

Rapport annuel de gestion
2003 • 2004



Commission des normes du travail

Québec 

Québec, juin 2004

Michel Bissonnet
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 normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2004.

Le présent rapport annuel rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et témoigne, entre autres, des importants travaux de préparation qui ont permis au gouvernement de procéder à l'adoption de normes plus avantageuses depuis le 1^{er} janvier 2004 dans certains secteurs de l'industrie du vêtement sur le salaire, la durée de la semaine normale de travail, les jours fériés, les congés annuels et les congés pour événements spéciaux.

Il fait aussi état des modifications apportées à la Loi sur les normes du travail, en décembre 2002, pour donner le droit aux salariés de bénéficier de milieux de travail exempts de harcèlement psychologique. L'entrée en vigueur de cette législation novatrice en Amérique du Nord, prévue pour le 1^{er} juin 2004, a été précédée de vastes campagnes d'information et de sensibilisation.

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

Le ministre du Travail,


Michel Després



Québec, juin 2004

Monsieur Michel Després
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente-directrice générale,


Francine Martel-Vaillancourt

Table des matières

Message de la présidente-directrice générale	4
Déclaration de la direction.....	6
Rapport du vérificateur interne	7
Faits saillants 2003-2004.....	8
Présentation de la Commission	10
La mission.....	10
La clientèle	10
Le conseil d'administration.....	10
L'organisation	13
L'effectif	14
Les résultats des activités de la Commission	15
La mise en contexte	15
Chapitre 1 : Augmenter le degré de respect de la loi.....	16
Les activités d'information et de prévention	16
Les demandes de renseignements	19
La surveillance de l'application de la loi	20
La mesure du degré de respect de la loi.....	21
La généralisation de l'approche entreprise.....	21
L'évolution du régime des conditions de travail.....	22
L'étalement des heures de travail.....	26
Chapitre 2 : Assurer un traitement efficace et équitable des plaintes.....	27
Le volume de traitement des plaintes.....	27
Le traitement des plaintes pécuniaires.....	28
Le traitement des plaintes pour pratique interdite	31
Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante.....	33
La médiation	36
Les demandes de révision	36
L'indemnisation des salariés	37
Chapitre 3 : Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.....	38
La Déclaration de services aux citoyens	38
Les plaintes concernant la qualité des services	40
La mesure de la satisfaction de la clientèle	41
Le plan d'amélioration des services	42
Le recours aux nouvelles technologies	43
Chapitre 4 : La gestion des ressources.....	44
La modernisation de la gestion publique.....	44
Le plan stratégique des ressources humaines et la relève de l'effectif.....	45
La performance financière	47

Chapitre 5 : Les autres dossiers	50
L'accès à l'information	50
La protection des renseignements personnels	50
La sécurité de l'information	50
La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information	51
L'embauche et la représentativité	51
L'éthique et la déontologie des administrateurs publics	51
Le suivi des recommandations de la vérificatrice générale du Québec par intérim	52
Chapitre 6 : Les états financiers	53
Rapport de la direction	54
Rapport du vérificateur	55
États financiers	56
Annexes	
Annexe 1 Déclaration de services aux citoyens	63
Annexe 2 Plan stratégique 2001-2004 — Liste des objectifs révisés (mise à jour 2003)	66
Annexe 3 Répartition géographique des plaintes reçues selon le type de plainte	67
Annexe 4 Infractions constatées aux normes pécuniaires, selon la région administrative	68
Annexe 5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires, selon le motif de fermeture	69
Annexe 6 Résultats des plaintes réglées avant intervention juridique pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante	70
Annexe 7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite, selon le motif de fermeture	71
Annexe 8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante, selon le motif de fermeture	72
Annexe 9 Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services	73
Annexe 10 Coût unitaire des services rendus à la clientèle	74
Annexe 11 Embauche et représentativité	75
Annexe 12 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail	76
Annexe 13 Lois et règlements	79
Annexe 14 Publications de la Commission	80
Liste des tableaux	
Tableau 1 Activités d'information et de prévention	16
Tableau 2 Demandes de renseignements	19
Tableau 3 Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale	20
Tableau 4 Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail	26
Tableau 5 Volume de traitement des plaintes	27
Tableau 6 Volume de traitement des plaintes pécuniaires	28
Tableau 7 Résultats du règlement des plaintes pécuniaires selon le mode d'intervention	29
Tableau 8 Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite	32
Tableau 9 Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante	34
Tableau 10 Résultats des activités de médiation	36
Tableau 11 Demandes de révision	36
Tableau 12 Estimation de l'indemnisation des salariés à la suite de l'intervention de la Commission	37
Tableau 13 Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens	39
Tableau 14 Traitement des plaintes concernant la qualité des services	40
Tableau 15 Répartition des coûts de la mission par fonction	47

Message de la présidente-directrice générale



C'est avec beaucoup de fierté que je présente mon premier rapport annuel de gestion à titre de présidente-directrice générale de la Commission des normes du travail. Cette fierté est d'autant plus grande que je considère, tout comme les membres de la direction, que la performance globale de l'organisation a été excellente en 2003-2004.

Le dernier exercice fut en quelque sorte une année charnière, puisque la Commission a dû veiller à la mise en œuvre de la plus importante réforme de la Loi sur les normes du travail depuis 1991.

Cette mise en œuvre s'est faite en deux temps : le premier a coïncidé avec l'entrée en vigueur le 1^{er} mai 2003 des dispositions législatives visant à adapter la loi aux nouvelles réalités du travail; le second s'est produit au moment où, à l'été 2003, la Commission s'est attelée à l'importante tâche que représente la mise en œuvre, pour le 1^{er} juin 2004, des dispositions sur le harcèlement psychologique.

La compétence et l'engagement du personnel de la Commission ont permis de relever ces défis avec brio. En effet, la Commission était prête à répondre à la demande le 1^{er} mai 2003, tout comme elle le sera le 1^{er} juin 2004 en ce qui concerne le harcèlement psychologique.

La Commission des normes du travail a été très à l'écoute des besoins de sa clientèle et elle est présente comme jamais dans le milieu du travail. Elle a déployé cette année d'importants moyens d'information et de sensibilisation auprès des divers groupes de clientèle et des partenaires, et plus particulièrement auprès des employeurs qui sont les premiers responsables de l'application de la loi. La mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique a été l'occasion d'expérimenter de nouvelles stratégies de prévention qui devraient inspirer l'action future de la Commission.

Par ailleurs, grâce à la gestion serrée de ses ressources, la Commission a pu remplir efficacement toutes ses responsabilités statutaires et nouvelles sans mettre en péril son équilibre financier.

De plus en plus, la Commission se voit confier de nouvelles responsabilités, ce qui confirme l'importance de son rôle à l'égard du respect des normes du travail au Québec.

Dans cette perspective, j'entends proposer au conseil d'administration, dès l'automne prochain, un plan stratégique qui énonce des orientations mobilisatrices pour les trois prochaines années.

En terminant, je tiens à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration et, de manière spéciale, le personnel de la Commission qui partage mon enthousiasme au regard de la noble mission qu'est la nôtre. Leur passion et leur dévouement de tous les jours constituent l'assise solide qui a rendu possibles les résultats éclatants de la Commission jusqu'à maintenant. Ces valeurs demeurent, pour les années qui viennent, un gage de succès.

La présidente-directrice générale,


Francine Martel-Vaillancourt

D é c l a r a t i o n d e l a d i r e c t i o n

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la direction de la Commission des normes du travail. La responsabilité de celle-ci porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À notre connaissance, les résultats et l'information du *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de la Commission :

- décrivent fidèlement les mandats de la Commission, ses valeurs organisationnelles et ses orientations stratégiques;
- présentent ses principaux objectifs et résultats opérationnels;
- englobent l'ensemble des activités.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs ainsi que la fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion, afin aussi de réduire au minimum les risques auxquels l'organisation est exposée, la direction a maintenu un certain nombre de contrôles et mis en place des moyens, dont :

- une surveillance continue des besoins de la clientèle;
- un suivi, à l'aide d'indicateurs de résultat des objectifs visés dans la planification stratégique et des engagements de la Déclaration de services;
- l'adoption d'un plan quinquennal de gestion des dépenses;
- le maintien, tout au cours de l'exercice financier, d'un certain nombre de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation;
- l'évaluation des pratiques de gestion de la Commission à l'aide du qualimètre, un outil de diagnostic qui permet de se comparer aux meilleures pratiques;
- l'évaluation des risques de mission de la Commission.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen des données de gestion présentées dans le rapport annuel de gestion et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut que l'examen n'a rien révélé qui porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le présent rapport ne sont pas plausibles et cohérents.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le rapport annuel.



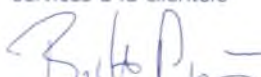
Francine Martel-Vaillancourt

Présidente-directrice générale



Jocelyn Girard

*Vice-président,
services à la clientèle*



Brigitte Pelletier

*Vice-présidente aux communications,
à la recherche et à la qualité*



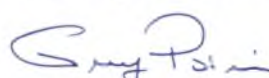
Jean-Guy Lemieux

Secrétaire général



Andrée Blanchet

Directrice générale de l'administration



Guy Poirier

Directeur des affaires juridiques

Québec, juin 2004

Rapport du vérificateur interne

Madame Francine Martel-Vaillancourt
Présidente-directrice générale
Commission des normes du travail

Madame la Présidente-directrice générale,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consistait à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification interne,



Jacques Dumas

Québec, juin 2004

Faits saillants

2003 - 2004

La présente section fait état des principales réalisations et des résultats globaux qui ont marqué l'exercice financier 2003-2004 et qui sont décrits plus en détail dans les prochains chapitres.

La mise en œuvre des modifications à la loi

S'il y a un fil conducteur qui caractérise l'ensemble du Rapport annuel de gestion 2003-2004, c'est bien l'impact de la mise en œuvre des modifications législatives de décembre 2002 sur les efforts déployés et sur les résultats obtenus cette année par la Commission des normes du travail.

En effet, l'entrée en vigueur en mai 2003 de nouvelles dispositions visant à adapter le régime universel des conditions de travail à la réalité du milieu du travail a conduit la Commission à réaliser plusieurs actions concernant l'information de la population, des salariés et des employeurs, le recrutement de nouveau personnel et la formation des employés, l'adaptation des processus, des outils de travail et des systèmes, le réaménagement des locaux, etc.

Du point de vue des résultats, les données suivantes illustrent l'effort déployé en lien avec la mise en œuvre des nouvelles dispositions législatives :

- 4,4 millions d'exemplaires de publications distribués;
- 963 842 consultations du site Internet, avec 642 052 téléchargements de documentation;
- 727 903 demandes de renseignements;
- une augmentation de 15,5 % des plaintes réglées en cours d'exercice malgré la hausse de 20,7 % des plaintes reçues pour pratique interdite;

- une augmentation de 24,4 % des plaintes réglées en cours d'exercice malgré la hausse de 36,0 % des plaintes reçues pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Simultanément, la Commission s'est préparée à l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2004, des nouvelles dispositions de la loi concernant le harcèlement psychologique ainsi que le travail des gardiens et gardiennes de personnes. Les actions suivantes ont été réalisées :

- adoption d'orientations particulières au harcèlement psychologique;
- mise en place d'une structure de projet pour coordonner les interventions;
- réalisation d'un programme intensif de prévention et de partenariat;
- effort important de communication et de sensibilisation des employeurs;
- élaboration et diffusion de guides et de manuels de prévention à l'intention des PME et de la grande entreprise;
- dotation et formation d'un personnel qualifié en matière de harcèlement psychologique;
- mise en place des processus de rapprochement des parties et de règlement des plaintes en matière de harcèlement psychologique.

De plus, entraient en vigueur le 1^{er} janvier 2004 de nouvelles normes touchant le secteur du vêtement. Ces normes, supérieures à celles fixées par le régime antérieur, visent quelque 17 000 travailleurs et travailleuses du Québec appartenant aux secteurs de la confection pour dames, de la confection pour hommes, de l'industrie de la chemise pour homme et garçon ainsi que de celle du gant de cuir.

Performance opérationnelle et financière

L'important effort de préparation et le déploiement des moyens mis en œuvre pour s'acquitter de ses nouvelles responsabilités n'ont pas empêché la Commission d'accroître sa performance en matière de traitement des plaintes. Ainsi, bien que le nombre total des plaintes reçues ait augmenté de 4,7 % en 2003-2004, la Commission a réussi à accroître à 66,6 % la proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice et à réduire de 7,7 % l'inventaire des plaintes en traitement à la fin de l'exercice.

