



Plan stratégique **2024-2027**

AGIR POUR UN MONDE DU TRAVAIL
JUSTE, SAIN ET SÉCURITAIRE –
AVEC VOUS, POUR VOUS.

Le Plan stratégique 2024-2027 de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail a été réalisé par la Direction générale de la performance et de l'innovation, en collaboration avec les vice-présidences, la Direction générale des affaires juridiques et le Secrétariat général et bureau des plaintes sur la qualité des services.

Ce document peut également être consulté sur le site Web de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, au cnesst.gouv.qc.ca.

L'impression ou la présentation à l'écran de ce document sont autorisées pour un usage personnel ou un usage non commercial dans un contexte de formation ou d'information. Il est interdit de le modifier ou d'en extraire les photographies, les illustrations ou le logo de la CNESST. Pour toute autre situation, veuillez nous écrire à droitdauteur@cnesst.gouv.qc.ca.

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN 978-2-550-96259-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-96260-1 (PDF)

Novembre 2023

Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à cnesst.gouv.qc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du conseil d'administration	4
Message de la présidente-directrice générale	5
LA MISSION	6
LES VALEURS	6
LA VISION	6
LA CLIENTÈLE	7
LES CHIFFRES CLÉS	8
LE PERSONNEL	9
LES PARTENAIRES	11
CONTEXTE EXTERNE	12
LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES	12
<i>Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail</i>	12
<i>Loi sur l'encadrement du travail des enfants</i>	12
<i>Judiciarisation des recours</i>	13
LA RARETÉ DE MAIN-D'ŒUVRE	13
LA MUTATION DU MONDE DU TRAVAIL	14
<i>Télétravail et travail en mode hybride</i>	14
<i>Automatisation et intelligence artificielle</i>	14
LE BILAN LÉSIONNEL	15
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL	16
LES ATTENTES DES CLIENTÈLES	16
<i>Habitudes technologiques</i>	17
CONTEXTE INTERNE	18
<i>Développement durable</i>	18
ENJEU 1 – DES GAINS DURABLES EN FAVEUR DE MILIEUX DE TRAVAIL JUSTES, SAINS ET SÉCURITAIRES	19
<i>Agir collectivement pour la prévention durable</i>	19
ENJEU 2 – DES SERVICES HARMONISÉS À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES	23
<i>Adapter les services aux besoins des milieux de travail</i>	23
ENJEU 3 – DES TALENTS FIDÉLISÉS DANS UN MONDE DU TRAVAIL EN MUTATION	26
<i>Demeurer un employeur de choix</i>	26

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Au nom du conseil d'administration de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), j'ai le plaisir de présenter le Plan stratégique 2024-2027 de l'organisation.

Nous vivons dans une société en profonde mutation, que ce soit en ce qui a trait aux enjeux liés à l'emploi, à l'environnement ou à l'implantation de mesures favorisant le développement durable. Ces changements auront, sans nul doute, des répercussions sur l'ensemble des travailleuses, des travailleurs et des employeurs du Québec. De plus, ils influenceront sans contredit la manière dont la CNESST accomplit sa mission et définit ses priorités afin de demeurer l'organisme performant qu'elle a su devenir depuis sa création en 2016. Devant de tels défis, le rôle d'accompagnement de la CNESST deviendra encore plus important au fil du temps.

À ce titre, les objectifs ambitieux qu'elle s'est fixés pour les prochaines années, en normes du travail, en équité salariale et en santé et sécurité du travail, viseront notamment la mise en place d'une culture de prévention durable. Afin de bien remplir ses différents mandats, la CNESST restera attentive à l'évolution des attentes des travailleuses, des travailleurs, des employeurs et de ses partenaires. Devant la diversification des besoins, le soutien offert aux milieux de travail ainsi qu'un accompagnement adapté représentent des pièces essentielles à la réalisation de la mission de la CNESST. De plus, un accent sera mis sur la bonification des services en ligne et sur la simplification des démarches administratives.

Il ne fait aucun doute que les cibles ambitieuses du Plan stratégique 2024-2027 s'avèrent une source d'inspiration pour l'ensemble de la CNESST. Pour parvenir à sa réalisation, l'organisation peut compter sur une équipe de direction talentueuse et des employés dévoués. Le conseil d'administration adhère pleinement à ce plan et s'engage à appuyer le comité de direction dans sa mise en œuvre. La CNESST continuera de démontrer son excellence et sa préoccupation constante de mettre ses multiples expertises au profit de la société québécoise.

La présidente du conseil d'administration de la CNESST,

Louise Otis

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE



Photo : Marie-Josée Legault

C'est avec grand plaisir que je vous dévoile le Plan stratégique 2024-2027 de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Ce document présente ses principaux engagements pour les prochaines années. Il s'articule autour d'une vision, de valeurs, ainsi que d'objectifs centrés sur notre mission.

Dans ce nouveau plan, trois grands enjeux qui nous apparaissent incontournables ont été fixés : **des gains durables en faveur de milieux de travail justes, sains et sécuritaires, l'expérience client et fidéliser nos talents dans un monde en mutation.**

Pour l'atteinte du premier enjeu, **des gains durables en faveur de milieux de travail justes, sains et sécuritaires**, la CNESST entend agir sur plusieurs fronts. Dans un contexte où la santé psychologique au travail requiert de plus en plus notre attention, elle poursuit et met en place ses actions pour s'assurer que les milieux de travail bénéficient d'outils efficaces et pertinents pour faire face aux impacts importants qu'elle engendre. De plus, la CNESST cherchera à proposer des moyens efficaces, flexibles et centrés sur le dialogue social et le consensus pour régler les litiges. C'est la raison pour laquelle la déjudiciarisation est au cœur de ses actions.

Le deuxième enjeu concerne **l'expérience client**. Les milieux de travail ont des attentes élevées envers les services reçus, le niveau d'efforts qu'ils doivent fournir pour combler leurs besoins et la sécurité de leurs informations personnelles. La CNESST n'échappe pas à ces attentes. Elle est toujours soucieuse d'offrir des services de haute qualité qui correspondent aux besoins des travailleurs, travailleuses et employeurs. Elle souhaite demeurer une organisation à leur écoute, tout en privilégiant le contact humain. Pour ce faire, elle continue de faire preuve d'agilité et d'innovation en améliorant son offre de services numériques, en adaptant son accompagnement à la diversification des besoins des milieux de travail, en bonifiant ses communications et en simplifiant ses démarches pour que toutes et tous puissent exercer leurs droits et obligations.

Enfin, à l'image de l'ensemble de la société, la CNESST doit faire face à différents défis liés à la main-d'œuvre. Le troisième grand enjeu est de **fidéliser nos talents dans un monde en mutation**. Pouvoir s'appuyer sur une main-d'œuvre suffisante et compétente pour maintenir le leadership de la CNESST ainsi que la qualité de la prestation de services et de l'accompagnement offerts représente un défi. En ce sens, le bien-être au travail de notre personnel sera au centre de nos priorités, notamment en offrant un milieu stimulant, sain, sécuritaire et inclusif. Par ses nombreuses actions et initiatives, la CNESST demeurera un employeur de choix.

Au travers de ces trois grands enjeux, la CNESST poursuivra sa mission axée sur une vision claire : instaurer une culture de prévention durable, au bénéfice des générations actuelles et futures.

