



Québec, le 18 novembre 2025



Objet : Demande d'accès du 16 octobre 2025
N/D : 2581853SST

La présente fait suite à votre demande du 16 octobre dernier, laquelle visait à obtenir une copie des documents présentés aux points suivants lors des rencontres du comité de direction de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail :

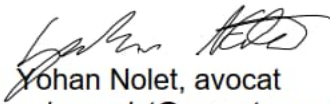
- Point 4.1 de la rencontre du 17 septembre 2024;
- Point 4.6 de la rencontre du 17 décembre 2024;
- Point 4.7 de la rencontre du 6 mai 2025;
- Point 4.5 de la rencontre du 21 mai 2025;
- Point 6.1 de la rencontre du 16 juin 2025;
- Points 4.4, 4.5 et 6.1 de la rencontre du 3 septembre 2025.

Vous trouverez ci-joint une copie de tous les documents 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.

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

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


Yohan Nolet, avocat
yohan.nolet@cnesst.gouv.qc.ca
Téléphone : 418 266-4900 poste 
Télécopieur : 418 528-7245

YN/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).

RÉSUMÉ DU MODÈLE D'AFFAIRES CIBLE

Pourquoi réviser le modèle d'affaires?

Le modèle d'affaires du secteur indemnisation et réintégration au travail de la CNESST, élaboré il y a plusieurs décennies, ne répond plus adéquatement au contexte actuel.

La transformation de la société dans les dernières années implique de repenser notre modèle d'affaires pour répondre aux attentes et aux besoins diversifiés des clientèles.

Le secteur de l'indemnisation et de la réintégration au travail fait face à des défis croissants, malgré des projets d'amélioration.

Plusieurs données démontrent une **urgence d'agir**, notamment l'augmentation des réclamations pour une lésion professionnelle et des dossiers en attente d'admissibilité; l'augmentation de l'inventaire de dossiers; la hausse des délais d'attente pour le traitement de certains types de dossiers; les charges de travail importantes et la croissance régulière des débours.

Qu'est-ce qu'un modèle d'affaires cible?

Un modèle d'affaires cible présente une vision claire de la façon dont le secteur indemnisation et réintégration au travail souhaite créer de la **valeur pour ses clientèles**, tout en tenant compte de **l'efficacité et de l'efficience des façons de faire** ainsi que de **l'expérience employé**. Le modèle d'affaires cible décrit **comment le secteur vise à se structurer et à organiser ses ressources pour offrir ses services**.

Quels sont les objectifs visés par le modèle d'affaires cible?

Transformer la prestation de services au bénéfice des clientèles, des employés et des fournisseurs de la CNESST, en **privilegiant le numérique**.

- Améliorer le service à la clientèle en favorisant un retour au travail prompt et durable (**expérience client**).
- Optimiser l'efficacité et l'efficience en offrant un environnement de travail plus stimulant pour son personnel (**expérience employé**).

Les principaux fondements du modèle d'affaires cible

- Des services adaptés aux besoins des clientèles.
- Des actions, des efforts et des ressources dédiées au retour au travail et au maintien du lien d'emploi.
- Une stratégie de gestion du risque proactive et encadrée.
- Des technologies contemporaines en soutien à la mission de la CNESST.
- Des partenariats stratégiques en soutien à la réalisation de la mission de la CNESST.
- Une expérience de travail bonifiée par un environnement de travail simplifié, sain et stimulant, et une charge de travail équilibrée.

Un modèle basé sur 12 axes de transformation

- Douze (12) axes de transformation ont été identifiés à partir des fondements et des études réalisés pour l'élaboration du modèle d'affaires cible.
- Plusieurs **opportunités** pouvant contribuer à la résolution des problématiques associées à chacun des axes de transformation ont été dégagées en vue de permettre de faire face aux défis futurs.
- Des travaux supplémentaires seront nécessaires pour **confirmer les bénéfices réels** et la **faisabilité des opportunités, voire en identifier de nouvelles**.
- Les axes de transformation sont **alignés** avec le **plan stratégique** de la Commission, les éléments de valeur client, les objectifs et les fondements du modèle d'affaires cible, ainsi que le **plan de transformation numérique**, tout en contribuant efficacement à atténuer les situations à risque associées au modèle d'affaires actuel.



RÉSUMÉ DU MODÈLE D'AFFAIRES CIBLE

Les différents concepts-clés qui sous-tendent notre modèle

- Automatisations possibles grâce aux technologies.
- Approche basée sur un accompagnement proactif axé sur le retour au travail et le maintien du lien d'emploi plutôt que sur des facteurs de risque de chronicité.
- Proposition de valeur adaptée pour les clientèles à besoins spécifiques.
- Intégration de la gestion du risque dans les opérations tout en respectant les exigences spécifiques de la clientèle au moment où le service est rendu.

Des bénéfices anticipés

Les bénéfices anticipés par axe de transformation et par opportunité devront être examinés dans le cadre d'éventuelles études. De façon générale, on pourrait s'attendre à :

- **Amélioration de l'expérience client** : Amélioration de la satisfaction de la clientèle, diminution des délais de traitement, diminution des délais de réponse et/ou d'attente, accès simplifié aux services, augmentation du nombre de services en ligne, etc.
- **Amélioration de l'expérience employé** : Diminution des activités sans valeur ajoutée, diminution du nombre d'activités de recherche d'information, amélioration de l'expérience employé par une collaboration accrue avec l'employeur et les mutuelles, etc.
- **Amélioration de la performance organisationnelle** : Augmentation de la proportion des activités automatisées, réduction des délais de traitement, réduction des appels nécessitant une réponse du personnel, diminution des efforts manuels d'assignation de dossiers, diminution des délais de retour au travail, suivi facilité de la performance organisationnelle, etc.

Les prochaines étapes

- Élaboration d'une **feuille de route** : découpage logique et cohérent en **études, initiatives ou projets** des différentes opportunités découlant des axes de transformation.
- Identification des **phases transitoires** en attendant le développement de solutions technologiques.
- Mise en œuvre de la **stratégie de conduite du changement et de communication**.
- Élaboration d'une **stratégie de gestion des risques** opérationnels et de mission.

En conclusion

Véritable **pierre angulaire** de la transformation, le modèle d'affaires cible permet d'adapter les pratiques actuelles à un environnement en constante évolution, garantissant ainsi la **pérennité des services** de la CNESST. Cette transformation est essentielle pour répondre aux nouvelles exigences, tout en assurant une **prestation de services plus agile, personnalisée et efficiente**.

« **Ensemble**, transformons nos services avec courage en misant sur la force de nos équipes, l'innovation, l'apport stratégique du numérique et la collaboration pour offrir des solutions adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires ainsi qu'un milieu de travail stimulant pour les employés. »



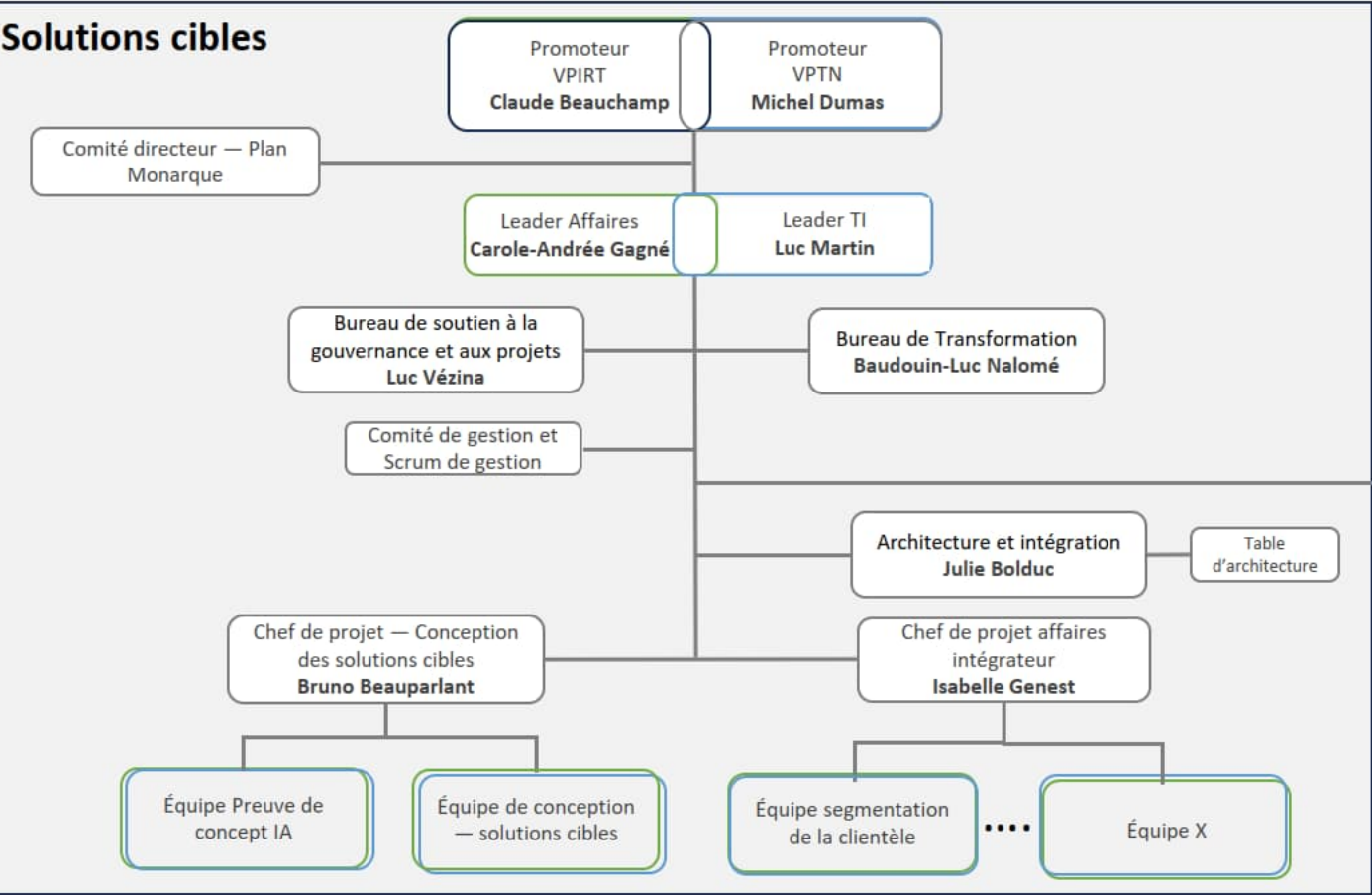
- Ressources humaines
- Automatisation
- Gestion du risque

Modèle de gouvernance

Version du 25 août 2025



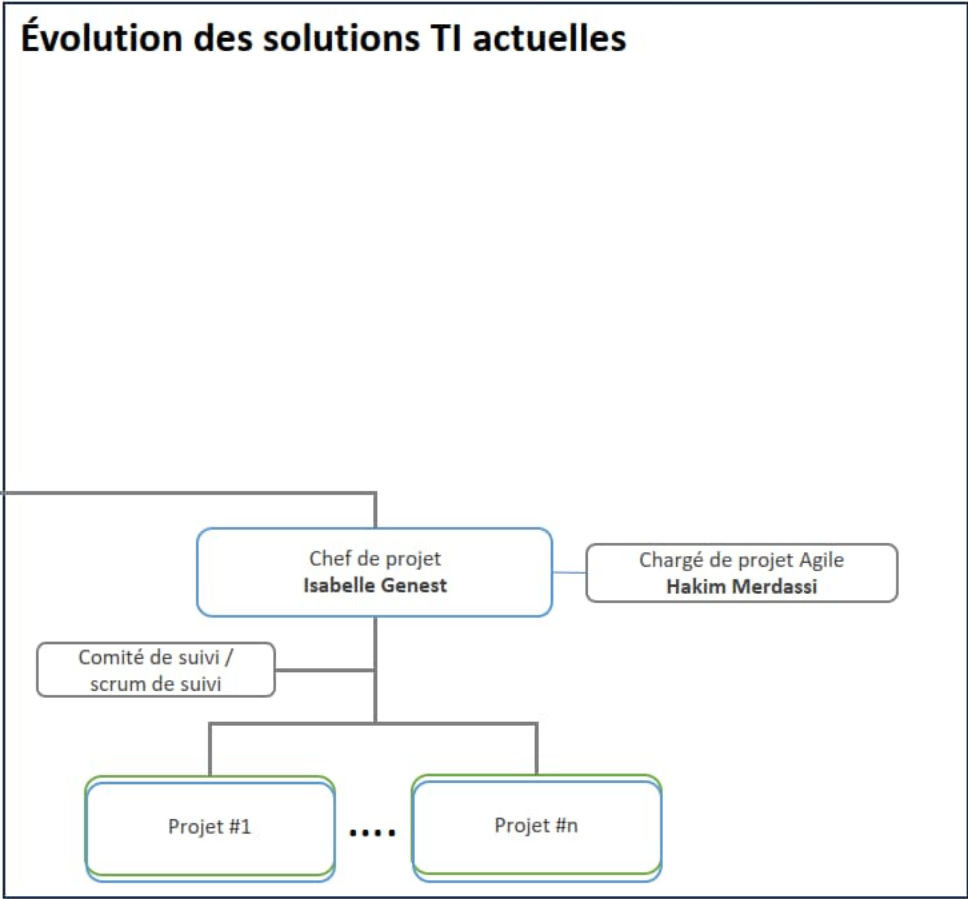
Solutions cibles



Responsabilités

- Conception et déploiement de la solution administrative de segmentation de la clientèle
- Documentation des processus actuels
- Consultation du marché et étalonnage
- Architecture d'entreprise cible
- DO/DA solutions cibles
- Appels d'offres

Évolution des solutions TI actuelles



Responsabilités

- Bureau intégré
- Optimisation de la copie de dossier
- Qualité des intrants
- Automatisation des frais AO

Cadre financier 2023-2025



Plan Monarque - Élaboration du modèle d'affaires, travaux préparatoires solutions cibles et améliorations aux solutions TI actuelles				
Cadre financier - État de situation au 30 juin 2025 (note 1)				
	2023	2024	2025	Estimé 2023-2025
	réel	réel	Estimé	
Budget VPIRT	647 099 \$	1 494 087 \$	2 991 295 \$	5 132 481 \$
Ressources externes VPIRT (note 2)	366 264 \$	934 195 \$	684 371 \$	1 984 830 \$
Ressources internes VPIRT	280 835 \$	559 892 \$	2 286 924 \$	3 127 651 \$
Frais de fonctionnement			20 000 \$	20 000 \$
Budget VPTN (note 3)			2 127 203 \$	2 127 203 \$
Gouvernance et encadrement			960 055 \$	960 055 \$
Dossiers structurants			1 162 628 \$	1 162 628 \$
Frais de fonctionnement			4 520 \$	4 520 \$
Budget des autres vice-présidences			33 900 \$	33 900 \$
Améliorations aux solutions TI actuelles (note 3)		380 531 \$	852 001 \$	1 232 532 \$
Bureau intégré 1.0 (VPIRT)		380 531 \$	116 903 \$	497 434 \$
Étude - Optimisation de la copie de dossier			47 598 \$	47 598 \$
Autres études et réalisation à démarrer en 2025			687 500 \$	687 500 \$
Total Plan Monarque 2023-2025	647 099 \$	1 874 618 \$	6 004 399 \$	8 526 116 \$

Note 1 : Le chantier Plan Monarque ayant été officialisé à la Table de pilotage organisationnelle de la transformation numérique (TOPTN) du 30 janvier 2025, les coûts antérieurs à cette date sont associés à l'élaboration du nouveau modèle d'affaires de la VPIRT alors que les coûts depuis cette date sont associés au chantier Plan Monarque

Note 2 : Dépense autorisée via deux engagements financiers (avril 2023 et juin 2024)

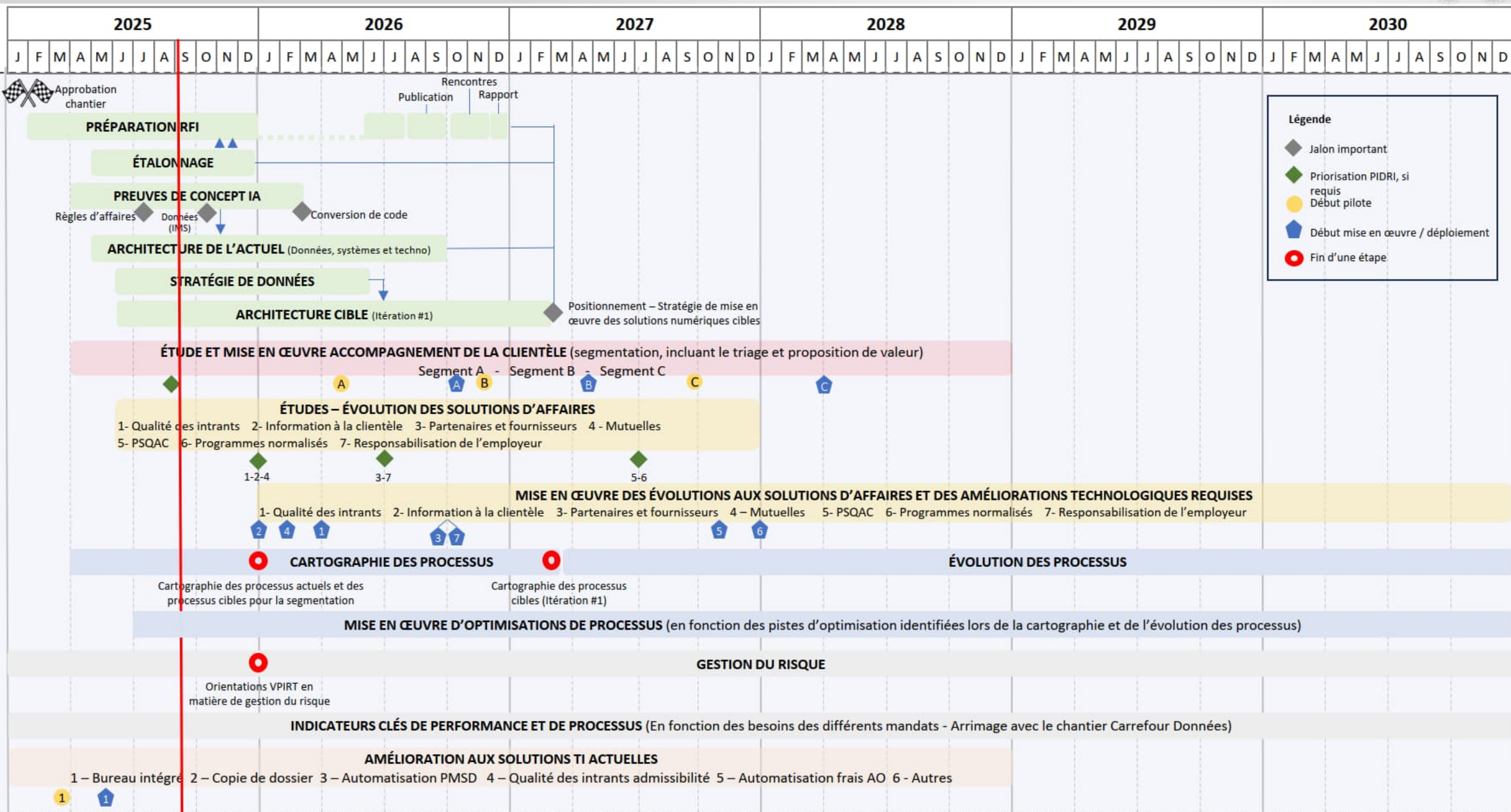
Note 3 : Les coûts estimés 2025 sont inclus à la Programmation des investissements et des dépenses en RI (PIDRI), qui a fait l'objet d'une autorisation par le conseil d'administration de la CNESTT (décembre 2024)

Chantier Plan Monarque

Planification globale 2025-2030



Conduite du changement



NOTE D'INFORMATION

Assises et perspective 2025-2030 du projet de transformation organisationnelle de la vice-présidence à l'indemnisation et à la réintégration au travail (Chantier Plan Monarque)

OBJECTIF(S)

Présenter aux membres du CGE/CA les assises et la perspective 2025-2030 du projet de transformation organisationnelle de la vice-présidence à l'indemnisation et de la réintégration au travail (VPIRT) : le chantier Plan Monarque.