L'augmentation du volume des demandes de renseignements et des plaintes reçues, ajoutée à la complexité inhérente à la maîtrise des nouvelles dispositions de la loi par le personnel de la Commission, a eu un effet à la hausse sur les délais de prestation des services. Malgré ce contexte, la Commission a réussi à atteindre les niveaux de qualité de service auxquels elle s'était engagée. À cet égard, le chapitre 3 du présent rapport démontre que la presque totalité des cibles des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été atteintes, à l'exception de celles qui concernent le délai de traitement des plaintes pour pratique interdite ou pour congédiement illégal ainsi que les demandes de révision à la suite d'une décision de la Commission.

Sur le plan financier, la Commission termine l'exercice 2003-2004 avec un excédent de près de 1,4 million de dollars, sur des dépenses totales de 49,7 millions de dollars.

Réalisation des objectifs stratégiques

La plupart des objectifs que la Commission s'étaient fixés en mai 2001 ont été atteints ou sont en voie de l'être. Il en est ainsi, notamment, du déploiement réussi de ses nouveaux processus d'affaires, de l'efficacité dans le traitement des plaintes, de ses projets d'amélioration administrative ainsi que du taux de satisfaction de la clientèle.

La Commission devra cependant prêter une attention particulière à sa capacité de régler sans intervention juridique les plaintes pour congédiement sans une cause juste et suffisante (plaintes 124).

Quant à l'objectif visant à connaître le degré de respect de la loi dans les entreprises, la Commission a élaboré la méthodologie en accord avec ce projet, mais n'a pu l'appliquer cette année en raison des priorités à donner à la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi.

Objectif stratégique	Résultat	Objectif stratégique	Résultat
Respect de la loi	☹	Satisfaction de la clientèle	☺
Approche entreprise	☺	Refonte des systèmes	☹
Plans intégrés de prévention	☺	Planification de la main-d'œuvre	☺
Plaintes pécuniaires réglées dans les directions régionales	☺	Coût unitaire	☺
Procédures judiciaires	☺	Modifications à la loi	☺
Règlement des plaintes 122 et 124 sans intervention juridique			
Plaintes 122	☺		
Plaintes 124	☹		

Présentation de la Commission



M^{me} Francine
Martel-Vaillancourt



M^{me} Thérèse Belley



M. Louis Bolduc

La mission

La mission de la Commission des normes du travail est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. La Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations justes et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population sur les normes du travail ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la loi;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements;
- tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs.

Pour y arriver, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit adresser des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2003, environ 3 162 000 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 2 975 000 (94,1 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 685 000 de ces salariés assujettis (56,6 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données du ministère du Revenu, le Québec comptait 232 101 employeurs* en 2003. La Commission des normes du travail évalue que 227 601 d'entre eux sont assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 186 955 employeurs assujettis (82,1 %) n'ont que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus 13 membres nommés par le gouvernement, dont un président mandaté pour cinq ans. Ce dernier préside les séances du conseil d'administration et est également directeur général de la Commission.

Les autres membres sont nommés pour un mandat de trois ans. Les membres, autres que le président, doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs.

La loi prévoit que les séances du conseil d'administration ont lieu au moins une fois tous les trois mois. Le quorum est fixé à la majorité et les décisions sont également prises à la majorité des voix avec vote prépondérant du président de la Commission en cas d'égalité.

* Afin d'obtenir des données plus précises, la base de calcul pour la détermination du nombre des employeurs au Québec a été modifiée par rapport aux données présentées dans les rapports annuels précédents.



M. Jacques Dignard



M. Jacques Fortin



M. Florent Francœur



M. Joseph Jean-Gilles



M. Gaston Lafleur

Le conseil a tenu 6 séances au cours de l'exercice 2003-2004, soit le 20 mai 2003, le 9 septembre 2003, le 25 novembre 2003, le 4 décembre 2003 (conférence téléphonique), le 6 janvier 2004 ainsi que le 16 mars 2004. Les principaux sujets discutés à l'occasion de ces séances ont été les suivants :

- l'adoption des états financiers au 31 mars 2003;
- l'adoption du rapport annuel de gestion 2002-2003;
- le projet de règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et abrogeant le Règlement sur l'avis de licenciement collectif;
- le suivi de la mise en place des nouvelles dispositions sur la Loi sur les normes du travail;
- l'élaboration du plan stratégique 2004-2007;
- le suivi de la situation budgétaire 2003-2004;
- le règlement modifiant le taux de cotisation et l'abrogation de la cotisation supplémentaire pour certains secteurs de l'industrie du vêtement;
- le règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre et sur la transmission de rapport;
- la rencontre avec le ministre du Travail;
- la contribution au financement de la Commission des relations du travail;
- la mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique;
- l'adoption du budget 2004-2005.

Quatre membres du conseil d'administration font également partie du comité de vérification créé en 1992. Au 31 mars 2004, le comité était composé de M. Jacques Fortin, à titre de président, ainsi que MM. Serge Larochelle, Gaston Lafleur et Louis Bolduc.

Le rôle du comité de vérification, tel qu'il est défini dans la politique-cadre, est de promouvoir et de favoriser l'exercice de la vérification et de l'évaluation au sein de la Commission.

M^{me} Annie Laprade

M. Serge Larochelle

M^{me} Carmen Saint-Laurent

M. Gilles Taillon

M^{me} Vicky Trépanier

Membres du conseil d'administration

M^{me} Francine Martel-Vaillancourt, présidente;

M^{me} Thérèse Belley, à titre de salariée du milieu des femmes;

M. Louis Bolduc, à titre de salarié du milieu syndiqué;

M. Jacques Dignard, à titre d'employeur du milieu coopératif;

M. Jacques Fortin, à titre d'employeur;

M. Florent Francœur, à titre d'employeur du milieu de la grande entreprise;

M. Joseph Jean-Gilles, à titre de salarié du milieu des communautés culturelles;

M. Gaston Lafleur, à titre d'employeur du milieu de la petite et de la moyenne entreprise;

M^{me} Annie Laprade, à titre de salariée du milieu non syndiqué;

M. Serge Larochelle, à titre d'employeur;

M^{me} Carmen Saint-Laurent, à titre de salariée du milieu de la famille;

M. Gilles Taillon, à titre de représentant du milieu des employeurs;

M^{me} Vicky Trépanier, à titre de salariée du milieu des jeunes.

Organigramme de la Commission



Francine Martel-Vaillancourt

24 mars 2004

L'organisation

L'organigramme de la page ci-contre présente les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail qui étaient en vigueur au 31 mars 2004.

La présidente-directrice générale

La présidente-directrice générale coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Elle préside le conseil d'administration, établit le lien entre ce dernier et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission conformément à la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale. Elle voit également, par l'entremise d'une équipe de projet lui étant directement rattachée, à la mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique. Dans l'exercice de son mandat, la présidente-directrice générale est assistée d'un comité de direction.

Le secrétaire général

Le secrétaire général coordonne les relations entre le bureau de la présidente, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes externes. Il remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration et est le dépositaire des procès-verbaux des réunions. Responsable de l'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, il agit également à titre de répondant en matière d'éthique gouvernementale. Il est en outre responsable de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Il autorise les demandes d'étalement des heures de travail. Enfin, il représente la Commission en matière d'allégement réglementaire.

La Direction de la vérification interne

La Direction de la vérification interne exerce une activité indépendante et objective qui donne à la Commission une assurance relativement au degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance d'entreprise, de même qu'en faisant des propositions pour accroître l'efficacité de ses processus.



Francine Martel-Vaillancourt
Présidente-directrice générale



Jocelyn Girard
Vice-président, services à la clientèle



Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité



Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général



Andrée Blanchet
Directrice générale de l'administration



M^r Guy Poirier
Directeur des affaires juridiques

Les membres du comité de direction de la CNT

La Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes

La Direction de la planification stratégique et de la reddition de comptes a pour mandat de coordonner les travaux liés à l'élaboration, au suivi, à l'évaluation et à la mise à jour des composantes de la planification stratégique, plus particulièrement au regard du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens.

Elle assure également l'arrimage nécessaire de ces composantes avec les autres plans organisationnels découlant du cadre de gestion axé sur les résultats institué par la Loi sur l'administration publique. Elle coordonne la production des plans d'action annuels et du plan annuel de gestion des dépenses. Elle voit à la définition des besoins, au « paramétrage » des données

et de l'information de gestion ainsi qu'à la production des rapports statistiques et tableaux de bord rattachés au suivi de gestion de l'organisation. Elle est responsable de la production du rapport annuel de gestion, soutient la présidente-directrice générale en matière de reddition de comptes externe, de veille stratégique et de modernisation. Elle assure enfin l'élaboration et le suivi du plan annuel d'évaluation de programme.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques assure le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ainsi que de représentation des salariés devant les tribunaux. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Par l'intermédiaire de ses 14 directions régionales ainsi que de la Direction des opérations centralisées et du soutien aux services à la clientèle et du Service de renseignements, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assure les fonctions de médiation prévues dans la loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ainsi que de plusieurs programmes de prévention. La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la loi et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédure, tout en assurant les activités de formation à la tâche, de mise en œuvre des services et de pilotage des systèmes d'information utilisés.

La Vice-présidence aux services à la clientèle est également responsable de l'application des normes sectorielles régissant certains secteurs de l'industrie du vêtement, des normes qui interdisent les disparités de traitement et de celles qui encadrent le travail des enfants.

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'intérêt général ainsi que les relations publiques. En plus d'assurer les activités de recherche, d'analyse et de sondage, elle est chargée de mesurer le degré de respect de la Loi sur les normes du travail. Elle est aussi responsable de la mise en œuvre du programme de la gestion de la qualité et de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, eu égard notamment aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Elle voit enfin au traitement des plaintes relatives à la qualité des services de la Commission.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration administre l'ensemble des règles et pratiques de gestion du personnel, des ressources financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget et produit les états financiers. Elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Elle coordonne en outre le développement et l'entretien des systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle fournit les services et l'expertise-conseil en matière de gestion des ressources humaines. Elle est aussi responsable de l'application des règles de sécurité, des achats, de l'approvisionnement, de même que de la gestion et de l'aménagement des espaces. Elle assure enfin la coordination des dossiers administratifs de portée gouvernementale comme le gouvernement en ligne.

L'effectif

Au 31 mars 2004, l'effectif autorisé de la Commission était de 541 équivalents temps complet (ETC).

Les résultats des activités de la Commission

La mise en contexte

La Commission des normes du travail dispose d'un plan stratégique pour la période 2001-2004. Ce plan énonce la mission de la Commission, le contexte et les enjeux qui façonnent son environnement, de même que les orientations, les axes d'intervention et les objectifs retenus pour guider ses actions au cours de cette période.

Pour la réalisation de ce plan, la Commission s'est donné la vision suivante :

Notre vision est que la société québécoise, grâce à nos efforts, en soit une dans laquelle l'ensemble des salariés ait l'assurance que les conditions de travail prévues à la loi sont respectées, et que les plaintes relatives à son application sont traitées avec équité et efficacité.

Deux valeurs sont préconisées par la Commission pour orienter les actions de son personnel, soit le respect du citoyen et l'équité envers la clientèle.

Témoignant de cette vision et de ces valeurs, le plan stratégique s'articule autour de trois grandes orientations :

- augmenter le degré de respect de la loi;
- assurer un traitement équitable et efficace des plaintes;
- améliorer la qualité des services offerts aux citoyens.

Les axes d'intervention privilégiés pour donner suite à ces orientations sont la prévention et le traitement des plaintes. La Commission mise également sur l'adaptation au changement, la formation continue des ressources humaines et l'exploitation du plein potentiel des ressources informationnelles pour réaliser son plan stratégique.

Celui-ci comporte une dizaine d'objectifs stratégiques qui représentent autant d'engagements pris à l'égard des résultats de son action.

La Commission, par l'entremise de sa déclaration de services, rend publics une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la déclaration de services de la Commission est présenté à l'annexe 1.

Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par la Commission au regard de la mise en œuvre du plan stratégique 2001-2004, du respect des engagements contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens ainsi que des résultats découlant de ses activités et de l'utilisation des ressources qui lui sont confiées. La présentation de l'information s'appuie sur les trois grandes orientations de son plan stratégique.

