



ÉTAT DES LIEUX A LA CNESST

Résultats d'une enquête par
questionnaire

Recherche et rédaction

Service de la recherche et de la défense des services publics

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec

PRÉSENTATION DU SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE ET PARAPUBLIQUE DU QUÉBEC

Le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) est un syndicat indépendant qui regroupe environ 45 000 membres répartis dans plus de 35 accréditations. Plus de 30 000 d'entre eux sont issus de la fonction publique québécoise, dont plus de 2 400 travaillant à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

La mission du SFPQ à l'égard de tous ses membres consiste à défendre leurs conditions de travail et à défendre les intérêts économiques, politiques et sociaux nécessaires à l'amélioration de leurs conditions de vie. Cette mission s'élargit également à l'ensemble de la société québécoise, puisque le SFPQ soutient un projet de société axé sur la démocratie, le développement durable, le partage, l'équité, la solidarité et le progrès de la société. En cohérence avec ses valeurs, il promeut les services publics comme moyen démocratique de répondre aux besoins de la population.

INTRODUCTION

Le 26 avril dernier, un sondage a été envoyé aux employé(e)s de la CNESST afin de faire un état des lieux sur leurs conditions de travail ainsi que l'impact de leur charge de travail sur leur santé psychologique.

La démarche provient de données inquiétantes, que le SFPQ a reçues par voie de demande d'accès à l'information en novembre 2023. En effet, nous obtenions à ce moment certaines données dérangeantes quant à la CNESST, qui seront partagées plus loin dans ce document.

Le présent document fait donc le point sur les résultats du sondage, en plus de présenter différents éléments contextuels d'importance menant à une diminution de la qualité des services et à une dégradation des conditions de travail à la CNESST.

CONTEXTE EN TERMES DE SERVICES PUBLICS

Il importe d'abord de mentionner que la direction de la CNESST a profité de la pandémie de COVID-19 afin de diminuer les services offerts en personne dans les bureaux. Depuis la réouverture des bureaux en novembre 2022, l'accessibilité aux bureaux a été fortement limitée sous prétexte d'une diminution de la fréquentation. Néanmoins, la CNESST n'a été en mesure de fournir des données quant à la fréquentation que pour les mois suivant cette décision. Le prétexte publiquement avancé pour justifier **la fin de l'accès universel n'est donc pas basé sur des données probantes**. La déshumanisation opérée prend également d'autres formes : non contente de **diminuer substantiellement l'accès aux bureaux**, la CNESST a également comme ambition **d'intégrer des robots conversationnels afin de remplacer les interactions** avec des agent(e)s¹. Cela s'arrime à des objectifs d'automatisation du traitement des dossiers des citoyens, ce qui a pour conséquences de **diminuer la possibilité d'offrir un accompagnement de qualité aux personnes s'adressant à la CNESST**, tout en dévalorisant le caractère

¹ Système électronique d'appels d'offres du gouvernement du Québec, (13 novembre 2023)
<https://www.seao.ca/OpportunityPublication/ConsulterAvis/Recherche?callingPage=2&ItemId=c1059d21-c2ec-43d9-bcfd-b1b580aa7de4&COpp=Search&&searchId=4c1259f6-2774-4265-88f3-b15800edfbf5&VPos=854.4000244140625>

social des emplois des agent(e)s d'indemnisation, des préposé(e)s aux renseignements, etc.

Par ailleurs, la CNESST ne prend pas les moyens nécessaires afin d'assurer un service rapide, accessible et de qualité aux citoyens. En ce qui a trait aux appels effectués, la CNESST déclare avoir répondu à 83% des appels en moins de 5 minutes (soit son délai cible) en 2023. **Pour les 4 premiers mois de 2024, cette proportion descendait à 56%**, et ce, sans que la CNESST n'accorde plus de personnel aux lignes téléphoniques afin de répondre à la demande.

Ce n'est pas que l'attente au téléphone qui fait sursauter : le tableau ci-dessous fait état des délais d'attente d'admissibilité pour les accidents du travail, les maladies professionnelles et l'indemnisation des victimes d'actes criminels. On peut observer que le nombre d'évènements en attente augmente partout. Depuis 2021, les paiements hors délais (plus de 10 jours) pour le remplacement de revenu ont également recommencé à augmenter (quoique de manière moins flagrante).