ÉTAT DE SITUATION

Le modèle d'affaires actuel de la VPIRT représente un amalgame de changements mis en place en réponse aux planifications stratégiques et à des enjeux ayant fait partie du contexte de la Commission depuis plusieurs décennies. Au fil du temps, des ajustements ont été réfléchis sur la base de problématiques ponctuelles ou de différents rapports (obligations), sans pour autant repenser en profondeur l'ensemble de la prestation de services. Devant les besoins du monde du travail et des enjeux internes et externes pressants qui ont été présentés aux membres du CA¹, il était nécessaire de procéder à l'optimisation des services à la VPIRT.

Les 20 avril 2023 et 19 juin 2024², le CA a consenti deux investissements pour soutenir la VPIRT dans ses démarches d'analyse et de recherche. Issu de ces travaux d'envergure, le chantier Plan Monarque est un projet de transformation culturelle et organisationnelle durable de la VPIRT, appuyée par l'apport stratégique du numérique³.

Le chantier Plan Monarque répond aux demandes d'optimisation des membres du CA et il contribuera à la production de valeur publique par la CNESST. Innovant par sa structure de gouvernance, ses processus de reddition de compte, sa prudence intrinsèque et la robustesse des stratégies de gestion du changement, le chantier Plan Monarque représente une avancée dans l'organisation des projets de transformation à la CNESST.

¹ Note d'information « Démarche d'actualisation de la gouvernance et d'évolution des processus à la VPIRT » déposée au CA le 25 février 2021.

² Décisions du CA le 20 avril 2023 : A-25-23 - Engagement financier pour des services professionnels en appui à la transformation de la VPIRT et du 19 juin 2024 : A-31-24 - Engagement financier en appui aux travaux d'optimisation de la VPIRT.

³ Note d'information « Plan Monarque : plan de transformation de la Vice-présidence à l'indemnisation et à la réintégration au travail » présentée au comité sur les ressources informationnelles le 13 février 2025.

ANALYSE

1. Objectif du Projet

Le projet a pour objectif de transformer la prestation de services au bénéfice des clientèles, des employés et des fournisseurs de la CNESST, en privilégiant une transformation numérique progressive tout en misant sur l'évolution des actifs. Il vise (1) à améliorer le service à la clientèle en favorisant un retour au travail prompt et durable (expérience client – délais, communications, simplification et accompagnement); (2) à offrir un environnement de travail plus stimulant pour le personnel en améliorant les processus et outils de travail (expérience employé – simplification et efficience) ce qui aura un effet favorable sur l'administration du fonds SST. L'objectif a été traduit en un énoncé de vision : *Ensemble, transformons nos services avec courage en misant sur la force de nos équipes, l'innovation, l'apport stratégique du numérique et la collaboration pour offrir des solutions adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires ainsi qu'un milieu de travail stimulant pour les employés* (Annexe 1).

2. Réflexion sur le modèle d'affaires

Le design du nouveau modèle d'affaires de la VPIRT présente une nouvelle segmentation de la clientèle (Annexe 2). Il s'appuie sur l'analyse de plusieurs sources de données⁴ et de l'évolution de la prestation de service en indemnisation et réintégration au travail. Le modèle rassemble 12 axes de transformation qui sont alignés avec le plan stratégique de la Commission, les attentes des clientèles ainsi que le plan de transformation numérique, tout en contribuant efficacement à atténuer les situations à risque associées au modèle d'affaires actuel.

3. Gouvernance du projet

La gouvernance du projet est assurée par une structure qui fait une large place à un comité directeur composé des vice-présidences et directions générales impliquées⁵ dont les réunions se tiennent aux six semaines. La gouvernance introduit aussi une séparation claire entre les développements numériques directement associés au projet et les développements réguliers prévus aux planifications internes (Annexe 3). Le projet est aussi inscrit de façon récurrente à l'ordre du jour de la statutaire VPIRT avec la présidente directrice-générale.

4. Arrimage TI-Affaires

Le projet innove en introduisant une structure de cogestion entre le secteur affaires et le secteur de la transformation numérique, subsumant ainsi les cloisonnements traditionnels. Ainsi, il est possible de mieux prioriser les initiatives déjà inscrites à la planification régulière en développement numérique, tout en assurant la cohérence entre les besoins affaires et la capacité des diverses équipes assurant ultimement le maintien des services de mission.

5. Planification globale 2025-2030

Le projet est dans une phase de conception et de définition des différents paramètres qui en soutiendront la mise en place du modèle d'affaires cible. Cette phase est soutenue par les

⁴ Résultats du diagnostic QUALImètre du Mouvement québécois de la qualité, de l'application de la méthode OCAI (Cameron et Quinn) sur la culture organisationnelle, d'étalement avec d'autres organisations, d'études, de recherches, d'analyse de données actuarielles et opérationnelles et de travaux de réflexion avec les employés.

⁵ VPIRT (affaires), VPTN (numérique), VPF (finances, données), VPAC (RH, communications), DGPI (planification stratégique, gestion du risque, expérience client), DGAIE (audit et vérification interne) et DGAJ (affaires juridiques).

investissements consentis au projet (Annexe 4). La planification 2025-2030 assure une montée en charge respectueuse de la capacité de la CNESST (Annexe 5).

CONCLUSION

Le vice président à l'indemnisation et à la réintégration au travail et le vice président à la transformation numérique invitent les membres du CGE/CA à prendre acte de l'information présentée.

ANNEXE(S)

- Annexe 1 : Résumé du modèle d'affaires cible
- Annexe 2 : Nouvelle segmentation de la clientèle
- Annexe 3 : Gouvernance du chantier
- Annexe 4 : Cadre financier 2023-2025
- Annexe 5 : Planification globale Plan Monarque (2025-2030)

NOTE D'INFORMATION

Travailleuses et travailleurs étrangers temporaires : état de situation

OBJECTIF(S)

Informar les membres du conseil d'administration des activités de la CNESST et des développements en matière de politiques gouvernementales concernant les travailleurs étrangers temporaires (TET) embauchés dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET).

ÉTAT DE SITUATION

- En décembre 2021, la CNESST s'est dotée d'une stratégie à l'égard des TET en réponse aux préoccupations soulevées par les milieux de travail, ainsi que par son conseil d'administration, dans le contexte d'une hausse des seuils d'embauche de TET. Cette augmentation découlait de l'*Entente concernant le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et le Programme de mobilité internationale (PMI) en réponse aux besoins du marché du travail du Québec* conclue avec le gouvernement fédéral en août 2021. Cette stratégie, toujours active, prévoit notamment que les actions de la CNESST seront modulées en fonction des besoins, exprimés ou émergents, des milieux de travail.
- Le 4 avril 2022, le gouvernement fédéral a annoncé son [Plan d'action pour les employeurs et la main-d'œuvre du Programme des travailleurs étrangers temporaires \(le Plan d'action de 2022\)](#). Ce plan prévoyait également des mesures d'assouplissement au PTET, notamment au chapitre des seuils d'embauche autorisés par lieu de travail.
- Depuis, le nombre de TET présents sur le territoire du Québec et du Canada dans le cadre du PTET et du PMI a connu une hausse constante suscitant des préoccupations d'ordre socioéconomique largement relayées par les médias (capacité d'intégration, impacts sur la pénurie de logements et l'accès aux services de santé et d'éducation, etc.).

ANALYSE

Développements en matière de politiques gouvernementales

- En réponse aux préoccupations suscitées par la croissance du nombre de TET présents sur le territoire, le gouvernement fédéral a mis fin plus tôt que prévu à certaines mesures d'assouplissement. Ainsi, en date du 1^{er} mai 2024, le pourcentage de la main-d'œuvre pouvant provenir du PTET, volet des bas salaires, est passé de 30 % à 20 % pour tous les employeurs ciblés par le Plan d'action de 2022, à l'exception des secteurs de la construction et des soins de santé.

- Le 20 août 2024, le gouvernement du Québec a annoncé une suspension temporaire de six mois, du 3 septembre 2024 au 3 mars 2025, pour les offres d'emploi du PTET situés sur l'île de Montréal. Cette suspension concerne les emplois rémunérés en deçà du salaire médian au Québec, soit 57 000 \$ par année, avec une exemption pour les domaines essentiels tels que la santé, l'éducation, la construction, l'agriculture et la transformation alimentaire.
- Le 26 août 2024, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il refusera, à compter du 26 septembre, de traiter les études d'impact sur le marché du travail pour les postes à bas salaires dans les zones métropolitaines de recensement où le taux de chômage est de 6 % ou plus. Il y aura des exceptions pour les emplois dans les secteurs de l'agriculture et de la transformation des aliments, de la santé et de la construction. Le pourcentage d'embauche de main-d'œuvre pour les postes à bas salaires passera de 20 % à 10 % de l'effectif total d'un employeur et la durée maximale des permis de travail sera réduite de deux à un an. En parallèle, le gouvernement fédéral a également mis un terme, le 28 août, à la [politique d'intérêt public](#) instaurée pendant la pandémie de COVID-19 qui permettait aux visiteurs de présenter une demande de permis de travail depuis le Canada.
- Emploi et développement social Canada (EDSC) mène actuellement des consultations auprès des juridictions canadiennes et de diverses autres parties prenantes sur une refonte du PTET, prévoyant un nouveau volet pour l'agriculture et la transformation du poisson, et dont la mise en œuvre complète est prévue pour 2027. Pour le Québec, c'est le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) qui se charge de colliger les commentaires de ses partenaires gouvernementaux, dont la CNESST, et de les transmettre aux autorités fédérales.

Rapport des Nations Unies sur les formes contemporaines d'esclavage, y compris leurs causes et leurs conséquences - Canada

- Le Rapporteur spécial des Nations Unies sur les formes contemporaines d'esclavage, y compris leurs causes et leurs conséquences (Rapporteur spécial), M. Tomoya Obokata, a entamé une tournée au Canada le 23 août 2023 afin d'y évaluer les efforts requis pour traiter et prévenir les formes contemporaines d'esclavage.
- Dans le cadre de sa visite au Québec, un représentant de la CNESST a rencontré M. Obokata le 1^{er} septembre 2023. Cette rencontre a permis de rappeler le rôle et la mission de la CNESST, les lois du travail, notamment celles s'appliquant plus spécifiquement aux TET, les actions de la CNESST auprès de cette clientèle ainsi que leurs employeurs et enfin, les enjeux observés par la CNESST relativement aux TET.
- Le 22 juillet 2024, le Rapporteur spécial a déposé le rapport final de sa tournée au Canada. Celui-ci dénonce la précarité des travailleurs migrants, notamment due à leur statut de résident non-permanent, les permis de travail fermés et la méconnaissance de leurs droits.
 - Publié sur le Web en août 2024, ce rapport suscite plusieurs réactions dans les médias. Certains défendent le rapport qui, selon eux, mettrait en lumière une problématique bien réelle, dont une décriée de longue date concernant les permis de travail fermés. D'autres pourfendent le rapport mentionnant qu'il ne reflète pas la réalité des employeurs canadiens, bien qu'ils reconnaissent que des améliorations peuvent être apportées au PTET.

- La CNESST a été informée par le MIFI que le gouvernement canadien souhaitait transmettre des commentaires à l'ONU en réaction à ce rapport.
 - o Le 15 août 2024, des représentants du MIFI ont recueilli les commentaires de la CNESST sur le projet de correspondance du gouvernement canadien permettant à nouveau de réitérer les actions de la CNESST et les règles particulières qui concernent le Québec. Ces commentaires portaient sur les éléments suivants :
 - Des travaux sont en cours pour doter le Québec de règles pour encadrer sur l'hébergement des travailleurs et travailleuses qui s'appliqueront notamment aux TET;
 - En matière de travail, le nombre d'inspections s'est intensifié au cours des dernières années relativement aux conditions de travail des TET. Celles-ci peuvent être annoncées ou non et sont réalisées en présentiel dès que la situation le requiert;
 - Au cours des dernières années, le Québec a intensifié ses actions préventives pour informer les TET de leurs droits en matière de travail;
 - La réglementation au Québec prévoit que les agences de recrutement de TET doivent détenir un permis pour opérer. Par ailleurs, cette même réglementation interdit aux agences de charger des frais de recrutement aux TET, sauf ceux autorisés par un programme gouvernemental canadien.
- La CNESST poursuit sa collaboration avec le MIFI au regard des actions que le gouvernement fédéral entend déployer en réponse aux conclusions du rapport.

Stratégie auprès des TET

- De longue date, la CNESST est particulièrement sensible à la situation des TET œuvrant au Québec et à l'accompagnement dont peuvent avoir besoin les employeurs qui les embauche afin de s'assurer de leur conformité aux lois en matière de travail.
- Depuis plusieurs années, elle fait preuve d'initiative et réalise diverses actions de façon proactive afin d'assurer des conditions de travail justes, saines et sécuritaires aux TET, en s'assurant d'effectuer les arrimages nécessaires avec ses partenaires lorsque requis.
- Depuis 2021, les actions en soutien aux TET et leurs employeurs sont circonscrites dans sa Stratégie auprès des TET.
- Afin de consolider et d'accroître ses actions, la CNESST a élaboré et déployé une Stratégie à l'égard des TET en réponse aux préoccupations constatées et celles soulevées par les milieux de travail quant à leurs conditions de vie et de travail. Cette stratégie prévoit des actions de partenariat, d'information et de sensibilisation afin de s'assurer que tous les TET et leurs employeurs connaissent leurs droits et assument leurs obligations en matière de travail.
- Depuis le printemps 2022, la CNESST a fait évoluer l'escouade prévention auprès des TET mise en place en 2019. Initialement composée d'agents de prévention, l'escouade compte maintenant des conseillers et conseillères en prévention dédiés aux TET afin de se déployer de façon permanente. Cette escouade a pour but de soutenir les TET et leurs employeurs dans la compréhension et l'application des droits et obligations en matière de santé, de

sécurité et de normes du travail. Ces services, offerts sur une base volontaire, se déploient en deux volets, soit des séances d'information auprès des TET et des séances d'aide-conseil aux employeurs, en fonction de leurs besoins.

- La CNESST entretient des liens avec les autorités consulaires des pays d'où proviennent les TET, avec plusieurs organismes et associations qui se consacrent aux TET ou qui représentent les employeurs qui les accueillent, ainsi qu'avec ses partenaires gouvernementaux, notamment les ministères et organismes qui siègent à la Table de concertation interministérielle sur les TET.
- La CNESST a mis en place un processus centralisé de traitement des plaintes en matière de normes du travail déposées par des TET afin d'optimiser la diligence avec laquelle celles-ci sont prises en charge et pour assurer un service adapté à leurs particularités.
- La CNESST maintient sa vigie relativement aux conditions de travail des TET. À cet égard, elle :
 - effectue des inspections de conformité auprès des employeurs de TET en regard de l'application de la Loi sur les normes du travail depuis plusieurs années et plus récemment, conformément à sa planification pluriannuelle des activités de prévention en matière de normes du travail 2024-2027. Cette planification s'articule autour de quatre grandes priorités, dont l'une concerne les clientèles cumulant des facteurs de risque d'infraction à la Loi, comme les TET ;
 - effectue des interventions dans les lieux de travail pour assurer la conformité de la LSST et des règlements associés en matière de santé et de sécurité du travail;
 - effectue des interventions préventives auprès de détenteurs de permis d'agences de placement de personnel et de recrutement de TET, d'entreprises clientes de ces agences, d'employeurs de TET et d'organismes relayeurs, dont ceux œuvrant auprès des TET;
 - s'assure que tout signalement relatif aux conditions de travail des TET fait l'objet d'un suivi et les actions requises sont entreprises lorsque des situations de non-conformité sont constatées;s'assure que les droits et obligations des TET sont respectés lorsqu'une réclamation pour lésion professionnelle lui est soumise.

CONCLUSION

- Depuis la mise en œuvre de la Stratégie auprès des TET en 2021, la CNESST vise principalement l'intensification de ses actions afin de mieux informer les TET et leurs employeurs de leurs droits et obligations afin de mieux les accompagner.
- La CNESST suit avec attention les travaux entourant les règles du PTET actuellement en révision par le gouvernement canadien. Dans le contexte évolutif actuel des politiques gouvernementales concernant les programmes d'immigration temporaire, la CNESST demeurera attentive aux changements qui pourraient être annoncés et entend moduler ses actions en fonction des besoins des milieux de travail, notamment celles découlant de son Escouade auprès des TET. À cet égard, des ajustements ont déjà été apportés quant à la priorisation des milieux de travail ciblés dans le cadre des séances d'aide conseil dédiées aux employeurs de TET et aux séances d'information et de sensibilisation visant les TET.

ANNEXE(S)

Aucune.

Annexe 1

Budget du projet de la file d'attente virtuelle (PIDRI 3.5304)

	Coûts
Équipement de téléphonie sur site	55 871 \$
Banque de 500 000 rappels (pour 4 années)	356 729 \$
Services professionnels fournisseur	9 656 \$
Sous-total	422 256 \$
Demande de changement	12 844 \$
Total	435 100 \$
Coût de projet interne	10 020 \$
Grand total	445 120 \$

Note : Le budget a été respecté.

NOTE D'INFORMATION

Bilan de la file d'attente virtuelle

OBJECTIF(S)

Informar le **comité de gouvernance et d'éthique conseil d'administration** de la mise en place d'une innovation qui améliore l'expérience client, soit le service de rappel automatisé (ou file d'attente virtuelle) du Centre de relations clients (CRC) de la Vice présidence à l'administration et aux communications ainsi que les résultats depuis sa mise en place.

ÉTAT DE SITUATION

Depuis le début mars dernier, le CRC offre ce nouveau service de rappel automatisé à partir de la réponse vocale interactive (RVI) à toutes les clientèles de la CNESST et de l'IVAC. Lorsque les temps d'attente sont supérieurs à un seuil fixé selon le contexte, la clientèle est informée du délai d'attente anticipé et elle se voit offrir la possibilité d'être rappelée plutôt que d'attendre en ligne.

Ainsi, ce service comporte deux objectifs :

- Améliorer l'expérience des clients lors des périodes où les délais d'attente sont élevés.
- Réduire les multiples tentatives de clients qui abandonnent l'appel dans ces périodes.

Cette initiative s'inscrit à l'objectif 2.2.2 (Simplifier les démarches) du Plan stratégique 2024-2027 de la CNESST ainsi que dans le cadre du Plan de transformation numérique. La collaboration entre la VPAC et plusieurs équipes de la Vice-présidence à la transformation numérique (VPTN) ont permis de prendre en compte les besoins et les attentes des clientèles tout en ayant la volonté de limiter les impacts sur le travail des agents de relations clients (ARC) en adaptant une solution qui était disponible sur le marché et soutenue par un fournisseur externe à la CNESST.