C'est en possédant des assises solides et une culture organisationnelle forte que la CNESST sera en mesure de relever les défis émergents. La CNESST a toujours pu compter sur le savoir-faire et l'engagement remarquable de toutes les personnes qui la composent pour innover et se démarquer. Je réitère toute la confiance que j'ai à leur égard pour mener à bien nos ambitions et travailler en collaboration avec nos différents partenaires afin de faire vivre notre vision 2027 : Agir pour un monde du travail juste, sain et sécuritaire, avec vous, pour vous.

La présidente-directrice générale,

Manuelle Oudar

LA MISSION

La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect, et ce, auprès tant des travailleuses et travailleurs que des employeurs du Québec. Elle intervient principalement dans les domaines des normes du travail, de l'équité salariale et de la santé et la sécurité du travail pour :

- favoriser des conditions de travail justes et équilibrées entre les employeurs et le personnel salarié, conformément à la *Loi sur les normes du travail* (LNT) ;
- assurer l'implantation et le maintien de l'équité salariale, conformément à la *Loi sur l'équité salariale* (LES) ;
- viser la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemniser les victimes de lésions professionnelles et veiller à leur réadaptation, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP).

LES VALEURS

Ces trois valeurs guident la CNESST au quotidien.



Respect

Le respect est la règle sur laquelle reposent nos actions auprès de nos clientèles et de notre personnel.



Équité

L'équité est le fondement des décisions que nous rendons pour assurer le respect des droits de nos clientèles et l'accomplissement de nos obligations.



Professionnalisme

Le professionnalisme du personnel constitue l'assise de la qualité de nos services.

La CNESST adhère également aux valeurs de l'administration publique québécoise : la compétence, la loyauté, l'impartialité, l'intégrité et le respect.

LA VISION

Agir pour un monde du travail juste, sain et sécuritaire – avec vous, pour vous.

La CNESST guidera et mobilisera les travailleuses, travailleurs, employeurs, ses équipes et ses partenaires autour d'un objectif commun : développer une culture de prévention durable qui permettra d'édifier et de maintenir des milieux de travail justes, sains et sécuritaires, au bénéfice des générations actuelles et futures de travailleuses, de travailleurs et d'employeurs du Québec.

La prévention durable consiste à instaurer des valeurs, des croyances et des pratiques en milieu de travail qui soutiennent le déploiement de stratégies concrètes et pérennes visant à préserver les générations actuelles et futures de travailleuses, de travailleurs et d'employeurs de préjudices en matière de normes du travail, d'équité salariale ou de santé et sécurité du travail.

Elle repose principalement sur :

- la connaissance et la compréhension des droits et obligations prévus par la LNT, la LES et la LSST par tous les travailleuses, travailleurs et employeurs ;
- l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleuses et travailleurs ;
- la participation active de tous les acteurs concernés dans la prise en charge de la prévention.

Elle repose également sur :

- les activités d'information, de sensibilisation, de formation et de surveillance réalisées par la CNESST pour soutenir les milieux de travail.

La prévention durable s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue visant à réaliser des gains durables en matière de justice, d'équité salariale, de santé et de sécurité du travail au Québec.

LA CLIENTÈLE



Jean-François



Jane



Gilles



Johanne



Kim



Patrick



Simon



Yolanda



Kevin



André



Sasha

2,1 millions de personnes salariées¹ dont les conditions de travail sont encadrées principalement par la LNT.

4,1 millions de travailleuses et travailleurs² couverts par le régime de santé et de sécurité du travail.

269 453 employeurs³ qui encadrent leurs conditions de travail au sein de leur entreprise principalement avec la LNT.

36 443 entreprises comptant en moyenne 10 personnes salariées ou plus⁴ assujetties à la LES, selon la *Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale*.

233 220 employeurs⁵ inscrits au régime québécois de santé et de sécurité du travail.

1. Ce nombre correspond à l'ensemble des personnes salariées non syndiquées qui ne sont couvertes ni par le *Code canadien du travail*, ni par le *Décret sur la construction*, ni par un décret de convention collective.
2. Travailleuses et travailleurs en emploi, excluant les travailleuses et travailleurs autonomes qui ne sont pas assurés par le secteur de la santé et de la sécurité du travail de la CNESST.
3. Ensemble des employeurs de compétence provinciale qui ne sont pas régis par une convention collective, un comité paritaire ou le *Décret sur la construction*, ou soumis à celui-ci.
4. La LES s'applique à tout employeur dont l'entreprise compte une moyenne de 10 personnes salariées ou plus, que cette entreprise soit du secteur privé, public ou parapublic. Les entreprises qui relèvent de la compétence fédérale ne sont pas assujetties à cette loi.
5. Dossiers d'employeurs ouverts pendant au moins une journée en 2022, qu'une masse salariale leur soit associée ou non.

LES CHIFFRES CLÉS⁶



Cotisations des employeurs en vertu de la LNT

99,8 M\$

Cotisations des employeurs au
Fonds de la santé et de la sécurité du travail

3 429,1 M\$

Subventions accordées
pour des programmes de prévention

140,2 M\$

Prestations versées
pour les programmes de réparation

2 654,6 M\$

6. Données de l'année 2022.

LE PERSONNEL ⁷

L'effectif de la CNESST est composé de **plus de 5 000 employés et gestionnaires** au reflet de la diversité québécoise, diversité qui lui confère toute sa richesse.

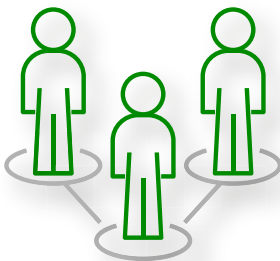
Présence des minorités visibles et ethniques, des personnes en situation de handicap et des Autochtones au sein de l'effectif

Plus de 800 employés



Taux de représentativité des femmes parmi le personnel d'encadrement

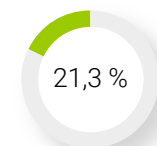
61,6 %



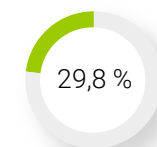
7. Données de 2022.

Répartition des effectifs par groupes d'âges

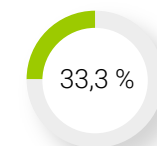
55 ans et +



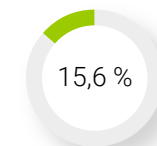
45 à 54 ans



35 à 44 ans



34 ans et -



... LE PERSONNEL⁸

Le personnel est présent pour accompagner tant les travailleuses et les travailleurs que les employeurs.



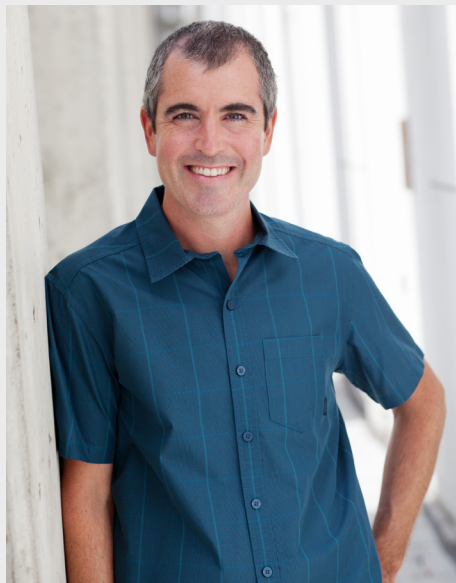
8. Données de 2022.

1,2 million de demandes de renseignements traitées par le personnel du Centre de relations clients.