Tableau 1 – Nombre d'évènements ou de demandes en attente d'admissibilité à la CNESST

	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2023-12-31	2024-05-12
Nombre d'évènements en attente (accidents du travail)	9 603	13 108	11 935	14 140	15 502	13 742
Nombre d'évènements en attente (maladie professionnelle)	4 017	7 874	4 244	6 738	12 155	14 725
Nombre de demandes en attente (IVAC)	2 954	2 368	2 339	2 354	5 253	7 428 ²

² Au 30 avril plutôt qu'au 12 mai 2024 pour l'IVAC.

Au-delà des enjeux liés à l'attente, la CNESST ne prend pas non plus les mesures appropriées en ce qui a trait à ses obligations de défense du public. À titre d'exemple, depuis 2019, on note une **diminution substantielle du nombre d'activités de surveillance de tous types** (enquête élargie, surveillance à l'initiative de la CNESST ou surveillance à la suite d'une dénonciation).

CONTEXTE POUR LES TRAVAILLEUSES ET LES TRAVAILLEURS

Nous avons également obtenu des données sur le taux de personnel s'étant absenté plus d'une semaine pour maladie depuis 2019. **En 2023, une proportion inquiétante d'employé(e)s s'était absentée** de la sorte. Cette proportion grimpe de façon particulièrement importante pour les préposé(e)s aux renseignements (46,28%), les bibliothécarien(ne)s (40%) et les agent(e)s d'indemnisation (22,27%).

Enfin, il semble pertinent de faire part de certaines réalités liées à l'effectif de la CNESST. S'il est vrai que l'organisation a procédé à de multiples embauches dans les 5 dernières années, deux éléments viennent nuancer ce constat. Premièrement, **certains corps d'emplois n'ont pas été augmentés en fonction des nouveaux besoins et défis** : la CNESST n'a pas augmenté ses effectifs en TI depuis 2018, et le nombre d'inspecteur(rice)s en conformité stagne. Dans un second temps, d'autres corps d'emplois ont vu leurs effectifs diminuer. Le cas le plus criant est celui des préposé(e)s aux renseignements : entre avril 2023 et avril 2024, leur nombre a diminué de 42, soit de 22%.

On ne peut faire l'impasse sur le lien direct entre la qualité des emplois à la CNESST et le service offert à la population. La section qui suit décortique cette relation.

RÉSULTATS DU SONDAGE

La présente section vise à présenter les résultats d'un sondage mené auprès de 511 personnes répondantes travaillant à la CNESST. Cela équivaut à un peu plus de 20 % des employé(e)s que nous défendons. Dans ce sondage, nous avons tenté de tracer les contours des problématiques principales vécues par les personnes répondantes, qui travaillent à la CNESST.

Portrait des personnes répondantes³

En tout, ce sont 511 personnes qui ont répondu au sondage, administré entre le 18 mai et le 5 juin 2024. Les corps d'emplois les plus représentés sont les suivants :

- Agent(e) d'indemnisation 42,86 %
- Technicien(ne) en administration 18,79 %
- Agent(e) de bureau 12,92 %
- Préposé(e) aux renseignements 7,05 %

ÉVOLUTION ET IMPACT DE LA CHARGE DE TRAVAIL

Plusieurs questions sur la charge de travail, ainsi que son impact sur la santé psychologique, ont été posées aux participant(e)s. Nous avons interrogé ces dernier(ère)s sur la variation de leur charge de travail dans la dernière année, pour ensuite, leur demander les effets de cette variation sur leur bien-être.

Faits saillants

- **78 % des personnes répondantes ont indiqué que leur charge de travail avait légèrement ou beaucoup augmenté dans la dernière année.** Près de la moitié de la totalité a indiqué qu'elle avait beaucoup augmenté (45,79 %). Pour les agent(e)s d'indemnisation, ce sont 61,19 % qui indiquent que leur charge de travail a beaucoup augmenté.

³ Plus d'informations sur l'échantillon se retrouvent en annexe.