ANALYSE

Le service de rappel automatisé est offert de façon non continue et ce, à une partie de la clientèle. L'offre de service est donc variable à chaque jour car elle est tributaire des trois principaux facteurs suivants :

- La capacité de prise en charge des appels du CRC : Le CRC doit avoir la capacité de répondre à tous les appels à la fin de la journée (la file d'attente doit être « vide » à la fin de la journée).
- Le temps d'attente : le service est offert au client en début de parcours si le temps d'attente est de plus de 20 minutes (lignes SST, ÉS, NT) et de 40 minutes dans le secteur de l'IVAC.
- Le nombre de licences acquises (voir l'annexe 1).

Au total, sur l'ensemble des appels répondus au CRC depuis mars 2025, environ 10 % des clients ont bénéficié du service de rappel automatisé et le taux de succès est d'environ 88 % des clients utilisateurs¹. Le système de rappel est stable et les non-succès s'expliquent soit par le fait que le client n'a pas répondu lors du rappel ou soit qu'il a annulé sa demande.

Les clients qui utilisent ce service l'apprécient particulièrement, surtout dans un contexte où les délais d'attente ont été élevés depuis le début de l'année 2025. Toutefois, en cohérence avec les observations faites dans d'autres centres de relations clients, le déploiement d'un tel service comporte certaines limitations. En effet, le CRC se retrouve souvent confronté à une demande qui dépasse largement sa capacité de prise en charge de l'ensemble des appels, incluant les rappels automatisés, dans un délai raisonnable.

À cet effet, un autre projet est envisagé, soit le déploiement de la solution pour la prise de rendez-vous sur le site Web en rendant le service de rappel automatisé plus accessible aux clients. En effet, ce projet permettrait de leur offrir la possibilité de prendre rendez-vous à des moments moins achalandés, optimisant ainsi la répartition de la demande, l'utilisation des ressources disponibles et l'utilisation des licences acquises². Cette initiative sera soumise lors de l'exercice de priorisation pour élaborer la Planification des investissements et des dépenses en ressources informationnelles (PIDRI) 2026.

Depuis son entrée en fonction, une amélioration du niveau de service (engagement présenté dans la Déclaration de Service de répondre à l'intérieur de 5 minutes) est estimée à 7 points de pourcentage puisque le temps d'attente virtuel est exclu de ce calcul.

CONCLUSION

Le vice-président à l'administration et aux communications invite les membres du **comité de gouvernance et éthique conseil d'administration à prendre acte** de la mise en place d'une innovation qui améliore l'expérience client, soit le service de rappel automatisé du Centre de relations clients (CRC) de la Vice-présidence à l'administration et aux communications ainsi que les résultats depuis sa mise en place.

ANNEXE(S)

- Annexe 1 : Budget du projet

¹ Du 3 mars au 1^{er} août 2025, sur les 494 578 appels répondus par un agent de relations clients, 50 911 clients ont bénéficié du service de rappels (10 %) et 44 905 l'ont utilisé avec succès. Le taux de succès est ainsi de 88 %.

² En juillet 2025, 11 % des 500 000 licences prévues ont été utilisées.

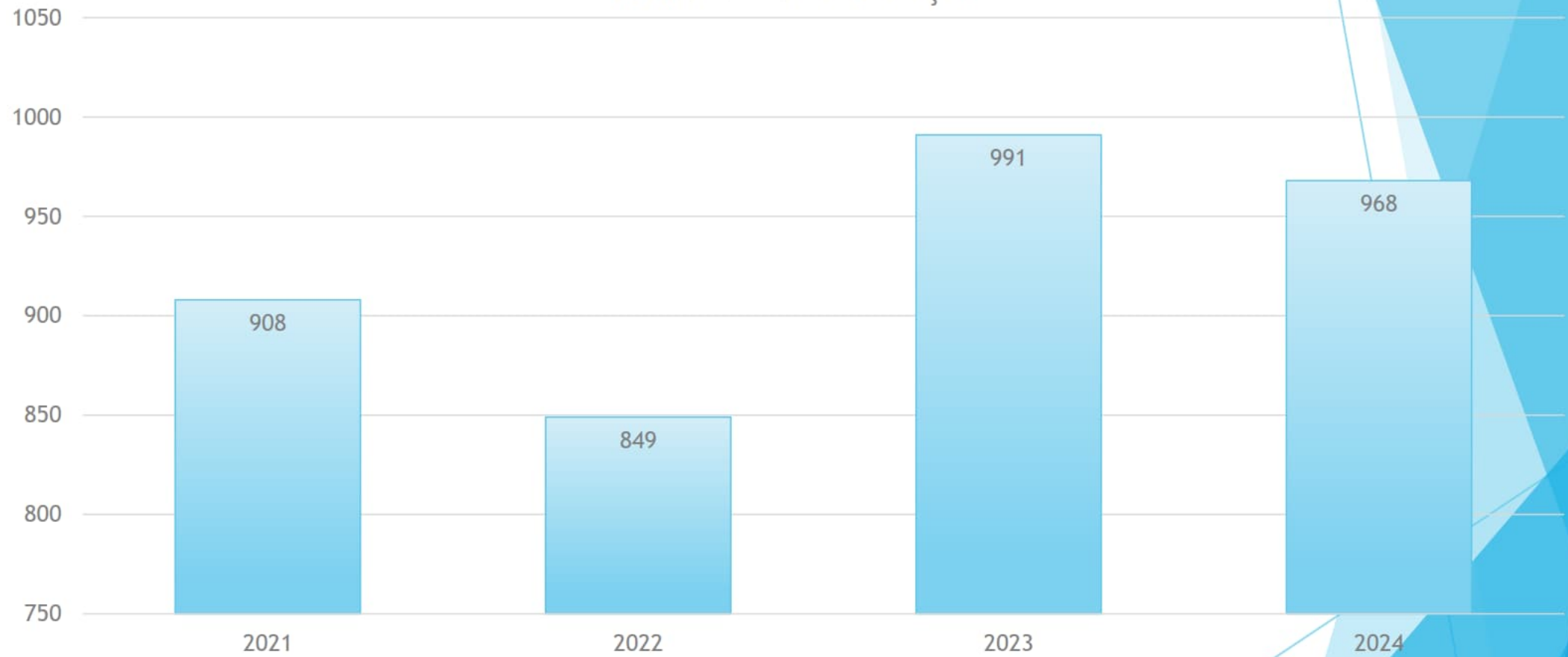
Le traitement des demandes d'accès en chiffres

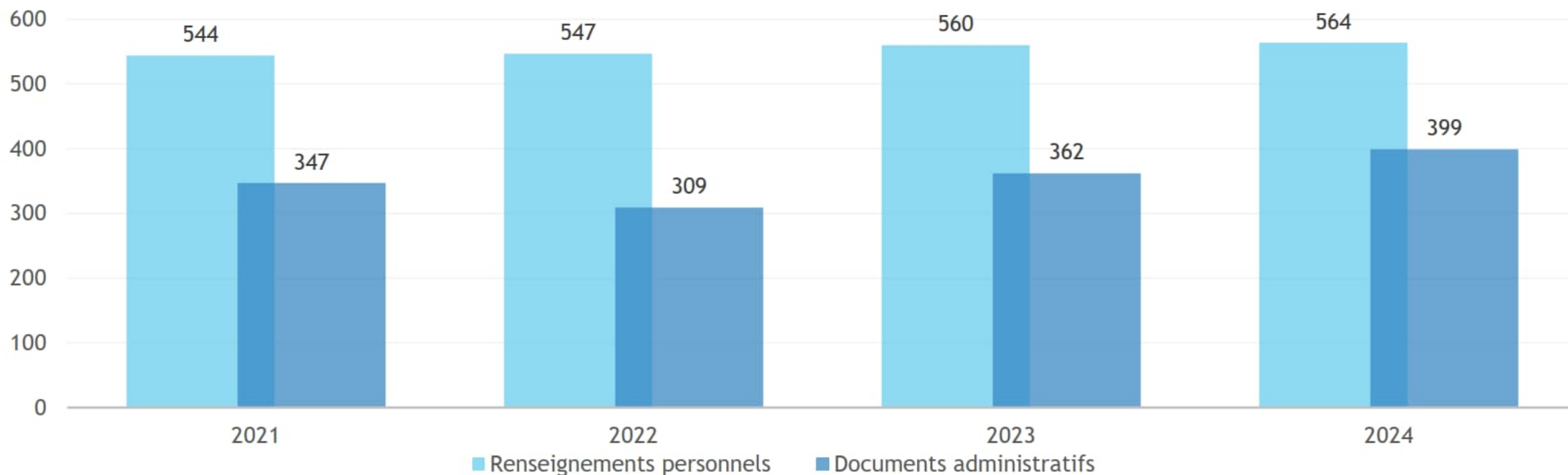
Pour le comité en accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels

(31 décembre 2024)

Par Julie Poirier, avocate coordonnatrice de l'unité d'accès à l'information

Demandes d'accès reçues

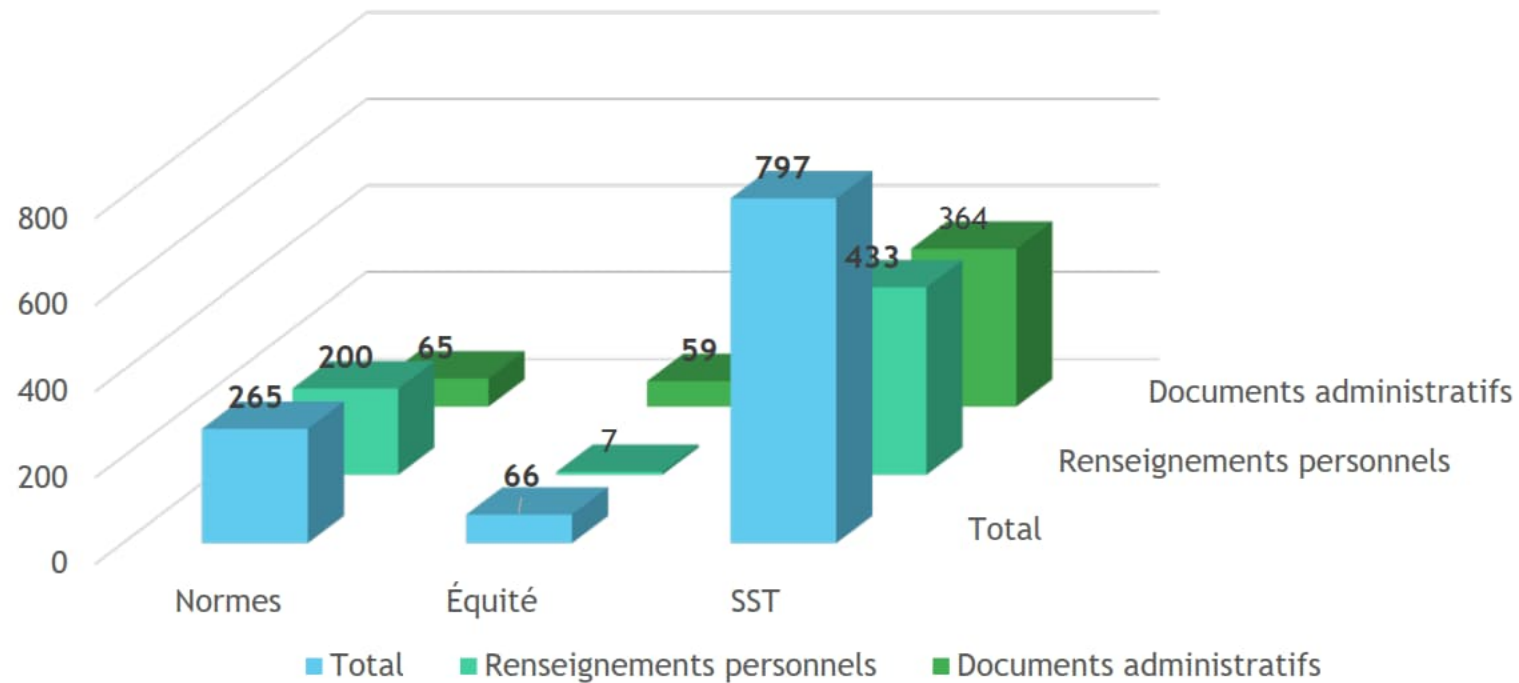




Répartition des demandes d'accès pour les années 2021, 2022, 2023 et 2024

Les données présentées exclues les demandes de rectifications reçues et traitées au cours de l'année

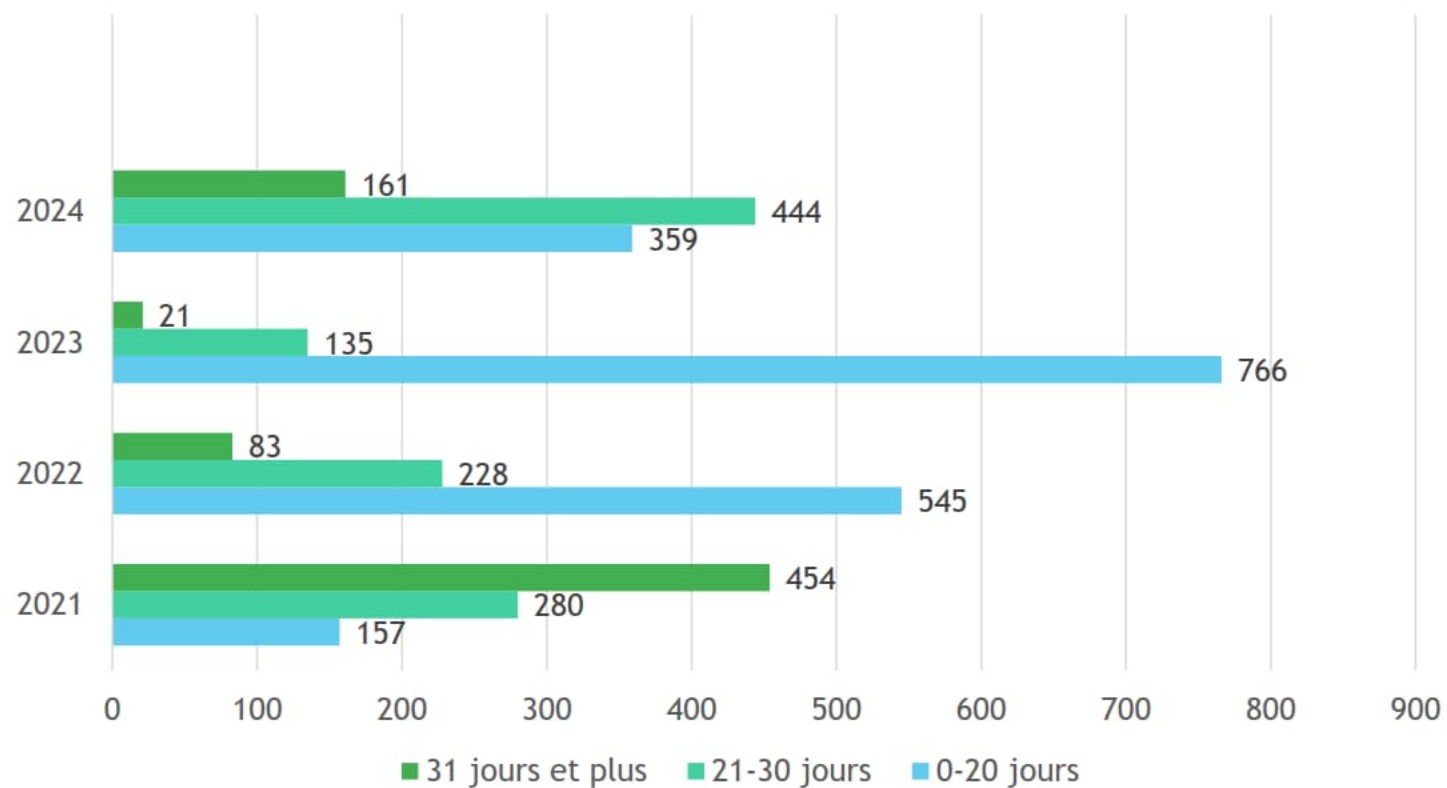
Demandes d'accès par secteur d'activité



Décisions rendues

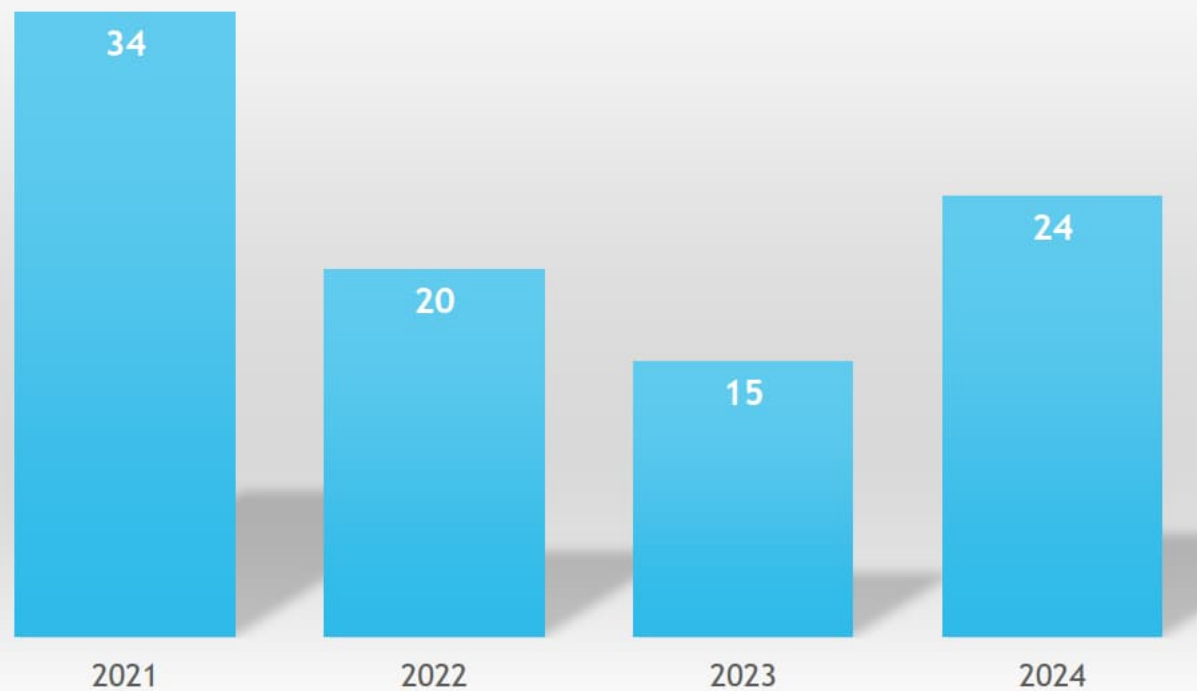


Délai de réponse



Délai moyen de traitement des demandes d'accès

■ Délais moyen de traitement

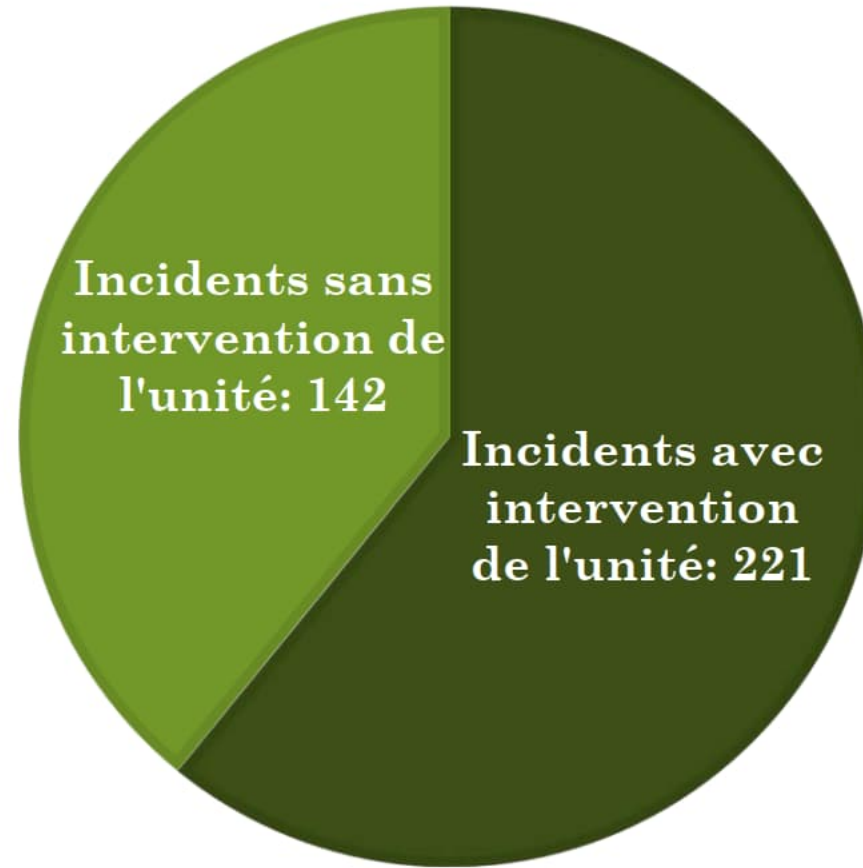


Pour le comité sur l'accès à
l'information et la protection des
renseignements personnels
(1er mai 2025)