Chapitre 1

Augmenter le degré de respect de la loi

Le présent chapitre contient des informations sur les principaux résultats de la Commission des normes du travail au regard des activités d'information et de prévention, des demandes de renseignements, de la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ainsi que de l'évolution du régime des conditions de travail, plus particulièrement au plan des modifications à la loi adoptées en décembre 2002. Il présente également les résultats d'atteinte des objectifs stratégiques qui découlent de l'orientation visant à augmenter le respect de la loi ainsi qu'un bilan de activités reliées au traitement des demandes d'étalement des heures de travail.

La Commission entend poursuivre son rôle proactif afin de contribuer à augmenter le respect de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale et à réduire le nombre d'infractions à ces lois. Pour y parvenir, elle a d'abord choisi la prévention comme axe d'action prioritaire.

Par la prévention, la Commission des normes du travail adhère au principe qu'une meilleure connaissance des normes du travail par l'employeur et par le salarié facilite l'application de la loi et conduit à son respect. Les modes d'intervention privilégiés en la matière visent à assurer une présence et une visibilité soutenues dans le milieu. Ils sont constitués principalement des activités d'information et de partenariat, de réponse aux demandes de renseignements ainsi que de surveillance de l'application de la loi. Les actions de prévention ciblent les salariés, mais aussi les employeurs, en tant que premiers responsables de l'application des normes du travail. Elles peuvent également rejoindre la population en général au moyen de campagnes de publicité et de relations publiques.

La Commission a de plus poursuivi ses travaux visant à se doter des moyens de mesurer le degré de respect de la loi en vue de mieux cibler ses interventions.

Enfin, la Commission contribue, par ses travaux de recherche et d'analyse, à l'amélioration du régime des conditions minimales de travail au Québec.

Les activités d'information et de prévention

La Commission a recours à différents moyens et stratégies pour rejoindre sa clientèle et la population en général. Si la publication imprimée constitue toujours le véhicule principal de communication, il est à noter que le site Internet de la Commission connaît une fréquentation inégale.

Le tableau 1 présente les actions menées par la Commission en accord avec son rôle d'informer la population sur les normes du travail, ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations en la matière.

Tableau 1

Activités d'information et de prévention

Activités	2003-2004	2002-2003
Campagnes d'information	3	2
Placements publicitaires	19	29
Exemplaires de publications	4 384 623 *	642 173
Événements publics	32	32
Consultations du site Internet	963 842	599 946
Téléchargements	642 052	320 341
Interventions d'aide-conseil	581	511
Rencontres de partenariat	234	573
Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs	687	410

* Dont 3,8 millions d'encarts concernant les modifications à la Loi sur les normes du travail entrées en vigueur le 1^{er} mai 2003

Les modifications à la loi et aux règlements

L'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur les normes du travail, le 1^{er} mai 2003, de même que les travaux préparatoires à la mise en œuvre pour le 1^{er} juin 2004 des dispositions sur le harcèlement psychologique ont fortement coloré cette année les activités d'information et de prévention. La Commission a privilégié à cet égard les interventions suivantes.

En mai 2003, elle a distribué plus de 3,8 millions d'exemplaires d'un encart informant des principales modifications apportées à la loi. Cet encart a été inséré dans tous les quotidiens francophones et anglophones, dans la presse spécialisée de même que dans les hebdomadaires de la fin de semaine. Elle a aussi fait paraître des publicités dans les grands quotidiens et dans une large sélection d'hebdomadaires. Un message a été diffusé dans les radios francophones et anglophones ainsi que dans une station multilingue. La Commission a publié six communiqués de presse. Enfin, une bannière publicitaire cliquable vers le site de la Commission a été placée dans une sélection de portails Internet à haute fréquentation.

Un dépliant d'information annonçant les modifications à la loi visant les domestiques résidants a été envoyé par la poste au domicile des employeurs de ces personnes. La Commission a également transmis un message ainsi qu'un exemplaire de l'encart à une vingtaine d'associations ou d'organismes représentatifs des employeurs et des salariés les invitant à demander l'encart et à le distribuer.

Le 1^{er} janvier 2004, des conditions de travail spécifiques sont entrées en vigueur dans certains secteurs de l'industrie du vêtement. La Commission a effectué une campagne d'information auprès de quelque 1 300 employeurs visés par ces changements. Une lettre et une affiche leur ont été adressées pour les informer, de même que les salariés, des nouvelles conditions relatives au salaire, à la durée de la semaine normale de travail, aux jours fériés, aux congés annuels et à certains congés pour événements familiaux. Ces conditions s'appliquent à environ 22 000 salariés.

La Commission a aussi entrepris une importante campagne d'information sur le harcèlement psychologique. C'est sous le thème «Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous!» que la Commission a lancé sa campagne au début de mars 2004. La Commission considère en effet que la prévention dans l'entreprise demeure le meilleur moyen pour contrer le harcèlement psychologique.

Puisqu'ils ont la responsabilité d'appliquer les nouvelles dispositions en matière de harcèlement psychologique, la Commission a ciblé plus particulièrement les employeurs, les associations représentatives des employeurs ainsi que les partenaires et organismes des réseaux

public et parapublic. La stratégie retenue a débuté par l'émission de bulletins de liaison électroniques à l'intention des différents partenaires, leur permettant de suivre l'évolution des travaux, par deux envois massifs de documents d'information aux employeurs, le premier réalisé en mars et l'autre en avril, par des participations à différents colloques et par des séances d'information à l'intention des employeurs dans toutes les régions du Québec. Une invitation à participer à ces séances, qui se poursuivront jusqu'en juin 2004, a été transmise aux entreprises qui comptent moins de 50 salariés. D'autres moyens viendront compléter la campagne, notamment, une conférence de presse, des placements médias, des participations à des émissions d'affaires publiques et une tournée régionale d'information.

Le site Internet de la Commission a de plus été mis à jour en raison de modifications apportées notamment aux articles de la loi et à leur interprétation. De plus, des liens rapides vers l'information concernant les différents aspects des modifications à la loi ont été placés dans la page d'accueil afin de faciliter le repérage.

Les activités courantes

D'autres ajouts ont été faits dans le site Internet de la Commission. Les visiteurs peuvent maintenant trouver l'organigramme de la Commission, un bref historique des normes du travail au Québec ainsi qu'une page sur le conseil d'administration. Aussi, en décembre 2003, la Commission faisait un premier pas vers la prestation électronique de services en déposant dans son site des outils interactifs permettant de calculer le salaire et les heures supplémentaires ainsi que les montants à verser ou à recevoir pour différentes indemnités. Rappelons que le site est aussi disponible en version anglaise.

La Commission a dû revoir ses publications pour tenir compte des changements apportés à la loi. Elle a profité de l'occasion pour se donner une image plus actuelle. Au 31 mars 2004, 24 publications avaient fait l'objet d'une mise à jour de leurs versions française et anglaise.

Outre l'encart de quatre pages consacré aux modifications à la loi, la Commission a diffusé 584 623 exemplaires de publications diverses en 2003-2004, à la demande des citoyens ou de sa propre initiative, à l'occasion de rencontres de partenariat ou de présences à des événements publics.

Cette participation aux événements publics, tels que les salons, colloques et congrès, permet à la Commission de faire connaître ses services, en plus de renseigner et de sensibiliser aussi bien les employeurs, les salariés que la population en général sur les droits et les obligations inscrits dans la loi.

Les activités de partenariat

En ce qui a trait au partenariat, la Commission entretient des relations suivies avec des partenaires et mène des interventions d'information adaptées à leurs membres. Ces rencontres prennent la forme d'ateliers d'information sur certains aspects de la loi, de conférences ou d'exposés.

Plus particulièrement, la Commission a des ententes avec l'Association des restaurateurs du Québec et la Corporation des propriétaires de bars, brasseries, tavernes du Québec comprenant des ateliers ou des conférences et des chroniques dans leur bulletin d'information. Les ententes avec l'Association québécoise de distribution de fruits et légumes et le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CÉMEQ) ont été renouvelées. Cette dernière entente est à l'effet de diffuser de l'information sur les normes du travail dans les guides d'apprentissage relatifs aux programmes de formation professionnelle. La Commission collabore également avec le Conseil du patronat, le Conseil québécois du commerce de détail et l'Association des travailleurs et des travailleuses de la restauration et de l'hôtellerie.

Enfin, la Commission fait connaître les normes du travail par l'entremise d'agents multiplicateurs, en particulier dans les domaines de l'éducation et de l'employabilité. Ces personnes reçoivent une formation et, à leur tour, elles peuvent donner de l'information sur la loi et sur la Commission dans leur milieu. Elles viennent, par exemple, d'établissements d'enseignement, de centres locaux d'emploi, de centres d'insertion au travail, de centres de formation professionnelle ou du réseau Carrefour Jeunesse-Emploi.

En plus des relations continues avec ses partenaires, anciens et nouveaux, la Commission s'est donné l'objectif de conclure des ententes régionales de partenariat avec des acteurs locaux comme les établissements d'enseignement, les associations patronales et syndicales, les organismes communautaires et les autres acteurs du marché du travail.

Objectif du plan stratégique 2001-2004

D'ICI AVRIL 2003, ÉTABLIR DES PLANS D'ACTION INTÉGRÉS DE PRÉVENTION. CES PLANS D'ACTION SONT DÉFINIS PAR CHAQUE DIRECTION RÉGIONALE EN PARTENARIAT AVEC AU MOINS CINQ INTERVENANTS RÉGIONAUX.

Par cet objectif, la Commission entend accroître sa présence en région de façon à inciter la population, les employeurs et les salariés du milieu à respecter la loi.

Les gestionnaires des directions régionales ont déposé au 31 mars 2003 un total de 72 ententes de partenariat avec leurs intervenants régionaux. Ces ententes couvrent plusieurs secteurs d'activité dont la foresterie, l'horticulture, les garderies, le vêtement, le commerce de détail, le communautaire. Ces partenaires sont surtout des centres locaux d'emploi, du réseau Carrefour Jeunesse-Emploi, des chambres de commerce ainsi que divers ministères, organismes et associations. La clientèle rejointe se compose principalement des employeurs, des étudiants et des salariés.

L'objectif premier visé par ces ententes est de mieux faire connaître la Loi sur les normes du travail tant chez les employeurs que chez les nouveaux salariés et cela, en particulier dans le domaine de la restauration. La prémisses à ces ententes est qu'une meilleure connaissance de la loi en augmente le respect.

Les activités précisées dans ces ententes ont été en grande partie menées à terme.

Le soutien aux salariés et aux employeurs

La Commission mène des actions d'information et d'aide-conseil auprès des nouveaux employeurs dans les secteurs d'activité le plus souvent en infraction. Il s'agit de contacts téléphoniques permettant de fournir de l'information aux employeurs, d'établir leurs besoins particuliers et de convenir avec eux des services et de la documentation qui répondent à leurs besoins. Les interventions privilégiées par la Commission dans ce domaine sont les séances d'information ainsi que les séminaires aux employeurs.

Les séances d'information s'adressent à tous les intervenants qui en font la demande, comme les groupes en processus de réadaptation au travail, les communautés culturelles, les sortants d'écoles secondaires et d'établissements d'enseignement collégial, les salariés et les employeurs. Elles consistent en une présentation de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements,

de la Loi sur la fête nationale, de l'interprétation et de la jurisprudence ainsi que des services offerts par la Commission. Le contenu de la présentation est adapté aux besoins de la clientèle. Pour leur part, les séminaires de formation ont pour objet de donner aux employeurs ou à leurs représentants une information qui correspond à leurs préoccupations.

Au cours de la dernière année, la priorité a été accordée à l'information sur les modifications à la loi et sur le harcèlement psychologique. Un total de 255 séances d'information ont été tenues en 2003-2004, ce qui représente plus du tiers du volume total des activités de soutien aux salariés et aux employeurs réalisés durant cette même période.

Les demandes de renseignements

Le Service de renseignements est la principale porte d'entrée de la Commission pour les employeurs et les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou le dépôt d'une plainte. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible sans frais partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système électronique de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, sept jours sur sept. Des capsules d'information sur les principaux éléments de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale peuvent ainsi être écoutées en tout temps.

Le tableau 2 présente les principales statistiques sur les demandes de renseignements adressées à la Commission au cours des deux dernières années.

Le volume total des demandes de renseignements a augmenté de 16,4 % en 2003-2004, ce qui représente une variation de 102 588 demandes par rapport à l'année précédente.