32 942 interventions réalisées auprès des milieux de travail en matière de normes, d'équité salariale, de santé et de sécurité du travail.

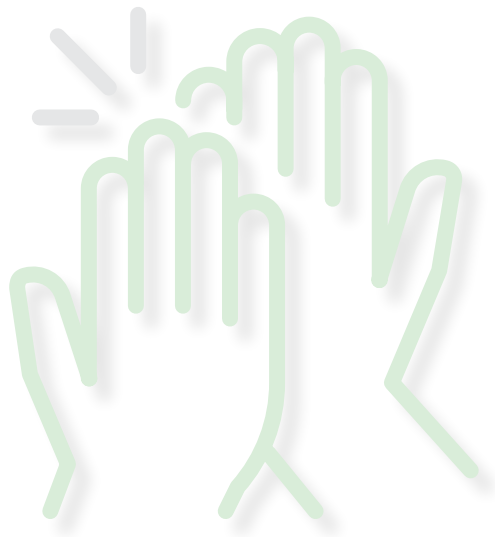
28 703 recours traités en matière d'équité salariale et de normes du travail.

161 962 lésions professionnelles acceptées (dont 67 202 lésions attribuables à la COVID-19).



LES PARTENAIRES

La capacité d'agir de la CNESST est accentuée par un réseau de partenaires qui interviennent en tant que véritables agents de changement. Leur participation permet à la CNESST de soutenir les milieux de travail dans la réalisation de leurs obligations relativement aux lois et règlements qu'elle fait appliquer et d'appuyer les travailleuses, les travailleurs et leurs représentants dans l'exercice de leurs droits et de leurs recours. La convergence de leurs initiatives avec les priorités d'action de la CNESST est la pierre angulaire du succès de cette collaboration.



Les principaux partenaires :

- associations patronales et syndicales;
- associations sectorielles paritaires;
- groupes communautaires, groupes de femmes et autres organismes;
- Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST);
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ);
- milieu de la recherche;
- ministères et organismes;
- mutuelles de prévention;
- ordres professionnels;
- réseau de la santé publique en santé au travail.

À cela s'ajoute l'apport des membres du comité consultatif sur les normes du travail et du comité consultatif sur l'équité salariale.

Leur implication contribue activement à édifier et à maintenir des milieux de travail justes, sains et sécuritaires.

CONTEXTE EXTERNE



Le Québec fait face à des enjeux économiques, démographiques, technologiques et environnementaux qui, alliés à l'évolution des valeurs et des tendances sociétales, contribueront à l'évolution du monde du travail. Ces enjeux ont pris de l'importance et ils exerceront une influence sur la manière dont la CNESST accomplira sa mission dans les prochaines années, en ce qui a trait au choix de ses priorités et aux efforts qu'elle déploiera pour bien servir les travailleuses, travailleurs et employeurs du Québec. À cet effet, un regard sur les enjeux et les grandes tendances qui se dessinent à l'horizon de 2027 a permis de définir la voie à suivre.

LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

La CNESST, en collaboration avec ses partenaires, soutient et accompagne les employeurs ainsi que les travailleuses et travailleurs du Québec afin qu'ils se conforment à la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST), soit la plus grande modification des lois du travail survenue au cours des trente dernières années, ainsi qu'à la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants*.

Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail

Sanctionnée le 6 octobre 2021, la LMRSST est venue modifier principalement la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP).

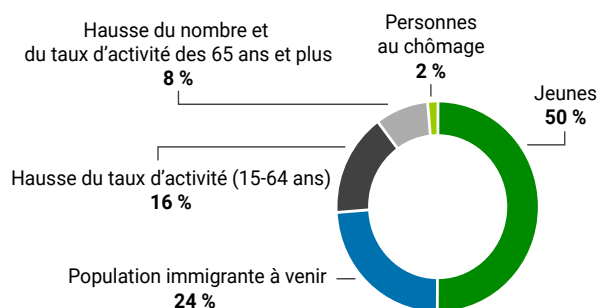
Cette vaste réforme touche la prévention, l'accès au régime, le soutien des travailleuses, travailleurs et employeurs dans un contexte de retour au travail et l'amélioration de certaines modalités de fonctionnement du régime. Elle étend notamment l'application des mécanismes de prévention et de participation à tous les secteurs d'activité économique en fonction du nombre de travailleuses et de travailleurs au sein de l'établissement. Les petites et moyennes entreprises, dont certaines n'étaient pas tenues auparavant de se doter de mécanismes de prévention et de participation, pourraient nécessiter un accompagnement soutenu de la CNESST pour s'adapter à ces nouvelles exigences.

Loi sur l'encadrement du travail des enfants

En vigueur depuis le 1^{er} juin 2023, la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants* vise à moderniser l'encadrement législatif relatif au travail des enfants afin de renforcer leur santé et leur sécurité au travail et de favoriser la réussite et la persévérance scolaires de ces derniers. Les dispositions de la loi concernent principalement l'âge en deçà duquel il est interdit de travailler, l'horaire de travail, le montant des amendes en cas d'infraction et certaines mesures transitoires, notamment en ce qui a trait à la prévention des risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs de moins de 16 ans.

CONTEXTE EXTERNE

Provenance de l'offre de main-d'œuvre 2022-2031 au Québec¹²



Judiciarisation des recours

L'application des dispositions législatives et réglementaires en matière de normes du travail, d'équité salariale et de santé et sécurité du travail peut s'avérer complexe pour les travailleuses, travailleurs et employeurs. Dans le contexte de changements législatifs actuel, une incompréhension des nouveaux droits et obligations pourrait engendrer une hausse des recours judiciaires. Ces démarches sont longues et coûteuses pour toutes les parties impliquées, en raison notamment du nombre élevé de personnes qui font appel aux tribunaux pour le règlement de litiges. À titre d'exemple, 47 082 demandes ont été fermées en 2022-2023 au Tribunal administratif du travail dans un délai réel moyen global de 407 jours⁹.

LA RARETÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

Résultat d'un changement démographique amorcé il y a plusieurs années, la rareté de main-d'œuvre observée au Québec est porteuse de défis pour le maintien de milieux de travail justes, sains et sécuritaires. Alors même que la province compte moins d'un chômeur par poste vacant et que le taux d'accroissement naturel est au plus bas¹⁰, près de 1,6 million d'emplois devront être pourvus au Québec au cours des 10 prochaines années. Si la tendance se maintient, l'emploi augmentera à un taux annuel moyen de 1 % de 2022 à 2031, ce qui le portera à un sommet de 4 720 600¹¹. Un changement dans le portrait de la main-d'œuvre au Québec s'observera au cours des prochaines années. Les jeunes, les personnes âgées de 65 ans et plus, les immigrants récents et les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires occuperont une place prépondérante.

9. Tribunal administratif du travail, *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, p. 64.

10. Institut de la statistique du Québec, *Le Québec chiffres en main 2023*. En ligne : <https://statistique.quebec.ca/fr/communiqu/quebec-chiffres-main-2023>.

11. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, secteur Emploi-Québec, *État d'équilibre du marché du travail à court et moyen termes, édition 2022*, p. 7.

