGS	6 269 630,50	\$