- **53 % des participant(e)s ont affirmé que leur charge de travail contribue à augmenter leur anxiété au travail. 44% ont déclaré que leur satisfaction au travail a baissé. Finalement, 60% ont témoigné que leur niveau de fatigue au travail a augmenté.** Pour les agent(e)s d'indemnisation, ce pourcentage monte à 76,50 %.
- **22 % des personnes répondantes ont indiqué avoir manqué du travail dans la dernière année pour des raisons de santé** psychologique et/ou physique.
- **79,06 % des personnes répondantes** sont plutôt ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle, dans le cadre de leur travail, ils **observent plus de cas de détresse psychologique depuis les deux dernières années.**

Tableau 2 – Évolution de la charge de travail dans les deux dernières années

Variation de la charge de travail	n	%	%
Beaucoup augmenté	234	45,79	74,56
Légèrement augmenté	147	28,77	
Restée stable	100	19,57	19,57
Légèrement diminué	9	1,76	2,93
Beaucoup diminué	6	1,17	
Ne sait pas / Ne s'applique pas	15	2,94	2,94
Total général	511	100	100

Tableau 3 – Facteurs ayant contribué à l’augmentation de la charge de travail

Raisons de l'augmentation de la charge de travail	n	%
Manque de personnel	244	33,29
Augmentation du nombre de dossiers	151	20,6
Tâches additionnelles / Nouveaux types de tâches à assumer	126	17,19
Augmentation du nombre de tâches dans les dossiers	95	12,96
Mes interactions avec les citoyens sont plus longues et/ou plus nombreuses	49	6,68
Changements technologiques	37	5,05
Formation d'autres personnes employées	31	4,23
Total général	733*	100

*Les répondant(e)s devaient choisir trois raisons principales ou moins. Toutefois, 80 participant(e)s ont choisi plus de trois réponses (4 à 7) et n'ont, pour cette raison, pas été comptabilisés.

Tableau 4 – Variation de la charge émotionnelle au travail dans les deux dernières années

Depuis les deux dernières années, mon travail est plus exigeant émotionnellement.	n	%	%
Tout à fait d'accord	137	26,92	62,28
Plutôt d'accord	180	35,36	
Plutôt en désaccord	60	11,79	19,06
Tout à fait en désaccord	37	7,27	
Ne s'applique pas	70	13,75	13,75
Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre	25	4,91	4,91
Total général	509	100	100

Tableau 5 – Absentéisme

Au cours de la dernière année, avez-vous manqué du travail	n	%	%
Oui, pour des raisons de santé psychologique liées au travail	67	13,16	22
Oui, pour des raisons de santé physique liées au travail	25	4,91	
Oui, pour des raisons de santé physique ET psychologique liées au travail	20	3,93	
Non	397	78	78
Total général	509*	100	100

* Une réponse a été exclue étant donné que le/la répondant(e) avait sélectionné à la fois oui et non.

BRIS ET INTERRUPTION DE SERVICES

Comme présenté précédemment, la charge de travail des employé(e)s a augmenté pour une grande partie d'entre eux et elles. De ce fait, des questions sur les opérations de la CNESST ont également été posées, afin d'en savoir plus sur les capacités actuelles et futures de l'organisation à offrir des services de qualité.

Il est également à noter qu'en 2021, la CNESST a modifié ses cibles et ne prévoit plus répondre à 100 % des réclamations en 20 jours⁴. Elle vise maintenant à répondre à « une majorité des réclamations » dans une période de 15 jours pour les accidents de travail et de 60 jours pour les réclamations pour maladie professionnelle. Cette décision avait d'ailleurs été dénoncée par le SFPQ lorsqu'elle a été annoncée.

Faits saillants

- 29% ont stipulé que « La CNESST est insuffisamment financée et manque de ressources, ce qui mène à des services de qualité insuffisante. »
- Au total, ce sont plus de 43% des personnes répondantes qui constatent un sous-financement de la CNESST qui nuit à ses activités.