Par Pamela Bélanger Lapointe,
avocate coordonnatrice de
l'unité d'accès à l'information

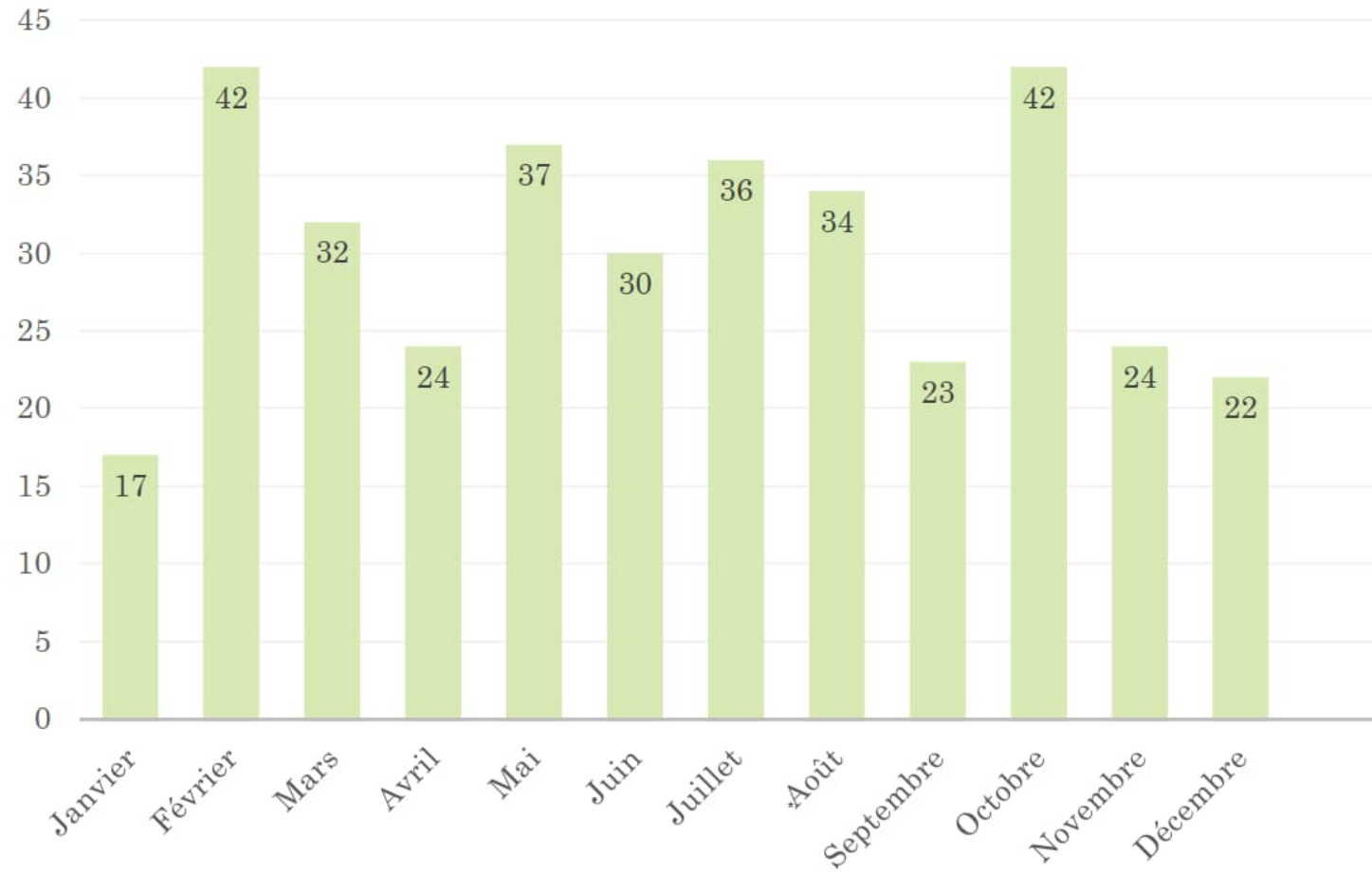
Statistiques sur les incidents de confidentialité

NOMBRE D'INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ EN 2024

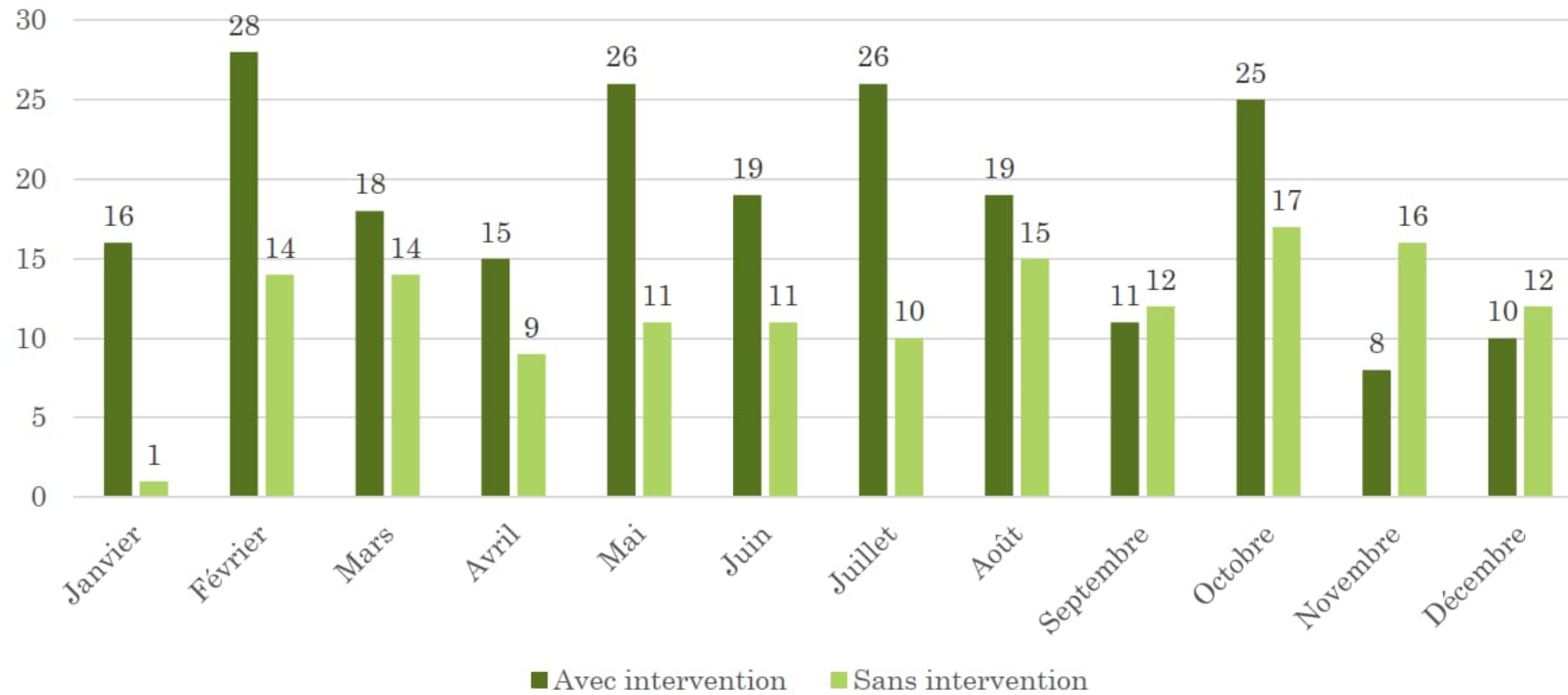


Total : 363

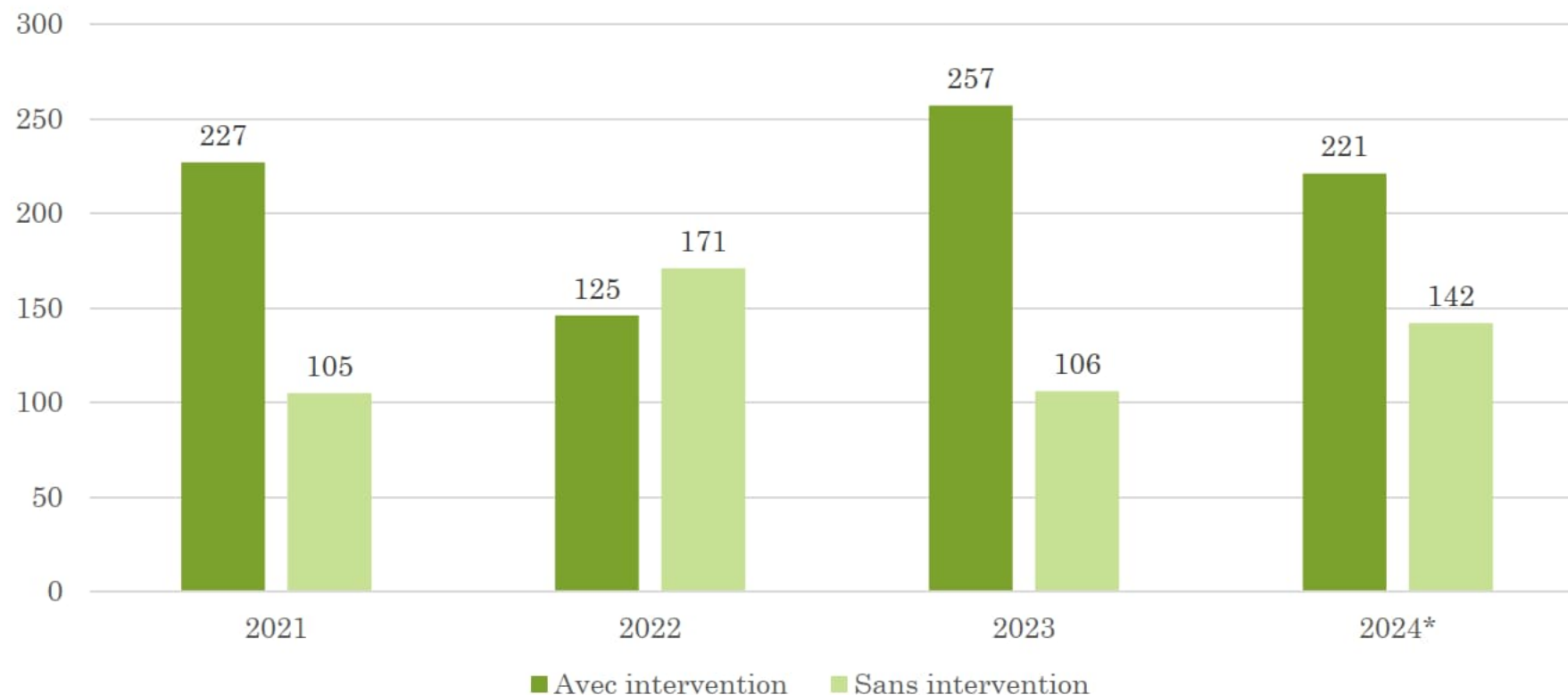
Nombre d'incidents de confidentialité mensuels



Répartition des incidents mensuels selon l'intervention de l'unité pour 2024



Répartition des incidents de confidentialité pour 2021-2022-2023-2024



Totaux

2021: 332

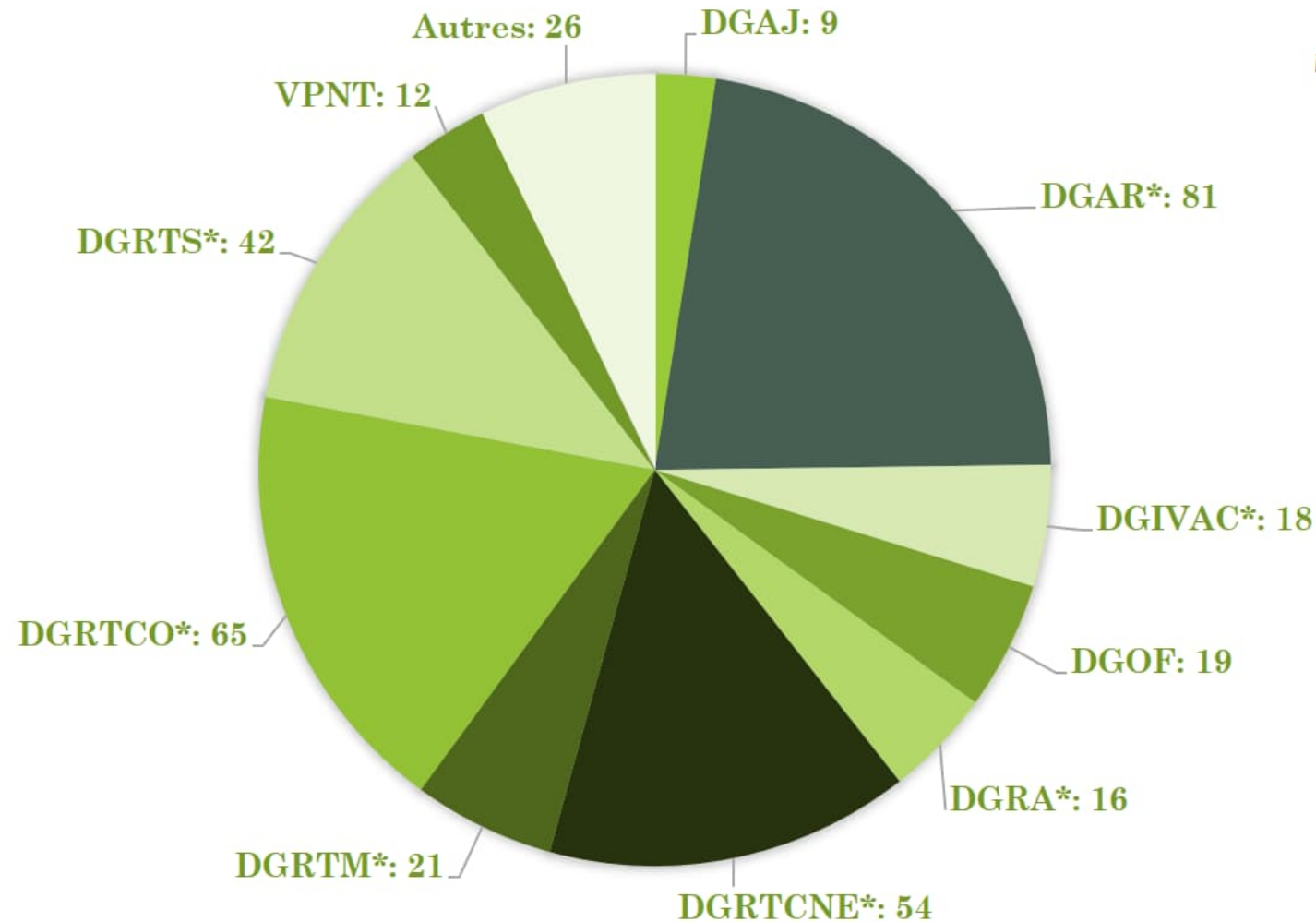
2022: 317

2023: 363

2024: 363

NOMBRE D'INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ EN 2024

Total : 363



*Directions sous la Vice-présidence à l'indemnisation et à la réintégration au travail

Évolution des heures rémunérées transposées en ETC par VP (Année gouvernementale) - Juillet 2025

	2025-2026				
	Budget révisé ¹	Dépenses projetées au 31 mars 2026 ²	Surplus / Déficit		
	Juillet		Juin	Mai	
PDG	348,9	347,2	1,7	(2,7)	(5,2)
VPES	87,4	89,8	(2,4)	(6,2)	(5,4)
VPF	552,3	532,5	19,8	12,3	4,2
VPNT	294,3	282,4	11,9	2,4	2,3
VPIRT ^{3 et 4}	1 866,2	1 882,6	(16,4)	(50,7)	(65,7)
VPP	586,0	594,1	(8,1)	(1,6)	2,2
VPAC	479,4	483,7	(4,3)	(2,3)	(22,8)
VPTN	478,7	477,1	1,6	(24,5)	(28,5)
Total des VP	4 693,2	4 689,4	3,8	(73,3)	(118,9)
Gestion corporative (voir annexe 1)	48,2	50,8	(2,6)	(14,4)	(2,7)
Total CNESST ⁵	4 741,4	4 740,2	1,2	(87,7)	(121,6)
2024-2025	Surplus / Déficit au 31 mars :		102,8		

Note: En raison de l'arrondissement des données, le total peut différer de la somme.

Le temps supplémentaire payé, les employés en assurance salaire et les congés parentaux sont inclus dans les VP, tandis que les préretraites complètes sont incluses dans la gestion corporative.

¹ Inclut une hypothèse de maintien des budgets d'horaires majorés, l'ajout des cibles de compressions réparties par VP (-250,2 ETC), l'approbation pour la pérennisation de 40,4 ETC LMRSSST à la VPIRT ainsi que les ajustements suivants pour transposer le budget de l'année civile 2025 à l'année gouvernementale 2025-2026 :

- 3,5 ETC de remises LMRSSST pour 3/12 des remises prévues au 1er avril 2025 (-1,5 ETC à la PDG, -0,3 ETC à la VPAC et -1,7 ETC à la VPTN)
- 2,3 ETC de remises liées au Protecteur du citoyen pour 3/12 des remises prévues au 1er avril 2025 (DGIVAC)
- 21,0 ETC pour la non-réurrence du CT LAPVIC 2024-2025 conservé en gestion corporative et des ajustements divers

² Projection 2025-2026 linéaire : Hypothèse de maintien de la consommation actuelle jusqu'au 31 mars 2026, que ce soit en temps régulier ou en temps supplémentaire payé. Cette hypothèse inclut les renouvellements d'occasionnels ainsi que les comblement de postes qui deviendraient vacants, mais n'inclut pas l'ajout de personnel sur des postes actuellement vacants.