CONTEXTE EXTERNE

LA MUTATION DU MONDE DU TRAVAIL

La transformation du monde du travail en cours depuis quelques années en raison des défis de main-d'œuvre et des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies s'est accélérée depuis la pandémie. Celle-ci a amené les employeurs à faire preuve d'innovation pour maintenir la productivité de leur entreprise et disposer d'une main-d'œuvre qualifiée. L'offre de meilleurs salaires, la réorganisation du travail ainsi que l'automatisation des tâches font partie, entre autres, des solutions déployées.

Télétravail et travail en mode hybride

Le télétravail s'est imposé à différents degrés dans les organisations durant la pandémie. Depuis, le télétravail et le travail en mode hybride sont devenus des pratiques courantes dans de nombreuses entreprises. En 2022, parmi les travailleuses et travailleurs canadiens, 46 % offraient leur prestation de travail en mode hybride ou en télétravail¹², alors que 24 % travaillaient exclusivement à partir de leur foyer¹³.

Bien que les droits et obligations des travailleuses, travailleurs et employeurs demeurent sensiblement les mêmes en contexte de télétravail, l'interprétation et l'application des lois du travail peuvent susciter des questionnements dans les milieux de travail. La frontière entre la vie professionnelle et la vie personnelle en est un bon exemple. Cette nouvelle réalité représente un changement et un défi en ce qui a trait à la prévention des risques, tels que les risques ergonomiques et psychosociaux liés au travail.

Automatisation et intelligence artificielle

Au cours des prochaines années, les entreprises investiront de plus en plus dans les technologies telles que l'automatisation, la robotisation et l'intelligence artificielle (IA) pour la réalisation de tâches de nature répétitive et de faible complexité. Au 31 mars 2023, 26 % des entreprises canadiennes avaient au moins un projet de mise en œuvre de l'IA sur les rails, comparativement à 34 % à l'échelle mondiale. De plus, 42 % des entreprises avaient lancé des projets pilotes exploratoires¹⁴. L'impact que l'implantation de ces nouvelles technologies aura sur la transformation des emplois demeure difficile à estimer.

12. Environics Institute, *The shift to remote work: How workers in Canada are adapting to working from home*, Environics Institute for Survey Research, p. 4.

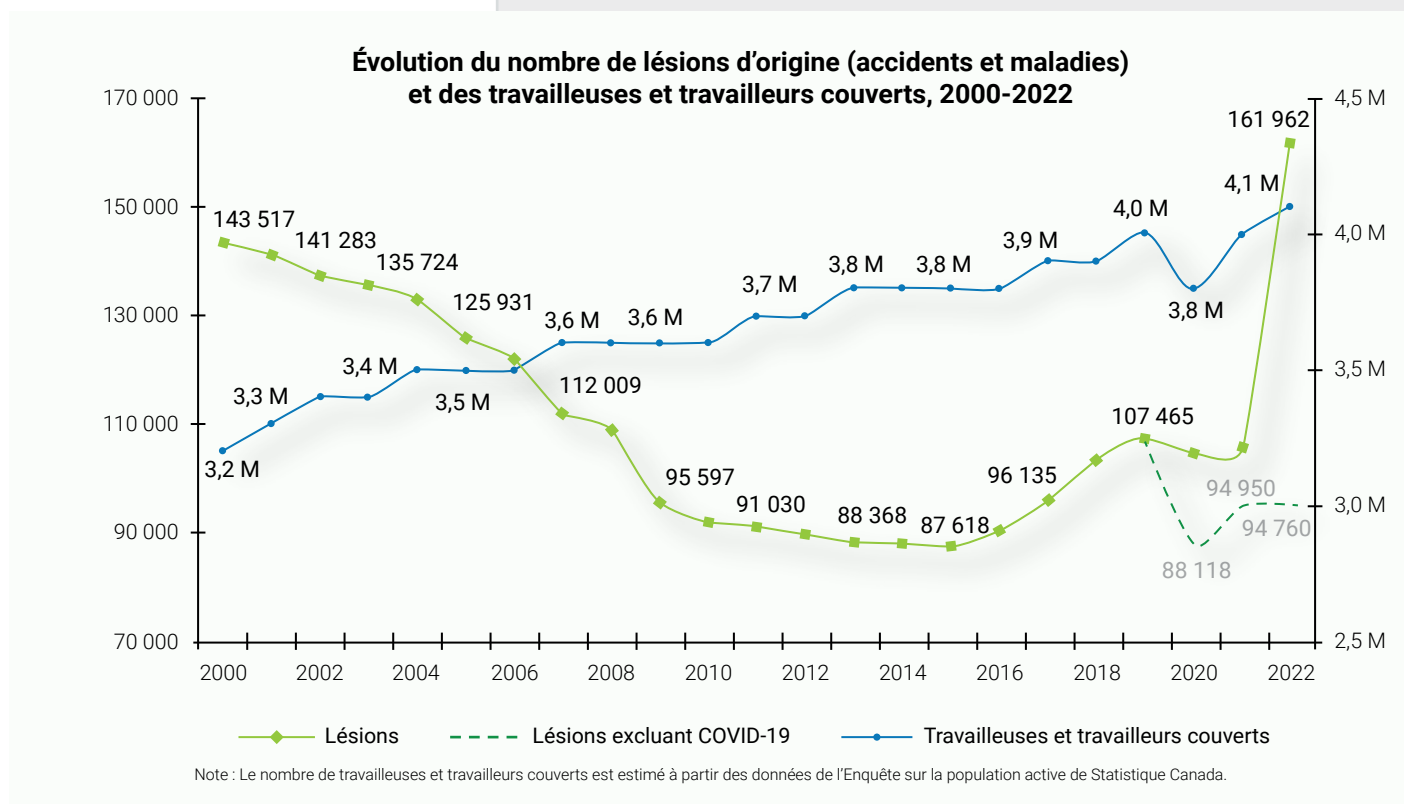
13. Institut du Québec, *Bilan 2021 de l'emploi au Québec*, Institut du Québec, p. 42.

14. *Impact et opportunités : L'écosystème de l'IA au Canada en 2023*, Deloitte, p. 6.

CONTEXTE EXTERNE

LE BILAN LÉSIONNEL

La santé physique et psychologique des travailleuses et travailleurs a été mise à l'épreuve au cours de la pandémie de COVID-19. Cette période de crise aura mis en lumière la rapidité à laquelle les risques en milieu de travail peuvent évoluer et occasionner des lésions professionnelles. En 2022, plus de 40 % des 161 962 lésions acceptées à la CNESST (216 décès, 12 150 maladies professionnelles et 149 812 accidents de travail) étaient attribuables à la COVID-19. Bien que le bilan lésionnel soit perturbé par ce contexte particulier, plus de 92 000 lésions non attribuables à la COVID-19 sont survenues en moyenne au cours des trois dernières années.



CONTEXTE EXTERNE

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL

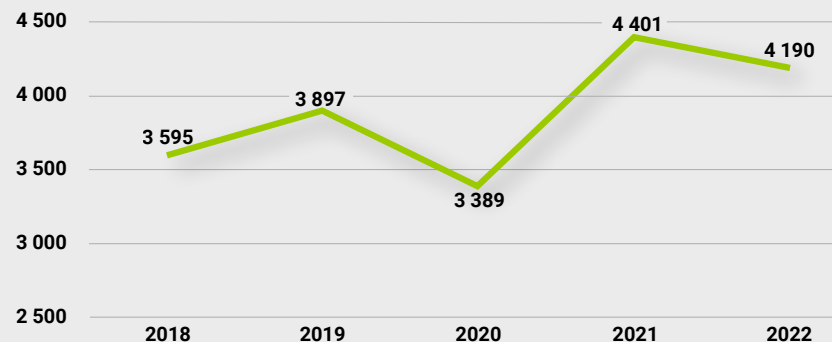
Au cours des 5 dernières années, le nombre de lésions professionnelles acceptées attribuables aux risques psychosociaux liés au travail, tels la violence, le stress et le harcèlement psychologique ou sexuel, a augmenté de 16,6 %. Durant cette même période, 19 119 recours en normes du travail ont été traités par la CNESST pour harcèlement psychologique ou sexuel.