Cette hausse importante de la demande, attribuable à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi, a touché l'ensemble des modes de renseignement, mais au premier chef le Service de renseignements de la Commission. Cela s'est traduit par une augmentation du délai moyen de prise en charge des appels qui est passé de 23,7 à 42,5 secondes, résultat néanmoins satisfaisant et conforme à l'engagement de la Commission de répondre aux appels dans un délai moyen de 45 secondes. Toutefois, comme nous le verrons au tableau 13 du chapitre 3, 85,3 % des appels ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, ce qui est un recul par rapport à l'an dernier (93,4 %).

L'engouement de la clientèle pour l'utilisation des modes électroniques de renseignement se confirme de nouveau, puisqu'on note des taux d'augmentation respectifs de 45 % et de 51 % pour l'utilisation des capsules électroniques de renseignements et du courriel.

Tableau 2

Demandes de renseignements

Mode de réception	2003-2004	2002-2003	Variation
Appels reçus par les préposés	521 019	477 868	9,0 %
Délai moyen de prise en charge des appels	42,5 s	23,7 s	
Consultations des capsules préenregistrées	161 564	111 477	44,9 %
Accueil des visiteurs dans les directions régionales*	20 927	19 800	5,7 %
Demandes de renseignements par courriel**	24 393	16 170	50,9 %
Total	727 903	625 315	16,4 %

* Le nombre de visiteurs diffère de celui présenté dans le rapport annuel de gestion 2002-2003. Ce nombre a été ajusté pour exclure les plaintes reçues par courrier et inclure certaines informations omises antérieurement.

** Ce nombre exclut les demandes de publications.

La surveillance de l'application de la loi

Le programme de surveillance consiste essentiellement à vérifier les pratiques des employeurs quant au respect des différentes dispositions de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale.

La Loi sur les normes du travail

Des employeurs sont ciblés et joints en vue d'effectuer une vérification sur place. Cette vérification peut également se faire par un examen des documents transmis à la Commission par l'employeur.

L'inspection menée à cette occasion vise à faire effectuer par l'employeur, s'il y a lieu, les correctifs appropriés afin de se conformer aux normes péuniaires (heures supplémentaires, congés annuels, jours fériés, etc.) et administratives (registre des salaires, forme des relevés de paie, etc.). Cette activité a également pour objet d'informer les employeurs sur les dispositions de la loi et sur ses règles d'application. Lorsque les correctifs ne sont pas apportés par

l'employeur, la Commission utilise les recours qui sont à sa disposition pour obliger ce dernier à se conformer à la loi. L'inspection peut être enfin entreprise à la suite d'une décision de la Commission, consécutive au dépôt d'une plainte d'un salarié, de procéder à un examen du profil et de la situation de l'employeur et de vérifier l'application intégrale de la loi dans l'entreprise.

Le tableau 3 rend compte des activités de surveillance exercées par la Commission au cours des deux derniers exercices.

En 2003-2004, les interventions réalisées en vertu du programme de surveillance de la Loi sur les normes du travail ont touché 3 096 entreprises, comparativement à 3 165 au cours de l'exercice précédent.

Les résultats du programme de surveillance de la loi montrent que des infractions ont été constatées chez 1 699 entreprises en 2003-2004. La presque totalité des entreprises, soit 94,5 %, se sont conformées à la loi, après avis de la Commission, sans qu'une intervention juridique soit nécessaire.

Tableau 3

Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

	2003-2004		
	Programme régulier	Hébergement et restauration	Total
Loi sur les normes du travail			
<i>Inspections effectuées dans l'année</i>			
Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	1 859	1 237	3 096
<i>Résultat des dossiers fermés dans l'année</i>			
• Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées	16 343	8 028	24 371
• Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	924	775	1 699
• Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	91,2 %	98,1 %	94,5 %
Loi sur la fête nationale			
	Juin 2003		
Nombre d'entreprises observées	7 347		
Nombre d'entreprises fermées lors de la visite	7 215		
Nombre d'entreprises en activité lors de la visite	132		
• entreprises conformes à la loi	119		
• entreprises ayant reçu un ou plusieurs constats d'infraction	13		
Salariés visés par les inspections sur place (entreprises en activité)	8 169		
Salariés au travail au moment de la visite	1 101		

Contrairement à ce qui a été observé à l'exercice précédent, la proportion des entreprises en infraction pour 2003-2004 est plus élevée dans le secteur régulier que dans celui de l'hébergement et de la restauration. Cette situation s'explique du fait qu'un plus grand nombre de visites ont été effectuées dans les autres secteurs en 2003-2004 (67 %) qu'en 2002-2003 (53,4 %).

La Loi sur la fête nationale

Le 24 juin de chaque année, une opération de surveillance particulière s'effectue sur l'ensemble du territoire québécois afin de s'assurer du respect de la Loi sur la fête nationale qui fait de cette date un jour férié et chômé pour les salariés de la majorité des entreprises. Des territoires d'inspection, des secteurs d'activité ainsi que des employeurs sont ciblés en fonction de l'expérience accumulée à la suite des résultats d'inspection des années précédentes.

En ce qui concerne ce volet du programme de surveillance, 7 347 entreprises ont été observées en juin 2003.

Une très faible proportion de ces entreprises, soit 1,8 %, étaient en activité au moment de la visite et 1 101 salariés travaillaient dans ces établissements. Du total des entreprises en activité au moment de la visite, 13 ont reçu un constat d'infraction. Les 119 autres entreprises agissaient en conformité avec la loi parce qu'elles faisaient partie des exceptions prévues par celle-ci ou parce qu'elles avaient accepté de s'y conformer au moment de la visite.

La mesure du degré de respect de la loi

Bien que la Commission ait, grâce à son programme de surveillance, une bonne lecture des secteurs d'activité dans lesquels des infractions à la loi sont susceptibles de se produire, elle ne dispose pas des instruments de mesure lui permettant de connaître et d'évaluer de façon systématique le degré de respect de la loi.

C'est pourquoi la Commission s'est fixé l'objectif suivant :

Objectif du plan stratégique 2001-2004

D'ICI AVRIL 2003, SE Doter d'instruments permettant de mesurer le degré de respect de la loi.

Par la réalisation de cet objectif, la Commission des normes du travail désire se doter d'une méthode permettant de mieux connaître la situation et la problématique liée à l'application de la loi et de mieux orienter ses stratégies et ses interventions.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi ses travaux de conception et d'élaboration d'une méthode, laquelle a été éprouvée et expérimentée à l'aide de projets-pilotes. Toutefois, la priorité donnée à la mise en œuvre des modifications à la loi a amené la direction de la Commission à reporter la poursuite des travaux associés à l'atteinte de cet objectif à la mi-juin 2004.

La généralisation de l'approche entreprise

L'approche entreprise consiste à effectuer, après le dépôt d'une plainte pécuniaire, un examen du profil de l'employeur afin de déterminer la meilleure stratégie d'intervention possible. Cette stratégie va de l'aide-conseil à la vérification intégrale de l'application de la loi dans l'entreprise (enquête élargie). La Commission s'assure ainsi de la compréhension et de l'application intégrale de la loi pour l'ensemble des travailleurs de

2002-2003		
Programme régulier	Hébergement et restauration	Total
1 727	1 438	3 165
13 374	11 678	25 052
814	942	1 756
93,6 %	97,9 %	96,0 %
Juin 2002		
	9 726	
	9 613	
	113	
	85	
	28	
	8 366	
	1 105	

l'entreprise. Un responsable du dossier est désigné et il répond au client tout au long du processus. Des équipes multidisciplinaires interviennent à l'échelle régionale, dans le traitement de la plainte, principalement par une collaboration étroite entre les avocats et les inspecteurs-enquêteurs de la Commission, et cela, dès les premiers stades du traitement de la plainte.

L'approche entreprise s'inscrit directement dans le plan stratégique 2001-2004 de la Commission.

Objectif du plan stratégique 2001-2004			
D'ICI AVRIL 2004, AVOIR RÉALISÉ LE TRAITEMENT DE TOUTES LES PLAINTES SELON L'APPROCHE ENTREPRISE EN EXAMINANT LA SITUATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE ET DE TOUTS SES ÉTABLISSEMENTS AU REGARD DU RESPECT DE LA LOI.			
CIBLES	RÉSULTATS		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
Déploiement à 100 % des directions régionales	100 %	100 %	79 %
Examen de 100 % des plaintes pécuniaires selon l'approche entreprise	100 %	89 %	28 %

Le déploiement de l'approche entreprise dans l'ensemble des directions régionales a pris fin en mai 2002. Au cours de l'exercice 2003-2004, la totalité des plaintes reçues à la Commission des normes du travail a été traitée selon cette approche, ce qui signifie que cet objectif est pleinement atteint.

L'évolution du régime des conditions de travail

La Commission des normes du travail a contribué en 2003-2004, à plusieurs égards, à l'adaptation du régime universel des normes du travail au Québec.

Les modifications à la Loi sur les normes du travail

Objectif du plan stratégique 2001-2004
ASSURER LA MISE EN ŒUVRE DES MODIFICATIONS À LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL.

Comme il a été mentionné précédemment, d'importantes modifications ont été apportées en décembre 2002 à la Loi sur les normes du travail. Pour la plupart, ces modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} mai 2003. Rappelons que l'adoption de la Loi sur les normes du

travail date d'avril 1980 et qu'elle n'avait pas fait l'objet d'une révision en profondeur depuis 1991.

L'ensemble des modifications apportées vise à mieux adapter le régime universel de conditions de travail aux nouvelles réalités du milieu. Ces modifications ont pour principal objet d'étendre la protection de la loi à un plus grand nombre de salariés et de soutenir davantage la conciliation du travail avec la vie personnelle et familiale, tout en tenant compte de la réalité des entreprises québécoises.

Elles touchent principalement les aspects suivants :

- le salaire, le statut de salarié et les pourboires;
- les travailleurs à l'extérieur du Québec;
- le congé hebdomadaire et le droit de refuser de travailler;
- les absences du travail pour des raisons familiales;
- le congé de maternité et le congé parental;
- l'admissibilité aux jours fériés, chômés et payés;
- les vacances;
- les absences pour cause de maladie ou d'accident;
- le licenciement collectif;
- l'admissibilité à l'exercice d'un recours à la suite d'un congédiement;
- les gardiennes et gardiens de personnes (à compter de juin 2004);
- le harcèlement psychologique (juin 2004).

L'entrée en vigueur de ces modifications à la loi a lieu en deux temps; d'abord, entrent en vigueur les dispositions générales le 1^{er} mai 2003; par la suite, le 1^{er} juin 2004, entrent en vigueur les dispositions sur le harcèlement psychologique au travail ainsi que celles relatives aux gardiennes et gardiens de personnes.

Les dispositions générales

Au cours des premiers mois de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi et finalisé ses travaux de mise en œuvre des nouvelles dispositions générales de la loi adoptées en décembre 2002. Les actions ont principalement porté sur les activités de communication, d'information et de prévention ainsi que sur la formation du personnel.

La campagne de publicité portant sur ces modifications, réalisée au printemps 2003, a suscité une forte augmentation de services à la clientèle, notamment en ce qui regarde le renseignement comme il a été mentionné plus haut. En ce qui a trait au traitement des

plaintes, on verra dans le chapitre suivant que les nouveaux droits conférés aux salariés ont fait croître de façon significative le volume des plaintes pour pratique interdite et pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Les modifications à la loi ont également entraîné des efforts importants en matière de formation du personnel, en particulier auprès des préposés aux renseignements, chez les inspecteurs-enquêteurs et dans les services juridiques de la Commission.

Le harcèlement psychologique

Les modifications à la loi ont introduit le droit des salariés de bénéficier de milieux de travail exempts de harcèlement psychologique. Cette législation novatrice en Amérique du Nord comprend également une obligation faite aux employeurs de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et le faire cesser, le cas échéant. Elle fournit également un recours au salarié dans le cadre duquel la Commission doit faire enquête avec diligence.

La mise en place de ces nouvelles dispositions interpelle d'abord les employeurs et particulièrement les petites entreprises qui attendent soutien et aide de la part de la Commission. Pour leur part, les salariés s'attendent à ce que le processus lié au recours tienne compte de l'état psychologique du plaignant.

En août 2003, la direction de la Commission a opté pour la mise en place d'une structure de projet, placée sous la responsabilité directe de la présidente-directrice générale, afin de voir à l'acquisition de l'expertise et des ressources ainsi qu'à l'élaboration des processus et des outils de travail. La Commission a également mis à contribution ses partenaires gouvernementaux et du milieu du travail afin de mener à terme les actions requises et préalables à l'entrée en vigueur des dispositions en juin 2004.

