

COMMISSION  
DES RELATIONS DU TRAVAIL  
RAPPORT ANNUEL DE GESTION | 2009 · 2010



RESPECT

EFFICACITÉ

JUSTICE

CONFIANCE



COMMISSION  
DES RELATIONS DU TRAVAIL  
RAPPORT ANNUEL DE GESTION | 2009 · 2010

Le *Rapport annuel de gestion* de la Commission des relations du travail a été réalisé par le Secrétariat et direction générale en collaboration avec les membres du Bureau de direction et du Comité de gestion.

**Direction**

Claude Métivier

**Coordination**

Julie Lagacé

**Comité de rédaction**

Claire Bélanger

Anne Dumont

Julie Lagacé

Robert Langlois

Suzanne Leclerc

Claude Métivier

Sophie Roy

Andrée St-Georges

**Révision**

Claire Bélanger

Martine Larochelle

**Conception graphique et infographie**

Le saint publicité + design

**Photographies**

Claude Mathieu, PUB PHOTO

**Impression**

J.B. Deschamps

*Cette publication est diffusée dans le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse :*

[www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca).

Dépôt légal : 2010

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-59711-7 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-59712-4 (PDF)

ISSN 1708-7473 (version imprimée)

ISSN 1712-2902 (PDF)

© Commission des relations du travail  
*Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.*

## AGIR AUJOURD'HUI POUR DEMAIN

À la Commission des relations du travail, prendre des décisions contribuant à améliorer l'avenir fait partie de notre quotidien. Ainsi, pour la publication de ce rapport annuel, la Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC (Forest Stewardship Council). La certification FSC instaure des pratiques forestières respectueuses de l'environnement et garantit que toutes les fibres utilisées, qu'elles soient vierges, recyclées ou d'origine contrôlée, proviennent de sources non dommageables pour la forêt. La Commission tente, dans la mesure du possible, de prioriser cette approche pour toutes ses publications. Dans une même optique environnementale, nous vous prions de recycler le présent document après utilisation.

Il est aussi à noter que cette année, la Commission a choisi de faire imprimer moins de copies papier de son rapport annuel qu'auparavant et invite les lecteurs à le consulter sur son site Web :

[www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca).



100%



Sources Mixtes

Cert. No. XXX-100-XXXX  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council

# MESSAGE DE LA MINISTRE DU TRAVAIL

Québec, septembre 2010

Monsieur Yvon Vallières  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

**Lise Thériault**  
Ministre du Travail

Québec, septembre 2010

Madame Lise Thériault  
Ministre du Travail  
200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 137.61 du Code du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.



**Andrée St-Georges**  
Présidente



# TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente	7
Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents	9
1. La présentation de la Commission des relations du travail	11
1.1 La mission et les rôles de la Commission	11
1.2 L'organisation administrative	12
1.3 L'organigramme de la direction	12
1.4 La clientèle	12
1.5 Le contexte et les faits saillants	13
1.6 Dossiers ouverts et fermés	15
2. Le rappel du Plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens	17
3. La présentation des résultats	19
3.1 Le service à la clientèle	19
3.2 Le régime d'accréditation	20
3.3 La conciliation prédécisionnelle	22
3.4 Le traitement juridictionnel des plaintes et requêtes	25
4. L'utilisation des ressources	28
4.1 Les ressources humaines	28
4.2 Les ressources informationnelles	29
4.3 La gestion intégrée des documents	29
4.4 Les ressources financières	29
4.4.1 L'état de la progression de l'implantation de la Politique de financement des services publics	31
5. L'application des politiques gouvernementales	32
5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	32
5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche	32
5.3 L'application de la politique linguistique	32
5.4 Le développement durable	33
ANNEXES	
Annexe I – Recours formés en vertu d'autres lois	39
Annexe II – Déclaration de services aux citoyens	43
Annexe III – États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010	49



\*Par intérim

**Assise:**  
Andrée St-Georges, *présidente*

**Debout, de gauche à droite:**  
Robert Côté, *vice-président*, Marc Robitaille, *directeur régional de l'Est du Québec*,  
Claude Métivier, *secrétaire et directeur général*, Richard Farmer, *directeur régional  
de l'Ouest du Québec* et Pierre Flageole, *vice-président*.

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

C'est toujours avec autant de plaisir et de fierté que je présente le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail, cette fois, celui de l'année 2009-2010.

Au-delà de ses activités courantes, au cours de la dernière année, la Commission s'est à nouveau vu confier des mandats additionnels par le législateur. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 en effet, les compétences juridictionnelles de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs se sont ajoutées à celles déjà existantes de la Commission des relations du travail, à savoir celles remontant à sa création et celles conférées au fil des années.

Par ailleurs, depuis juin 2009, la Commission s'est également vu attribuer la responsabilité des nouveaux régimes de reconnaissance des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ainsi que des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

Tous ces ajouts, année après année, génèrent certes un travail important pour la Commission, particulièrement du côté de la révision de ses processus de travail et de son système informatique de mission, mais ils représentent autant de défis qu'elle s'emploie chaque fois à relever avec diligence et efficacité, comme le veut sa philosophie.

Malgré ces additions, la Commission a conservé un taux élevé de règlements sans audience, notamment par l'intermédiaire de la conciliation prédécisionnelle qu'elle continue à privilégier comme mode de règlement des litiges, et ce, sans cesser de réduire les délais de traitement des dossiers, incluant ceux qui se rendent en audience.

Tout au long de l'année, la Commission a fourni des efforts constants pour réaliser sa mission et atteindre, voire dépasser, les cibles prévues à son plan stratégique. Elle a également fait le nécessaire pour répondre aux orientations gouvernementales en matière de services partagés, de rationalisation des ressources, de qualité des services, de développement durable, d'éthique, d'accès pour le public à l'information tout en garantissant la protection des renseignements personnels.

La Commission a toujours pour souci de procurer à sa clientèle des services répondant à l'évolution de ses besoins, spécialement sur le plan technologique. Elle lui offre ainsi, depuis l'hiver 2010, la possibilité de déposer ses requêtes en accréditation et ses demandes de reconnaissance par voie électronique.

La Commission a toujours pour souci également d'offrir à sa clientèle des services comportant un haut niveau de qualité et de cohérence, tout comme elle a à cœur de respecter les enveloppes budgétaires qui lui sont allouées en s'assurant que chaque dépense soit justifiée et pertinente.

Avec pour résultat, un bilan des plus positifs que l'on doit à l'engagement soutenu de tous les membres du personnel de la Commission. Comme chaque année, je tiens à les remercier très sincèrement, un à un et une à une, pour leur dévouement et leur recherche constante de l'excellence, faisant de la Commission un tribunal qui se veut à la hauteur des attentes des justiciables.



**Andrée St-Georges**  
Présidente



# DÉCLARATION

## ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les résultats et les renseignements figurant dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le présent document ainsi que sur les contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.



**Andrée St-Georges**  
Présidente



Wendy Chavez, stagiaire en droit

# 1 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## 1.1 La mission et les rôles de la Commission

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

Ces divers recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque 35 lois relevant de sa compétence dont le Code du travail, la Loi sur les normes du travail, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre et la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

La Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut intervenir, notamment par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Elle est également responsable des régimes de reconnaissance institués en juin 2009 pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont adressées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est aussi à la Commission que sont adressées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement des plaintes des salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. De plus, elle reçoit les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

Elle a en outre pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application de certaines lois de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes telles la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou d'un certificat de qualification.

De même, la Commission est chargée de reconnaître les associations d'artistes et les associations de producteurs qui en font la demande ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Elle peut enfin être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel plusieurs agents de relations du travail qui agissent à titre de conciliateurs.

Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, indépendant et impartial. Ce dernier donne l'occasion aux parties de se faire entendre, habituellement dans le cadre d'une audience publique. Il doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la requête à nos bureaux.

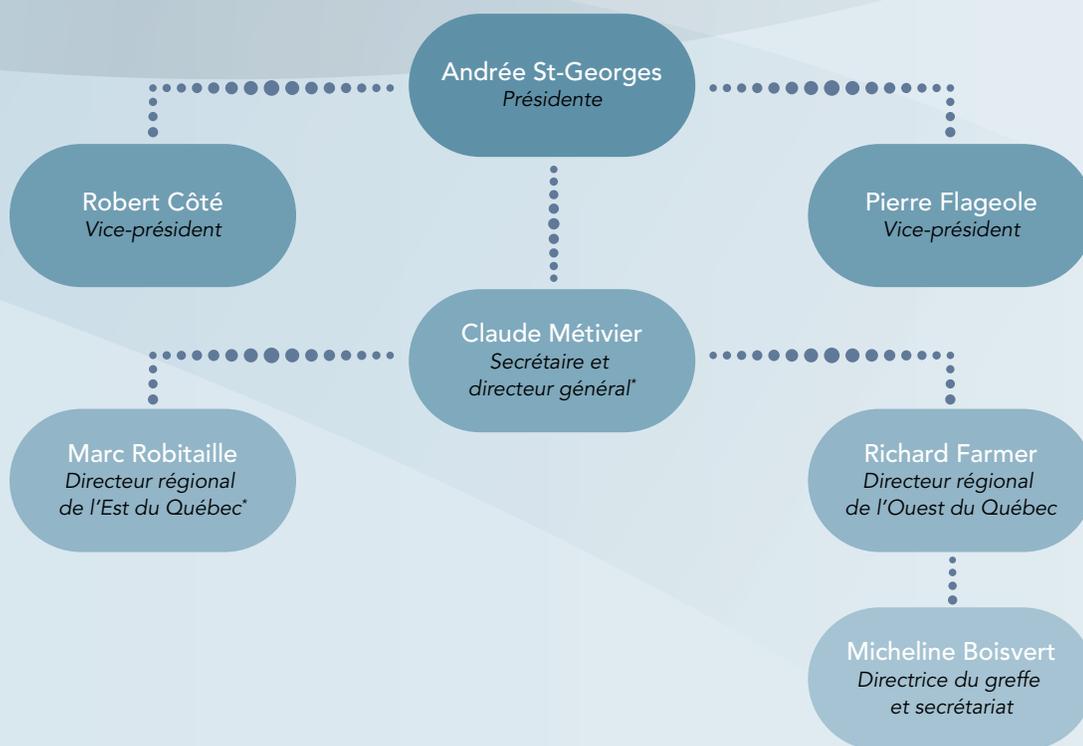
## 1.2 L'organisation administrative

La Commission est composée d'une présidente, de deux vice-présidents, d'un secrétaire et directeur général, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 121 personnes au 31 mars 2010. La présidente et les deux vice-présidents agissent en qualité de commissaires. Tout comme ces derniers,

ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé de la présidente, des deux vice-présidents et du secrétaire et directeur général. Les deux directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

## 1.3 L'organigramme de la direction



\* Par intérim

## 1.4 La clientèle

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs, aux associations de salariés, aux associations de personnes responsables d'un service de garde, aux associations de ressources du secteur des affaires sociales, aux associations d'artistes et aux associations de producteurs qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail dans leur secteur respectif. Ils s'adressent également aux salariés, syndiqués ou non, qui désirent

faire valoir leurs droits en matière de protection de l'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Finalement, les intervenants de l'industrie de la construction (salariés, entrepreneurs, associations syndicales et patronales, organismes publics) peuvent faire appel à la Commission pour exercer certains recours relatifs à la construction et à la qualification professionnelle.

## 1.5 Le contexte et les faits saillants

### Au plan juridictionnel:

Les 12 et 19 juin 2009, entraient respectivement en vigueur la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant ainsi que la Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant. Ces nouvelles lois, dont l'application a été confiée à la Commission, instituaient de nouveaux régimes de reconnaissance pour les associations de personnes responsables et pour les associations de ressources, mettant fin ainsi au débat juridique lié à l'exclusion du droit d'association en vertu du Code du travail des personnes visées par ces lois.

Aussitôt leur adoption, des comités de travail ont rapidement été constitués afin de mettre en place les processus de travail et les outils nécessaires (formulaires, documents, procédures, système informatique) à l'application des mesures transitoires prévues ainsi que pour le traitement des nouvelles demandes de reconnaissance. Moins de trois semaines après l'entrée en vigueur de ces nouveaux régimes, la Commission recevait et traitait sa première demande de reconnaissance.

Par ailleurs, la Commission a dû statuer, conformément aux dispositions transitoires prévues dans les lois, sur plus de 303 requêtes en accréditation et en transmission de droits et obligations ainsi que sur 16 accréditations déjà accordées pour les personnes responsables d'un service de garde. Elle a fait de même pour 126 requêtes en accréditation et 2 accréditations accordées par la Commission pour les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales. Dès le mois de septembre 2009,

la Commission reconnaissait des associations de personnes responsables et des associations de ressources et, à compter du mois de décembre, soit en moins de 6 mois, la Commission disposait de l'ensemble des requêtes pendantes.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le législateur abolissait la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs (CRAAAP) et transférait les compétences juridictionnelles de ce tribunal à la Commission des relations du travail. Du même coup, la personne occupant le poste de vice-présidente de la CRAAAP est devenue commissaire à la Commission.

Des efforts significatifs ont été consentis par différents comités pour adapter les façons de faire de la CRAAAP à celles de la Commission, tout en respectant les règles de procédure et de pratique de chacune.

D'autre part, certains agents de relations du travail et certains commissaires ont reçu la formation nécessaire pour prendre en charge les conciliations et les audiences dans les dossiers du secteur de la culture.

La Commission a également consacré beaucoup d'énergie au développement d'outils de travail, de recherche et de formation pour les commissaires et les agents de relations du travail afin de favoriser la qualité et la cohérence dans ses interventions.

Finalement, le 1<sup>er</sup> février 2010, entraient en vigueur des modifications aux Règles de preuve et de procédure de la Commission des relations du travail permettant à la clientèle le dépôt de requêtes en accréditation et de demandes de reconnaissance par transmission électronique, ouvrant ainsi la voie à un éventuel dépôt de l'ensemble des recours par transmission électronique.

### Au plan administratif:

En 2009-2010, la Commission a entrepris des négociations avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de réviser et de renouveler, conformément aux orientations gouvernementales, l'entente de services administratifs conclue le 1<sup>er</sup> avril 2006.

Pour une quatrième année consécutive, la Commission enregistre un surplus. Ce surplus s'explique, entre autres, par une gestion rigoureuse des dépenses de rémunération et de fonctionnement ainsi que par le report de certains investissements technologiques par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), le fournisseur de services de la Commission en matière de technologies de l'information.

Toutefois, ce surplus permettra d'autofinancer les modifications apportées au système informatique de mission de la Commission rendues nécessaires en raison de la mise en place des nouveaux régimes de reconnaissance et de l'intégration de la CRAAAP. Il permettra également à la Commission d'autofinancer la révision de son site Web en raison de l'ajout, au cours des deux dernières années, de nombreuses compétences dont la construction et la qualification professionnelle, la culture et les nouveaux régimes de reconnaissance. L'architecture du nouveau site Web a d'ailleurs été réalisée en cours d'année et la mise en oeuvre technique a débuté. Le nouveau site devrait être mis en ligne au cours de l'année 2010-2011.

En somme, le surplus cumulé de la Commission sera affecté en partie au projet de mise à niveau des infrastructures technologiques soumis par le CSPQ.

D'autre part, au cours de la dernière année, la Commission, conformément aux orientations gouvernementales, a élaboré son plan relatif à la pandémie d'influenza. Elle a aussi révisé son plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées à ses services. La Commission a également publié sur son site Web, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le plan de classification de ses documents administratifs. D'ailleurs, les travaux de révision et d'implantation de la gestion documentaire et d'un logiciel de gestion électronique des documents administratifs se sont poursuivis et devraient se compléter au cours de la prochaine année.

La Commission a également dû, comme plusieurs organismes gouvernementaux, composer avec de nombreux départs à la retraite. Dans ce contexte, la règle du remplacement d'un employé sur deux représente un défi supplémentaire considérant la nécessité pour elle de maintenir et de développer l'expertise dans des domaines de plus en plus variés, tout en conservant un très haut degré d'efficacité et de cohérence. Ce défi est d'autant plus important vu la petite taille de l'organisation qui implique que certaines fonctions ne comportent qu'un seul titulaire et que ces postes sont spécialisés. La Commission a donc fait les choix nécessaires afin de maintenir le niveau de qualité des services offerts à sa clientèle.

Pour conclure, dans un souci de performance, la Commission a adopté un nouveau plan stratégique pour la période 2010-2015 qui tient compte des nouvelles compétences qui lui ont été attribuées ces dernières années. Elle a aussi révisé sa Déclaration de services aux citoyens dans le but d'offrir les meilleurs services à sa clientèle et de l'en informer.

## 1.6 Dossiers ouverts et fermés

Ce tableau illustre le nombre de dossiers ouverts et de dossiers fermés au cours des cinq dernières années. Un total de 6 648 dossiers ont été ouverts et 7 036 ont été fermés en 2009-2010. À la lecture des résultats, on constate une augmentation du nombre de dossiers ouverts par rapport à l'année précédente, soit 239 dossiers de plus ou 3,7 %. Cette différence s'explique principalement par l'ajout de nouvelles compétences en matière de ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires (RTF/RI) ainsi qu'en matière de personnes responsables d'un service de garde (RSG) avec respectivement 212 et 159 dossiers ouverts. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009, se sont ajoutés les nouveaux recours en vertu des lois sur le statut de l'artiste.

Par ailleurs, en 2009-2010, on constate une diminution de 255 plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, soit 10,1% de moins par rapport à l'année précédente, alors qu'on note une augmentation de 112 recours exercés en vertu du Code du travail, soit 3,1% de plus. Cette augmentation s'explique en bonne partie par de nombreuses requêtes en changement de nom de différents syndicats de même que par plusieurs requêtes en révocation de ces mêmes syndicats qui ont profité de ce changement de nom pour mettre à jour le statut de certaines accréditations. Elle est due également au dépôt de plusieurs requêtes en accréditation dans le secteur des RTF/RI et RSG avant l'entrée en vigueur des nouveaux régimes de reconnaissance.