³ Les résultats projetés de la VPIRT se déclinent ainsi :

- Surplus de 6,3 ETC pour la VPIRT excluant la DGIVAC
- Déficit de 22,7 ETC pour la DGIVAC

⁴ Inclut les 40,4 ETC accordés dans le cadre de la pérennisation d'ETC LMRSSST (CT232631)

⁵ Sur l'hypothèse d'acceptation par le SCT de la demande budgétaire d'un ajout d'environ 24 ETC pour ACCES construction, le surplus de 1,2 ETC pourrait être rehaussé à 25,2 ETC.

	Budget	Dépenses projetées au 31 mars 2026	Surplus / Déficit
	Juillet		
Dépenses assumées centralement	44,5	50,8	(6,3)
ACCES Construction	0,0	24,0	(24,0)
Libérations syndicales et autres	10,7	7,3	3,4
Préretraites complètes	33,8	19,5	14,3
Réserves corporatives	3,7	0,0	3,7
Budget réservé - Majoration d'heures	18,4		18,4
Budget réparti aux VP	(18,4)		(18,4)
Ajustement non récurrent ¹	3,7		3,7
Gestion Corporative	48,2	50,8	(2,6)

Note: En raison de l'arrondissement des données, le total peut différer de la somme.

¹ Ajustements non récurrents : Comprend l'ajustement de 3,7 ETC provenant du décalage du plan d'embauche LMRSST.

NOTE D'INFORMATION

Bilan des demandes d'accès à l'information et des incidents de confidentialité

OBJECTIF(S)

Présenter le bilan des demandes d'accès à l'information et des incidents de confidentialité.

ÉTAT DE SITUATION

La responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels présente périodiquement un bilan des demandes d'accès à l'information et des incidents de confidentialité.

ANALYSE

Les faits saillants, pour l'année 2024, quant au volet de l'accès à l'information, sont les suivants :

- 968 demandes d'accès ont été reçues;
- 564 demandes d'accès visaient des documents administratifs alors que 399 visaient des renseignements personnels;
- 797 demandes d'accès portaient sur le secteur SST, contre 265 pour le secteur NT et 66 pour le secteur ÉS;
- 403 demandes d'accès furent acceptées, 430 acceptées en partie, 64 refusées en totalité et 71 dont il n'existait aucun document.
- 359 demandes d'accès ont été répondues dans un délai de moins de 20 jours, 444 dans un délai variant de 21 à 30 jours et 161 dans un délai de 31 jours ou plus, pour un délai moyen global de 15 jours

Les faits saillants, pour l'année 2024, quant au volet des incidents de confidentialité, sont les suivants :

- 363 incidents de confidentialité ont été recensés, dont 221 qui ont requis l'intervention de l'Unité d'accès contre 142 qui n'ont requis aucune intervention de l'Unité d'accès.
- Les incidents de confidentialité sont répartis à travers différentes directions de la CNESST.

Les détails concernant le bilan des demandes d'accès à l'information et des incidents de confidentialité sont présentés aux annexes 1 et 2.

IMPACTS OPÉRATIONNELS

Il n'y a aucun impact opérationnel spécifique.

ÉVALUATION DE LA DURABILITÉ

Il ne s'agit pas d'un [projet structurant](#).

CONCLUSION

La directrice générale des affaires juridiques demande au CODIR de prendre acte du bilan des demandes d'accès et des incidents de confidentialité et s'engage à le présenter annuellement au CODIR.

ANNEXE(S)

- Annexe 1 : Le traitement des demandes d'accès en chiffres
- Annexe 2 : Statistiques sur les incidents de confidentialité

Portefeuille:

Ministère / Organisme:

CNESST

Suivi et prévision de la consommation des effectifs - 2025-2026
(en heures rémunérées et en ETC)

Mois Réal/Prévu	Avril Réal	Mai Réal	Juin Réal	Juillet Prévu	Août Prévu	Septembre Prévu	Octobre Prévu	Novembre Prévu	Décembre Prévu	Janvier Prévu	Février Prévu	Mars Prévu	TOTAL (H.R.)	TOTAL (ETC)	Niveau d'effectifs (ETC)
Heures rémunérés/ETC	751 867	751 169	713 637	765 125	696 446	728 465	760 944	661 186	760 044	726 925	660 686	726 579	8 703 073	4 765,4	4 741,4
Nombre de jours travaillés en 2025-2026	22	22	21	23	21	22	23	20	23	22	20	22	261		

Selon les informations disponibles au 30 juin 2025 et les efforts mis en place pour respecter le niveau d'effectifs autorisé, la CNESST prévoit un déficit de 24,0 ETC découlant de l'autofinancement du dossier ACCES construction (-24,0 ETC)*

Cette prévision de la consommation des effectifs n'inclut pas le déficit projeté relié aux activités attribuables à l'administration du régime de l'IVAC. Des discussions sont à venir entre la PDG de la CNESST, le sous-ministre du ministère de la Justice et le secrétaire général du ministère du Conseil exécutif afin de statuer sur la stratégie visant à combler le déficit d'effectifs.

* Cet élément fera l'objet d'une demande d'ajustement à la cible d'heures rémunérées de la CNESST.



Sous-ministre / Dirigeant d'organisme

2025-08-21

Date

ÉCART

(24,0)

Sondage *Mobilisation et satisfaction au travail* auprès du personnel de la CNESST

Rapport global 2024

Contexte et objectifs du sondage

Mobilisation et satisfaction au travail

Pour s'assurer de l'atteinte des cibles inscrites au Plan stratégique et mesurer l'impact des initiatives visant la mobilisation et la satisfaction des employé(e)s, la CNESST s'est engagée à mesurer annuellement le taux de mobilisation par le biais d'un sondage web.

C'est dans ce contexte que la Direction générale des ressources humaines (DGRH), épaulée par la Direction générale de la performance et de l'innovation (DGPI), a invité du 9 au 23 septembre 2024 les employé(e)s de la CNESST à répondre à un court sondage portant sur plusieurs composantes de leur sentiment de mobilisation et de satisfaction au travail.

Les résultats de ce sondage pour le personnel de l'organisation sont présentés aux pages suivantes.

Méthodologie: Population et échantillonnage

Sondage *Mobilisation et satisfaction au travail*



Population

Personnel régulier et occasionnel de la *CNESST* *
(5537 membres du personnel admissibles)



Sondage en ligne

Invitation par courriel ou par la poste (personnel en absence prolongée) pour participer au sondage



Période de réalisation

Du 9 au 23 septembre 2024



Taux de réponse

61% du personnel de la *CNESST* invité au sondage a participé, **dont 65% du personnel actif**



Nombre de répondantes et de répondants

3377
répondantes et
répondants de la
CNESST

Personnel admissible :

- ensemble du personnel régulier et occasionnel de la *CNESST*, incluant le personnel en absence prolongée, les étudiantes et étudiants et les stagiaires.

Personnel non admissible :

- personnel embauché depuis moins de trois mois, personnel en préretraite, les personnes contractuelles, la haute direction et dans certains cas exceptionnels, certaines personnes en absence prolongée.

Aucune pondération n'a été effectuée sur les données, car cette consultation prend la forme d'un recensement.

Notes de lecture



Pour faciliter la lecture et la compréhension des résultats, les réponses sont présentées dans des tableaux et des graphiques.



Les résultats du traitement de données quantitatives sont présentés en pourcentage (%) et le total des réponses pour une même question peut varier d'un point de pourcentage dans les différents graphiques et les tableaux considérant les arrondis.



L'objectif est :



Établir un portrait représentatif du taux de mobilisation afin de repérer les leviers et les zones d'optimisation visant l'amélioration de la mobilisation du personnel.

Taux de mobilisation



- Le taux de mobilisation global de la CNESST est de 77 %.
- Il se situe dans la Zone de progression.
- En 2023, il se situait à 79 %. Il enregistre donc une baisse de deux points de pourcentage par rapport à l'année précédente.
- Les deux prochaines pages présentent les **composantes** de ce taux.



Comment comprendre l'indice de mobilisation?

Zone d'intervention	Zone de préoccupation	Zone de progression	Zone d'excellence
0 % - 59 %	60 % - 69 %	70 % - 79 %	80 % - 100 %

Résultats des énoncés qui composent le *taux de mobilisation*



Énoncés

	2024	2023
Soutien et reconnaissance de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat		
Je reçois de ma supérieure immédiate ou de mon supérieur immédiat le soutien nécessaire pour réaliser un travail de qualité.	82 %	84 %
Les situations problématiques sont prises en charge efficacement par ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat.	80 %	83 %
Ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat met en place des moyens pour faciliter la circulation de l'information dans mon unité administrative (ex. : rencontres d'équipe, rencontres individuelles, courriels, babillards).	82 %	85 %
La qualité de mon travail est reconnue par ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat.	82 %	84 %
Par ses décisions et ses actions, ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat accorde de l'importance à ma santé et à mon bien-être.	83 %	85 %
Communication et contribution		
Les objectifs de mon unité administrative sont clairs.	78 %	79 %
Je peux mettre à profit mes compétences dans mon travail.	79 %	82 %
J'ai le sentiment que ma contribution est importante pour l'atteinte des objectifs de mon unité administrative.	79 %	82 %

(Ce tableau continuera à la page suivante.)

Zone d'intervention	Zone de préoccupation	Zone de progression	Zone d'excellence
---------------------	-----------------------	---------------------	-------------------

Résultats des énoncés qui composent le *taux de mobilisation*



Énoncés

Développement professionnel

Je peux me développer professionnellement au cours de ma carrière à la CNESST (ex. : formations, responsabilités dans un mandat complexe, diversification des tâches, promotions).

2024

2023

70 %

73 %

Soutien de l'organisation à l'accomplissement des tâches

J'ai les outils et l'équipement requis pour faire un travail de qualité.

75 %

77 %

Communication et partage d'information par l'organisation

La haute direction communique efficacement avec le personnel (ex.: Consultations auprès du personnel, CODIR en tournée, rencontres d'échanges entre les vice-présidences et le personnel, etc.)

64 %

63 %

Les orientations de la CNESST sont claires.

76 %

73 %

J'adhère aux orientations de la CNESST.

84 %

82 %

La CNESST est soucieuse de la satisfaction de ses clientèles externes.

80 %

82 %

Reconnaissance

L'organisation met en place des moyens et des actions pour favoriser une culture de la reconnaissance (ex. : Murale de la reconnaissance, Prix Vision, Politique sur la reconnaissance, Semaine de la reconnaissance, etc.)

68 %

71 %

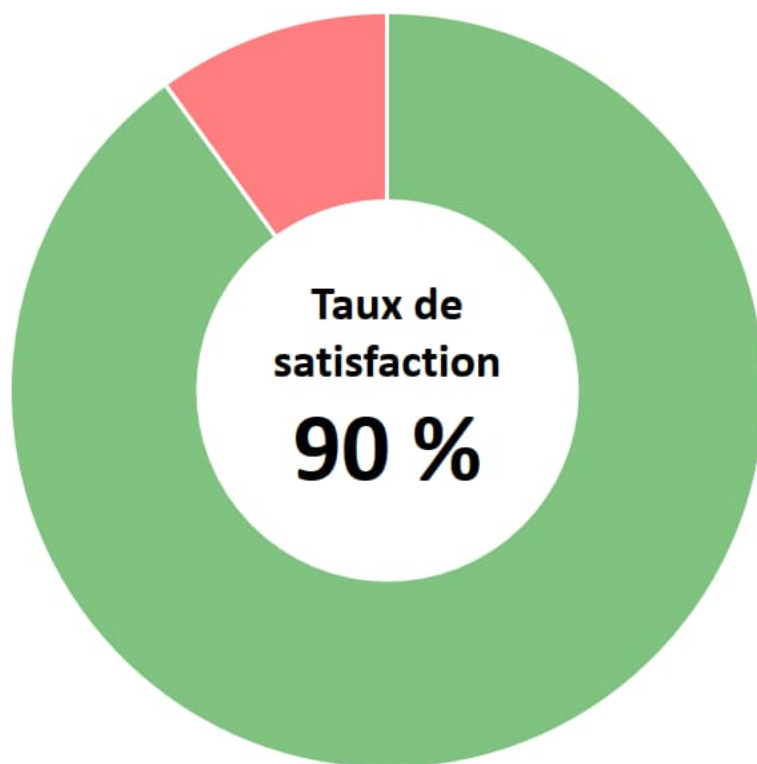
Zone
d'intervention

Zone de
préoccupation

Zone de
progression

Zone
d'excellence

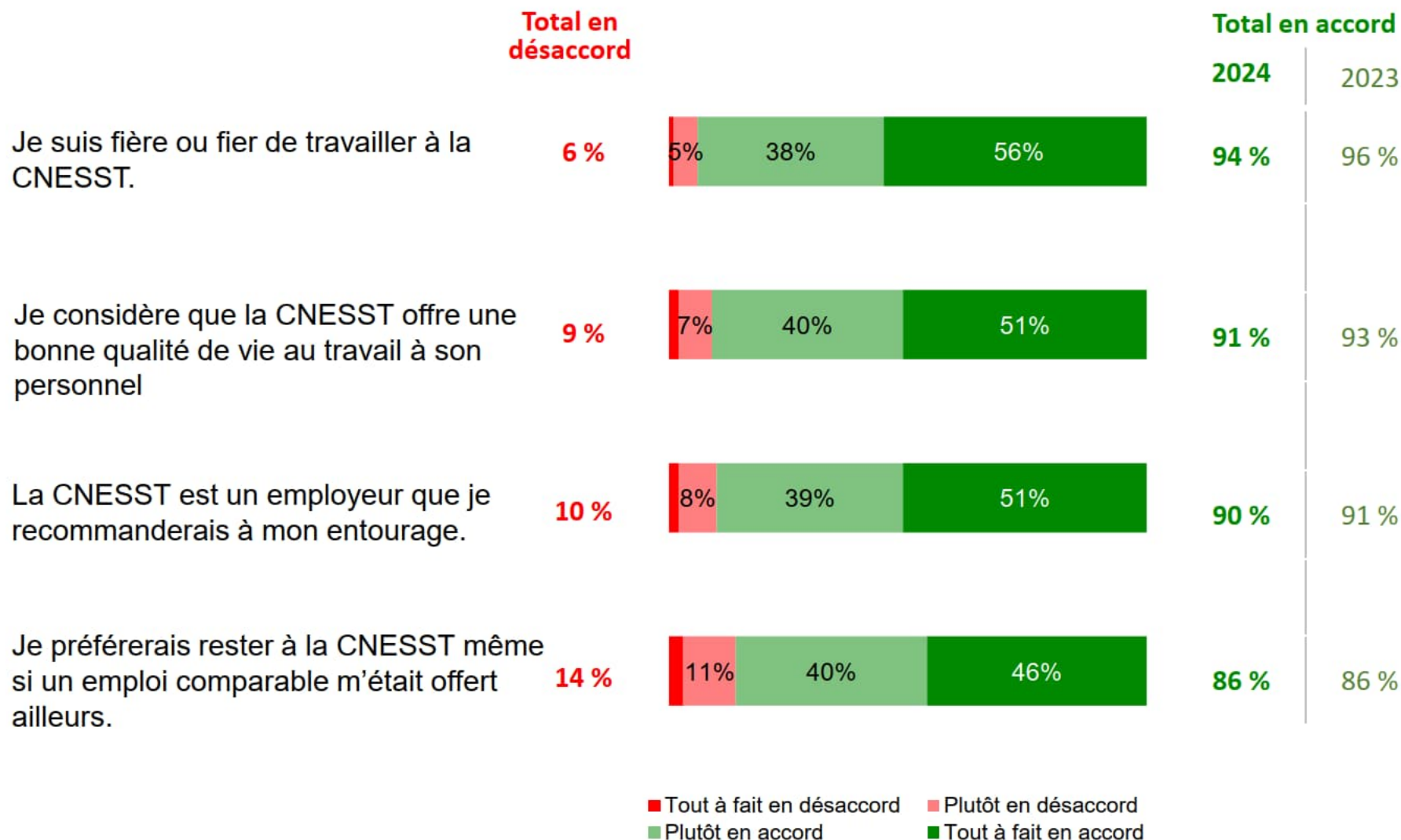
Taux de satisfaction



- Total satisfait (tout à fait + plutôt)
- Total insatisfait (tout à fait + plutôt)

- Le taux de satisfaction global de la CNESST est de 90 %.
- En 2023, il se situait à 92 %. Il enregistre donc une baisse de deux points de pourcentage par rapport à l'année précédente.
- La prochaine page présente les **composantes** de ce taux.

Résultats des énoncés qui composent le *taux de satisfaction*

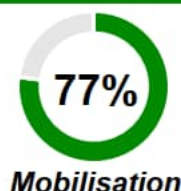
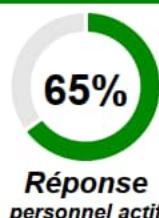


Sondage mobilisation et satisfaction au travail

CONFIDENTIEL



Indicateurs
généraux



Mobilisation

Taux de mobilisation global



Zone d'intervention

0% - 59%

Zone de préoccupation

60% - 69%

Zone de progression

70% - 79%

Zone d'excellence

80% - 100%

Énoncé

CNESST

J'adhère aux orientations de la CNESST.

84%

Par ses décisions et ses actions, ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat accorde de l'importance à ma santé et à mon bien-être.

83%

Ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat met en place des moyens pour faciliter la circulation de l'information dans mon unité administrative.

82%

Je peux me développer professionnellement au cours de ma carrière à la CNESST.

70%

L'organisation met en place des moyens et des actions pour favoriser une culture de la reconnaissance

68%

La haute direction communique efficacement avec le personnel.

64%

Satisfaction

Taux de satisfaction global



Énoncé

En accord

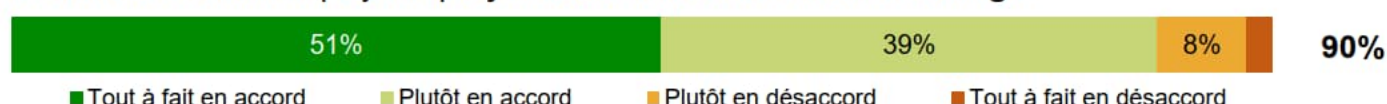
Je suis fière ou fier de travailler à la CNESST.



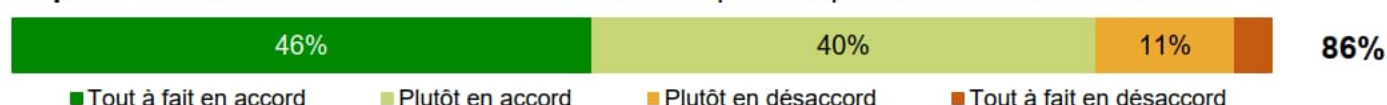
Je considère que la CNESST offre une bonne qualité de vie au travail à son personnel



La CNESST est un employeur que je recommanderais à mon entourage.



Je préférerais rester à la CNESST même si un emploi comparable m'était offert ailleurs.



NOTE D'INFORMATION

Résultat du sondage mobilisation 2024

OBJECTIF

Informar les membres du comité de direction des résultats organisationnels du sondage *mobilisation* réalisé en septembre 2024.

ÉTAT DE SITUATION

Dans le cadre de la planification stratégique 2024-2027, en cohérence avec l'enjeu visant à fidéliser des talents dans un monde du travail en mutation, la CNESST s'est engagée à mesurer le taux de mobilisation du personnel annuellement avec la cible d'un taux de mobilisation égal ou supérieur à 77%.