Une mission européenne a eu lieu du 10 au 19 novembre 2003 afin que la Commission puisse bénéficier de l'expérience des pays dont les mesures ont été adoptées en 2002. Les rencontres qui se sont tenues en Belgique et en France ont permis de rassembler des renseignements très utiles afin d'orienter la Commission notamment eu égard à la prévention, au profil de compétence des enquêteurs en matière de harcèlement psychologique, aux processus de traitement des plaintes et aux besoins de soutien de la part des salariés qui déposent une plainte.

Les orientations propres au harcèlement psychologique ont été arrêtées dès novembre 2003 par le conseil d'administration et, par la suite, approuvées par le ministre du Travail. Ces orientations ont été élaborées en concertation avec les membres d'un groupe de travail interministériel composé de représentants des ministères et organismes engagés dans le traitement des plaintes et avec le soutien d'un comité consultatif interne. Elles comprennent les axes d'intervention suivants :

- informer la population, les employeurs, les salariés et leurs associations représentatives respectives sur ce qu'est le harcèlement psychologique, de même que sur les droits et les obligations qui découlent des dispositions de la loi;
- promouvoir la prévention et la prise en charge dans l'entreprise comme meilleur moyen d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;
- mener des actions de concertation et rassembler les intervenants autour d'une compréhension commune de la notion de harcèlement psychologique telle que définie par la loi;
- établir un processus de traitement des plaintes pour les salariés non-syndiqués qui soit équitable, efficace et diligent, incluant divers modes de rapprochement des parties;
- entreprendre, à court terme, des activités de surveillance sous l'angle de la prévention.

Un plan de communication a été approuvé en janvier 2004 et déjà plusieurs activités ont été réalisées en 2003-2004, dont la diffusion des publications suivantes :

- un dépliant de sensibilisation auprès de la population;
- un guide de sensibilisation pour les milieux de travail;
- un dépliant de prévention pour les employeurs.

Au 31 mars 2004, trois autres publications se trouvaient au stade final d'élaboration pour une diffusion en avril et mai 2004. Ce sont :

- un guide de prévention pour la petite et moyenne entreprise;
- un guide de prévention pour la grande entreprise;
- un dépliant décrivant le processus de traitement d'une plainte de harcèlement psychologique pour les salariés.

Soulignons à cet égard que les guides destinés aux milieux de travail et aux employeurs ont été validés par des représentants du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, de même que par l'organisme communautaire Au bas de l'échelle et des représentants des employeurs du secteur du commerce de détail et de la grande entreprise.

Une sélection de ces documents d'information sera diffusée dans le cadre d'envois massifs adressés aux employeurs.

Le plan de communication prévoit également la transmission d'infolettres permettant aux partenaires du monde du travail de suivre l'évolution de la mise en œuvre de la loi. Deux infolettres ont été expédiées au cours de l'année 2003-2004, l'une en février et la seconde en mars 2004. Toutes ces publications sont mises en ligne dans le site Internet de la Commission au fur et à mesure de leur production.

Les médias écrits seront sollicités dans le cadre d'une tournée régionale de la présidente-directrice générale prévue pour juin 2004. Enfin, des séances d'information à l'intention des employeurs de 50 salariés et moins dans toutes les régions du Québec ont débuté à la mi-mars 2004 et se termineront le 30 mai 2004.

L'interprétation juridique des dispositions en matière de harcèlement psychologique a été produite et diffusée auprès de partenaires gouvernementaux. Elle est également accessible pour la clientèle dans le site Internet.

À la suite de l'élaboration du profil de compétence de l'enquêteur en matière de harcèlement psychologique, une stratégie de dotation des postes d'enquêteurs axée sur la complémentarité des expertises a été arrêtée et le processus de sélection des personnes s'est déroulé jusqu'au 31 mars 2004. Une première vague d'enquêteurs est entrée en fonction le 29 mars 2004. Une seconde est attendue d'ici la fin avril 2004.

La diffusion de la formation au personnel du Service des renseignements et des directions régionales a débuté au début du mois de mars et elle se déroulera jusqu'au 31 mai 2004. Cette formation est axée sur trois volets : les dispositions de la loi en matière de harcèlement psychologique, le processus de traitement d'une plainte et l'intervention dans des situations difficiles.

Le plan de formation destiné aux enquêteurs en matière de harcèlement psychologique est arrêté pour plusieurs volets et la première vague de formation est en marche depuis le 29 mars 2004.

Le processus administratif de traitement d'une plainte de harcèlement psychologique et les orientations en matière d'enquête étaient au stade de l'approbation au 31 mars 2004. La conception de l'outil de support informatique est en cours depuis le mois de février 2004 et les essais d'acceptation seront effectués à la fin du mois d'avril 2004.

Les modifications au Règlement sur les normes du travail

Le 26 juin 2003, sont entrées en vigueur des modifications au Règlement sur les normes du travail visant certains travailleurs de la restauration et certains travailleurs agricoles, de même que des modifications touchant les licenciements collectifs. Ces modifications ont porté sur les aspects suivants :

- 1 La définition du salarié au pourboire.
- 2 L'exclusion de l'application du salaire minimum des salariés agricoles affectés principalement à des opérations non mécanisées reliées à la cueillette de légumes de transformation ou de fruits.
- 3 L'abrogation du Règlement sur l'avis de licenciement collectif (R.R.Q. 1981, c. F-5, r.1) et l'inclusion dans la Loi sur les normes du travail des dispositions relatives à l'avis de licenciement collectif.

En ce qui concerne certains travailleurs agricoles, initialement visés par les modifications à la loi mais par la suite exclus en juin 2003 de l'application du salaire minimum, le gouvernement a créé un comité de travail ayant pour mandat d'élaborer une norme salariale relative à ce secteur. En mars 2003, le gouvernement annonçait qu'il en était arrivé à la détermination de normes pour les cueilleurs de certains fruits et de légumes de transformation.

Essentiellement, les cueilleurs de framboises, de fraises et de pommes recevront un taux de rémunération établi en fonction de la quantité et du type de production. Pour leur part, les cueilleurs de concombres de conserverie recevront, à compter du 1^{er} janvier 2007, le taux général du salaire minimum. Quant aux cueilleurs des autres catégories de légumes de transformation, ils reçoivent déjà le taux général du salaire minimum.

Ces nouvelles dispositions entreront en vigueur à compter de la récolte 2004.

Par ailleurs, la nouvelle réglementation prévoit l'application du taux général du salaire minimum dans les cas où un salarié ne peut, pour des motifs indépendants de sa volonté et liés à l'état des champs ou des fruits, cueillir la quantité requise pour gagner l'équivalent du taux général du salaire minimum.

L'adoption de normes permanentes dans l'industrie du vêtement

En décembre 2003, le gouvernement annonçait la fin de l'application des mesures transitoires en matière de conditions de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement. Adoptées à la suite de l'abolition en 1999 des décrets de conventions collectives, ces mesures sont des normes permanentes depuis le 1^{er} janvier 2004. Ces nouvelles normes visent le salaire, la durée de la semaine normale de travail, les jours fériés, les congés annuels et certains congés pour événements familiaux.

Le salaire à l'entrée est fixé à 8,00 \$ l'heure et, pour les prochaines années, un écart de 0,50 \$ l'heure sera maintenu par rapport au taux général du salaire minimum. Un total de 9 jours fériés et payés sont reconnus au salarié. Des dispositions sont également prévues en matière de congés annuels et de congés pour événements familiaux.

Ces normes, supérieures à celles fixées par le régime transitoire, visent quelque 17 000 travailleurs et travailleuses du Québec appartenant aux secteurs de la confection pour dames, de la confection pour homme, de l'industrie de la chemise pour homme et garçon ainsi que de celle du gant de cuir.

Les licenciements collectifs

Les modifications à la loi ont également eu comme impact de confier de nouvelles responsabilités à la Commission en vertu de l'article 84.0.1 et suivants de la Loi sur les normes du travail.

Le licenciement collectif est défini comme une cessation de travail du fait de l'employeur, y compris une mise à pied pour une durée de six mois ou plus, qui touche au moins 10 salariés d'un même établissement au cours d'une période de deux mois consécutifs. Dans certaines conditions, des salariés peuvent être consi-

dérés comme non visés par les dispositions de la Loi sur les normes du travail sur le licenciement collectif et certains employeurs peuvent être exemptés de l'obligation d'émettre un avis de licenciement collectif.

Avant de procéder à un licenciement collectif pour des raisons d'ordre technologique ou économique, un employeur doit donner un avis au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Famille à l'intérieur d'un délai qui varie en fonction du nombre de salariés touchés par le licenciement, soit :

- huit semaines, lorsque le nombre de salariés visés par le licenciement est au moins égal à 10 et inférieur à 100;
- 12 semaines, lorsque le nombre de salariés visés par le licenciement est au moins égal à 100 et inférieur à 300;
- 16 semaines, lorsque le nombre de salariés visés par le licenciement est au moins égal à 300.

L'employeur doit transmettre copie de l'avis à la Commission des normes du travail ainsi qu'à l'association accréditée représentant les salariés visés par le licenciement. Il doit également afficher cet avis dans un endroit visible et facilement accessible dans l'établissement concerné. Il est interdit à l'employeur durant le délai de modifier le salaire d'un salarié visé par le licenciement collectif et, le cas échéant, les régimes d'assurance collective et de retraite reconnus à son lieu de travail sans le consentement écrit de ce salarié ou de l'association accréditée qui le représente.

En plus d'être dépositaire d'une copie de l'avis de licenciement collectif, la Commission des normes du travail intervient dans les cas où l'employeur :

- a modifié le salaire d'un salarié visé sans le consentement écrit de celui-ci ou de l'association accréditée;
- n'a pas donné l'avis prévu ou a donné un avis d'une durée insuffisante.

Cette intervention peut se solder par une réclamation auprès de l'employeur en vue du paiement d'une indemnité aux salariés selon les dispositions prévues par la loi.

L'étalement des heures de travail

En dérogation à la norme concernant la durée de la semaine normale de travail, la Commission peut autoriser exceptionnellement un employeur qui en fait la demande à étaler, sur une base autre qu'hebdomadaire, les heures de travail de ses salariés aux fins du calcul et du paiement des heures supplémentaires. Cet étalement est possible uniquement si la moyenne des heures travaillées durant la période d'étalement autorisée correspond à la norme prévue dans la loi ou dans les règlements pour la semaine normale de travail. Toute heure travaillée qui excède cette moyenne doit être rémunérée au taux majoré. Une autorisation d'étalement des heures de travail ne peut excéder une année.

Le tableau 4 présente le portrait du traitement des demandes d'autorisation au cours des deux dernières années.

En 2003-2004, un total de 206 demandes ont été reçues à la Commission. Quatre demandes ont été refusées en raison de leur non-conformité.

Les autorisations de demandes d'étalement touchaient principalement des employeurs du secteur manufacturier et du secteur des services, surtout en raison du fait que la production du secteur manufacturier est organisée sur une base continue, jour et nuit et sept jours sur sept. Au cours de cet exercice, on remarque plus particulièrement une forte croissance des demandes provenant du secteur des services comparativement aux années précédentes.

Tableau 4

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2003-2004	2002-2003
Demandes en traitement au début de l'exercice	17	25
Demandes reçues	206	205
• autorisées	201	213
• refusées	4	0
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	18	17
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 481	5 429

Chapitre 2

Assurer un traitement efficace et équitable des plaintes

Le présent chapitre rend compte des résultats des activités de la Commission des normes du travail en matière de traitement des plaintes.

Conformément à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission des normes du travail a le mandat de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Une partie importante de son mandat consiste à recevoir et à traiter les plaintes des salariés qui se croient lésés relativement à l'application de la Loi sur les normes du travail.

La Commission reçoit les plaintes par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque la clientèle se présente à l'une ou l'autre de ses directions régionales. En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue trois types de plaintes : les plaintes pécuniaires, les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122 de la Loi sur les normes du travail) ainsi que les plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (article 124 de la loi). Les sections qui suivent présentent le bilan du volume des plaintes traitées à la Commission et, pour les différents types de plaintes, une description sommaire du processus applicable à leur traitement ainsi que les principaux résultats de ces activités.

Le volume de traitement des plaintes

Le tableau 5 présente le portrait global du volume de traitement des plaintes à la Commission pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004.