2005 2006	OUVERTS			FERMÉS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 778	1 146	3 924	3 033	1 339	4 372
Loi sur les normes du travail	2 021	788	2 809	1 906	705	2 611
Loi 30	434	116	550	1 066	588	1 654
Autres lois	70	73	143	65	44	109
<b>TOTAL</b>	<b>5 303</b>	<b>2 123</b>	<b>7 426</b>	<b>6 070</b>	<b>2 676</b>	<b>8 746</b>

2006 2007	OUVERTS			FERMÉS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 428	2 526	4 954	2 658	2 538	5 196
Loi sur les normes du travail	2 228	811	3 039	2 071	799	2 870
Loi 30	10	16	26	81	33	114
Autres lois	54	38	92	56	69	125
<b>TOTAL</b>	<b>4 720</b>	<b>3 391</b>	<b>8 111</b>	<b>4 866</b>	<b>3 439</b>	<b>8 305</b>

2007 2008	OUVERTS			FERMÉS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	1 986	960	2 946	2 084	1 081	3 165
Loi sur les normes du travail	1 699	732	2 431	2 210	790	3 000
Loi 30	0	5	5	4	5	9
Autres lois	78	29	107	50	21	71
<b>TOTAL</b>	<b>3 763</b>	<b>1 726</b>	<b>5 489</b>	<b>4 348</b>	<b>1 897</b>	<b>6 245</b>

2008 2009	OUVERTS			FERMÉS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 572	1 089	3 661	2 329	928	3 257
Loi sur les normes du travail	1 873	642	2 515	2 014	798	2 812
Lois - construction et qualification	88	83	171	108	88	196
Loi 30	9	1	10	9	0	9
Autres lois	33	19	52	54	21	75
<b>TOTAL</b>	<b>4 575</b>	<b>1 834</b>	<b>6 409</b>	<b>4 514</b>	<b>1 835</b>	<b>6 349</b>

2009 2010	OUVERTS			FERMÉS		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 561	1 212	3 773	2 477	1 503	3 980
Loi sur les normes du travail	1 745	515	2 260	1 805	665	2 470
Lois - construction et qualification	72	64	136	84	76	160
Loi 30	0	5	5	0	6	6
RFT/RI	155	57	212	142	52	194
RSG	95	64	159	90	64	154
Artistes	12	0	12	1	0	1
Autres lois	75	16	91	54	17	71
<b>TOTAL</b>	<b>4 715</b>	<b>1 933</b>	<b>6 648</b>	<b>4 653</b>	<b>2 383</b>	<b>7 036</b>



Nathalie Ferland, agente de relaciones du travail

## 2 LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le Plan stratégique 2005-2008 s'appuie sur quatre orientations. Chaque orientation comporte un axe d'intervention auquel sont reliés les objectifs stratégiques de la Commission. Soulignons que ces objectifs recourent plusieurs engagements de la Déclaration de services aux citoyens, reproduite à l'annexe II.

	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS
1	Adapter les services aux attentes des clients et à l'évolution de l'environnement externe	Le service à la clientèle	Développer chez l'ensemble du personnel une expertise concernant la clientèle difficile
2	Assurer l'efficacité du régime d'accréditation	Le régime d'accréditation	Assurer la célérité du traitement des dossiers d'accréditation
3	Privilégier la conciliation prédécisionnelle	La conciliation prédécisionnelle	Favoriser la conciliation prédécisionnelle
4	Assurer l'efficacité du traitement des dossiers portés en audience	Le traitement judiciaire des plaintes et des requêtes	Maintenir le délai de traitement des plaintes et des requêtes

Les pages suivantes présentent, sur une base pluriannuelle, les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des axes d'intervention, des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Fait à noter, la réalisation de la nouvelle planification stratégique de la Commission a été reportée à deux reprises en raison de l'intégration, le 1<sup>er</sup> avril 2008, du Commissaire à l'industrie de la construction et, le 1<sup>er</sup> juillet 2009, de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs. C'est pourquoi la Commission rend compte de sa performance en fonction des cibles et des indicateurs de la planification stratégique 2005-2008.



Loubna Zehri, étudiante

## 3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Commission s'est dotée de 17 indicateurs de suivi de l'atteinte de ses cibles, dont 3 nouveaux indicateurs qui ont été ajoutés en 2009-2010 pour la Division de la construction et de la qualification professionnelle à la suite de l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction. Au fil des ans, ces indicateurs ont été revus et corrigés afin de tenir compte des résultats réellement atteints pour ainsi rendre les cibles suffisamment ambitieuses, tout en demeurant réalistes.

Cette année, 11 cibles ont été atteintes ou dépassées sur les 17 que la Commission s'est fixées, soit 65%. Toutefois, dans le cas d'au moins 5 de ces 6 cibles non atteintes, des circonstances particulières, hors du contrôle de la Commission, expliquent ces résultats, comme le démontrent les commentaires des tableaux suivants qui présentent les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques.

### 3.1 Le service à la clientèle

Afin de s'assurer de répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, la Commission rencontre régulièrement des représentants de celle-ci, notamment ses partenaires syndicaux et patronaux ainsi que des représentants du Barreau. Ces rencontres ont pour but de les tenir informés des activités de la Commission, de bien identifier leurs besoins et attentes ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts.

**Objectif:** Assurer le traitement rapide des plaintes

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE	RÉSULTAT
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	89%

En 2009-2010, la Commission n'a reçu que 9 plaintes formelles concernant la qualité de ses services, comparativement à 19 au cours de l'année financière précédente, soit une baisse de 53%.

Considérant que ces plaintes, fondées ou non, sont l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. L'objectif est de répondre à 90% des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur dépôt. Au cours de l'année, une seule plainte a été traitée au-delà de ce délai et, étant donné le faible volume, celle-ci fait en sorte que l'objectif n'est pas atteint. Le délai moyen de réponse a été de 8 jours ouvrables et le délai médian de 5 jours alors que ces délais étaient de 7 jours ouvrables l'an dernier.

Ainsi, la Commission répond à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens qui prévoit un délai maximum de réponse de 15 jours ouvrables.

### Traitement des plaintes de la clientèle

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2009-2010 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non fondé de celles-ci. La plainte fondée, ou fondée en partie, est celle qui requiert une intervention directe pour corriger la situation.

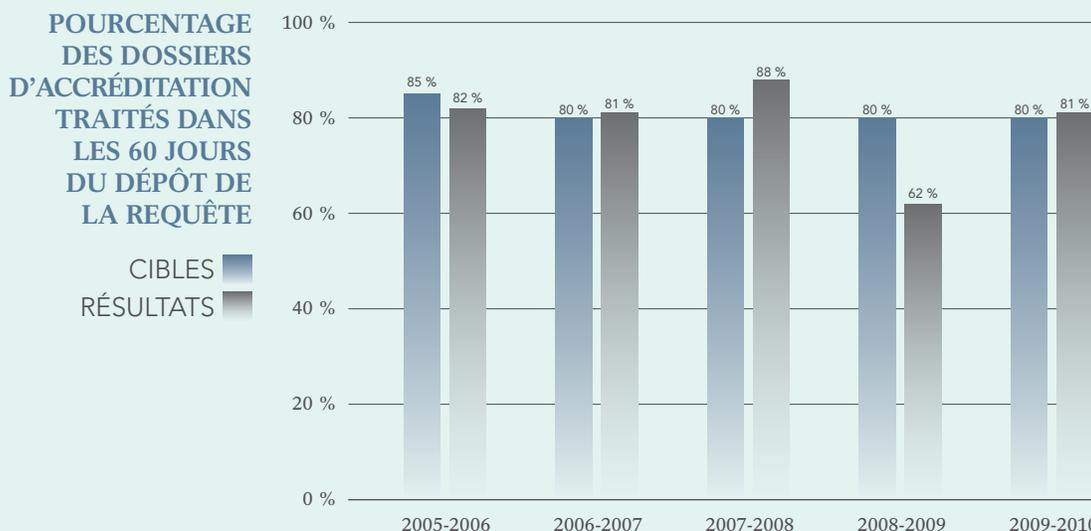
MOTIFS	PLAINTES 2008-2009				PLAINTES 2009-2010			
	Fondée	Non fondée	Référée	Total	Fondée	Non fondée	Référée	Total
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision	0	8	0	8	0	2	0	2
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	0	1	0	1	0	1	0	1
Comportement du personnel	0	0	0	0	1	2	0	3
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	0	6	0	6	1	0	0	1
Mise au rôle	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualité du service	0	0	0	0	0	1	0	1
Traitement administratif	0	4	0	4	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

Le responsable des plaintes soumet périodiquement au Bureau de direction un rapport des plaintes accompagné, le cas échéant, de ses recommandations, et ce, dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

## 3.2 Le régime d'accréditation

**Objectif principal :** Assurer la célérité du traitement des dossiers d'accréditation.

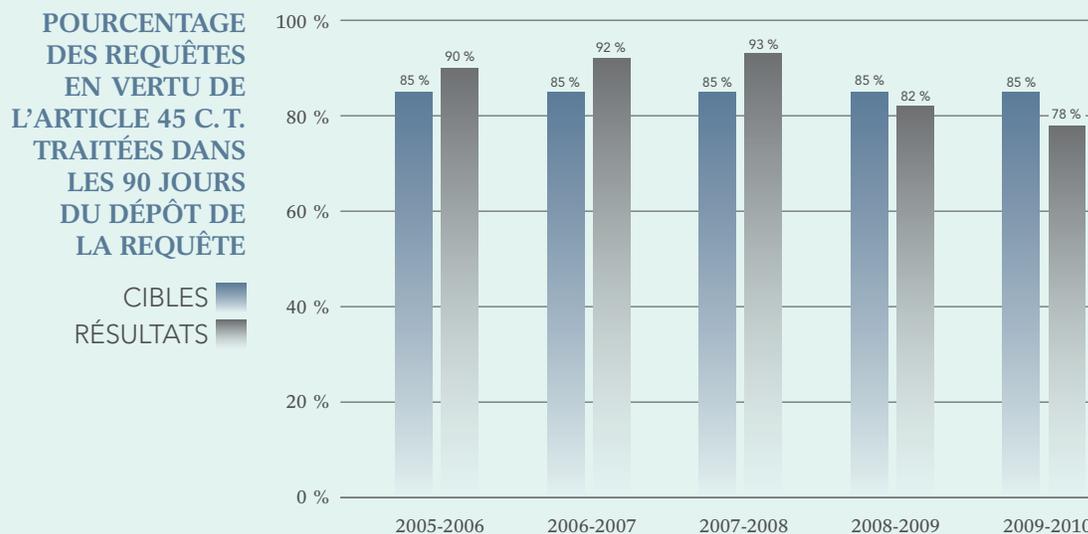
**Objectif 1 :** Optimiser le traitement des requêtes en accréditation dans les 60 jours du dépôt de la requête.