Le sondage réalisé du 9 au 23 septembre 2024 avait pour objectif de mesurer deux indicateurs organisationnels, soit :

- le taux de mobilisation
- le taux de satisfaction

Le taux de participation de la collecte 2024 s'élève à 61% (60 % lors de la collecte de 2023). En prenant en compte seulement le personnel actif, il s'élève à 65%. Ce taux est significatif et permet de dégager une analyse fiable des résultats.

ANALYSE

Deux types de rapports ont été produits pour permettre l'analyse et la présentation des résultats du sondage, soit :

- Un rapport organisationnel;
- Un rapport pour chacune des vice-présidences et la présidence-direction générale.

Mobilisation

Le taux de mobilisation global pour l'édition 2024 est de 77 % et se situe dans la zone de progression. En comparaison, ce taux se situait à 79% en 2023.

Les trois questions liées au taux de mobilisation ayant obtenu les meilleurs résultats sont les suivantes :

- *J'adhère aux orientations de la CNESST* : 84 % (augmentation de 2 points de pourcentage)

- *Par ses décisions et ses actions, ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat accorde de l'importance à ma santé et à mon bien-être : 83 % (diminution de deux points de pourcentage);*
- *Ma supérieure immédiate ou mon supérieur immédiat met en place des moyens pour faciliter la circulation de l'information dans mon unité administrative : 82 % (diminution de trois points de pourcentage).*

Les trois questions liées au taux de mobilisation ayant obtenu les résultats les plus faibles sont les suivantes :

- *La haute direction communique efficacement avec le personnel : 64 % (augmentation d'un point de pourcentage);*
- *L'organisation met en place des moyens et des actions pour favoriser une culture de la reconnaissance : 68 % (baisse de 3 points de pourcentage);*
- *Je peux me développer professionnellement au cours de ma carrière à la CNESST : 70 % (diminution de 3 points de pourcentage).*

Satisfaction globale

La satisfaction globale a aussi été mesurée dans le cadre de ce sondage, pour un taux global de 90 % (baisse de deux points de pourcentage).

Au regard des énoncés de satisfaction, 94 % des répondants se disent fiers de travailler à la CNESST (baisse de 2 points de pourcentage) et 91 % considèrent que la CNESST offre une bonne qualité de vie à son personnel (diminution de 2 points de pourcentage). De plus, 90 % du personnel recommanderait la CNESST comme employeur à son entourage (diminution de 1 point de pourcentage) et 86 % des répondants préféreraient rester à la CNESST même si un emploi comparable leur était offert ailleurs (le même résultat qu'en 2023).

Quoiqu'une baisse soit observée pour le taux de mobilisation, le taux de satisfaction et presque la totalité des énoncés, nous observons que le taux de mobilisation 2024 se rapprochent de celui observé en 2020. Outre le contexte actuel, cette baisse du niveau de mobilisation pourrait aussi s'expliquer par une certaine fatigue des membres du personnel face à des sondages répétés (sondage mobilisation annuel, sondage expérience employé du SCT, etc.). Les améliorations mises en œuvre à la suite des collectes prennent du temps avant de connaître des effets tangibles. En l'absence de changements perceptibles, il est possible que les réponses des membres du personnel se dégradent progressivement d'une année à l'autre.

Prochaines étapes

La direction générale des ressources humaines (DGRH) fera parvenir aux vice-présidences les résultats organisationnels et les résultats globaux de leur vice-présidence dans les prochains jours. La DGRH poursuivra le déploiement d'actions pour soutenir la mobilisation des membres du personnel de la CNESST.

IMPACTS OPÉRATIONNELS

- Impacts sur les ressources humaines :
 - Les résultats du sondage permettent à l'organisation de mieux connaître l'évolution au regard de la mobilisation du personnel et d'identifier des moyens permettant d'améliorer les pratiques de gestion et organisationnelles.

ÉVALUATION DE LA DURABILITÉ

Il ne s'agit pas d'un projet structurant.

CONCLUSION

Le vice-président à l'administration et aux communications invite les membres du comité de direction à prendre connaissance des résultats du sondage mobilisation pour l'année 2024.

ANNEXES

- Annexe 1 : Rapport organisationnel du sondage mobilisation
- Annexe 2 : Sommaire des résultats globaux

Sondage sur la satisfaction des clientèles 2024

Rapport exécutif

Équipe de l'expérience client
DGPI - Service de la planification et de l'expérience client

Contexte

Les clientèles de la CNESST sont au cœur des priorités de l'organisation. Pour connaître leur taux de satisfaction, un sondage téléphonique est mené chaque année par l'équipe de l'expérience client de la Direction générale de la performance et de l'innovation (DGPI).

Depuis 2024, le taux de satisfaction de nos clientèles est évalué selon nos objectifs en matière d'expérience client prévus au Plan stratégique 2024-2027, soit :

2.1.1 Adapter l'accompagnement à la diversification des besoins

2.1.2 Bonifier les communications avec les clientèles

2.2.2 Simplifier les démarches

Méthodologie

Objectifs Évaluer la progression vers l'atteinte de ces objectifs en procédant à une mesure annuelle de la satisfaction de nos clientèles.

Population cible Employeurs et travailleurs ayant utilisé l'un des 9 services identifiés par les secteurs de la CNESST au cours de la dernière année.

Échantillonnage 2 694 répondants (1 762 employeurs et 932 travailleurs) ayant utilisé l'un des principaux services de la CNESST entre le 2 octobre 2023 et le 31 juillet 2024.

Collecte Sondage téléphonique réalisé du 26 novembre 2024 au 23 janvier 2025.

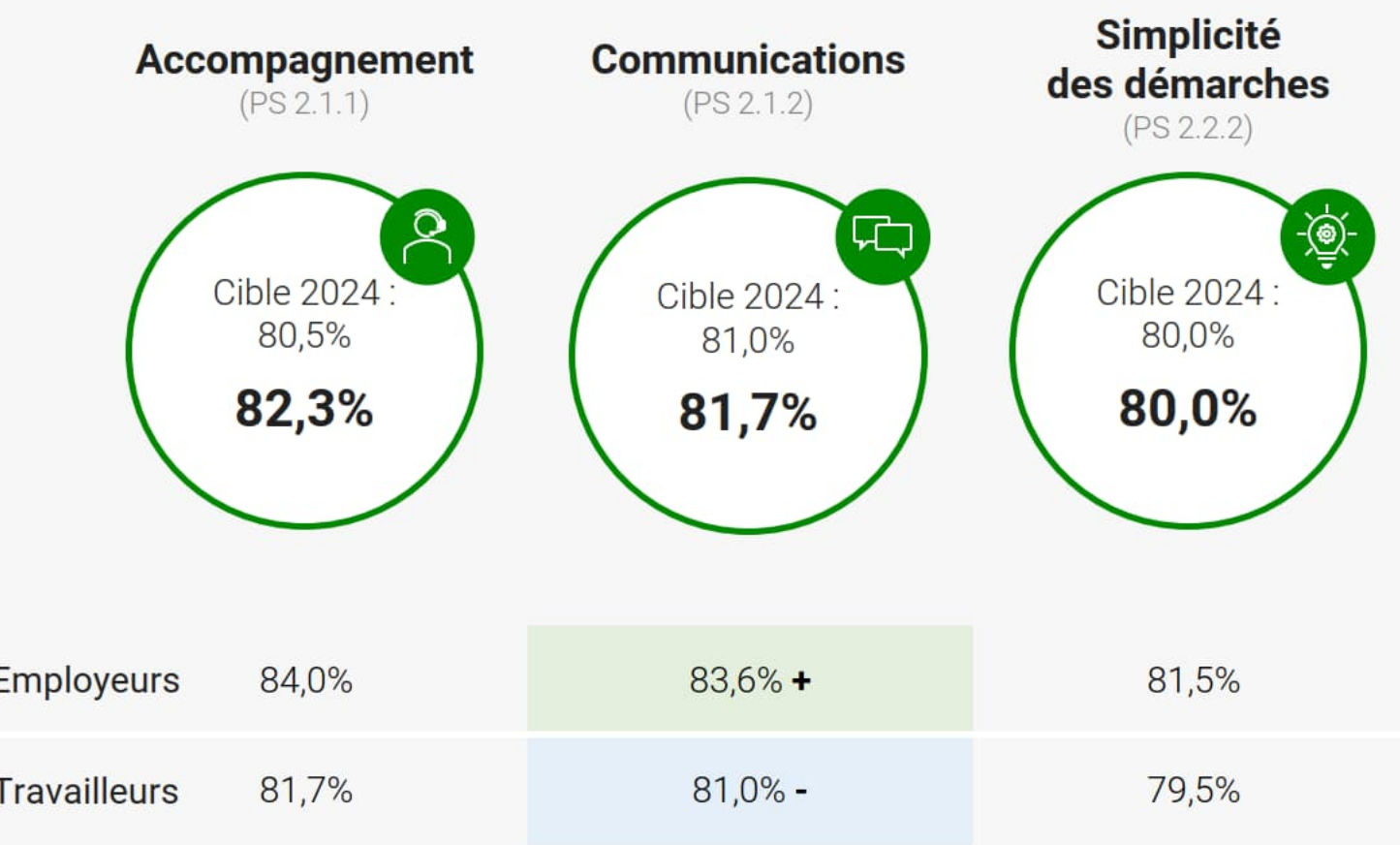
Pondération Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité des clientèles de la CNESST selon le service reçu.

Marge d'erreur La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 2,9 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

Note Les symboles + et – sont utilisés pour illustrer les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes de répondants.

Taux de satisfaction 2024

Taux de satisfaction*



- **Les trois cibles ont été atteintes.**
- Les employeurs sont, de manière statistiquement significative, généralement plus satisfaits des communications avec la CNESST que les travailleurs.

Dimensions évaluées

	Taux de satisfaction (%)
2.1.1 Accompagnement	
Obtention du service par le moyen de son choix	87,4
Écoute des besoins	81,2
Soutien dans les démarches	77,9
2.1.2 Communications	
Langage clair dans les communications	85,7
Renseignements nécessaires fournis	81,4
Information satisfaisante sur l'état d'avancement de la demande	78,0
2.2.2 Simplicité des démarches	
Facilité d'accès aux services de la CNESST	81,4
Facilité des démarches pour obtenir le service	78,0

*Voir l'annexe 1 pour plus de détails sur le calcul des taux de satisfaction.

Taux de satisfaction par service

Mise en garde ⚠

Étant donnée la nature variée des services évalués, il est risqué de comparer les résultats entre eux, bien qu'ils aient tous été évalués selon les mêmes dimensions.

Taux de satisfaction (%) Base : tous les répondants, excluant la non-réponse		Global	Accompagnement 2.1.1	Communications 2.1.2	Simplicité des démarches 2.2.2	Clientèle concernée
Cible 2024		s.o.	80,5	81,0	80,0	
Total des services évalués		81,5	82,3	81,7	80,0	
VPF	Inscription des nouveaux employeurs	85,2	88,4	85,4	81,2	Employeurs
	Soutien de 2 ^e niveau	83,9	86,5	84,6	79,3	
VPP	Prévention-inspection	85,5	84,4	87,7	83,9	Employeurs
	Promotion et sensibilisation	90,6	91,4	92,0	87,3	
VPNT	Traitement des plaintes	81,3	82,1	80,9	81,0	Employeurs + travailleurs
VPIRT	Admissibilité des réclamations	79,4	80,3	79,4	78,3	Employeurs + travailleurs
	Réintégration au travail	83,1	83,7	83,7	81,7	
VPES	Enquêtes et vérifications*	78,9	79,1	76,9	82,3	Employeurs + travailleurs
	Soutien aux clientèles	84,3	86,5	82,4	83,8	

● Résultat plus faible que la cible

*Ces résultats sont à interpréter avec prudence étant donné le très petit nombre de répondants (n<30).

Éléments appréciés, motifs d'insatisfaction et professionnalisme du personnel

Principaux éléments appréciés

Base : tous les répondants (n : 2 694)

1. La rapidité du service		20%
2. La qualité de l'information		12%
3. La bonne attitude du personnel		11%

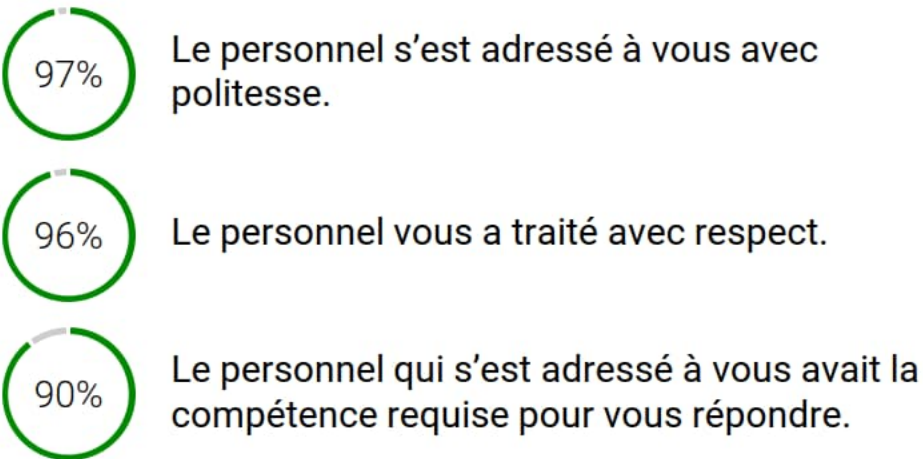
Principaux motifs d'insatisfaction*

Base : ceux n'étant pas entièrement satisfaits du service reçu (n : 734)

1. Désaccord avec la décision		20%
2. Problèmes liés à l'information (qualité, accessibilité, clarté)		20%
3. Attente et délais		16%
4. Interactions avec le personnel (attitude, compétence, considération)		14%

Professionnalisme du personnel

Taux d'accord



	Politesse	Respect
Employeurs	99% +	99% +
Travailleurs	96% -	95% -

À retenir

Les principaux éléments de valeur de nos clientèles ont un lien direct avec ce qu'elles apprécient et ce qui les rend insatisfaites.

Pour en savoir plus sur les éléments de valeur des clientèles de la CNESST, [visiter l'intranet](#).

Être informé

Soutien et écoute

Gagner du temps

- La satisfaction à l'égard de la compétence, de la politesse et du respect est très élevée.
- En matière de politesse et de respect du personnel, les employeurs sont généralement plus satisfaits que les travailleurs.

*Des regroupements ont été créés à partir des réponses fournies par les répondants. Les résultats détaillés sont présentés à la page suivante.

Correspondance avec les plaintes déposées au BPQS

Motifs des plaintes au BPQS en 2024*

Base : total des plaintes déposées au BPQS (n : 1 890)

1. Délais	46%
2. Nos communications avec vous	21%
3. Le traitement de votre demande**	20%
4. Accès à nos services	14%

		Proportion des plaintes déposées au BPQS*
	Employeurs	19%
	Travailleurs	79%

Motifs d'insatisfaction du sondage

Base : ceux n'étant pas entièrement satisfaits du service reçu
(n : 734)

1. Désaccord avec la décision	20%
2. Problèmes liés à l'information (qualité, accessibilité, clarté)	20%
3. Attente et délais	16%
4. Interactions avec le personnel (attitude, compétence, considération)	14%

		Taux de satisfaction global
	Employeurs	83%
	Travailleurs	81%

À retenir

- Les délais et la communication sont des points critiques qui ont un impact sur l'insatisfaction des clientèles.
- La proportion plus élevée de plaintes par rapport aux insatisfactions liées aux délais pourrait indiquer que les clientèles sont plus enclines à déposer une plainte pour ce type de problème.
- Le fait que la grande majorité des plaintes proviennent des travailleurs, malgré une satisfaction très semblable à celle des employeurs, peut suggérer qu'ils sont plus susceptibles de déposer des plaintes lorsqu'ils rencontrent des problèmes (attentes différentes, plus grande sensibilité aux problèmes rencontrés, moins bonne connaissance des procédures, etc.).

*Données fournies par le BPQS.
**Réparation financière, recours et accès au dossier, procédure d'admissibilité, assistance médicale, évaluation médicale, etc.

Principales pistes d'amélioration suggérées

Éléments qui pourraient être mis en place pour améliorer l'expérience avec la CNESST

Base : tous les répondants (n : 2 694)



1. Réduire les délais de traitement



2. Faciliter l'accès à un agent

- Proportion significativement plus élevée chez la clientèle anglophone



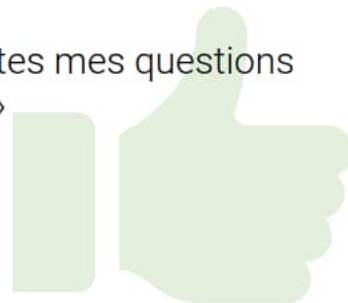
3. Offrir un meilleur suivi des dossiers

À retenir

- Les principales pistes d'amélioration suggérées sont la réduction des délais de traitement, l'accès facilité à un agent et un meilleur suivi des dossiers.
- La clientèle anglophone, comparativement à la clientèle francophone, a mentionné davantage l'accès facilité à un agent pour améliorer leur expérience avec la CNESST (1 répondant anglophone sur 5).
- Plus du tiers des répondants ne se sont pas prononcés sur la question. Il est possible qu'ils aient eu l'impression d'avoir déjà répondu à cette question en se positionnant sur plusieurs éléments aux questions précédentes.