Le volume des plaintes reçues à la Commission se situait à 29 248 plaintes en 2003-2004, soit une augmentation de 4,7 % par rapport à 2002-2003. Si l'on ajoute l'inventaire en début d'exercice, le total des plaintes à traiter au cours de l'année se chiffrait à 45 843 plaintes.

Une proportion de 66,6 % des plaintes à traiter ont été réglées en cours d'exercice, comparativement à 63,0 % en 2002-2003. À la fin de l'exercice, le niveau des plaintes en inventaire se situait à 15 321 plaintes, ce qui correspond à une diminution de 7,7 % comparativement à 2002-2003. Ces deux résultats indiquent que la Commission des normes du travail a accru sa performance en 2003-2004.

Tableau 5

Volume de traitement des plaintes

	2003-2004	2002-2003	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	16 595	16 913	-1,9 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	29 248	27 939	4,7 %
Total des plaintes à traiter	45 843	44 852	2,2 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice :			
• avant intervention juridique	21 808	20 796	4,9 %
• après intervention juridique	8 714	7 461	16,8 %
Taux de traitement*	66,6 %	63,0 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	15 321	16 595	- 7,7 %

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pécuniaires

La plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié qui réclame des sommes à son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent principalement le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés, la fête nationale, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos, l'avis de cessation d'emploi, l'avis de licenciement collectif, le droit au maintien du statut de salarié, le certificat de travail ainsi que d'autres normes comme celles qui touchent l'uniforme de travail.

Dans les cas des litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission tente d'en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures après la réception de la plainte. Cette intervention est faite par un préposé du Service téléphonique de renseignements (intervention de première ligne) ou par un inspecteur-enquêteur (traitement immédiat).

Lorsque cette première intervention échoue ou dans les cas de litiges plus complexes, l'inspecteur-enquêteur de la direction régionale détermine, après analyse de la situation et selon le profil de l'employeur, la stratégie d'enquête à privilégier pour en arriver à un règlement du dossier tout en s'assurant du respect intégral de la loi au sein de l'entreprise.

Cette intervention permet de recueillir la version des faits du salarié et de l'employeur ainsi que d'obtenir tous les renseignements et documents nécessaires pour la constitution du dossier. Dans les cas où les

droits du salarié ou des salariés de l'entreprise ne sont pas respectés, la réclamation au nom de ce salarié ou de ces salariés est établie et expédiée à l'employeur. Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine. À défaut de recevoir le paiement de l'employeur dans les vingt jours, la Commission intente contre celui-ci, pour le compte du salarié et sans aucuns frais pour ce dernier, une poursuite en réclamation civile devant les tribunaux; c'est le début de l'intervention juridique. Dans les cas d'une faillite ou de l'insolvabilité d'une compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs.

Le tableau 6 présente les résultats du traitement des plaintes pécuniaires pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004.

Le nombre des plaintes pécuniaires à traiter pour l'exercice 2003-2004 a été légèrement inférieur (- 2,2 %) à celui de l'année précédente. Cependant, le volume des plaintes qui ont été réglées en cours d'exercice ainsi que le taux de traitement ont connu une hausse significative, particulièrement au stade de l'intervention juridique, ce qui a permis une réduction importante des inventaires en fin d'exercice.

Les annexes 3 et 4 présentent respectivement, selon la région administrative, la répartition des plaintes pécuniaires reçues et le détail des infractions constatées dans le traitement des plaintes pécuniaires.

Le tableau 7 rapporte le résultat du traitement des plaintes pécuniaires avant et après intervention juridique selon le mode d'intervention. L'annexe 5 complète ce portrait en présentant les données en fonction du motif de fermeture.

Tableau 6

Volume de traitement des plaintes pécuniaires

	2003-2004	2002-2003	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	13 396	13 761	-2,7 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	21 712	22 124	- 1,9 %
Total des plaintes à traiter	35 108	35 885	- 2,2 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	23 565	22 489	4,8 %
• avant intervention juridique	17 034	16 939	0,6 %
• après intervention juridique	6 531	5 550	17,7 %
Taux de traitement*	67,1 %	62,7 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	11 543	13 396	- 13,8 %

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Tableau 7

Résultats du règlement des plaintes pécuniaires selon le mode d'intervention

	2003-2004		2002-2003	
	Nombre	Délai moyen (en jours)	Nombre	Délai moyen (en jours)
Avant intervention juridique				
• intervention de première ligne	1 244	3,7	1 714	3,6
• traitement immédiat	492	7,2	887	10,3
• enquête	14 280	65,1	13 629	59,2
• enquête élargie	1 018	99,1	709	88,9
Total des plaintes avant intervention juridique	17 034	61,0	16 939	52,3
Après intervention juridique				
<i>(Poursuite employeur)</i>				
• avant inscription	2 095	551,4	1 878	542,0
• défaut de comparaître	613	469,4	843	583,7
• défaut de plaider	114	847,1	265	584,4
• audition au mérite	1 114	916,9	834	733,6
<i>(Poursuite administrateur)</i>				
• avant inscription	1 035	666,7	581	478,9
• défaut de comparaître	596	819,0	437	931,2
• défaut de plaider	115	975,8	147	1 026,2
• audition au mérite	849	1 346,6	565	1 371,8
Total des plaintes après intervention juridique	6 531	764,8	5 550	700,5

Lorsque, à la lecture du tableau 7, on examine les résultats du traitement des plaintes avant intervention juridique, soit 17 034 plaintes, on observe que 10,2 % d'entre elles ont été réglées par une intervention de première ligne ou un traitement immédiat, 83,8 % par un traitement régulier, c'est-à-dire par la forme traditionnelle d'enquête par laquelle la Commission vérifie s'il y a eu infraction dans l'application des normes du travail, et 6,0 % par une enquête élargie. Dans ce dernier cas, les plaintes ont été l'élément déclencheur d'une enquête menée directement en entreprise afin de vérifier l'application des normes du travail pour l'ensemble des salariés.

Le tableau 7 montre que le délai moyen du règlement des plaintes pécuniaires avant intervention juridique a augmenté, passant de 52,3 jours en 2002-2003 à 61,0 jours pour l'exercice qui vient de se terminer. Cette augmentation s'observe autant au terme de l'enquête régulière (10,0 %) que de l'enquête élargie (11,5 %). Comme il y a une réduction du nombre de plaintes réglées aux premiers stades d'intervention (première ligne et traitement immédiat), on peut penser que c'est la nature plus complexe des plaintes qui est à l'origine de l'augmentation des délais.

Il apparaît à l'annexe 5 qu'en 2003-2004 plus des deux tiers (67,8 %) des plaintes pécuniaires réglées avant intervention juridique se sont soldées par le paiement des sommes dues aux salariés, y compris les sommes fixées dans le règlement des médiations. Une proportion de 21,9 % des plaintes ont fait l'objet d'un désistement de la part du salarié. Dans ces situations, le salarié a décidé de fermer son dossier à la Commission des normes du travail pour des motifs qui lui sont propres.

En ce qui a trait aux 6 531 plaintes pécuniaires réglées après intervention juridique, elles se répartissent entre les poursuites contre les employeurs et les poursuites contre les administrateurs. Ce dernier recours est utilisé lorsque l'employeur est insolvable ou a fait faillite.

Le tableau 7 montre que 47,9 % de ces plaintes ont été réglées avant l'inscription de la cause devant le tribunal. Le traitement des autres plaintes s'est terminé soit par défaut de comparaître (18,5 %), par défaut de plaider (3,5 %), ou encore par l'audition au mérite (30,1 %).

Les motifs de fermeture des plaintes pécuniaires après intervention juridique sont présentés à l'annexe 5. Le règlement hors cour constitue le principal motif de règlement des plaintes pécuniaires. En effet, en 2003-2004, 42 % des plaintes pécuniaires réglées après intervention juridique se sont terminées par un règlement hors cour.

En ce qui concerne les délais, on observe une augmentation du délai moyen de traitement des plaintes après intervention juridique. Celui-ci est passé de 700,5 jours en 2002-2003 à 764,8 jours en 2003-2004.

La Commission s'est fixé, dans son plan stratégique, les deux objectifs particuliers qui suivent au regard du traitement des plaintes pécuniaires.

OBJECTIF DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004			
D'ICI AVRIL 2004, ATTEINDRE UN TAUX DE RÈGLEMENT DE 90 % DES PLAINTES PÉCUNIAIRES, SANS POURSUITE JUDICIAIRE (EXCLUANT LES DOSSIERS DE FAILLITE).			
CIBLE	RÉSULTATS		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
90 %	87,6 %	83,7 %	83,5 %

Commentaire

La proportion des plaintes dont le traitement s'est terminé dans les directions régionales a affiché une progression importante de 2002-2003 à 2003-2004, passant de 83,7 % à 87,6 %, soit un écart de 2,4 points avec la cible de 90 %.

Ces résultats sont très acceptables compte tenu des nombreux changements qui ont eu cours à la Commission au cours de la dernière année (mise en œuvre des nouveaux processus, modifications à la loi, projet GINET, harcèlement psychologique). La Commission entend poursuivre ses efforts afin maintenir le rythme et atteindre éventuellement la cible visée par cet objectif.

OBJECTIF DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004			
D'ICI AVRIL 2003, ATTEINDRE UN DÉLAI MOYEN DE 65 JOURS DANS LE TRAITEMENT DES PLAINTES PÉCUNIAIRES À L'ÉTAPE DES PROCÉDURES JUDICIAIRES, JUSQU'À LA SIGNIFICATION DE L'ACTION.			
CIBLE	RÉSULTATS		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
65 jours	59,7 jours	58,2 jours	68,4 jours

Commentaire

Les plaintes pécuniaires ne peuvent pas toutes être réglées à l'échelle des directions régionales et du Service téléphonique de renseignements. Pour un certain nombre d'entre elles, l'intervention juridique demeure l'unique solution dont dispose la Commission pour en arriver à un règlement. Toutefois, dans ces situations, la Commission vise à traiter dans les meilleurs délais et le plus efficacement possible les plaintes, et ce, pour les étapes du processus juridique sur lesquelles elle est en mesure d'exercer un contrôle. Ces étapes se situent entre la réception de la plainte par les services juridiques et la signification de l'action. Pour les étapes suivantes, les délais sont tributaires du processus judiciaire.

Le délai moyen de 59,7 jours observé pour le traitement juridique des dossiers de plaintes pécuniaires entre l'étape du début des procédures judiciaires et l'étape de la signification de l'action en 2003-2004 a permis, pour une deuxième année consécutive, d'atteindre et même de dépasser la cible de cet objectif stratégique. Ainsi qu'il a été souligné dans le rapport annuel précédent, la mise en application des nouvelles règles de procédure civile ainsi que le travail du personnel juridique de la Commission ont contribué à la réduction du délai de traitement visé par cet objectif. La Commission des normes du travail poursuit ses efforts en vue d'assurer la rigueur et l'efficacité qui permettent de donner aux salariés un traitement des plaintes dans les meilleurs délais possible.

En 2000, la Commission des normes du travail s'est vu confier par le gouvernement des responsabilités particulières en matière de normes sectorielles pour le secteur du vêtement, de disparités de traitement et de travail des enfants. De plus, tel que mentionné précédemment, en 2002, la Commission a reçu le mandat de traiter les plaintes en matière de licenciement collectif.

Les plaintes relatives à ces secteurs d'intervention sont comptabilisées dans les plaintes pécuniaires.

Normes sectorielles pour le secteur du vêtement

En ce qui concerne les normes de travail applicables à certains secteurs de l'industrie du vêtement, la Commission a reçu en 2003-2004 un total de 523 plaintes. De plus, 375 plaintes ont été réglées à l'échelle des directions régionales alors que 229 ont nécessité une intervention juridique. Au 31 mars 2004, 68 plaintes étaient en traitement.

Disparités de traitement et travail des enfants

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission des normes du travail n'a reçu aucune plainte pour disparités de traitement ou pour le travail des enfants.

Licenciement collectif

À la faveur des dernières modifications à la Loi sur les normes du travail, la Commission a été chargée de traiter les plaintes découlant du défaut par l'employeur de donner l'avis prévu à la loi.

Durant l'exercice 2003-2004, un total de 101 plaintes pour cause de licenciement collectif ont été reçues à la Commission des normes du travail.

Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte correspond au recours du salarié qui est prévu dans l'article 122 de la Loi sur les normes du travail. Cet article interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures discriminatoires ou des représailles pour différents motifs prévus dans la loi. Parmi ces motifs, mentionnons une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit prévu par la loi, le fait pour une salariée d'être enceinte, l'atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi, le fait qu'un salarié soit débiteur alimentaire, une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur d'un salarié ainsi que l'exercice du droit de refus par le salarié de travailler pour responsabilités familiales.

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Si la plainte est considérée comme recevable, la Commission en avise l'employeur et offre aux parties le service de médiation. Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque la médiation n'a pas donné lieu à une entente, la Commission avise par écrit la Commission des relations du travail et le traitement de la plainte entre dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, elle peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement;
- d'annuler une sanction ou de cesser d'exercer des mesures discriminatoires ou des représailles et de verser au salarié une indemnité, s'il y a lieu.

Il est à noter que, dès le moment du dépôt de la plainte, la Commission des normes du travail offre au salarié qui le désire une rencontre avec l'un de ses avocats affectés au travail en région afin que celui-ci l'informe mieux et le soutienne dans sa démarche.

Le tableau 8 présente le volume de traitement des plaintes pour pratique interdite au cours des deux dernières années.

Le nombre des plaintes pour pratique interdite à traiter en 2003-2004 a augmenté d'une façon marquée, soit de 13,5 % par comparaison avec l'exercice précédent, en raison surtout de la hausse de 20,7 % du volume des plaintes reçues. Cette hausse est en lien avec l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur les normes du travail. D'une part, un nouveau motif de plainte a été introduit (représailles d'un employeur auprès d'un salarié ayant porté plainte) tandis qu'un autre a été précisé (refus de travailler au-delà des heures habituelles pour responsabilités familiales). D'autre part, ce type de plainte est souvent lié à une plainte pour congédiement injustifié, le nombre de ces dernières plaintes ayant aussi connu une hausse substantielle cette année (voir la section suivante).

Le volume des plaintes réglées en cours d'exercice a augmenté de 15,5 % comparativement à 2002-2003. Cette hausse se traduit par un taux de traitement des plaintes pour pratique interdite de 67,3 %. Ce taux était de 66,1 % en 2002-2003. La majorité des plaintes réglées l'ont été avant intervention juridique, donc à l'échelle des directions régionales.

Malgré cette bonne performance, le nombre exceptionnel de plaintes reçues a eu un effet sur le volume des plaintes en inventaire qui s'est accru de 9,6 % en fin d'exercice.

L'annexe 3 présente, selon la région administrative, la répartition des plaintes pour pratique interdite reçues à la Commission.

En ce qui a trait aux 1 947 plaintes réglées avant intervention juridique en 2003-2004, l'annexe 6 indique les motifs pour lesquels des plaintes ont été déposées. On observe que les plaintes portaient principalement sur des pratiques liées aux absences pour maladie ou accident (49,3 %), à l'exercice d'un droit prévu par la loi (30,3 %) et à la grossesse des salariées (12,7 %). Ce profil des motifs des plaintes est analogue à celui de l'exercice précédent.

L'annexe 7 montre par ailleurs que les deux tiers (66,9 %) des plaintes pour pratique interdite réglées avant intervention juridique se sont soldées par une entente entre les parties. Les autres motifs de fermeture sont le désistement du salarié (19,6 %), son inadmissibilité (8,0 %), l'absence d'entente entre les parties (5,3 %) et le refus d'intervention de la part de la Commission (0,3 %).

Parmi les 1 302 plaintes qui se sont réglées au moyen d'une entente, 62,1 % ont conduit au versement d'une indemnité seulement, alors que 8,0 % prévoyaient la réintégration du salarié dans l'entreprise, avec indemnité ou non. Les autres résultats des plaintes réglées avant intervention juridique à la suite d'une entente sont présentés à l'annexe 6.

Au chapitre des délais de traitement avant intervention juridique, le délai moyen se situe à 70,5 jours, comparativement à 66,2 jours en 2002-2003, soit en hausse de 6,5 % (annexe 7). L'augmentation de ce délai

Tableau 8

Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite

	2003-2004	2002-2003	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 250	1 257	- 0,6 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 939	2 434	20,7 %
Total des plaintes à traiter	4 189	3 691	13,5 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 819	2 441	15,5 %
• avant intervention juridique	1 947	1 648	18,1 %
• après intervention juridique	872	793	10,0 %
– avant audience devant la CRT*	788	726	8,5 %
– après audience devant la CRT*	84	67	25,4 %
Taux de traitement**	67,3 %	66,1 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 370	1 250	9,6 %

* Commission des relations du travail.

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

s'explique notamment par la hausse du volume de plaintes à traiter, par l'important roulement de personnel affecté au service de médiation qui a été observé de nouveau en 2003-2004 et par le nombre élevé de nouveaux employés qui ont dû être formés à la tâche.

En ce qui concerne les 872 plaintes pour pratique interdite réglées après intervention juridique, la forte majorité (90,4 %) l'ont été avant audience devant la Commission des relations du travail (CRT).

On note à l'annexe 7 que près des deux tiers des plaintes (65,1 %) ont fait l'objet d'un règlement hors cour. Les autres motifs de fermeture des dossiers de plaintes portent principalement sur le retrait de la plainte par le salarié (12,8 %), sur la décision de la Commission des relations du travail (majoritairement défavorable aux salariés), sur une cause réglée sans compensation financière (4,7 %) et sur la non-représentation du salarié par la Commission des normes du travail lorsque ce salarié décide d'avoir recours à son propre avocat (5,2 %).

En ce qui regarde les délais après intervention juridique, si l'on considère uniquement les plaintes réglées avant audience devant la Commission des relations du travail le délai a été de 457,3 jours en 2003-2004 soit sensiblement le même délai qu'en 2002-2003 (455,0 jours). En effet, la Commission des normes du travail estime qu'on peut difficilement lui imputer les délais de traitement des plaintes réglées après audience devant le commissaire du travail étant donné qu'elle exerce très peu de contrôle sur les étapes du processus judiciaire.

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Commission s'est fixé l'objectif suivant en ce qui concerne le traitement des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite.

Objectif du plan stratégique 2001-2004			
D'ICI AVRIL 2004, ATTEINDRE UN TAUX DE RÈGLEMENT DE 65 % DES PLAINTES À L'ENCONTRE D'UNE PRATIQUE INTERDITE, SANS INTERVENTION JURIDIQUE.			
CIBLE	RÉSULTATS		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
65 %	64,9 %	64,2 %	64,0 %

Commentaire

Pour l'exercice 2003-2004, le taux de règlement des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite dans les directions régionales a été de 64,9 %, soit une hausse de 0,7 point de pourcentage.

La cible visée par cet objectif stratégique est pratiquement atteinte. Ce résultat peut être considéré comme satisfaisant considérant le taux élevé de roulement du personnel affecté à la médiation et les nombreux changements qui ont eu cours à la Commission durant l'année (mise en œuvre des nouveaux processus, impacts des modifications à la loi, projet GI.NET, harcèlement psychologique). La Commission entend poursuivre ses efforts afin de maintenir et éventuellement améliorer cette performance.

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu dans l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a deux ans et plus de service continu.

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si la plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de médiation. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque la médiation a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, à la Commission des relations du travail. Le traitement de la plainte entre alors dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement et de lui rembourser les sommes perdues depuis ce congédiement;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité au salarié;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Tout comme dans le processus de traitement des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite, dès le moment du dépôt de la plainte la Commission des normes du travail offre au salarié qui le désire une rencontre avec l'un de ses avocats affectés au travail en région afin d'être mieux informé et soutenu dans sa démarche.

Le tableau 9 présente le volume de traitement des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante en 2002-2003 et 2003-2004.

Le volume des plaintes à traiter pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante en 2003-2004 a été de beaucoup supérieur (24,1%) à celui de l'exercice précédent, en raison surtout de l'augmentation du volume des plaintes reçues en cours d'exercice (1 216 plaintes de plus, soit une augmentation de 36 %). Il faut rappeler qu'avec l'entrée en vigueur

des modifications à la Loi sur les normes du travail en mai 2003, la condition d'exercice du recours pour ce type de plainte a été réduite de trois à deux années de service continu chez l'employeur.

Le volume des plaintes réglées en 2003-2004 a augmenté de 24,4 % comparativement à 2002-2003. Ce résultat est principalement attribuable à l'augmentation des plaintes réglées avant intervention juridique (28,0 %) et des plaintes réglées après intervention juridique (17,3 %) comparativement à 2002-2003. Le taux de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante est quant à lui demeuré sensiblement le même qu'en 2002-2003, s'établissant à 63,2 %.

On observe, comme dans le cas des plaintes pour pratique interdite, que la majorité des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante sont réglées à l'échelle des directions régionales sans qu'une intervention juridique soit nécessaire. Quant au niveau des inventaires à la fin de l'exercice 2003-2004, il a augmenté de 23,6 % comparativement à l'année précédente.

L'annexe 3 présente, selon la région administrative, la répartition des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante reçues à la Commission.

Les résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante avant et après intervention juridique sont présentés aux annexes 6 et 8.

Tableau 9

Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2003-2004	2002-2003	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 949	1 895	2,8 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	4 597	3 381	36,0 %
Total des plaintes à traiter	6 546	5 276	24,1 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 138	3 327	24,4 %
• avant intervention juridique	2 827	2 209	28,0 %
• après intervention juridique	1 311	1 118	17,3 %
- avant audience devant la CRT*	1 204	1 045	15,2 %
- après audience devant la CRT*	107	73	46,6 %
Taux de traitement**	63,2 %	63,1 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	2 408	1 949	23,6 %

* Commission des relations du travail.

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

En ce qui a trait aux 2 827 plaintes réglées avant intervention juridique, 62,5 % d'entre elles ont fait l'objet d'une entente entre les parties. Les autres motifs de fermeture des dossiers ont été le désistement du salarié (13,0 %), l'irrecevabilité de la plainte (12,3 %), l'absence d'entente entre les parties (10,3 %), ainsi que le retrait de la plainte avant toute intervention par la Commission (1,9 %) (annexe 8).

En ce qui a trait aux 1 766 plaintes qui se sont réglées au moyen d'une entente, le dispositif de cette entente prévoyait la réintégration du salarié dans l'entreprise avec ou sans indemnité (4,9 %), le versement d'une indemnité seulement (67,9 %) ou une autre entente (27,2 %) (annexe 6).

En ce qui concerne le délai de traitement avant intervention juridique, il a été de 76,6 jours en 2003-2004 comparativement à 68,9 jours en 2002-2003, soit en hausse de 11,2 % (annexe 8). Tout comme dans le cas des plaintes pour pratique interdite, l'augmentation du délai de traitement est notamment attribuable à l'augmentation du volume des plaintes reçues et à l'arrivée de nouveaux médiateurs.

Pour ce qui est des 1 311 plaintes réglées après intervention juridique, rapportées à l'annexe 8, la grande majorité (91,8 %) ont été réglées avant audience devant la Commission des relations du travail (CRT). Le règlement hors cour est de nouveau le motif de fermeture dominant (66,6 %). Les autres motifs sont principalement la décision du salarié de retirer sa plainte (9,9 %), la non-représentation du salarié par la Commission (6,9 %), la décision de la Commission des relations du travail (majoritairement défavorable aux salariés), le règlement de la cause sans compensation financière (4,8 %) et la faillite de l'employeur (3,1 %).

En ce qui a trait au délai de traitement après intervention juridique, ce délai, si l'on considère uniquement les plaintes réglées avant audience devant la Commission des relations du travail, a été réduit à 463,6 jours en 2003-2004, comparativement à 489,2 jours en 2002-2003, soit en baisse de 5,2 %.

Dans sa planification stratégique, la Commission s'est fixé l'objectif suivant en ce qui concerne le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante :

Objectif du plan stratégique 2001-2004			
D'ICI AVRIL 2004, ATTEINDRE UN TAUX DE RÈGLEMENT DE 65 % DES PLAINTES À L'ENCONTRE D'UN CONGÉDIEMENT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE, SANS INTERVENTION JURIDIQUE.			
CIBLE	RÉSULTATS		
	2003-2004	2002-2003	2001-2002
65 %	58,6 %	58,2 %	59,2 %

Commentaire

Le but poursuivi par cet objectif est le même que pour l'objectif précédent, lié au règlement des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite.

Pour l'exercice 2003-2004, le taux de règlement des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante dans les directions régionales a été du même ordre que l'année précédente, soit de 58,6 %. Ce résultat ne permet pas d'atteindre la cible de 65 % visée par cet objectif stratégique.