La prise en charge des risques psychosociaux liés au travail est plus que jamais un incontournable. Ce constat s'est d'ailleurs concrétisé par l'intégration, dans la LMRSSST, de la notion de protection de l'intégrité psychique. La *Loi* oblige notamment les employeurs à prendre les mesures pour assurer la protection des travailleuses et travailleurs exposés sur les lieux de travail à une situation de violence psychologique ou physique, dont la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

LES ATTENTES DES CLIENTÈLES

La CNESST réalise annuellement des consultations auprès des travailleuses, travailleurs et employeurs afin de connaître leurs besoins et leurs attentes à l'égard de ses services. Ces consultations ont mis en lumière l'importance qu'ils accordent au fait d'être clairement et proactivement informés de leurs droits et obligations, des démarches à entreprendre pour les exercer et de l'état d'avancement de leur dossier. La clientèle souhaite pouvoir interagir facilement avec la CNESST lorsque le besoin se présente. Être informée, soutenue et écoutée de même que gagner du temps sont les principaux critères qui contribuent à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus par la CNESST. Ces critères sont d'ailleurs au cœur des décisions prises en matière d'évolution des services.

Nombre de lésions acceptées attribuables aux risques psychosociaux liés au travail¹⁵



15. Selon les données de la CNESST.

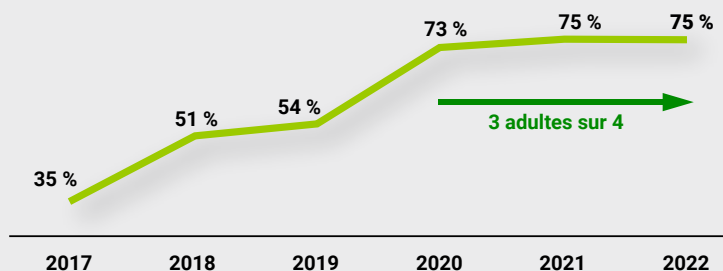
CONTEXTE EXTERNE



Habitudes technologiques

En incitant 42 % des citoyennes et citoyens à expérimenter de nouveaux modes d'interaction avec l'État¹⁶, la pandémie des dernières années aura accéléré l'adoption des outils numériques gouvernementaux par ces derniers. En 2022, 75 % des adultes québécois ont utilisé des services en ligne pour interagir avec le gouvernement du Québec¹⁷. Parmi les citoyens ayant utilisé Internet pour interagir avec l'État durant cette période, 92 % ont manifesté l'intention de maintenir cette habitude. Le terreau est fertile pour la progression du numérique dans l'appareil public.

Évolution du pourcentage d'interaction en ligne avec le gouvernement du Québec (de 2017 à 2022)



Base : adultes québécois (n=1 073 en 2022 et 1 069 en 2021)

16. CEGO, *Sondage 2022 – Préférences de communication des citoyens avec l'État*.

17. NETendances 2022. *Services gouvernementaux en ligne, données citoyennes et cybersécurité*. Édition 2022, volume 13, numéro 8.

CONTEXTE INTERNE



La CNESST, c'est plus de 5 000 membres du personnel à l'expertise aussi unique qu'essentielle. Ils ont à cœur de soutenir les travailleuses, travailleurs et employeurs et de contribuer significativement au maintien d'un monde du travail juste, sain et sécuritaire.

À titre d'employeur de choix, la CNESST est confrontée aux mêmes défis d'attraction, de rétention et de mobilisation de la main-d'œuvre que l'ensemble des employeurs du Québec. Du fait de sa mission, elle doit disposer des talents nécessaires, en nombre et en expérience, pour maintenir la qualité de ses services. Au 31 décembre 2022, près de 30 % de son personnel possédait deux années ou moins d'ancienneté, et 21 % de ses employés étaient âgés de 55 ans ou plus. En outre, certains champs d'expertise et aptitudes convoitées sur le marché du travail pourraient représenter un défi de plus grande envergure pour la CNESST au cours des prochaines années, telles la médecine et les technologies de l'information.

La CNESST est également engagée depuis plusieurs années dans une démarche de transformation numérique. Les réalisations à ce jour ont permis de mettre à la disposition des travailleuses, travailleurs et employeurs une réelle place d'affaires numérique, composée d'une centaine de services en ligne. D'ailleurs, le taux d'utilisation des principaux services a atteint 78 %.

Développement durable

L'intérêt sociétal pour les enjeux liés au développement durable est en croissance au Québec. À l'instar de nombreuses organisations, la CNESST est pleinement engagée à intégrer les principes de développement durable dans la réalisation de sa mission. La *Loi sur l'équité salariale*, par exemple, a un effet positif sur plusieurs objectifs de développement durable reconnus mondialement, dont l'égalité des sexes, l'équité sur le marché du travail, la réduction des inégalités et l'application des lois anti-discriminatoires. L'importance des initiatives de sensibilisation, de formation et d'accompagnement des clientèles entreprises par la CNESST en matière d'équité salariale a d'ailleurs été reconnue par un prix en développement durable de l'Organisation des Nations unies en 2022. Dans son Plan d'action de développement durable 2023-2027, la CNESST s'est aussi engagée à accompagner les entreprises afin de faciliter leur adaptation à la transition climatique, à mettre en œuvre des actions visant à favoriser l'équité et l'inclusion de toutes et tous dans des milieux de travail justes, sains et sécuritaires ainsi qu'à évaluer la durabilité de ses projets structurants.

ENJEU 1

DES GAINS DURABLES EN FAVEUR DE MILIEUX DE TRAVAIL JUSTES, SAINS ET SÉCURITAIRES



Le monde du travail est en effervescence. Derrière chaque mouvement ou transformation de la main-d'œuvre, des emplois, de l'organisation ou des conditions de travail se cachent des risques pouvant affecter la santé, la sécurité, l'intégrité physique et psychique des travailleuses et travailleurs, ou de porter atteinte à leurs droits à de justes et saines conditions de travail. Malheureusement, des situations indésirables issues de ces risques surviennent encore trop souvent et affectent la vie des personnes, parfois de manière dramatique. Certes, des progrès significatifs ont été accomplis au cours des 20 dernières années, progrès qui se méritent d'être soulignés. Cependant, les coûts humains, sociaux et économiques engendrés par les iniquités et les injustices dans les conditions de travail, ainsi que par les lésions professionnelles, imposent d'accroître les efforts pour améliorer en continu et de façon durable la situation pour les générations actuelle et future de travailleuses, de travailleurs et d'employeurs au Québec.

Orientation stratégique :

Agir collectivement pour la prévention durable

La CNESST joue un rôle important dans la prévention. Cependant, elle est l'affaire de toutes et de tous. Travailleuses, travailleurs, employeurs et partenaires devront unir leurs forces à celles de la CNESST et agir collectivement pour le développement d'une culture de prévention durable en milieux de travail.