En 2008-2009, les résultats de 18% inférieurs à la cible fixée s’expliquaient par le dépôt de 116 requêtes en accréditation visant les responsables d’un service de garde en milieu familial et de 11 requêtes visant les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires en santé. Ces dépôts se sont poursuivis au cours de l’année 2009-2010, pendant laquelle 99 nouvelles requêtes ont été déposées. Toutefois, en raison de l’adoption de deux nouvelles lois instituant de nouveaux régimes de reconnaissance dans ces secteurs, la Commission ne pouvait traiter ces requêtes à l’intérieur d’un délai de 60 jours de leur réception. Conséquemment, elles ont été exclues du calcul des résultats.

La Commission a donc réussi à traiter 81% des requêtes en accréditation déposées en vertu du Code du travail en moins de 60 jours de leur réception, et ce, malgré le dépôt de plus de 100 requêtes en accréditation en moins de deux semaines dans le secteur du transport ambulancier.

**Objectif 2 :** Optimiser le traitement des requêtes en vertu de l’article 45 C. t. dans les 90 jours du dépôt de la requête.



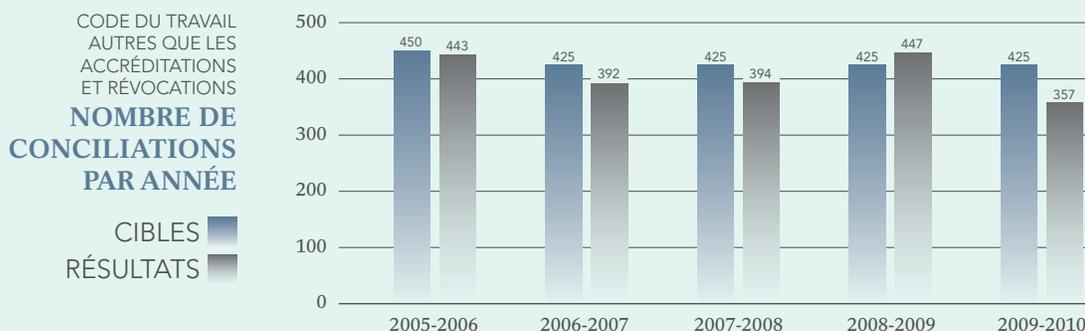
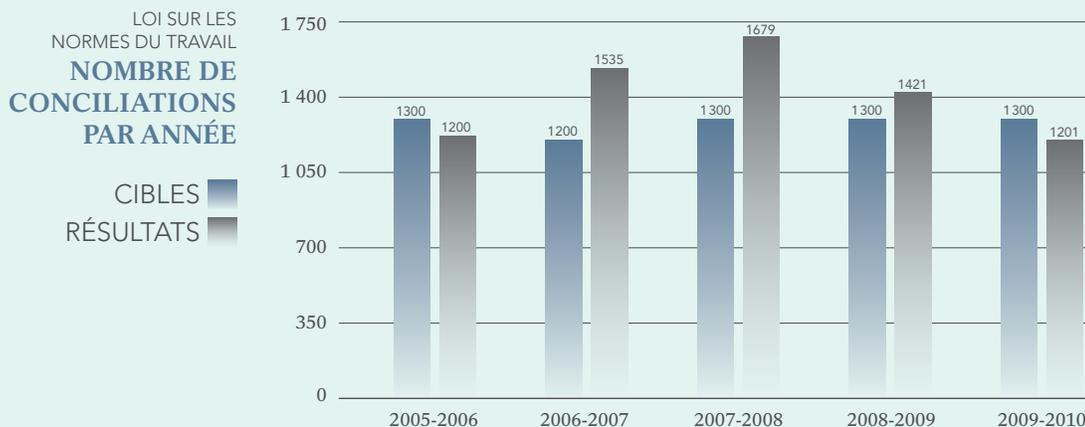
En 2009-2010, 59 requêtes en transmission de droits et obligations visant les responsables d’un service de garde en milieu familial ont été déposées à la Commission. Toutefois, tout comme pour les requêtes en accréditation, la mise en place d’un nouveau régime de reconnaissance dans ce secteur ne permettait pas à la Commission de traiter ces requêtes dans les 90 jours de leur réception. Conséquemment, elles ont été exclues du calcul des résultats.

Par ailleurs, 19 requêtes en transmission de droits et obligations ont été déposées à la Commission par les syndicats représentant les employés du réseau de télévision TQS. Des requêtes similaires ont également été déposées au Conseil canadien des relations industrielles (CCRI). La radiodiffusion étant de compétence fédérale, la Commission ne peut traiter ces requêtes dans les 90 jours de leur réception étant donné qu’elle ne peut se prononcer tant que le CCRI n’a pas rendu de décision. En excluant ces 19 requêtes du calcul des résultats, la Commission a réussi à traiter 88% des requêtes en transmission de droits et obligations en moins de 90 jours de leur réception à la Commission.

### 3.3 La conciliation prédécisionnelle

**Objectif principal :** Favoriser la conciliation prédécisionnelle.

**Objectif 1 :** Favoriser la conciliation.



La cible concernant le nombre de conciliations réalisées par année pour les plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail n’a pas été atteinte cette année. Il y a eu 99 conciliations de moins que l’objectif fixé, soit 7,6%, alors que le taux de réussite des conciliations est de 81,7%.

La diminution du nombre de conciliations en matière de normes du travail est principalement due à la baisse du nombre de plaintes reçues au cours de la dernière année. En 2009-2010, la Commission a reçu 255 plaintes de moins par rapport à l’année précédente, soit une diminution de 10,1% alors que le résultat atteint est inférieur de 7,6%. Par ailleurs, la diminution importante du délai de convocation, au cours des deux dernières années, soit une moyenne de 146 jours, peut également expliquer en partie la baisse du nombre de conciliations. En effet, lorsque le congédiement ou toute autre mesure s’est produit récemment, il peut s’avérer plus difficile de convaincre les parties de participer à une séance de conciliation qui se veut un processus volontaire, particulièrement lorsque les parties ont depuis peu participé à une séance de médiation à la Commission des normes du travail.

La cible portant sur le nombre de conciliations par année dans le cas des recours en vertu du Code du travail (autres que les requêtes en accréditation et en révocation) n’a pas été atteinte. Il y a eu 68 conciliations de moins que l’objectif fixé, soit 16%, alors que le taux de réussite des conciliations est de 78%.

Les résultats en matière de conciliation en vertu du Code du travail ont varié régulièrement au cours des 5 dernières années. Par ailleurs, malgré une hausse du nombre de demandes en 2009-2010 de 112 dossiers ou de 3,1%, le nombre de cas convoqués en audience est passé de 2 449 en 2008-2009 à 2 358 en 2009-2010, soit une baisse de 91 dossiers ou de 3,7%. Cette baisse n'explique pas à elle seule la diminution du nombre de conciliations réalisées, mais elle met en perspective le fait que malgré une hausse du nombre de dossiers, le nombre de conciliations réalisées n'a pas suivi la même progression. En effet, les agents de relations du travail n'interviennent que dans les dossiers convoqués en audience pour offrir la conciliation. Les autres demandes traitées en vertu du Code du travail sans audience sont habituellement des requêtes conjointes ou non contestées faisant l'objet d'une décision de nature administrative.

**Objectif 2 :** Favoriser le règlement des dossiers sans audience.

### TAUX DE RÈGLEMENT SANS AUDIENCE



Le taux de règlement sans audience des requêtes en accréditation et en révocation a dépassé la cible de 5%. Celui du règlement sans audience des plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail a été atteint une seconde fois au cours des 5 dernières années avec un taux de 70% ou de 3% supérieur à la cible de 67%.

La lecture du tableau permet toutefois de constater que les résultats atteints en matière de plaintes en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail ont varié régulièrement au cours des années. Cette variation est principalement due au caractère particulier de ce type de plaintes où

trois parties sont concernées et où, le plus souvent, le plaignant n'est pas représenté par avocat ou procureur, ce qui peut rendre plus difficile l'obtention d'un règlement en conciliation et peut complexifier certains cas.

### TAUX DE RÈGLEMENT SANS AUDIENCE



Le taux de règlement sans audience des requêtes et des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail et du Code du travail est demeuré relativement stable au cours des cinq dernières années. Les cibles fixées ont été dépassées en 2009-2010 de 10% en matière de normes du travail et de 7% pour le Code.

Par ailleurs, avec l'ajout d'une nouvelle Division de la construction et de la qualification professionnelle le 1<sup>er</sup> avril 2008, la Commission s'est fixé comme cible de régler 70% des dossiers de cette division sans audience. La cible n'est pas atteinte par 12%. Ce résultat s'explique principalement par le fait que sur les 68 dossiers terminés avec audience, 51 de ceux-ci ont été reçus et traités avant le mois de juin 2009 alors que les agents de relations du travail de la Commission n'avaient toujours pas pris en charge les services de conciliation de cette division et alors que la conciliation n'était pas offerte pour tous les types de recours.