⁴ Duval, A. (2021, 27 septembre). Une nouvelle cible concernant les délais à la CNESST suscite la méfiance. *Radio-Canada*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1826956/cnesst-accidents-de-travail-maladie-professionnelle-delais-cible-modification-planification-strategique>

Tableau 6 – Bris ou interruption de services

Considérez-vous que, compte tenu des ressources actuellement mises à la disposition de la CNESST, votre organisation peut combler son mandat « à la perfection » ?	n	%
La CNESST est gravement sous-financée et manque gravement de ressources, elle ne peut accomplir son mandat adéquatement et dans son entièreté.	72	14,34
La CNESST est insuffisamment financée et manque de ressources, ce qui mène à des services de qualité insuffisante.	145	28,88
La CNESST est dotée d'une quantité de ressources limitées, ce qui me fait craindre une détérioration des services dans le futur.	195	38,85
La CNESST est dotée de suffisamment de ressources, ce qui lui permet de s'acquitter adéquatement de ses mandats.	90	17,93
Total général	502	100

Près de 80 % des personnes interrogées constatent une augmentation des cas de détresse psychologique chez les citoyen(ne)s au cours des deux dernières années. Les répondant(e)s attribuent cette tendance à la dégradation des services, accentuée par la surcharge de travail et le manque de personnel. Ces facteurs ont un impact direct sur la qualité des services fournis aux citoyen(ne)s. En conséquence, le sous-financement de la CNESST augmente la charge de travail des employé(e)s et compromet leur capacité à répondre efficacement aux besoins des citoyen(ne)s, ce qui peut aggraver leur détresse psychologique.

Tableau 7 – Variation des cas de détresse psychologique dans les deux dernières années

Depuis les deux dernières années, j'observe/j'entends plus de cas de détresse psychologique lorsque je parle à des citoyens dans le cadre de mon emploi	n	%
Tout à fait d'accord	200	49,26
Plutôt d'accord	121	29,80
Plutôt en désaccord	25	6,16
Tout à fait en désaccord	19	4,68
Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre	41	10,10
Total général	406*	100

*Les participant(e)s qui ont indiqué que cette affirmation ne s'applique pas à leur travail ont été retiré(e)s du total.

Sur la question de l'accès à la formation nécessaire, les personnes répondantes sont plus mitigées : 49,77 % affirment être plutôt ou tout à fait d'accord avec l'affirmation « J'ai accès à la formation nécessaire pour prendre adéquatement en charge les cas de détresse psychologique dans le cadre de mon emploi ». À l'inverse, 41,94 % sont plutôt ou tout à fait en désaccord avec cette affirmation.

Tableau 8 – Accès à la formation nécessaire

J'ai accès à la formation nécessaire pour prendre adéquatement en charge les cas de détresse psychologique dans le cadre de mon emploi	n	%
Tout à fait d'accord	54	12,80
Plutôt d'accord	156	36,97
Plutôt en désaccord	119	28,20
Tout à fait en désaccord	58	13,74
Je ne sais pas / Je ne souhaite pas répondre	35	8,29
Total général	422*	100

* Les participant(e)s ayant indiqué « ne s'applique pas » n'ont pas été comptabilisé(e)s.

En remplissant le sondage, les participant(e)s avaient l'option de laisser une remarque ou un commentaire, et 212 l'ont fait. Plusieurs thématiques ont été abordées dans cette section, soit les suivantes, en ordre d'importance : les modes de gestion problématiques, la charge de travail trop imposante, le salaire trop bas, les politiques de télétravail, la dégradation du service à la clientèle, l'absence de possibilités d'avancement, le manque/roulement de personnel, la quantité trop importante de changements, la désuétude des équipements et logiciels, les lieux de travail jugés dangereux ou inadéquats et la bureaucratie⁵.

Voici, ci-bas, quelques extraits tirés de cette section :

[II] manque de personnel pour répondre aux demandes des clients. Les nouveaux employés ne restent pas en poste longtemps. Les mutuelles sont de plus en plus demandantes. Augmentation des tâches administratives à faire donc moins de temps pour intervenir dans les dossiers. À la fin de la journée, je suis rarement satisfaite de ma journée car je n'arrive pas à faire ce que je veux faire. Je dois gérer des problèmes et répondre aux urgences pendant que les autres clients attendent des retours de ma part. Je suis en retard donc ça occasionne des appels et de l'insatisfaction. Les clients sont de plus en plus dépressifs et anxieux et souvent peu de ressources au niveau du service de santé. Je suis souvent inquiète pour la santé psychologique de mes clients et me je sens impuissante.