Axes d'intervention :

L'impact de nos actions et le travail en synergie

Objectif 1.1.1

Prioriser les interventions auprès des milieux de travail ciblés

À titre d'organisme responsable de la mise en application des lois du travail, la CNESST continuera d'effectuer une surveillance soutenue de l'évolution du monde du travail afin d'identifier les milieux les plus à risques de rencontrer des problématiques dans l'application des lois et règlements en matière de normes, d'équité salariale, de santé et de sécurité du travail. Elle priorisera les interventions permettant de soutenir le développement d'une culture de prévention durable et de susciter la prise en charge par les milieux de travail. Cette démarche d'identification des milieux de travail et clientèles ciblés pour qui les interventions de la CNESST ont le plus de bienfaits n'est pas simple. La rapidité, la diversité et la complexité des changements qui s'opèrent, auxquels s'ajoute la nouvelle législation, rendent l'exercice d'autant plus complexe. La CNESST améliorera la qualité de cette démarche grâce à une nouvelle approche de prévention et d'intervention en normes du travail, à la révision de ses planifications annuelles ou pluriannuelles en normes du travail, en équité salariale et en prévention-inspection, ainsi qu'à des initiatives de transformation numérique qui lui offriront plus d'agilité dans la priorisation de ses interventions.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
1.1.1	Taux d'interventions réalisées dans les milieux ciblés (mesure de départ : 93,0 %)	93,5 %	94,0 %	94,5 %	95,0 %

Objectif 1.1.2

Favoriser la compréhension des lois du travail

Pour que la LNT, la LES, la LSST et la LATMP soient respectées, elles doivent de prime abord être connues et comprises par tous les travailleuses et travailleurs, leurs employeurs et leurs représentants. Les résultats du dernier sondage portant sur la connaissance des droits et obligations en matière de travail confirment que du chemin reste à faire en ce sens¹⁸. En cette période d'appropriation et de mise en application de la LMRSSST¹⁹ et de la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants*, ainsi que de grandes échéances pour la réalisation de leurs obligations en équité salariale pour de nombreux employeurs, la CNESST poursuivra ses activités de sensibilisation, d'information et de formation afin que de faire connaître et comprendre l'ensemble des lois et règlements sous sa responsabilité.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
1.1.2	Proportion de la population québécoise de 14 ans et plus qui connaît ses droits et ses obligations en matière de travail (mesure de départ : résultat de 2023 ²⁰)	+0,5 pt %*	+1,0 pt %*	+1,5 pt %*	+2,0 pts %*

* Par rapport à la valeur de départ.

18. Selon le sondage réalisé par la CNESST en 2021, 76,9 % de la population québécoise de 15 ans et plus connaît ses droits et obligations en matière de travail.

19. La LMRSSST et la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants* modifient certaines dispositions législatives de la LSST, de la LATMP et de la LNT.

20. Les résultats de 2023 des sondages réalisés auprès de la population québécoise de 15 ans et plus seront connus en 2024. En cohérence avec la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants*, les enfants de 14 ans seront également sondés à compter de 2024.

Objectif 1.1.3

Prévenir la judiciarisation des recours

La CNESST favorise la déjudiciarisation des recours par l'offre de modes alternatifs de règlement des conflits, dans le souci de faciliter le maintien d'une relation harmonieuse entre travailleuses, travailleurs et employeurs, et de les préserver de recours judiciaires longs et coûteux. Compte tenu de l'intérêt marqué pour ces services, la CNESST accentuera ses initiatives visant à faire connaître davantage ces modes alternatifs de règlement. Ainsi, elle travaillera encore plus étroitement avec les parties, encourageant leur participation active dans la recherche de solutions consensuelles à leurs conflits relatifs aux normes du travail, à l'équité salariale ou à la santé et à la sécurité du travail. Elle saisira par ailleurs l'opportunité d'élargir cette offre de services, notamment par la consolidation d'une toute nouvelle équipe d'ententes volontaires créée à la suite de l'octroi à la CNESST d'un pouvoir de transiger par la LMRST.

La poursuite des initiatives entreprises au cours des dernières années pour faciliter la compréhension de la nature, du bien-fondé et de l'impact des décisions rendues par la CNESST demeurera également une priorité.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
1.1.3	Taux de fermetures à la CNESST sans décision d'un tribunal (mesure de départ : 60,6 %)	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %

Objectif 1.2.1

Favoriser la prise en charge de la prévention par les milieux de travail

La responsabilisation partagée des travailleuses, des travailleurs et des employeurs dans la prise en charge de la prévention constitue la pierre angulaire pour édifier et maintenir des milieux de travail justes, sains et sécuritaires. La CNESST considère qu'elle doit agir en amont et mettre l'accent sur la prévention dans chacune de ses interventions. Elle fait sien le principe selon lequel, pour que les lois soient respectées, elles doivent avant tout être connues et comprises. Dans ce contexte, la CNESST vise à faire preuve d'initiative et d'influence afin de soutenir adéquatement les milieux de travail dans la compréhension et l'application conforme des lois qu'elle administre. La CNESST continuera de faire valoir l'importance de la prise en charge de la prévention par les milieux de travail. De plus, elle poursuivra ses efforts pour les outiller afin qu'ils bénéficient de l'autonomie nécessaire pour se mettre en œuvre.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
1.2.1	Taux de réalisation de la deuxième évaluation du maintien de l'équité salariale (mesure de départ : 50,4 %)	+2,5 pts de %*	+6,5 pts de %*	+10,0 pts de %*	+13,0 pts de %*
1.2.1	Nombre de représentants d'employeurs ayant suivi une formation en matière de normes du travail (mesure de départ : 2 317 représentants d'employeurs)	2 363	2 434	2 531	2 658
1.2.1	Taux moyen de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail ²¹ (mesure de départ: 62,0 %)	64,0 %	65,0 %	68,0 %	70,0 %

* Par rapport à la mesure de départ.

21. En établissements.

Objectif 1.2.2

Soutenir les milieux face aux risques psychosociaux liés au travail

Par les lois qu'elle administre, la CNESST est fortement interpellée par les enjeux de santé psychologique. Les inspecteurs et inspectrices en normes du travail et en prévention-inspection poursuivront les initiatives de sensibilisation, d'information, de formation ainsi que de surveillance nécessaires au soutien des milieux de travail dans leur prise en charge des risques psychosociaux liés au travail, dont le harcèlement psychologique ou sexuel et la violence physique et psychologique (incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel). De plus, dans le cadre du *Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 (PAISM)*, une nouvelle équipe composée de 18 conseillers et conseillères en santé psychologique se consacrera exclusivement au soutien des milieux de travail dans la prise en charge de ces risques. Des ateliers adaptés aux besoins des petites, moyennes et grandes entreprises seront dispensés sans frais sur l'ensemble du territoire provincial, et porteront notamment sur le harcèlement, la violence et l'exposition à des événements traumatiques.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
1.2.2	Taux de conformité des employeurs à la politique de harcèlement psychologique ou sexuel (mesure de départ : nouvel indicateur)	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %
1.2.2	Proportion de la population québécoise de 14 ans et plus qui est sensibilisée aux risques psychosociaux liés au travail (mesure de départ : résultat de 2023 ²²)	+0,5 pt %*	+1,0 pt %*	+1,5 pt %*	+2,0 pts %*
1.2.2	Nombre d'ateliers de prévention réalisés pour soutenir les milieux de travail (mesure de départ : nouvel indicateur)	900	1 100	1 500	≥ 1 500

* Par rapport à la mesure de départ.