### 3.4 Le traitement juridictionnel des plaintes et requêtes

**Objectif principal :** Maintenir le délai de traitement des plaintes et des requêtes.

**Objectif 1 :** Convoquer un pourcentage de cas à l'intérieur du délai fixé.

**DÉLAI MOYEN DE CONVOCATION ET POURCENTAGE DU RESPECT DES DÉLAIS DE CONVOCATION**



En matière de délai de convocation des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, la cible fixée a été atteinte et dépassée de 3%, et ce, même si le délai cible de convocation est passé de 210 jours à 180 jours, soit 30 jours de moins que pour la cible 2008-2009. On constate également une légère diminution de 3 jours du délai moyen de convocation par rapport à l'année précédente et une importante diminution de 53 jours, ou de 27 %, par rapport à l'année 2007-2008.

Quant à la cible pour les délais de convocation des recours en vertu du Code du travail, elle a été dépassée de 7 % alors que le délai moyen de convocation est passé de 97 jours en 2008-2009 à 85 jours en 2009-2010, soit une baisse moyenne de 12 jours.

Par ailleurs, la Commission s’est fixé une nouvelle cible en matière de construction et de qualification professionnelle, soit de convoquer 90% des dossiers dans un délai de 120 jours de la réception du recours. Cette cible n’a pas été atteinte par plus de 22%. Ce résultat s’explique en partie par la prise en charge relativement récente du traitement des dossiers de cette division par les greffes de la Commission. À la lumière de ces résultats, la Commission portera une attention particulière à cette cible au cours de la prochaine année afin de respecter l’objectif.

**Objectif 2 :** Favoriser le règlement des dossiers en moins de 12 mois.

### POURCENTAGE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MOINS DE 12 MOIS



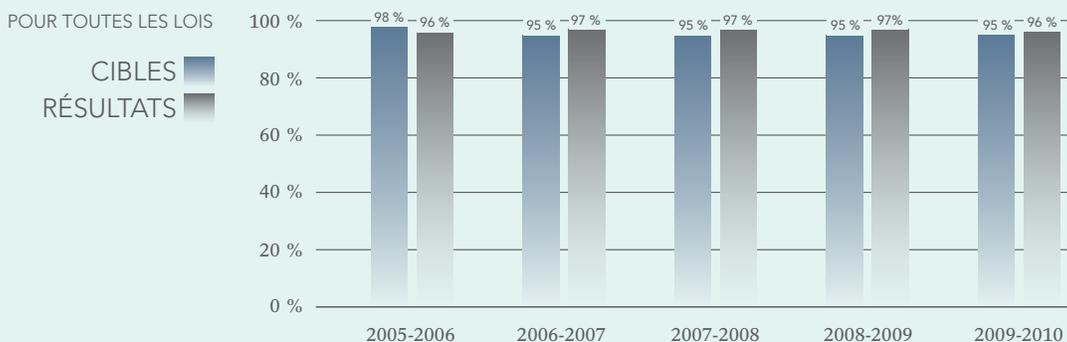
Les cibles fixées en ce qui concerne le règlement des dossiers en moins de 12 mois ont été dépassées pour tous les secteurs, soit de 5% pour la Loi sur les normes du travail, de 11% pour le Code du travail et de 6% pour les lois du secteur de la construction et de la qualification professionnelle. Cette dernière cible a été ajoutée à la suite de l’intégration du Commissaire de l’industrie de la construction à la Commission, le 1<sup>er</sup> avril 2008.



Sonia Lespérance, agente de relations du travail

**Objectif 3 :** Maximiser le nombre de décisions rendues dans les 90 jours de la mise de l’affaire en délibéré pour toutes les lois.

### POURCENTAGE DE DÉCISIONS RENDUES DANS UN DÉLAI DE 90 JOURS DE LA MISE DE L’AFFAIRE EN DÉLIBÉRÉ POUR TOUTES LES LOIS



Depuis sa création, la Commission s’est imposé de hautes attentes quant au respect du délai de 90 jours de la mise de l’affaire en délibéré pour rendre une décision. Depuis quatre ans, la cible fixée à 95 % a toujours été dépassée.

**Objectif 4 :** Assurer la qualité et la cohérence des décisions de la Commission.

Afin d’assurer la qualité et la cohérence de ses décisions, la Commission a tenu régulièrement des rencontres d’échanges entre les commissaires et les agents de relations du travail pour discuter d’enjeux de cohérence dans le cadre du traitement de certains types de dossiers.

La Commission a également développé et mis à jour certains outils favorisant le partage de l’information et la cohérence ainsi que certains processus assurant la révision grammaticale des décisions.

Par ailleurs, les rencontres régulières du comité des greffes de la Commission permettent de développer et de maintenir une cohérence dans le traitement administratif des dossiers aux bureaux de Montréal et de Québec.

## 4 L'UTILISATION DES RESSOURCES

### 4.1 Les ressources humaines

Le nombre d'effectifs à la fin du présent exercice financier a légèrement diminué comparativement à celui de l'exercice 2008-2009. Ce changement s'explique par des mouvements de personnel dus au départ à la retraite de 7 personnes.

Au 31 mars 2010, la Commission comptait 121 employés, soit 119 employés permanents et 2 employés occasionnels pour une dépense totale de 115,8 équivalents temps complet (ETC).

La répartition du personnel, par catégorie d'emplois, pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010 est la suivante:

EXERCICE Catégorie d'emplois	2008-2009		2009-2010	
	Effectif permanent	Effectif occasionnel	Effectif permanent	Effectif occasionnel
Dirigeants	3	-	3	-
Membres (commissaires)	36	-	36	-
Cadres supérieurs	4	-	3	-
Professionnels	36	-	37	-
Conseillère juridique	1	1	1	-
Personnel de bureau	41	3	39	2
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>4</b>	<b>119</b>	<b>2</b>

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel. Elle a, entre autres, mis en place des activités permettant la formation à l'embauche ou en cours d'emploi des commissaires et l'ajustement des fonctions du personnel de bureau.

FORMATION DU PERSONNEL	2008-2009	2009-2010
Nombre de jours/personne	7,04	5,33

## 4.2 Les ressources informationnelles

L'entente de services en technologies de l'information que la Commission a renouvelée avec le Centre de services partagés du Québec lui a permis de minimiser ses coûts informatiques. Les économies ainsi réalisées ont porté sur ses projets de développement, ses activités de continuité et son infrastructure technologique.

Au cours de la dernière année, le transfert à la Commission des responsabilités assumées par la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs

et de celles du régime de reconnaissance d'une association de ressources intermédiaires en santé ainsi que du régime de reconnaissance d'une association de personnes responsables d'un service de garde en milieu familial a nécessité des ajustements majeurs à son système informatique de mission, soit « GRT – Gestion des relations du travail ». Ces travaux ont occasionné le report à l'année prochaine de l'ajout planifié des nouvelles fonctionnalités.

## 4.3 La gestion intégrée des documents

La Commission a poursuivi ses travaux visant l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) pour ses dossiers de la catégorie de gestion. Ces activités sont encadrées par l'adoption, par les autorités de la Commission, d'une politique interne de gestion de l'information. Le plan de classification des documents de gestion ainsi que le calendrier

de conservation des documents de gestion et d'exploitation ont été révisés pour améliorer l'efficacité administrative. Le logiciel de GID a été acquis et déployé sur les postes de travail du personnel de l'administration. L'inventaire des postes de classement a également été effectué.

## 4.4 Les ressources financières

Le budget attribué par le gouvernement du Québec à la Commission a été de 16 235 100 \$ pour l'exercice financier 2009-2010.

Les résultats de l'exercice financier 2009-2010 montrent des revenus totaux de 16 264 516 \$. Les charges de l'exercice se sont élevées à 14 998 129 \$, ce qui dégage un excédent des produits sur les charges de 1 266 387 \$.

RÉSULTATS de l'exercice terminé le 31 mars 2010	2010
Contributions :	\$
Ministère du Travail	7 113 200
Commission des normes du travail	7 792 800
Commission de la construction du Québec	1 194 300
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	6 800
Autres	22 616
Produits	16 264 516
Traitements et avantages sociaux	11 272 157
Fonctionnement	3 398 755
Amortissement	327 217
Charges	14 998 129
Excédent des produits sur les charges	1 266 387

La rémunération, qui totalise 11 272 157 \$, demeure la principale dépense de la Commission, soit 75,2 % (74,3 % en 2008-2009) de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 1 266 387 \$, soit une augmentation de 654 886 \$ comparativement à l'excédent redressé de l'exercice 2008-2009. Cette hausse s'explique en partie par la variation de la provision de maladie et vacances et par une diminution des services professionnels.

EXCÉDENT cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2010	2010
	\$
Solde déjà établi	2 426 931
Redressement*	197 200
<b>Solde redressé</b>	2 624 131
Excédent des produits sur les charges	1 266 387
Solde à la fin	3 890 518

\* Ces montants ont été redressés pour tenir compte d'une correction de l'exercice antérieur.

L'excédent de 1 266 387 \$ porte l'excédent cumulé à la fin, à un solde de 3 890 518 \$ au 31 mars 2010.

IMMOBILISATIONS ACQUISES au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010	2010
	\$
Acquisitions d'immobilisations	446 569

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique, de la refonte du site Web et de l'aménagement de ses locaux de Montréal.



Stéphanie Parent-Martel, stagiaire en techniques juridiques

#### **4.4.1 L'état de la progression de l'implantation de la Politique de financement des services publics**

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec prévoit que la Commission doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée. À la Commission, seuls les revenus provenant de la vente de formules et de documents sont tarifés pour des revenus totaux de 6 800 \$ en 2009-2010.

Les tarifs exigés par la Commission sont ceux fixés par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces tarifs sont indexés annuellement.

Au cours de l'année financière 2009-2010, la Commission a amorcé la mise en oeuvre de la politique, notamment en dressant l'inventaire complet de ses services tarifés et en évaluant sommairement leurs coûts. Durant la prochaine année, la Commission se dotera de moyens lui permettant d'évaluer les coûts associés à la prestation des services tarifés selon l'approche des coûts totaux, comme l'exige la politique gouvernementale.