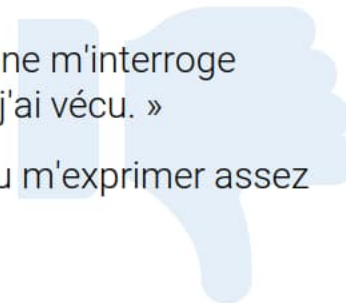
Principaux éléments appréciés

- « Ça a été rapide, et dès le moment où j'ai fait la demande la réclamation du travailleur ça s'est fait quand même très rapidement. »
- « Une fois que les papiers ont été envoyés, le remboursement a été assez rapide. »
- « Leur efficacité. [...] Ils n'ont pas été en retard. Ils ont été à leur affaire. »
- « Le fait que la personne qui m'a donné les renseignements pour faire ma demande par internet m'a aidé beaucoup. »
- « Courtois, aimable, m'ont expliqué où en était rendu mon dossier et de les contacter si j'avais des questions. »
- « Le personnel est très sympathique, ils prennent le temps de t'écouter. »
- « L'écoute. On m'a expliqué toutes mes questions lorsque je ne comprenais pas. »



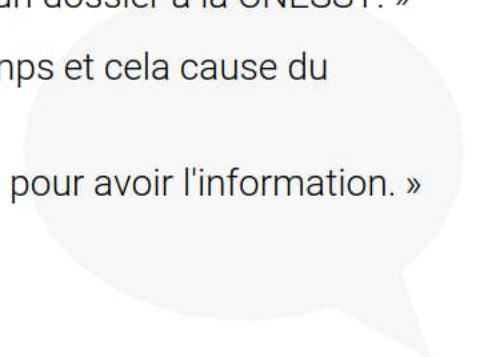
Principaux motifs d'insatisfaction

- « Ça a pris 4 personnes pour bien m'expliquer les démarches à faire. »
- « J'ai posé la même question à 3 personnes différentes et j'ai eu 3 réponses différentes. »
- « J'ai reçu un avis écrit qui stipulait une chose différente des conversations écrites ou orales que j'avais eues. »
- « Il manquait d'explications sur pourquoi ma demande a été rejetée »
- « Je trouve que les délais sont longs, puis on ne sait pas si ça avance, qu'est-ce qu'on devrait faire. »
- « Ça a pris trois mois. Après trois mois, c'est moi qui leur ai écrit parce que je n'avais pas de nouvelles d'eux. »
- « J'aurais aimé que la personne m'interroge concernant l'événement que j'ai vécu. »
- « Je n'ai pas trouvé que j'ai pu m'exprimer assez sur mon dossier. »



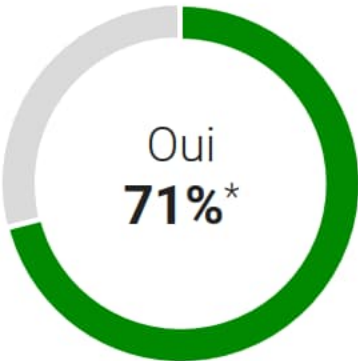
Principales pistes d'amélioration

- « Raccourcir les délais d'attente dans l'étude des dossiers. »
- « Être avisé des délais. »
- « Pouvoir parler à quelqu'un en tout temps. »
- « Pouvoir parler à un conseiller directement pour un problème complexe. »
- « Un suivi plus rapide pour confirmer ou expliquer ce qui manque dans la demande. »
- « J'aimerais avoir un suivi, quelqu'un qui m'appellerait tous les deux mois, par exemple, pour me donner des informations. »
- « Avoir un retour d'appel après l'inscription de la demande d'ouverture d'un dossier à la CNESST. »
- « On attend trop longtemps et cela cause du stress. »
- « Les retours sont longs pour avoir l'information. »



Services numériques sur MonEspace CNEST (1 de 2)

Utilisation dans la dernière année



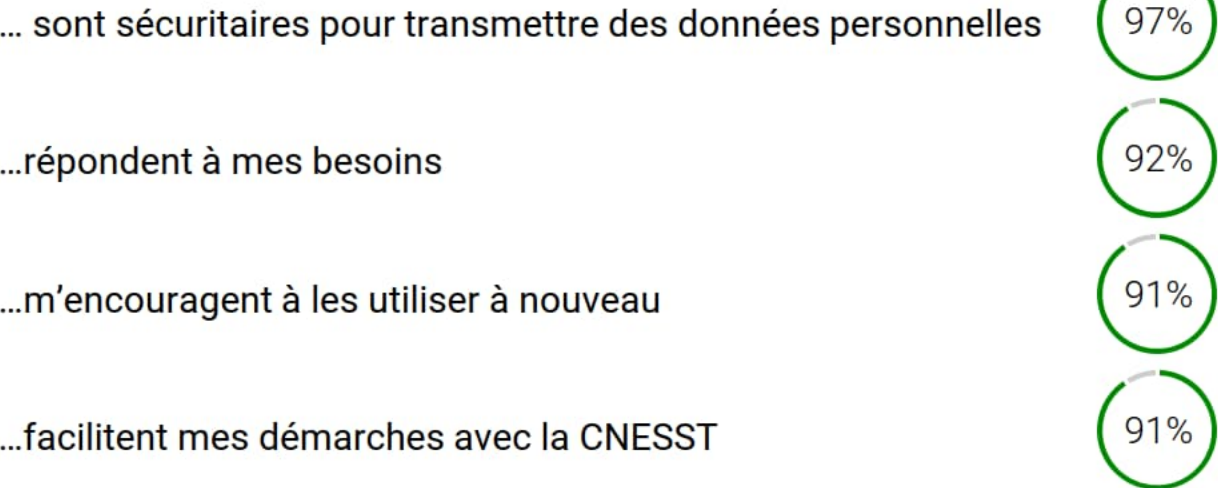
7 répondants sur 10 ont utilisé les services numériques sur MonEspace CNEST dans la dernière année.

Les utilisateurs des services de **Réintégration au travail** (VPIRT) et de la **VPF** sont proportionnellement plus nombreux à les avoir utilisés.

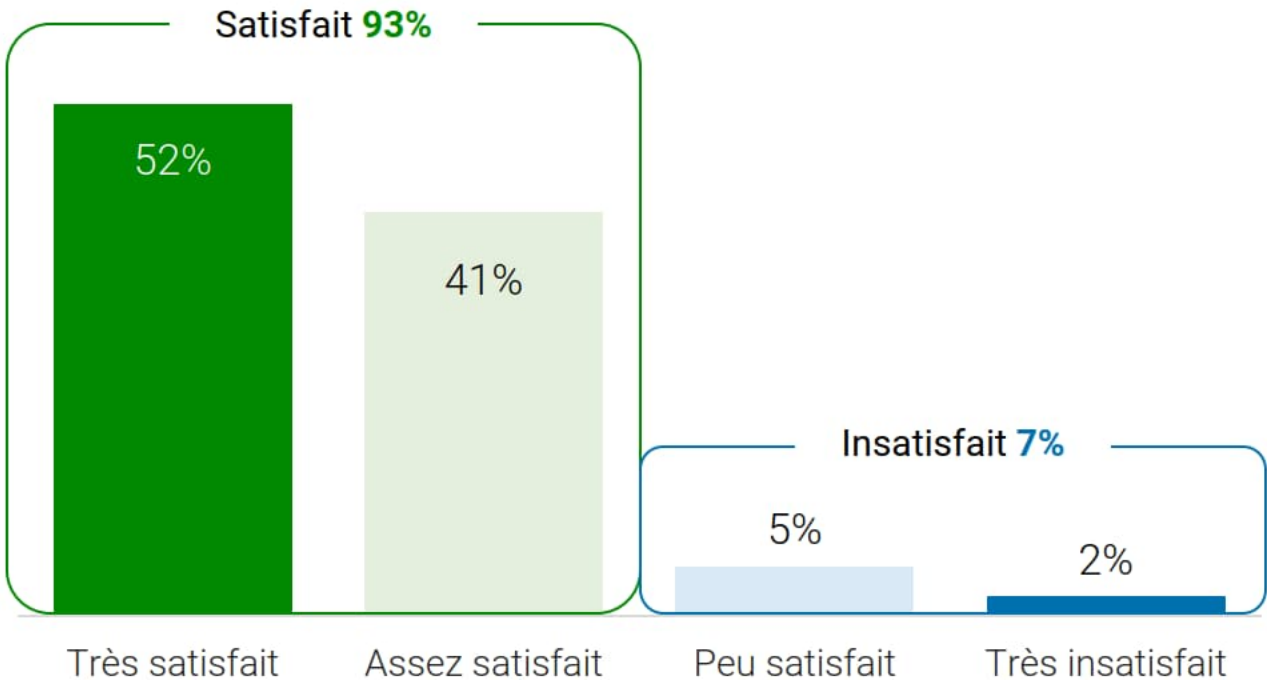
Perception des services numériques

Les services numériques de la CNEST...

Taux d'accord



Niveau de satisfaction

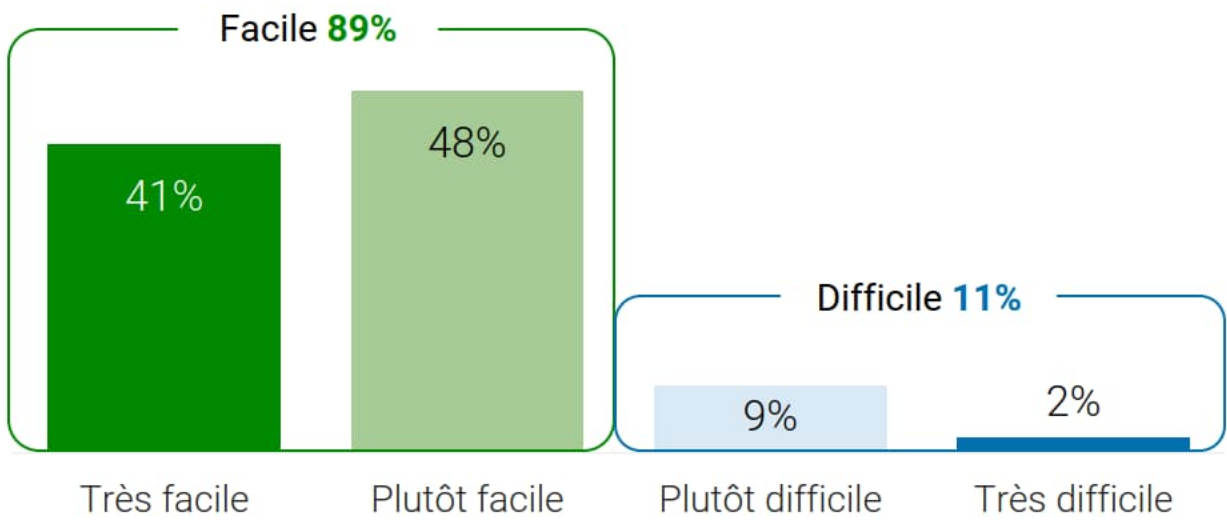


À retenir

- Une forte majorité des utilisateurs sont satisfaits des services numériques de MonEspace CNEST.
- La perception générale des services numériques de la CNEST est très positive, notamment en ce qui concerne leur sécurité.

*Pour ces questions, l'intervieweur ajoutait la mention suivante, au besoin : « MonEspace CNEST nécessite une inscription, donc un code d'utilisateur et un mot de passe ». Malgré cette mise en garde, il n'est pas exclu que certains répondants aient confondu les services offerts dans MonEspace, les services en ligne grand public et le site web. Il est donc possible que ce résultat soit surestimé.

Facilité d'utilisation



Principales raisons de ne pas les utiliser

1. N'a pas eu le besoin	31%	 Surtout les employeurs (38% vs 28% travailleurs)
2. Manque d'aisance technologique	16%	 Surtout les travailleurs (19% vs 5% employeurs)
3. Quelqu'un d'autre s'en occupe	8%	 Surtout les employeurs (24% vs 3% travailleurs)

Principaux éléments suggérés pour faciliter l'utilisation

Base : ceux qui ont trouvé difficile d'utiliser MonEspace (n : 217)

1. Améliorer l'accès et la clarté de l'information*	22%
2. Avoir accès à un site web plus convivial**	18%
3. Pouvoir communiquer avec un agent	13%
4. Simplifier les démarches	11%

À retenir

- Une forte majorité des utilisateurs ont trouvé facile l'utilisation des services numériques de MonEspace CNEST.
- Parmi ceux qui ont trouvé cela difficile, la principale suggestion pour faciliter l'utilisation est d'améliorer l'accès et la clarté de l'information.
- La raison principale de ne pas utiliser les services numériques de MonEspace CNEST est l'absence de besoin, notamment chez les employeurs.
- Le manque d'aisance technologique est une raison de ne pas les utiliser qui est plus importante chez les travailleurs.

*Clarifier l'information, faciliter l'accès à l'information et avoir accès à plus d'information.
**Menus plus clairs, chemins plus courts, interface plus intuitive, etc.
Note : Malgré la mise en garde donnée aux répondants, il est possible que certains aient confondu les services offerts dans MonEspace avec les services en ligne grand public ou le site web.

Annexe 1

Détail du calcul des taux de satisfaction

Objectifs stratégiques	Dimensions évaluées
2.1.1 Accompagnement	Le personnel de la CNESST vous a soutenu dans vos démarches.
	Le personnel de la CNESST a été à l'écoute de vos besoins.
	Vous avez pu obtenir le service par le moyen de votre choix (internet, téléphone, courrier, en personne).
2.1.2 Communications	La CNESST vous a informé de façon satisfaisante de l'état d'avancement de votre demande.
	La CNESST vous a fourni les renseignements nécessaires dont vous aviez besoin.
	La CNESST a utilisé un langage clair dans ses communications.
2.2.2 Simplicité des démarches	Il vous a été facile de faire des démarches auprès de la CNESST pour obtenir le service.
	Il vous a été facile d'accéder aux services de la CNESST.

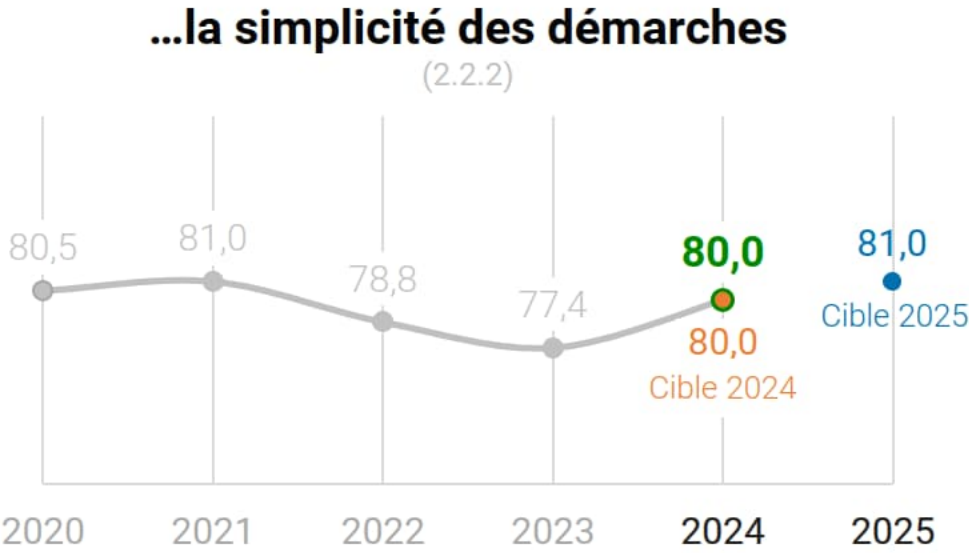
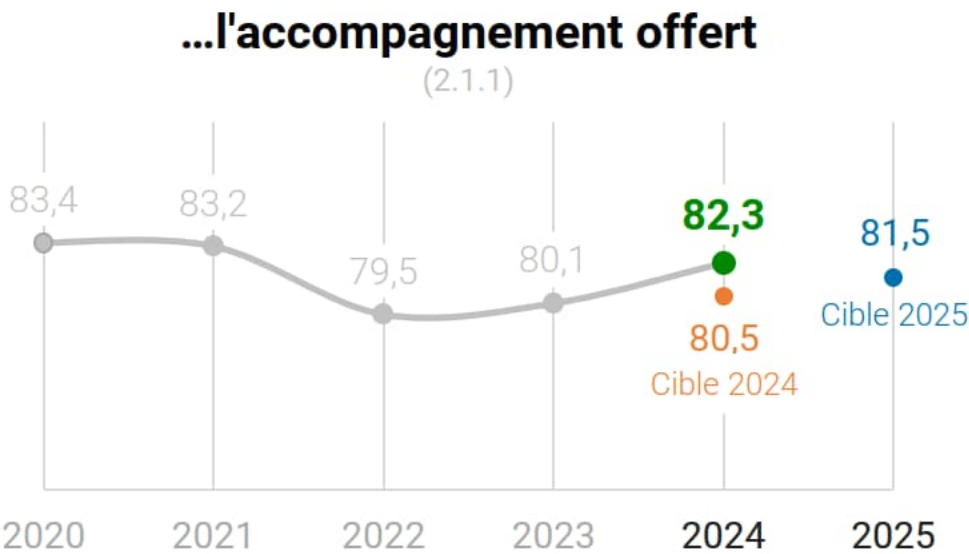
Calcul des taux de satisfaction

Les taux de satisfaction ont été calculés à partir des réponses associées aux dimensions évaluées. Une valeur numérique a été attribuée à chacune des réponses possibles à ces questions (Totalement d'accord=1, Plutôt d'accord=0,67, Plutôt en désaccord=0,33 et Totalement en désaccord=0). Le taux de satisfaction correspond à la moyenne des réponses.

Annexe 2

Historique des indicateurs et cibles

Taux de satisfaction des clientèles (%) envers...



NOTE D'INFORMATION

Résultats du sondage sur la satisfaction des clientèles 2024

OBJECTIF

Présenter au [comité de gouvernance et d'éthique \(CGÉ\)](#) / [conseil d'administration \(CA\)](#) les résultats du sondage sur la satisfaction des clientèles réalisé en 2024.

ÉTAT DE SITUATION

Dans le cadre du plan stratégique 2024-2027, l'orientation 2 « Adapter les services aux besoins des milieux de travail » vise à bonifier l'expérience client et à aligner les services avec les attentes évolutives des travailleuses, travailleurs et employeurs.

Ainsi, la CNESST s'est dotée de 3 objectifs stratégiques :

- 2.1.1 Adapter l'accompagnement à la diversification des besoins ;
- 2.1.2 Bonifier les communications avec les clientèles ;
- 2.2.2 Simplifier les démarches.

Un sondage téléphonique a été réalisé du 26 novembre 2024 au 23 janvier 2025 auprès de 2 694 employeurs et travailleurs ayant utilisé l'un des neuf principaux services de la CNESST, identifiés par les secteurs, au cours de la dernière année.

Les objectifs étaient de mesurer le taux de satisfaction des clientèles en lien avec ces 3 objectifs, d'identifier les éléments les plus appréciés, les principales sources d'insatisfaction et de dégager des pistes d'amélioration.

ANALYSE

Taux de satisfaction des services évalués

Le tableau suivant présente les taux de satisfaction globaux obtenus pour les 9 services évalués et selon les objectifs stratégiques, ainsi que les cibles pour l'année 2024 :

		Global	2.1.1 Accompagnement	2.1.2 Communications	2.2.2 Simplicité des démarches
Cible 2024		s.o.	80,5	81,0	80,0
Total des services évalués		81,5	82,3	81,7	80,0
VPF	Inscription des nouveaux employeurs	85,2	88,4	85,4	81,2
	Soutien de 2 ^e niveau	83,9	86,5	84,6	79,3
VPP	Prévention-inspection	85,5	84,4	87,7	83,9
	Promotion et sensibilisation	90,6	91,4	92,0	87,3

		Global	2.1.1 Accompagnement	2.1.2 Communications	2.2.2 Simplicité des démarches
Cible 2024		s.o.	80,5	81,0	80,0
VPNT	Traitement des plaintes	81,3	82,1	80,9	81,0
VPIRT	Admissibilité des réclamations	79,4	80,3	79,4	78,3
	Réintégration au travail	83,1	83,7	83,7	81,7
VPES	Enquêtes et vérifications	78,9	79,1	76,9	82,3
	Soutien aux clientèles	84,3	86,5	82,4	83,8

Principaux éléments appréciés, motifs d'insatisfaction et pistes d'amélioration

- Les principaux éléments appréciés par les travailleuses, travailleurs et employeurs sont :
 - La rapidité du service ;
 - La qualité de l'information transmise ;
 - La bonne attitude du personnel.
- Faits saillants relationnels :
 - 97% de la clientèle affirme que le personnel s'est adressé à elle avec politesse.
 - 96% estime avoir été traitée avec respect.
- Quant aux principales insatisfactions exprimées, on retrouve, outre le désaccord avec la décision rendue, les informations transmises (manque de clarté, d'accessibilité ou de qualité), des délais de traitement jugés trop longs et les interactions avec le personnel (attitude, compétence ou considération).
- Finalement, les pistes d'amélioration les plus fréquemment suggérées concernent :
 - La réduction des délais de traitement ;
 - L'accès facilité à un agent ;
 - L'amélioration du suivi des dossiers en cours.

Les résultats détaillés sont présentés en annexe. On y retrouve, entre autres, la distinction employeurs-travailleurs, la satisfaction envers MonEspace CNESST et l'historique des indicateurs et des cibles.