22. Les résultats de 2023 des sondages réalisés auprès de la population québécoise de 15 ans et plus seront connus en 2024. En cohérence avec la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants*, les enfants de 14 ans seront également sondés à compter de 2024.

ENJEU 2

DES SERVICES HARMONISÉS À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES



La CNESST est animée par un souci d'offrir des services équitables, de qualité et répondant aux besoins et attentes des travailleuses, travailleurs et employeurs, quelle que soit leur réalité. À l'ère du numérique, alors même que le portrait de la main-d'œuvre se diversifie, leurs attentes sont élevées et elles évoluent rapidement. Pour un organisme tenu d'assurer une saine gestion des fonds publics, maintenir la satisfaction de la clientèle constitue un défi considérable alors que les standards en matière d'expérience client évoluent constamment. Ce défi, la CNESST est activement engagée à le relever.

Orientation stratégique :

Adapter les services aux besoins des milieux de travail

La transformation de l'organisation du travail qui s'opère, alliée aux opportunités offertes par les technologies émergentes, constitue l'occasion par excellence de repenser la manière de dispenser les services, au bénéfice des clientèles. En misant sur une meilleure compréhension des besoins et attentes des personnes auxquelles ils sont destinés, et de ses employés sans qui ces services de qualité ne pourraient être dispensés, la CNESST fera des choix transformationnels judicieux qui lui permettront d'augmenter progressivement sa capacité à répondre aux besoins spécifiques des travailleuses, travailleurs et employeurs.

Axes d'intervention :

Le soutien approprié et l'innovation

Objectif 2.1.1

Adapter l'accompagnement à la diversification des besoins

La CNESST se doit de considérer les préférences des travailleuses, travailleurs et des employeurs en matière d'accompagnement pour assurer une prestation de service équitable pour tous. En déployant des initiatives pour mieux comprendre les besoins spécifiques de ses clientèles, notamment ceux des travailleuses et travailleurs victimes d'une lésion professionnelle, la CNESST fera des choix éclairés qui lui permettront de mieux accompagner l'ensemble de ses clientèles. Par l'ajout notamment de fonctionnalités technologiques soutenant les interactions entre travailleuses, travailleurs, employeurs et la CNESST, celle-ci pourra répondre au besoin d'autonomie tout en améliorant la capacité organisationnelle à offrir un accompagnement traditionnel plus accessible, une meilleure expérience humaine.

De plus, dans la recherche de solutions pour affronter la rareté de main-d'œuvre et maintenir la productivité, les travailleuses, travailleurs et employeurs se questionneront possiblement sur l'application des lois du travail, entre autres, sur les thèmes du salaire, de l'équité salariale ou des horaires de travail. Les petites et moyennes entreprises, pour lesquelles le défi peut s'avérer de taille en raison du nombre restreint de leurs effectifs, pourraient nécessiter un accompagnement soutenu de la CNESST à cet effet, accompagnement qu'elle a à cœur de leur offrir.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
2.1.1	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard de l'accompagnement offert (mesure de départ : 79,5 %)	80,5 %	81,5 %	82,5 %	83,5 %

Objectif 2.1.2

Bonifier les communications avec les clientèles

Le maintien de la satisfaction des clientèles à l'égard des communications de la CNESST s'appuie sur le fait d'être clairement et proactivement informées de leurs droits et obligations, des démarches à entreprendre pour les exercer et de l'état d'avancement de leur dossier. Des travaux d'importance ont été réalisés au cours des dernières années pour améliorer la clarté du langage utilisé dans les communications écrites de la CNESST afin d'en faciliter la compréhension. Des initiatives seront poursuivies en ce sens et d'autres s'ajouteront afin de s'assurer que les informations requises soient transmises aux clientèles en temps opportun.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
2.1.2	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard des communications (mesure de départ : 80,0 %)	81,0 %	82,0 %	83,0 %	84,0 %

Objectif 2.2.1

Bonifier l'offre de services numériques

Les avancées technologiques et l'intelligence artificielle sont une opportunité que saisissent les entreprises pour faire face à des nombreux défis, entre autres, la rareté de main d'œuvre. La CNESST fait partie de ce nombre et travaille activement à la transformation numérique pour faire évoluer sa prestation de services aux travailleuses et travailleurs, employeurs, partenaires et fournisseurs. En cohérence avec le besoin d'autonomie de ses clientèles, elle poursuivra le développement de sa place d'affaire numérique qui compte à ce jour plus d'une centaine de services en ligne. Elle mettra également en œuvre son plan de transformation numérique dont l'ancrage principal reposera sur trois ambitions :

1. Personnaliser le renseignement et l'accompagnement des clientèles
2. Optimiser la prise en charge et le traitement des dossiers
3. Accroître l'efficacité des interventions dans les milieux de travail

Une approche progressive de transformation est préconisée afin de minimiser les répercussions sur le service à la clientèle et de faire face aux imprévus en temps opportun. La cybersécurité sera également au cœur de cette transformation.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
2.2.1	Taux d'utilisation des principaux services numériques (mesure de départ : 78,0 %)	79,0 %	80,0 %	81,0 %	82,0 %

Objectif 2.2.2

Simplifier les démarches

Bien que la poursuite du développement de sa place d'affaires numérique contribuera à simplifier les démarches effectuées par les clientèles pour exercer leurs droits et obligations, la CNESST franchira un pas supplémentaire par l'optimisation de ses parcours client au bénéfice des travailleuses, travailleurs et employeurs qui ont recours à ses services. Dans un deuxième temps, la CNESST procédera à l'ajout d'automatismes et de fonctionnalités dans le processus de prise en charge et de traitement des demandes. Ces ajouts permettront ainsi aux intervenants de première ligne de se concentrer davantage sur les tâches à valeur ajoutée pour le soutien des clientèles.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
2.2.2	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard de la simplicité des démarches auprès de la CNESST (mesure de départ : 79,0 %)	80,0 %	81,0 %	82,0 %	83,0 %

ENJEU 3

DES TALENTS FIDÉLISÉS DANS UN MONDE DU TRAVAIL EN MUTATION



Le personnel est le facteur clé de la réussite de la CNESST et son atout le plus important pour composer avec les changements du monde du travail et accompagner ses clientèles dans les situations les plus complexes. Ces employés à l'expertise aussi unique qu'essentielle, ont à cœur de bien servir les travailleuses, travailleurs et employeurs. Sans cette expertise, fournir les services de qualité auxquels les travailleuses, travailleurs et employeurs sont en droit de recevoir serait irréalisable.

Orientation stratégique :

Demeurer un employeur de choix

Dans le marché du travail hautement concurrentiel actuel, s'investir afin de demeurer un employeur de choix au sein duquel les talents aux compétences clés choisissent d'évoluer devient plus que jamais un incontournable. Raffiner l'expérience employé en matière de santé, de sécurité et de bien-être au sein de son organisation fait partie de l'ADN de la CNESST. C'est ainsi qu'elle se démarque et continuera de se démarquer en tant qu'employeur de choix. Elle maintiendra du même coup l'état d'esprit essentiel à son personnel pour qu'il soit apte à se développer, à innover et à se mobiliser pour offrir le meilleur service, tout en inspirant les milieux de travail à en faire de même.