## 5 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

### 5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Au cours de la période couverte par le présent rapport, la Commission a reçu vingt-deux demandes d'accès à l'information; quinze d'entre elles ont été acceptées et une a été dirigée vers le ministère approprié. Des six demandes qui ont été refusées, trois ont fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information.

La Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels en ce qui concerne le délai de réponse pour vingt des vingt-deux demandes. Deux requêtes ont fait l'objet d'une prolongation de délai, comme prévu à la loi, l'une de quatre jours et l'autre d'une journée. Le délai moyen de réponse aux vingt-deux demandes a été de huit jours.

### 5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a embauché sept personnes, dont trois par voie de mutation et quatre par voie de recrutement. Elle a aussi accueilli deux stagiaires en techniques juridiques, trois stagiaires en droit et quatre étudiants. Elle leur a fourni tout l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche des membres de groupes cibles. Malgré le faible taux ou l'inexistence de personnes identifiées comme membre de groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitudes dans certains secteurs d'activité plus spécialisés, la Commission a légèrement dépassé l'objectif de 25%.

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de personnes embauchées	7	6	4	5	22
Nombre de personnes embauchées parmi les membres des groupes cibles	1	1	3	1	6
Pourcentage	14,3%	16,7%	75%	20%	27,3%

### 5.3 L'application de la politique linguistique

La Commission promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage, et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française. Depuis novembre 2003, la Commission s'est dotée d'une politique linguistique, diffusée intégralement via l'intranet de l'organisation.

Une chronique linguistique *L@psus* est aussi diffusée régulièrement.

En décembre 2004, conformément à la Charte de la langue française, la Commission a entrepris l'analyse de sa situation linguistique auprès de l'Office québécois de la langue française. Depuis mars 2006, la Commission est titulaire d'un certificat attestant sa conformité aux dispositions de la Charte de la langue française relatives à la langue de l'Administration.



Bernard Marceau, commissaire

## 5.4 Le développement durable

Avec l'entrée en vigueur en 2006 de la Loi sur le développement durable et l'obligation de prendre en compte les principes qui y sont énoncés, la Commission a élaboré et adopté en 2008 son premier plan d'action de développement durable et s'est donné cinq objectifs organisationnels à atteindre.

En 2009-2010, maintenant toujours ses objectifs, la Commission a misé sur la sensibilisation et la formation de certains membres de son personnel afin d'acquérir et de populariser des notions de développement durable auprès de l'ensemble du personnel. Plusieurs gestes et pratiques déjà adoptés se sont poursuivis tout au long de l'année et de nouveaux se sont ajoutés. Certaines cibles ont déjà été atteintes et d'autres le seront au cours des prochaines années.

### Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable.  
Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

### Objectif organisationnel 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 1:</b> Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	En continu
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	Débuté
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	Débuté
Cibles et indicateurs	100% du personnel rejoint d'ici la fin de 2011 ; s'assurer que 5% d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
Résultats de l'année	Quatre membres du personnel ont participé à différentes formations sur le concept de développement durable. Deux activités de sensibilisation ont été offertes au personnel et des capsules d'information sont diffusées sur l'intranet de la Commission.	

### Objectif gouvernemental 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

### Objectif organisationnel 2

Augmenter la notoriété de la conciliation.

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 2:</b> Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	En cours
	Diffuser sur notre site Web des capsules vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	À venir
	Participation à des regroupements de conciliateurs.	Débuté
<b>Cibles et indicateurs</b>	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	
<b>Résultats de l'année</b>	<p>La cible est atteinte puisque 81 % des dossiers se sont réglés sans audience en 2009-2010.</p> <p>L'information dans le but de promouvoir la conciliation est présentement en révision et sera présentée sous forme électronique plutôt que papier. Des capsules vidéo sur la conciliation sont prêtes et seront mises en ligne en 2010.</p> <p>Des rencontres ont eu lieu avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec afin de participer au développement de formation continue pour les médiateurs (conciliateurs).</p> <p>La Commission a collaboré à la création de l'Association pour la conciliation au sein des tribunaux administratifs du Québec et compte encourager ses conciliateurs à participer aux rencontres.</p>	

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 3:</b> Informier davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.	Refonte de notre site Web.	En cours
	Révision de nos dépliants d'information.	En cours
	Diffuser sur notre site Web des capsules vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.	À venir
<b>Cibles et indicateurs</b>	Augmentation de l'information disponible pour la clientèle.	
<b>Résultats de l'année</b>	La mise en ligne du nouveau site Web se fera à l'automne 2010. Il comportera des capsules vidéo et des fiches d'information détaillées et révisées.	

#### Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

#### Objectif organisationnel 3

Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 4:</b> Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Faciliter la participation à des activités de santé.	En continu
	Mettre à jour le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	Réalisé
	Informier et organiser des activités de rafraîchissement auprès du personnel du Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et du Guide des mesures d'urgence.	Réalisé en partie
	Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	En continu
	Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	En continu
<b>Cibles et indicateurs</b>	Augmentation des activités d'ici la fin de 2013.	
<b>Résultats de l'année</b>	<p>En collaboration avec le Service de santé de l'édifice Marie-Guyart, les employés de la Commission du bureau de Québec ont pu participer à la conférence Activité physique et saine alimentation : un duo gagnant pour maigrir en santé. Une autre conférence concernant les relations entre les générations a aussi été offerte à tous les employés de la Commission.</p> <p>Le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle a été revu et présenté au personnel de Montréal. Le Guide des mesures d'urgence a aussi été mis à jour et des rencontres sont tenues annuellement avec les équipes des mesures d'urgence.</p> <p>Le personnel bénéficie toujours de tarifs préférentiels dans divers centres d'entraînement physique.</p> <p>Sur le site intranet de la Commission est diffusée la Minute psychologique fournie par la firme qui assure aussi le programme d'aide aux employés.</p> <p>Le Plan de maintien des biens et services essentiels en cas de pandémie a complètement été revu. La Commission a sensibilisé ses employés à une éventuelle pandémie d'influenza et, le cas échéant, au redéploiement des ressources humaines. Elle a diffusé au fur et à mesure les communiqués d'information provenant du ministère de la Santé et des Sociaux sociaux et s'est assurée que ses employés aient accès rapidement à l'évolution de la situation par un hyperlien menant directement au site de Pandémie Québec.</p>	

**Objectif gouvernemental 6**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

**Objectif organisationnel 4**

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 5:</b> Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	À venir
	Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	Débuté
	Remplacement des cellulaires qu'à la fin de leur vie active.	En continu
	Promouvoir la location de voitures éco-énergétiques en refusant le surclassement.	À venir
	Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite éco-énergétiques.	À venir
	Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Réalisé
	Produire des rapports, politiques, procédures, etc. sous forme électronique.	En continu
<b>Cibles et indicateurs</b>	15 pratiques d'acquisitions écoresponsables	
<b>Résultats de l'année</b>	<p>La Commission fait partie du regroupement d'achats du CSPQ. La majorité des biens achetés respectent donc les normes d'acquisitions écoresponsables. À la suite de la décision du CSPQ d'abandonner l'achat de cruches d'eau, la Commission a fait installer des systèmes de filtre au charbon, traitant ainsi l'eau du réseau d'aqueduc, et a fourni à chacun de ses employés une bouteille réutilisable.</p> <p>Un système de récupération de piles a été mis en place au bureau de Montréal. La Commission a acquis, pour Montréal et Québec, des contenants pouvant recevoir les matières recyclables. Dans le cadre de la journée de la Terre, elle a offert à ses employés un sac réutilisable.</p> <p>Elle a aussi encouragé son personnel à utiliser le site Mon espace pour l'amener à abandonner le bulletin de paie papier.</p> <p>De plus, elle transmet maintenant ses décisions par voie électronique au ministère du Travail, au Conseil des services essentiels, à la Commission des normes du travail ainsi qu'à la Commission de la construction du Québec pour les décisions venant de la Division de la construction et de la qualification professionnelle.</p> <p>La visioconférence est de plus en plus utilisée pour les rencontres Québec-Montréal.</p> <p>À Québec, selon les disponibilités, la Commission prête ses salles d'audience à certains organismes gouvernementaux ainsi que sa salle de visioconférence.</p>	

**Objectif gouvernemental 20**

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

**Objectif organisationnel 5**

Faciliter l'accessibilité à la justice.

	GESTES	SUIVIS
<b>Action 6:</b> Augmenter la présence de la Commission en région.	Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.	En continu
	Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.	En continu
	Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.	À venir
Cibles et indicateurs	Nombre de jours de rôle prévus en région : Est du Québec: 115 jours Ouest du Québec: 130 jours	
Résultats de l'année	En 2009, 130 jours de rôle en région étaient prévus dans l'Est du Québec et 138 jours dans l'Ouest du Québec dépassant ainsi nos cibles.  Par ailleurs, la Commission a permis l'utilisation de la visioconférence dans le cadre d'audience.  La mise en ligne du nouveau site Web se fera à l'automne 2010. Il comportera des capsules vidéo ainsi que des fiches d'information détaillées et révisées.	