Augmentation de l'automatisation, donc augmentation de validation des automatisations qui ne comptent pas dans nos statistiques de traitement. De plus, à partir de l'an prochain, on aura une augmentation des dossiers que nous devons traiter. Si je compare avec 2020, notre charge de travail a énormément augmenté à cause de l'automatisation et malgré cela l'évaluation de notre rendement demeure avec les mêmes critères qu'en 2020 en plus d'une augmentation du volume de dossier à traiter.

[L.] implantation de la nouvelle organisation de travail a amené la détérioration des conditions de travail et de la qualité des services auprès de la clientèle. Les nouveaux employés ne sont pas formés adéquatement à exécuter leurs tâches. Les chefs d'équipe ne peuvent pas les soutenir. Pour cette raison, les délais de traitement sont de plus en plus longs. Il faut alors compartimenter les tâches entre plusieurs personnes, pour compenser le manque de compétences et d'inexpérience. Surcharge de travail à cause d'un manque d'effectifs. Étudiants convoités, à exécuter des tâches de classe supérieure en indemnisation/ réadaptation au lieu d'engager plus d'effectifs.

⁵ D'autres sujets ont été abordés, à six reprises ou moins. Ils sont les suivants : problèmes de communication, relations de travail difficiles, gardes et remplacements, utilisation de l'anglais, dématérialisation et automatisation, classification et manque de soutien et formation.

Les délais pour rendre une décision d'admissibilité sont souvent très longs, ce qui amène beaucoup de détresse chez les travailleurs accidentés. Aussi, comme préposé aux renseignements, je ne me sens pas du tout outillé pour traiter les détresses psychologiques, malgré la formation offerte par l'employeur. Selon nos procédures les agents d'indemnisation doivent prendre en charge ces appels, mais ils ne le font pas car leur charge de travail est déjà trop grande et ils n'ont probablement pas la formation nécessaire eux non plus.

La pression de devoir arriver dans les délais avec l'augmentation de travail à effectuer est énorme... thank god je suis à l'aube de la retraite!

CONCLUSION

Le manque de personnel, l'augmentation de la charge de travail et les changements fréquents dans l'organisation du travail sont des sources de préoccupation pour les personnes répondantes et employé(e)s de la CNESST. Ces enjeux, dénoncés par une majorité de personnes répondantes, laissent craindre un surmenage généralisé ainsi qu'une organisation du travail qui n'est pas fonctionnelle et qui, ultimement, risque d'amoinrir la qualité du service et de détériorer les conditions de travail.

Il est nécessaire que la CNESST agisse, et ce, rapidement, afin d'éviter l'épuisement de ses employé(e)s, qui sont trop peu nombreux et qui voient malgré tout leur charge de travail augmenter. Ces enjeux ont également un impact sur la qualité et l'accessibilité des services offerts aux citoyen(ne)s, minant de fait leur santé psychologique et leur capacité à faire valoir leurs droits.

ANNEXE I

Une part importante des personnes répondantes occupent un poste permanent (68,82 %), tandis que 17,25 % occupent un poste temporaire (en voie d'obtenir la permanence) et 10,98 % un poste occasionnel. La majorité des personnes répondantes sont des femmes (82 %). L'âge des participant(e)s est relativement diversifié : les 35 à 44 ans représentent 28,96 % de l'échantillon, les 45 à 54 ans, 30,94 % et les 55 à 64 ans, 20,55 %.

Tableau 1 – Composition de l'échantillon selon l'ancienneté

Ancienneté	n	%
Moins de deux ans	104	20,35
Entre deux et cinq ans	159	31,12
Entre six et dix ans	86	16,83
Plus de dix ans	159	31,12
Je ne souhaite pas répondre	3	0,59
Total	511	100

Tableau 2 – Composition de l'échantillon selon la région administrative

Région d'emploi	n	%
Capitale-Nationale	119	23,33
Montréal	107	20,98
Reste du Québec	285	55,69
Total	511	100