IMPACT OPÉRATIONNEL

Les sondages de satisfaction sont réalisés à même l'enveloppe budgétaire de la DGPI. Par ailleurs, les résultats permettront entre autres aux secteurs d'alimenter leurs réflexions et la prise de décision quant aux pistes d'améliorations potentielles de leurs services.

ÉVALUATION DE LA DURABILITÉ

S.O.

CONCLUSION

Le directeur général de la performance et de l'innovation invite les membres du [comité de gouvernance et d'éthique \(CGÉ\)](#) / [conseil d'administration \(CA\)](#) à prendre acte des résultats du sondage 2024 sur la satisfaction des clientèles.

ANNEXE

Annexe 1 : Rapport exécutif global du sondage de satisfaction des clientèles 2024.



Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires

Plan de mise en œuvre 2025

Mise en contexte

Au cours des dernières années, le recours des employeurs au Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)¹ pour combler des besoins de main-d'œuvre a augmenté de façon importante, notamment en suivi des assouplissements apportés à ce programme en 2021. En effet, de 2019 à 2023, le nombre de titulaires de permis de travail temporaire présents au Québec par l'entremise de ce programme a augmenté de 152 %, faisant ainsi passer leur total de 23 300 à 58 800².

L'accroissement du nombre de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET) embauchés dans le cadre du PTET dans les entreprises du Québec a généré des préoccupations relatives aux enjeux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail de ces travailleuses et travailleurs. Attentive à ces préoccupations, la CNESST s'est dotée, en décembre 2021, d'une stratégie distincte de celle qu'elle déploie auprès des milieux de travail accueillant des travailleurs issus de l'immigration, qui prévoit des actions spécifiques en vue de contribuer à assurer des relations justes, saines et sécuritaires entre les TET et leurs employeurs.

En réponse aux préoccupations suscitées par la croissance du nombre de TET présents sur le territoire, le gouvernement du Canada a mis fin plus tôt que prévu à certaines mesures d'assouplissement prévues dans son Plan d'action de 2022³. Ainsi, le Québec a aussi emboîté le pas. En effet, en date du 1^{er} mai 2024, le pourcentage de la main-d'œuvre pouvant provenir du PTET, volet des bas salaires, est passé de 30 % à 20 % pour tous les employeurs ciblés par le Plan d'action de 2022, à l'exception des secteurs de la construction et des soins de santé.

À la suite de son annonce faite le 18 septembre 2024⁴, le gouvernement du Canada refuse depuis le 26 septembre 2024, de traiter les études d'impact sur le marché du travail pour les postes à bas salaires dans les zones métropolitaines de recensement où le taux de chômage est de 6 % ou plus. Il y a des exceptions pour les emplois dans les secteurs de l'agriculture et de la fabrication des aliments, de la santé et de la construction. Le pourcentage d'embauche de main-d'œuvre pour les postes à bas salaires passe de 20 % à 10 % de l'effectif total d'un employeur et la durée maximale des permis de travail est réduite de deux à un an. Les mêmes secteurs économiques mentionnés précédemment sont exempt de cette diminution d'embauche imposée. En parallèle, le gouvernement fédéral a également mis un terme, le 28 août 2024, à la politique d'intérêt public instaurée pendant la pandémie de COVID-19 qui permettait aux visiteurs de présenter une demande de permis de travail depuis le Canada.

Ces mesures ont pour effet global de ramener les seuils d'embauche aux niveaux prépandémiques de 2019.

Axes d'intervention de la Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires :

1. Agir auprès des TET pour leur faire connaître la mission et les services de la CNESST ainsi que leurs droits et leurs obligations en matière de travail
2. Agir auprès des employeurs pour faire connaître leurs droits et leurs obligations à l'égard des TET
3. Développer et poursuivre les activités de partenariat et de concertation

Les actions découlant de cette stratégie s'inscrivent dans la consolidation et la continuité des efforts intensifiés depuis 2021, tout en visant l'adaptation continue de l'offre de service en fonction des besoins des milieux de travail en matière de normes, d'équité, de santé et de sécurité du travail.

¹ Le PTET est un programme permettant l'embauche de travailleurs étrangers temporaires pour des postes que le marché du travail n'est pas en mesure de combler. Afin de pouvoir avoir accès à ce programme, les employeurs doivent démontrer leur besoin en produisant une demande d'étude d'impact sur le marché du travail (EIMT). Le PTET n'inclut donc pas les travailleurs arrivant dans le cadre du Programme de mobilité internationale ou les étudiants étrangers.

² [Résidents temporaires: les détenteurs de Permis de travail du Programme de travailleurs étrangers temporaires \(PTET\) et du Programme de mobilité internationale \(PMI\) – Mises à jour mensuelles d'IRCC - Portail du gouvernement ouvert \(canada.ca\)](#)

³ [Plan d'action pour les employeurs et la main-d'œuvre du Programme des travailleurs étrangers temporaires : Le gouvernement du Canada ajuste les mesures temporaires - Canada.ca](#)

⁴ [Le ministre Boissonnault présente les prochaines étapes en ce qui concerne les récents changements au Programme des travailleurs étrangers temporaires - Canada.ca](#)

Axe 1 : Agir auprès des TET pour leur faire connaître la mission et les services de la CNESST ainsi que leurs droits et leurs obligations en matière de travail

Objectif 1 : Accroître la connaissance des TET en regard de leurs droits et obligations en matière de travail					
Consolider et adapter l’offre de service actuelle et la déployer en fonction des besoins des TET					
Livrables et actions à réaliser		Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de situation et commentaires
1.1	Accroître et développer des activités de communication visant à joindre les TET en fonction de leurs besoins				
1.1.1	Réaliser un portrait des TET sur le marché du travail en 2024	VPNT	VPP, VPES, VPIRT	Décembre 2025	
1.1.2	Réaliser le portrait des TET ayant déposé une plainte en matière de normes du travail en 2024	VPNT		Décembre 2025	
1.1.3	Réaliser un portrait lésionnel 2024 des travailleuses et des travailleurs avec statut d’immigration particulier ⁵	VPP	VPF, VPNT, VPIRT, VPES	Décembre 2025	
1.1.4	Mettre en œuvre un plan de communication visant notamment à faire connaître les droits des TET en matière de travail, notamment : - Publicités dans les transports en commun - Promotion d’une capsule iconographique destinée aux clientèles cumulant des facteurs de vulnérabilité résumant les droits et obligations des travailleurs - Stratégie sur les médias sociaux	VPAC, VPNT, VPP	VPES, VPIRT	Décembre 2025	
1.1.5	Promouvoir la mission de la CNESST et son offre de service à l’intention des TET auprès de ces derniers et des organismes en lien avec cette clientèle	VPNT, VPAC	VPP, VPES	Décembre 2025	
1.2	Mise en œuvre de l’Escouade prévention auprès des TET				
1.2.1	Déployer des séances d’information aux TET en milieu de travail en tenant compte de l’évolution des règles d’immigration temporaire et des secteurs d’activité visés par celles-ci	VPP, VPNT	VPES	Décembre 2025	
1.2.2	Poursuivre les travaux visant à mettre en place un outil d’arrimage des activités de l’ensemble des intervenants, notamment des escouades, conseillers en santé psychologique, inspecteurs en prévention-inspection, conseillers en équité salariale, etc.	VPP, VPNT	VPES	Décembre 2025	
1.2.3	Évaluer l’opportunité d’élargir la promotion de l’offre de service auprès de secteurs non ciblés par la stratégie, mais tout de même susceptibles d’accueillir des TET	VPP, VPNT	VPES	Décembre 2025	

⁵ Aux fins du portrait lésionnel réalisé par la VPF (DGCGI), les travailleuses et travailleurs et avec statut d’immigration particulier sont identifiés comme tous ceux dont le numéro d’assurance social débute par 900 : personnes issues du Programme de mobilité internationale (PMI), résidents temporaires issus du PTET, demandeurs d’asile ayant fait une demande de permis de travail, étudiants internationaux.

Objectif 2 : Améliorer l'accès aux services de la CNESST pour les TET

Faciliter l'accès aux services de la CNESST pour les TET et les adapter à leurs besoins et réalité

Livrables et actions à réaliser		Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de situation et commentaires
2.1	Optimiser l'accompagnement offert aux TET				
2.1.1	Bonifier le processus de l'équipe dédiée au traitement des plaintes en matière de normes du travail déposées par les TET en y intégrant un service adapté en médiation	VPNT		Décembre 2025	
2.2	Adapter les services de la CNESST en matière de traitement des réclamations pour lésion professionnelle				
2.2.1	Mettre en place un parcours personnalisé relatif aux réclamations pour lésion professionnelle déposées par des TET, tant pour l'admissibilité des réclamations que pour le suivi de celles-ci	VPIRT		Décembre 2025	
2.2.2	Offrir aux employés impliqués dans ce parcours des outils d'aide à la tâche et des ressources en soutien	VPIRT		Décembre 2025	
2.2.3	Adapter les exigences normatives en lien avec le traitement des réclamations pour lésion professionnelle des TET lorsque requis	VPIRT		Décembre 2025	

Axe 2 : Agir auprès des employeurs pour faire connaître leurs droits et obligations à l'égard des TET qu'ils accueillent

Objectif 3 : Réaliser des activités de communication auprès d'employeurs de TET

Consolider l'offre de service actuelle et l'adapter en fonction des besoins émergents des milieux de travail

Livrables et actions à réaliser		Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de situation
3.1	Déployer des communications visant à joindre les employeurs de TET en fonction des besoins émergents des milieux de travail				
3.1.1	Déployer des activités de communication auprès des employeurs du secteur agricole, notamment : • Publiereportages dans la Terre de Chez nous • Bonification de la page Web sectorielle sur l'agriculture • Stratégie sur les médias sociaux • Message obligations employeurs agricoles dans l'infolettre CNESST	VPAC, VPNT, VPP		Décembre 2025	
3.1.2	Mettre en œuvre un plan de communication visant les employeurs de TET, notamment ceux œuvrant dans les secteurs d'activité identifiés, autres que le secteur agricole, notamment : • Rappel de l'obligation des employeurs de déclarer l'embauche d'un TET à la CNESST • Message de sensibilisation et de promotion des formations à distance offertes par la CNESST et de l'escouade déployée en continu pour les employeurs de TET • Vidéos témoignages sur l'intégration des employés issus de l'immigration • Stratégie sur les médias sociaux	VPAC, VPNT	VPP	Décembre 2025	
3.1.3	Sensibiliser les employeurs qui déclarent l'embauche d'un TET à la CNESST quant à leurs obligations à l'égard des TET qu'ils accueillent	VPNT	VPAC, VPP	Décembre 2025	

3.2	Moduler l'offre de formation aux employeurs de TET en fonction des besoins identifiés ou signifiés				
3.2.1	Diffuser des formations à l'intention des employeurs de TET et des agences de recrutement de TET (ex. : webinaires, séminaires, congrès), notamment au moyen de l'offre sur le microsite de la CNESST.	VPNT	VPP, VPF, VPES, VPAC	Décembre 2025	
3.2.2	Promouvoir l'offre de formation auprès des employeurs de TET	VPNT, VPAC	VPES	Décembre 2025	

Objectif 4 : Moduler les activités de prévention et d'inspection en fonction des secteurs accueillant des TET et des facteurs de risque d'infraction aux lois du travail

Tenir compte de l'évolution du marché du travail et des règles en matière d'immigration temporaire dans la planification des activités de prévention et d'inspection					
Livrables et actions à réaliser		Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de situation
4.1	Consolider et adapter les services d'aide-conseil aux employeurs de TET selon les besoins des milieux de travail				
4.1.1	Déployer des séances d'aide-conseil aux employeurs de TET en tenant compte de l'évolution des règles d'immigration temporaire et des secteurs d'activité visés par celles-ci	VPNT, VPP	VPES	Décembre 2025	
4.1.2	Réaliser des séances d'aide-conseil en matière de normes du travail auprès de titulaires de permis d'agence de recrutement de TET	VPNT		Décembre 2025	
4.2	Effectuer des inspections de conformité auprès des employeurs de TET et des agences de recrutement de TET				
4.2.1	Réaliser des inspections de conformité en matière de normes du travail auprès d'employeurs de TET	VPNT		Décembre 2025	
4.2.2	Poursuivre le déploiement des inspections de conformité en matière de normes du travail auprès d'agences de recrutement de TET en format auto-déclaration	VPNT		Décembre 2025	
4.2.3	Améliorer le ciblage des milieux de travail pour des interventions en prévention-inspection en matière de santé et de sécurité du travail auprès d'employeurs de TET	VPP	VPNT, VPES	Décembre 2025	

Axe 3 : Développer et poursuivre les activités de partenariat et de concertation

Objectif 5 : Poursuivre et consolider les activités de partenariat et de concertation afin d'optimiser les actions auprès des TET et leurs employeurs

Consolider l'offre de service actuelle et la bonifier en fonction des besoins émergents des milieux de travail					
Livrables et actions à réaliser		Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de situation
5.1	Maintenir les relations avec les autorités consulaires des pays d'origine des TET				
5.1.1	Maintenir les contacts actuels (Mexique, Guatemala, Honduras)	VPNT	VPP, VPIRT	Décembre 2025	
5.1.2	Réaliser des activités en partenariat avec les autorités consulaires selon les besoins identifiés ou signifiés ou leur promouvoir l'offre de service de la CNESST	VPNT, VPP	VPIRT, VPES	Décembre 2025	
5.2	Consolider et poursuivre les partenariats avec les organismes en lien avec les TET ou leurs employeurs				
5.2.1	Poursuivre la collaboration avec les organismes en soutien aux TET en fonction des besoins émergents des milieux de travail, dont : - Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes - Immigrant Québec - Centre des travailleuses et travailleurs immigrants	VPNT	VPP	Décembre 2025	

	- PINAY (femmes Philippines immigrantes) - Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile - Centre multiethnique de Québec - Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec				
5.2.2	Poursuivre la collaboration avec les associations d'employeurs en fonction des besoins émergents des milieux de travail, dont : - Fédération des chambres de commerce du Québec - Collaboration avec Services Canada/EDSC pour une offre de webinaires conjoints sur la conformité des employeurs de TET - Agences de recrutement de TET	VPNT	VPP	Décembre 2025	
5.2.3	Promouvoir l'offre de service de la CNESST auprès des organismes en lien avec les TET ou leurs employeurs	VPNT, VPP	VPAC, VPES	Décembre 2025	
5.2.4	Fournir de l'information concernant plus particulièrement les TET lors des activités de formation en matière d'équité salariale offertes auprès de partenaires œuvrant dans les secteurs d'activité susceptibles d'embaucher des TET	VPES	VPP, VPNT	Décembre 2025	
5.3	Maintenir ou développer des partenariats avec les différentes instances gouvernementales				
5.3.1	Participer à la Table de coordination interministérielle sur les TET	VPNT, VPP		En continu	
5.3.2	Poursuivre les collaborations avec le MIFI et le ministère des Relations internationales et de la Francophonie en vue de joindre les TET et leurs employeurs	VPNT	VPP, VPES	Décembre 2025	
5.3.3	Participer aux rencontres du Groupe de travail fédéral-provincial/territorial sur la protection des TET	VPNT, VPP		En continu	
5.3.4	Poursuivre la collaboration avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) concernant les signalements de TET en situation de vulnérabilité	VPNT, VPP		En continu	
5.3.5	Collaborer avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue de former ses conseillères et conseillers aux entreprises relativement aux lois administrées par la CNESST	VPNT	VPP, VPES	Décembre 2025	
5.4	Participer à différents comités de travail avec les partenaires				
5.4.1	Participer à la Table de concertation TET UPA-AGRlcarrières et participer aux travaux des sous-comités	VPNT, VPP		En continu	
5.4.2	Assister aux rencontres du Réseau d'échange de l'IRSST	VPNT, VPP		En continu	
5.4.3	Assister au comité de liaison UPA-CNESST	VPNT, VPP		En continu	

Légende :

- VPNT Vice-présidence aux normes du travail
- VPES Vice-présidence à l'équité salariale
- VPP Vice-présidence à la prévention
- VPIRT Vice-présidence à l'indemnisation et à la réintégration au travail
- VPAC Vice-présidence à l'administration et aux communications
- VPF Vice-présidence aux finances
- SGPQ Secrétariat général et plaintes sur la qualité des services

NOTE D'INFORMATION

Plan de mise en œuvre 2025 de la Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires

OBJECTIF(S)

Déposer le plan de mise en œuvre 2025 de la Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires (TET) de la CNESST.

ÉTAT DE SITUATION

Depuis 2021, les actions de la CNESST à l'égard des TET s'appuient sur une stratégie organisationnelle qui s'articule autour de trois grands axes :

1. Agir auprès des TET pour leur faire connaître la mission et les services de la CNESST ainsi que leurs droits et leurs obligations en matière de travail;
2. Agir auprès des employeurs pour faire connaître leurs droits et leurs obligations à l'égard des TET;
3. Développer et poursuivre les activités de partenariat et de concertation.

Cette stratégie se déploie dans le cadre d'un plan de mise en œuvre dont le bilan est produit annuellement. À cet effet, rappelons que le bilan 2024 du plan de mise en œuvre 2023-2024 de la Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires a été présenté aux membres du CA le 17 avril 2025.

ANALYSE

Plan de mise en œuvre 2025

Le plan de mise en œuvre 2025 s'inscrit en continuité avec celui de 2023-2024. Il se décline en cinq grands objectifs, soient :

1. Accroître la connaissance des TET en regard de leurs droits et obligations en matière de travail ;
2. Améliorer l'accès aux services de la CNESST pour les TET ;
3. Réaliser des activités de communication auprès d'employeurs de TET ;
4. Moduler les activités de prévention et d'inspection en fonction des secteurs accueillant des TET et des facteurs de risque d'infraction aux lois du travail ;
5. Poursuivre et consolider les activités de partenariat et de concertation afin d'optimiser les actions auprès des TET et leurs employeurs.

Outre les actions se poursuivant, la CNESST entend améliorer le ciblage des employeurs de TET auprès desquels elle intervient en prévention inspection. De plus, l'attention qu'elle porte aux besoins d'information que les employeurs peuvent présenter concernant leurs obligations à l'égard des TET s'étendra aux activités de formation offertes en matière d'équité salariale.

Finalement, reconnaissante de l'importance des relations entretenues avec les consulats depuis plusieurs années et consciente de la diversité des pays représentés dans les programmes d'immigration temporaire, la CNESST se donne comme objectif d'élargir ses relations auprès de nouvelles autorités consulaires. D'ailleurs, elle a conduit une première activité avec le Consulat de la Tunisie en février dernier.

Le plan de mise en œuvre 2025 a été déposé au Comité-conseil relatif aux secteurs de l'équité salariale et des normes du travail (CCESNT) à sa séance du 3 avril 2025. À la suite de cette séance, des précisions ont été ajoutées afin de mieux expliciter les actions prévues notamment en matière de communication et de partenariats, afin d'apporter un éclairage additionnel. Le plan devait être rediscuté avec le comité à sa séance du 29 mai 2025 qui a été annulée faute de quorum. Le dossier sera donc mis à l'ordre du jour de la prochaine séance du comité.

CONCLUSION

La vice présidence aux normes du travail et la vice présidence à la prévention invitent les membres du comité de direction à prendre acte du plan de mise en œuvre 2025 de la Stratégie à l'égard des travailleuses et travailleurs étrangers temporaires de la CNESST, sous réserve de bonifications qui pourraient y être apportées à la suite de la prochaine séance du CCESNT.

ANNEXE(S)

- Annexe 1 : Plan de mise en œuvre 2025 de la Stratégie TET