Myriam Bédard, commissaire et  
Philippe Gagnon, agent de relations du travail



# ANNEXE I

RECOURS FORMÉS EN VERTU D'AUTRES LOIS

## En plus des recours formés en vertu du Code du travail, la Commission connaît les recours et statue sur ceux qui sont formés en vertu des lois suivantes :

- 0.1 Loi sur le bâtiment  
*L.R.Q., c. B-1.1, art. 11.1, 164.1*
- 1 Charte de la langue française  
*L.R.Q., c. C-11, art. 45 al. 2, 46 al. 2, 137.1 al. 3*
- 2 Loi sur les cités et villes  
*L.R.Q., c. C-19, art. 72 al. 2*
- 3 Code municipal du Québec  
*L.R.Q., c. C-27.1, art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3*
- 4 Loi sur la Commission municipale  
*L.R.Q., c. C-35, art. 48 (g) al. 4*
- 5 Loi sur les décrets de convention collective  
*L.R.Q., c. D-2, art. 30.1 al. 1*
- 6 Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités  
*L.R.Q., c. E-2.2, art. 88.1 al. 2, 356 al. 1*
- 7 Loi sur les élections scolaires  
*L.R.Q., c. E-2.3, art. 205*
- 8 Loi électorale  
*L.R.Q., c. E-3.3, art. 144 al. 2, 255 al. 1*
- 9 Loi sur l'équité salariale  
*L.R.Q., c. E-12.001, art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121*
- 10 Loi sur la fête nationale  
*L.R.Q., c. F-1.1, art. 17.1*
- 11 Loi sur la fiscalité municipale  
*L.R.Q., c. F-2.1, art. 20, 200 al. 2*
- 12 Loi sur la fonction publique  
*L.R.Q., c. F-3.1.1, art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3*
- 13 Loi sur les forêts  
*L.R.Q., c. F-4.1, art. 256 al. 2*
- 13.1 Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre  
*L.R.Q., c. F-5, art. 41.1*
- 14 Loi sur les jurés  
*L.R.Q., c. J-2, art. 47 al. 2*
- 14.1 Loi sur les mécaniciens de machines fixes  
*L.R.Q., c. M-6, art. 9.3*
- 15 Loi sur les normes du travail  
*L.R.Q., c. N-1.1, art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126*
- 16 Loi sur l'organisation territoriale municipale  
*L.R.Q., c. O-9, art. 176.1, 176.6, 176.7, 176.11*

- 17** Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre  
L.R.Q., c. P-38.1, art. 49 al. 2. Cette loi est remplacée par la Loi sur la sécurité civile,  
L.R.Q., c. S-2.3, art. 129 al. 2.
- 18** Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre  
dans l'industrie de la construction  
L.R.Q., c. R-20, art. 7.7 al. 1, 21, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3, 93 al. 3, 105
- 18.1** Loi sur le statut professionnel des artistes des arts visuels, des métiers d'art  
et de la littérature et sur leurs contrats avec les diffuseurs  
L.R.Q., c. S-32.01, art. 15, 21, 23
- 18.2** Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène,  
du disque et du cinéma  
L.R.Q., c. S-32.1, art. 12, 20, 22, 42.5, 56, 57, 58, 59.1
- 19** Loi sur les tribunaux judiciaires  
L.R.Q., c. T-16, art. 5.2 al. 2
- 19.1** Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales  
L.R.Q., c. U-0.1, art. 10, 17, 23 al. 2, 32, 76, 82 al. 2
- 20** Loi sur la sécurité incendie  
L.R.Q., c. S-3.4, art. 154 al. 2
- 21** Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal  
L.R.Q., c. C-37.01, art. 73 al. 2, 265.1 al. 7
- 22** Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec  
L.R.Q., c. C-37.02, art. 64 al. 2, 229 al. 7
- 23** Loi sur les sociétés de transport en commun  
L.R.Q., c. S-30.01, art. 73 al. 2
- 24** Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités  
régionales de comté  
L.Q. 2002, c. 68, art. 57 al. 6
- 25** Loi sur les services préhospitaliers d'urgence  
L.R.Q., c. S-6.2, art. 43 al. 3
- 26** Loi sur le régime de négociation collective des procureurs aux poursuites  
criminelles et pénales  
L.R.Q., c. R-8.1.2, art. 19
- 27** Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources  
intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant  
L.R.Q., c. R-24.0.2, art. 9, 10, 23, 26, 29, 31, 54, 127
- 28** Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde  
en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant  
L.R.Q., c. R-24.0.1, art. 7, 8, 21, 24, 27, 29, 55, 104

À jour à la Gazette officielle du Québec, Partie 2, fascicule n° 34 du 26 août 2009.



# ANNEXE II

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## Notre mission

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur un éventail de recours prévus dans quelque 35 lois et reliés à l'emploi, aux relations du travail individuelles et collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

Les demandes adressées à la Commission des relations du travail concernent principalement :

- Les requêtes en accréditation syndicale et les demandes de reconnaissance.
- Les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde.
- Les questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'une entreprise.
- Les plaintes des salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.
- Les différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiement sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail ou les plaintes issues des autres lois qu'elle applique.
- Les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.
- Les requêtes relatives à la délivrance des certificats de compétence ou de qualification dans les métiers de la construction.
- Les plaintes et requêtes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

## Nos valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission met de l'avant les valeurs suivantes :

### La cohérence

La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

### Le respect

Le respect se manifeste dans la considération, la courtoisie et la diligence dont nous faisons preuve dans l'exercice de nos fonctions.

### La transparence

La transparence est une valeur incontournable pour un tribunal administratif soucieux de bien informer sa clientèle.

Ces valeurs forment un tout avec celles de l'administration publique québécoise que sont la compétence, l'intégrité, l'impartialité et la loyauté.

## Nos services

### La vérification

Si vous déposez une requête en accréditation syndicale, une demande de reconnaissance ou une requête en révocation, un agent de relations du travail sera mandaté pour effectuer toutes les vérifications nécessaires.

### La conciliation

Un agent de relations du travail, aussi appelé conciliateur, communiquera avec vous pour vous proposer nos services de conciliation. Cette démarche est toujours libre et volontaire et nécessite l'accord de toutes les parties au dossier.

### L'audience

S'il n'est pas possible de régler le dossier en conciliation, votre cause sera entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, qui rendra une décision. Cette décision est sans appel.

## Nos engagements

### Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications avec notre personnel.
- Le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement et vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou vous dirige vers l'organisme approprié.

### Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- Vous pouvez vous adresser directement à une personne lorsque vous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- Vous pouvez nous joindre par téléphone sans frais.
- Pour déposer une demande d'ordonnance uniquement, une ligne d'urgence est disponible jusqu'à 21 h, du lundi au vendredi, et de 9 h à 17 h les fins de semaine et les jours fériés.
- Nos formulaires, nos documents d'information, nos registres des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance ainsi que nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web ([www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca)).
- Vous pouvez déposer votre requête ou plainte à nos bureaux ou nous la transmettre par la poste ou par télécopieur. Seules les requêtes en accréditation et les demandes de reconnaissance peuvent nous être acheminées par courriel.
- Sur demande, nos services peuvent être offerts en anglais conformément à notre politique linguistique.
- L'accès à nos locaux répond aux normes de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées.
- Différentes mesures d'adaptation de l'information écrite sont aussi disponibles.
- Sur demande écrite, nous fournirons les services d'un interprète en langage des signes pour une personne ayant une déficience auditive.

### Célérité

- Au bureau, nous veillerons à ce que votre attente ne dépasse pas vingt minutes. Si nous étions dans l'impossibilité de respecter cet engagement, nous vous informerons du délai prévu.
- Au téléphone, nous vous répondrons le plus rapidement possible compte tenu de l'achalandage.
- Si vous laissez un message, nous vous rappellerons au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.
- Par courriel, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de deux jours ouvrables.
- Par courrier, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Sur rendez-vous, nous vous donnerons accès à votre dossier sur place.

### Confidentialité

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Si votre dossier se règle en conciliation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, elle est publique.

## Nous nous engageons aussi dans le cadre

### D'une conciliation prédécisionnelle :

- À ce que le conciliateur aide les parties au dossier à trouver un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.

### D'une audience :

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais.
- À vous expliquer en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- À ce que la décision soit rendue dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.

Si, malgré tous nos efforts, vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler sur la qualité de nos services, nous vous invitons à nous en faire part.

Le responsable des plaintes veille à ce que toute plainte soit traitée dans votre meilleur intérêt, et ce, dans un délai de quinze jours ouvrables à la suite de sa réception. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer la raison.

Par ailleurs, nous vous informons que le fait d'être insatisfait d'une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte de nos services.

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit. Décrivez brièvement la situation, en ayant soin d'inscrire le numéro de dossier de la Commission, s'il y a lieu. Expédiez-la par courrier à l'adresse suivante :

#### **Monsieur Claude Métivier**

Responsable des plaintes  
Commission des relations du travail  
900, boulevard René-Lévesque Est, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 6C9

ou par courriel à : [plaintes@crt.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@crt.gouv.qc.ca)

## Votre collaboration est essentielle

Pour nous aider à respecter nos engagements, votre collaboration est essentielle :

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Si vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.

## En constante amélioration

Afin d'améliorer sa prestation de services, la Commission effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. Nous nous engageons aussi à mettre périodiquement à jour notre Déclaration de services aux citoyens en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de notre clientèle.

## Pour nous joindre

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et offerts dans toutes les régions du Québec.