Axe d'intervention :

Le bien-être au travail

Objectif 3.1.1

Offrir un milieu de travail stimulant, sain, sécuritaire et inclusif

Pour favoriser le bien-être au travail, la CNESST agira sur les différentes composantes de la vie professionnelle qui confèrent au travail un aspect invitant et stimulant pour le personnel. D'ailleurs, à l'instar des entreprises qui se démarquent, la CNESST profitera des opportunités offertes par le numérique pour améliorer les outils de travail de son personnel qui donneront lieu à des retombées positives en termes d'efficience, de mobilisation et d'expérience client.

De plus, la CNESST a la chance d'être dotée d'une mission et d'une marque employeur attractives, d'une flexibilité géographique des emplois, de possibilités de cheminement de carrière nombreuses, de conditions et organisation de travail favorisant le bien-être et de formations à l'interne sur lesquels elle pourra capitaliser pour se démarquer dans un marché du travail hautement concurrentiel pour accueillir et conserver au sein de ses équipes ces ressources inestimables.

INDICATEUR		CIBLES			
		2024	2025	2026	2027
3.1.1	Taux de mobilisation du personnel (mesure de départ ²³ : 77,0 %)	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %

23. Moyenne des résultats de 2020 et de 2023.

Notre mission

La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect, et ce, auprès tant des travailleuses et des travailleurs que des employeurs du Québec. Pour ce faire, elle :

- favorise des conditions de travail justes et équilibrées ;
- assure l'implantation et le maintien de l'équité salariale ;
- vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemnise les victimes de lésions professionnelles et veille à leur réadaptation.

Notre vision

Agir pour un monde du travail juste, sain et sécuritaire – avec vous, pour vous.

Nos valeurs



Respect



Équité



Professionnalisme

ENJEU 1 DES GAINS DURABLES EN FAVEUR DE MILIEUX DE TRAVAIL JUSTES, SAINS ET SÉCURITAIRES

ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES ANNUELLES			
				2024	2025	2026	2027
1. Agir collectivement pour la prévention durable	1.1 L'impact de nos actions	1.1.1 Prioriser les interventions auprès des milieux de travail ciblés	Taux d'interventions réalisées dans les milieux ciblés (mesure de départ : 93,0 %)	93,5 %	94,0 %	94,5 %	95,0 %
		1.1.2 Favoriser la compréhension des lois du travail	Proportion de la population québécoise de 14 ans et plus qui connaît ses droits et ses obligations en matière de travail (mesure de départ : résultat de 2023 ¹)	+0,5 pt de % ²	+1,0 pt de % ²	+1,5 pt de % ²	+2 pts de % ²
		1.1.3 Prévenir la judiciarisation des recours	Taux de fermetures à la CNESST sans décision d'un tribunal (mesure de départ : 60,6 %)	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %	≥ 60,0 %
	1.2 Le travail en synergie	1.2.1 Favoriser la prise en charge de la prévention par les milieux de travail	Taux de réalisation de la deuxième évaluation du maintien de l'équité salariale (mesure de départ : 50,4 %)	+2,5 pts de % ²	+6,5 pts de % ²	+10,0 pts de % ²	+13,0 pts de % ²
			Nombre de représentants d'employeurs ayant suivi une formation en matière de normes du travail (mesure de départ : 2 317 représentants d'employeurs)	2 363	2 434	2 531	2 658
			Taux moyen de prise en charge de la santé et de la sécurité du travail ³ (mesure de départ : 62,0 %)	64,0 %	65,0 %	68,0 %	70,0 %
		1.2.2 Soutenir les milieux face aux risques psychosociaux liés au travail	Taux de conformité des employeurs à la politique de harcèlement psychologique ou sexuel (mesure de départ : nouvel indicateur)	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %	≥ 90,0 %
	Proportion de la population québécoise de 14 ans et plus qui est sensibilisée aux risques psychosociaux liés au travail (mesure de départ : résultat de 2023 ¹)	+0,5 pt de % ²	+1,0 pt de % ²	+1,5 pt de % ²	+2,0 pts de % ²		
	Nombre d'ateliers de prévention réalisés pour soutenir les milieux de travail (mesure de départ : nouvel indicateur)	900	1 100	1 500	≥ 1 500		

ENJEU 2 DES SERVICES HARMONISÉS À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES

2. Adapter les services aux besoins des milieux de travail	2.1 Le soutien approprié	2.1.1 Adapter l'accompagnement à la diversification des besoins	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard de l'accompagnement offert (mesure de départ : 79,5 %)	80,5 %	81,5 %	82,5 %	83,5 %
		2.1.2 Bonifier les communications avec les clientèles	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard des communications (mesure de départ : 80,0 %)	81,0 %	82,0 %	83,0 %	84,0 %
	2.2 L'innovation	2.2.1 Bonifier l'offre de services numériques	Taux d'utilisation des principaux services numériques (mesure de départ : 78,0 %)	79,0 %	80,0 %	81,0 %	82,0 %
		2.2.2 Simplifier les démarches	Taux de satisfaction des clientèles à l'égard de la simplicité des démarches auprès de la CNESST (mesure de départ : 79,0 %)	80,0 %	81,0 %	82,0 %	83,0 %

ENJEU 3 DES TALENTS FIDÉLISÉS DANS UN MONDE DU TRAVAIL EN MUTATION

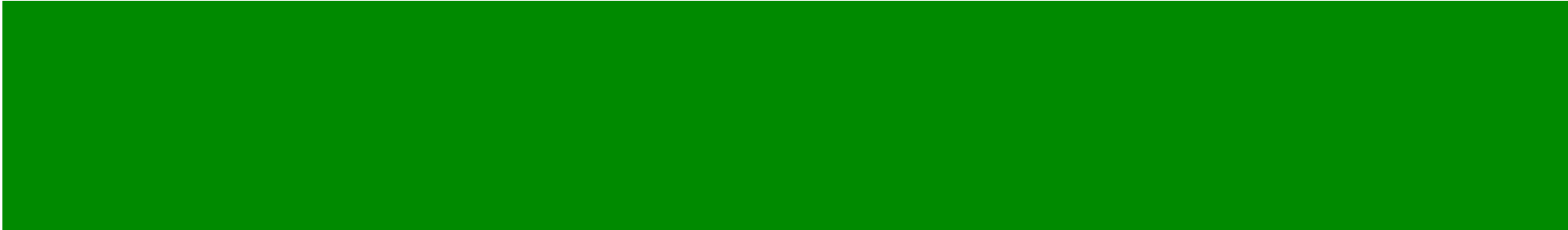
3. Demeurer un employeur de choix	3.1 Le bien-être au travail	3.1.1 Offrir un milieu de travail stimulant, sain, sécuritaire et inclusif	Taux de mobilisation du personnel (mesure de départ ⁴ : 77,0 %)	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %	≥ 77,0 %
--------------------------------------	--------------------------------	--	--	----------	----------	----------	----------

1. Les résultats de 2023 des sondages réalisés auprès de la population québécoise de 15 ans et plus seront connus en 2024. En cohérence avec la *Loi sur l'encadrement du travail des enfants*, les enfants de 14 ans seront également sondés à compter de 2024.

2. Par rapport à la mesure de départ.

3. En établissements.

4. Moyenne des résultats de 2020 et de 2023.



Pour nous joindre
cnesst.gouv.qc.ca
1 844 838-0808