### QUÉBEC

900, boulevard René-Lévesque Est, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone : 418 643-3208

Sans frais : 1 866 864-3646

Télécopieur : 418 643-8946

Courriel : [crtq@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtq@crt.gouv.qc.ca)

### MONTRÉAL

35, rue de Port-Royal Est, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone : 514 864-3646

Sans frais : 1 866 864-3646

Télécopieur : 514 873-3112

Courriel : [crtm@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtm@crt.gouv.qc.ca)



Mylène Alder, commissaire



# ANNEXE III

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL  
États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010

## RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Commission des relations du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



**Andrée St-Georges**  
Présidente

Québec, le 11 juin 2010

# RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des relations du travail au 31 mars 2010 et les états des résultats, de l'excédent cumulé ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



**Renaud Lachance**  
FCA auditeur

Québec, le 11 juin 2010

RÉSULTATS de l'exercice terminé le 31 mars 2010	2010	2009 (Redressé)
<b>PRODUITS</b>	\$	\$
Contributions		
Gouvernement du Québec		
Ministère du Travail	7 113 200	7 345 300
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700	33 700
Commission des normes du travail	7 792 800	7 560 700
Commission de la construction du Québec	1 194 300	1 194 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700	33 700
Vente de formules et de documents	6 800	8 700
Intérêts	-	59 777
Autres	22 616	21 560
	<b>16 264 516</b>	<b>16 325 137</b>
<b>CHARGES</b>		
Traitements et avantages sociaux	11 272 157	11 683 028
Transport et communication	445 637	505 358
Services professionnels et techniques	1 325 761	1 561 641
Loyers	1 472 995	1 473 454
Fournitures et approvisionnements	110 437	113 241
Créances douteuses	213	-
Intérêts sur la dette à long terme	43 712	51 026
Amortissement des immobilisations	327 217	324 578
Perte sur disposition d'immobilisations	-	1 310
	<b>14 998 129</b>	<b>15 713 636</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>1 266 387</b>	<b>611 501</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ de l'exercice terminé le 31 mars 2010</b>	<b>2010</b>	<b>2009 (Redressé)</b>
	\$	\$
Solde déjà établi	2 426 931	2 012 630
Redressement (note 3)	197 200	-
Solde redressé	2 624 131	2 012 630
Excédent des produits sur les charges	1 266 387	611 501
<b>Solde à la fin</b>	<b>3 890 518</b>	<b>2 624 131</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN au 31 mars 2010	2010	2009 (Redressé)
<b>ACTIF</b>	\$	\$
À court terme		
Encaisse	600	750
Créances	43 202	204 680
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	7 776 234	7 482 508
	7 820 036	7 687 938
Immobilisations (note 6)	1 909 937	1 790 585
	9 729 973	9 478 523
<b>PASSIF</b>		
À court terme		
Créditeurs et frais à payer	809 444	940 386
Portion à court terme de la dette à long terme	-	123 753
Provision pour vacances (note 8)	1 081 626	1 162 396
	1 891 070	2 226 535
Provision pour allocations de transition (note 8)	1 954 712	1 528 724
Provision pour congés de maladie (note 8)	1 993 673	2 126 927
Dette à long terme	-	972 206
	5 839 455	6 854 392
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	3 890 518	2 624 131
	9 729 973	9 478 523
ENGAGEMENTS (note 10)		
ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 12)		

Pour la Commission



**Andrée St-Georges**  
Présidente

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE de l'exercice terminé le 31 mars 2010	2010	2009 (Redressé)
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>	\$	\$
Excédent des produits sur les charges	1 266 387	611 501
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	327 217	324 578
Perte sur disposition d'immobilisations	-	1 310
<b>Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation :</b>		
Créances	161 478	(174 069)
Créditeurs et frais à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations)	(45 264)	(15 765)
Variation nette des provisions pour :		
Allocations de transition	425 988	366 653
Vacances	(80 770)	66 641
Congé de maladie	(133 254)	144 096
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>1 921 782</b>	<b>1 324 945</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Débours relatifs aux acquisitions d'immobilisations	(532 247)	(525 881)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(532 247)</b>	<b>(525 881)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Emprunt à long terme	-	73 004
Remboursement de la dette à long terme	(1 095 959)	(130 315)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(1 095 959)</b>	<b>(57 311)</b>
<b>AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<b>293 576</b>	<b>741 753</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	<b>7 483 258</b>	<b>6 741 505</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 9)</b>	<b>7 776 834</b>	<b>7 483 258</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## 1. Constitution, objet et financement

La Commission des relations du travail (la « Commission ») constituée par le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27) est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du Code du travail, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 35 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment de rendre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Le financement de la Commission est constitué des sommes suivantes :

- les sommes versées par le ministre du Travail sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement ;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1) ;
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (L.R.Q., chapitre R-20) ;
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et deux corporations mandataires visées à l'article 129.3 de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., chapitre B-1.1) dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement ;
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci.

## 2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public.

L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'une estimation sont la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour allocations de transition, congés de maladie et vacances. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

### Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée de vie utile respective :

Améliorations locatives	10 à 15 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Matériel et équipements informatiques	3 à 5 ans
Développement informatique	5 ans

L'amortissement d'un système débute le mois suivant sa mise en service.

### Dépréciation des immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations sont passées en charges dans l'état des résultats.

## 2. Conventions comptables

(suite)

### Constatation des produits

Les contributions sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la Commission ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

### Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

## 3. Correction de l'exercice antérieur

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Commission a reçu une ristourne de 197 200\$ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) relativement aux services reçus en 2008-2009. Cette correction a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants aux états financiers :

	2009
Résultats	\$
Services professionnels et techniques	(197 200)
Bilan	
Créances	197 200
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	197 200

## 4. Intégration de certaines responsabilités de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs (CRAAAP)

En vertu de la Loi modifiant la loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma et d'autres dispositions législatives, certaines responsabilités de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs ont été intégrées à celles de la Commission, le 1<sup>er</sup> juillet 2009. Les actifs et passifs transférés à la Commission à cette date sont négligeables.

## 5. Avance au Fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêts au taux préférentiel (2,25%) réduit de 2,50%, lequel représente un taux nul au 31 mars 2010 (nul pour 2009).

## 6. Immobilisations

	2010		2009	
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$
Améliorations locatives	2 289 638	1 151 142	1 138 496	1 130 557
Mobilier de bureau	223 447	189 366	34 081	56 925
Matériel et équipements informatiques	696 354	534 942	161 412	159 328
Matériel et équipements informatiques non en service	-	-	-	63 239
Développement informatique	1 029 748	718 977	310 771	-
Développement informatique en cours	265 177	-	265 177	380 536
	4 504 364	2 594 427	1 909 937	1 790 585

Au cours de l'exercice, des immobilisations ont été acquises pour un montant de 446 569\$ (537 405\$ pour 2009).

## 7. Avance sur le Fonds consolidé du revenu

La Commission dispose d'une avance autorisée sur le Fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mars 2011, d'un montant n'excédant pas 3 500 000\$. Les montants prélevés porteraient intérêts au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée au 31 mars 2010.

## 8. Avantages sociaux futurs

### Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission des relations du travail participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Tout au long de l'année, il n'y a eu aucune modification des taux de cotisation aux différents régimes de retraite. Ainsi, le taux de cotisation de la Commission au RREGOP a été de 8,19% de la masse salariale cotisable, celui du RRPE et du RRAS à 10,54% et le taux de cotisation au RRF à 7,25%.

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 660 104\$ (714 250\$ pour 2009). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## 8. Avantages sociaux futurs (suite)

### Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des relations du travail (L.R.Q., chapitre C-27, r. 6), cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2010	2009
	\$	\$
Solde au début	1 528 724	1 162 071
Charge de l'exercice	425 988	366 653
Solde à la fin	1 954 712	1 528 724

### Provision pour congés de maladie et vacances

	2010		2009	
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Solde au début	2 126 927	1 162 396	3 289 323	3 078 586
Charge de l'exercice	247 818	888 230	1 136 048	1 419 327
Prestations versées au cours de l'exercice	(381 072)	(969 000)	(1 350 072)	(1 208 590)
Solde à la fin	1 993 673	1 081 626	3 075 299	3 289 323

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes :

	2010		2009	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux d'indexation	3,25 %	2,75 %	3,25 %	2,50 %
Taux d'actualisation	4,35 %	3,29 %	4,46 %	2,15 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	9 ans	6 ans	10 ans	4 ans

## 9. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués des éléments suivants :

	2010	2009
	\$	\$
Encaisse	600	750
Avance au Fonds consolidé du revenu	7 776 234	7 482 508
	7 776 834	7 483 258
Intérêts encaissés au cours de l'exercice	-	59 777
Intérêts versés au cours de l'exercice	43 712	51 026

Au cours de l'exercice, la Commission a acquis des immobilisations au coût de 76 640 \$ (162 318 \$ pour 2009), incluses dans les créiteurs et frais à payer au 31 mars 2010.

## 10. Engagements

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des engagements est de 1 328 224 \$ (126 776 \$ pour 2009). Voici le détail des versements au cours des cinq prochains exercices :

	2011	2012	2013	2014	2015
	\$	\$	\$	\$	\$
MESS	313 400	313 400	-	-	-
CSPQ	564 680	-	-	-	-
SOQUIJ	13 325	10 275	-	-	-
Autres	47 074	21 271	19 580	14 580	10 639
Total	938 479	344 946	19 580	14 580	10 639

## 11. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

## 12. Événement postérieur à la date du bilan

### Intégration des activités du Conseil des services essentiels à la Commission des relations du travail

À la suite du dépôt du budget de 2010-2011, le Secrétariat du Conseil du trésor propose une restructuration des organismes dans son plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses. Ce plan d'action prévoit l'intégration des activités du Conseil des services essentiels à la Commission des relations du travail en date du 1<sup>er</sup> avril 2011.

## 13. Chiffres comparatifs de l'exercice précédent

Certains chiffres des états financiers de 2009 ont été reclassés pour rendre la présentation conforme à celle adoptée en 2010.



TRANSPARENCE

IMPARTIALITÉ

RAPIDITÉ

Commission  
des relations  
du travail

Québec 