Tout comme il a été signalé plus haut, un important roulement de personnel affecté au service de médiation a été observé en 2003-2004 et un nombre élevé de nouveaux employés ont dû être formés à la tâche. C'est toutefois l'augmentation du nombre de plaintes à traiter au cours de la dernière année, en raison des modifications à la loi, qui demeure le principal facteur expliquant ce résultat.

La Commission entend poursuivre ses efforts en vue d'améliorer les résultats du règlement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante avant intervention juridique.

La médiation

La Commission offre le service de médiation aux salariés qui déposent une plainte pour pratique interdite ou pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Cette intervention, réalisée à l'échelle des directions régionales, permet aux parties de résoudre à leur satisfaction un nombre important de plaintes, tout en évitant le recours à une intervention juridique, ce qui peut favoriser une diminution des délais de traitement.

Le tableau 10 présente les résultats des activités de médiation menées à la Commission pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004.

Au cours du dernier exercice, un total de 5 028 offres de médiation a été proposé aux employeurs et aux salariés. De ce nombre, 3 187 médiations (63,4 %) ont été réalisées, dont 2 086 (65,5 %) ont mené à la conclusion d'une entente entre les parties.

Tableau 10		
Résultats des activités de médiation		
	2003-2004	2002-2003
Médiations offertes	5 028	4 192
Nombre de plaintes visées par les offres de médiation*		
• plaintes pour pratique interdite	2 843	2 441
• plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante	4 349	3 327
Médiations acceptées	3 493	2 892
Médiations effectuées	3 187	2 613
• avec entente	2 086	1 729
• sans entente	1 101	884
Proportion médiations effectuées/ médiations offertes	63,4 %	62,3 %
Proportion médiations avec entente/ médiations effectuées	65,5 %	66,2 %

* Le même dossier de médiation peut contenir une plainte pour pratique interdite et une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. C'est pourquoi le nombre de plaintes est supérieur au nombre de médiations offertes.

On observe une augmentation du nombre de médiations offertes (19,9 %) et des médiations réalisées (22,0 %) comparativement à l'exercice précédent. Toutefois, la part des médiations effectuées par rapport aux médiations offertes n'a pas augmenté dans les mêmes proportions et le pourcentage des médiations effectuées avec une entente a diminué comparativement à l'exercice 2002-2003.

Ainsi qu'il a été mentionné aux sections précédentes, la faible capacité de répondre aux médiations offertes s'explique en partie par le phénomène de roulement de personnel affecté au service de médiation observé en 2003-2004. L'augmentation des plaintes pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante observée au cours de la dernière année est également en cause.

Les demandes de révision

En vertu des articles 107 et 107.1 de la Loi sur les normes du travail, un salarié peut demander une révision de la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête parce qu'elle estime que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou encore que la plainte n'est pas fondée. La décision de ne pas poursuivre peut alors être maintenue. Si la révision est accordée, la direction régionale visée reprend l'enquête.

Tableau 11		
Demandes de révision		
	2003-2004	2002-2003
Demandes en traitement au début de l'exercice	19	4
Demandes reçues au cours de l'exercice	177	207
Révisions accordées	47	61
Révisions refusées	131	130
Demandes réglées sans la nécessité d'une décision*	0	1
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	18	19

* Les demandes réglées sans la nécessité d'une décision peuvent découler du retrait de la demande, d'un règlement intervenu entre les parties avant intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve demandés au salarié lors du traitement à la direction régionale sont finalement fournis par ce dernier.

Le tableau 11 présente les principaux résultats liés aux demandes de révision pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004.

Au cours du dernier exercice financier, la Commission a reçu un total de 177 demandes de révision, soit une diminution de 14,5 % comparativement à l'exercice 2002-2003.

Le nombre de révisions accordées a également affiché une diminution, passant de 31,8 % en 2002-2003 à 26,4 % en 2003-2004.

L'indemnisation des salariés

L'un des objectifs que poursuit la Commission des normes du travail par son intervention est de s'assurer de l'indemnisation des salariés à la suite des infractions constatées à la loi.

Les montants sont établis en fonction des réclamations transmises par la Commission aux employeurs ou qui découlent de règlements hors cour ou encore de décisions rendues par les tribunaux et la Commission des relations du travail. Les montants issus de règlements pour lesquels la Commission des normes du travail n'était pas partie ou qui ont été obtenus après désistement ont été estimés. Dans ces derniers cas, la Commission des normes du travail a toutes les raisons de croire que le montant perçu par le salarié est identique sinon très semblable à celui qu'elle a estimé.

Pour l'exercice 2003-2004, la Commission estime à 45 millions de dollars le montant total des indemnisations réclamées pour les salariés à la suite de son intervention. Ce montant est en hausse de 28,3 % par rapport à l'exercice 2002-2003.

Le tableau 12 présente la répartition de ce montant selon le programme d'intervention.

Les résultats du tableau 12 montrent que c'est le traitement des plaintes déposées par les salariés qui suscite la plus grande partie des indemnisations, soit 41,6 millions de dollars (92,4 %). Par ailleurs, les inspections effectuées dans le cadre des interventions de surveillance ont permis d'établir des réclamations pour un montant équivalent à 3,4 millions de dollars (7,6 %).

Les sommes provenant du règlement des plaintes pécuniaires représentent la plus grande partie des indemnisations, suivies par celles issues du règlement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Le montant du règlement des plaintes avant intervention juridique, c'est-à-dire à l'échelle des directions régionales, se chiffre à 19,9 millions de dollars (47,8 %), tandis que celui découlant du règlement après intervention juridique s'élève à 21,7 millions (52,2 %).

Tableau 12

Estimation de l'indemnisation des salariés à la suite de l'intervention de la Commission

	2003-2004		2002-2003	
	Montant	Proportion	Montant	Proportion
Programme de surveillance de l'application de la loi	3 403 577 \$	7,6 %	3 656 531 \$	9,6 %
Traitement des plaintes déposées par les salariés				
• Plaintes pécuniaires	20 634 729 \$	45,8 %	17 092 216 \$	44,8 %
• Plaintes pour pratique interdite	4 600 046 \$	10,2 %	3 649 849 \$	9,6 %
• Plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante	16 409 193 \$	36,4 %	13 784 113 \$	36,1 %
Sous-total du traitement des plaintes	41 643 968 \$	92,4 %	34 526 178 \$	90,4 %
Ensemble des interventions	45 047 545 \$	100,0 %	38 182 709 \$	100,0 %

Chapitre 3

Améliorer la qualité des services offerts aux citoyens

Le présent chapitre rend compte des résultats des activités de la Commission des normes du travail en lien avec son orientation stratégique d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. L'information présente le bilan des résultats obtenus en matière de respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyens, de traitement des plaintes sur la qualité des services, de mesure de la satisfaction de la clientèle, de mise en œuvre du plan d'amélioration des services ainsi que de recours aux nouvelles technologies.

La qualité des services est une préoccupation constante pour l'ensemble du personnel de la Commission des normes du travail. Depuis la fin des années 1980, plusieurs mécanismes, outils et moyens ont été mis en place afin d'assurer le niveau de qualité des services que la clientèle est en droit de recevoir. De plus, la Commission a inculqué au sein de son organisation une culture axée sur une préoccupation de révision de ses façons de faire, et ce, dans une perspective d'amélioration continue.

En 2001, la Loi sur l'administration publique mettait l'accent sur la prestation de services de qualité et proposait, entre autres éléments, la diffusion par les ministères et organismes d'une Déclaration de services aux citoyens ainsi que la mise en place de mécanismes pour connaître les besoins et les attentes de la clientèle. De plus, le plan d'action gouvernemental proposait la production par ces mêmes ministères et organismes d'un plan d'amélioration des services.

La Commission a adhéré aux principes de la loi et aux orientations gouvernementales en la matière en mettant en place, pour son organisation, l'implantation de la modernisation de la gestion publique.

La Déclaration de services aux citoyens

Par sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage publiquement à fournir des services de qualité à sa clientèle, et ce, dans le respect des exigences du cadre de gestion instauré par la Loi sur l'administration publique.

La Commission a retenu 12 engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis. La Commission considère comme acceptable un écart négatif de 5 % ou moins par rapport à la cible fixée.

Tout comme il avait été fait en 2002-2003, la mesure de l'atteinte de certains engagements a été réalisée au moyen de sondages auprès de la clientèle. Ces engagements concernent les explications fournies au salarié au moment du dépôt de sa plainte et à l'étape de l'intervention juridique ainsi que la rapidité de la réponse aux demandes de renseignements sur le suivi donné au traitement de la plainte. Pour la présente reddition de comptes, les données sur ces engagements sont issues d'un sondage mené en février 2004 auprès d'un échantillon de salariés ayant déposé une plainte à la Commission des normes du travail.

Le tableau 13 présente les résultats obtenus au regard des engagements de la déclaration de services de la Commission des normes du travail au cours des trois dernières années.

Pour l'exercice 2003-2004, il ressort des résultats que la Commission a été en mesure de respecter la majorité de ses engagements.

Toutefois, pour certains engagements les résultats atteints affichent une diminution par rapport aux niveaux atteints les années antérieures ou sont inférieurs à la norme fixée. Ces engagements sont liés à la rapidité des explications fournies aux salariées sur leur dossier ainsi qu'aux délais de traitement des plaintes pour une pratique interdite ou pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Il faut cependant souligner que ces résultats sont en grande partie attribuables à la hausse de la demande de service consécutive à l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur les normes du travail. Cette situation étant temporaire, la Commission est confiante de voir les résultats pour ces engagements atteindre de nouveau les niveaux des années précédentes.

Tableau 13

Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2003-2004	2002-2003	2001-2002	Évaluation
Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service téléphonique de renseignements	Délai moyen de réponse de 45 secondes	42,5 s	23,7 s	24,7 s	😊
	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes ou moins	85,3 %	93,4 %	92,3 %	😊
	Taux de satisfaction (cible : 90 %)	98,0 %		n.d.	😊
Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	99,8 % de service continu	94,4 % de service continu	97,5 % de service continu	😊
Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	93,1 %	95,1 %	94,2 %	😊
Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier ou par télécopie	Réponse donnée dans un délai de 5 jours ou moins	99,7 %	96,8 %	99,3 %	😊
Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier électronique	Réponse donnée dans un délai d'un jour ouvrable ou moins	100,0 %	100,0 %	100,0 %	😊
Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	963 842	599 946	382 000	😊
	Taux d'appréciation globale du site	97,0 %		n.d.	😊
Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés (cible : 90 %)	88,3 %*	n.d.**	n.d.	😊
Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés (cible : 90 %)	83,8 %*	n.d.**	n.d.	😊
Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique	Délai moyen de 60 jours ou moins	Plaintes pécuniaires 61,0 j	Plaintes pécuniaires 52,3 j	Plaintes pécuniaires 62,3 j	😊
		Pratique interdite 70,5 j	Pratique interdite 66,2 j	Pratique interdite 63,8 j	😞
		Congédiement sans une cause juste et suffisante 76,6 j	Congédiement sans une cause juste et suffisante 68,9 j	Congédiement sans une cause juste et suffisante 65,2 j	😞
Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements portant sur le cheminement d'une plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	82,2 %*	n.d.	n.d.	😞
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	89,1 %*	85,0 %	n.d.	😊
Célérité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	85,0 %	96,0 %	96,0 %	😊
Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	91,3 %	91,3 %	100,0 %	😊

* Les données proviennent du sondage mené auprès de salariés ayant adressé une plainte à la Commission des normes du travail et qui visait à évaluer le respect de certains engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Cette enquête a été réalisée par sondage téléphonique en février 2004.

** Le résultat publié dans le rapport annuel 2002-2003, soit 89 %, indiquait le taux de satisfaction des salariés et non la proportion des salariés ayant été informés. C'est pourquoi la donnée fournie pour 2002-2003 est inscrite comme non disponible, en raison du changement apporté à l'indicateur de mesure de cet engagement.

En ce qui a trait à la célérité des décisions rendues par la Commission dans le traitement des demandes de révision, le résultat obtenu en 2003-2004, soit 85,0%, représente une diminution importante comparativement aux années précédentes. Compte tenu des échéanciers de mise en œuvre des dispositions de la Loi sur les normes du travail, et notamment celles sur le harcèlement psychologique, ce résultat apparaît à la Commission comme acceptable. De plus, pour certains dossiers, des délais ont été requis pour l'obtention d'éléments d'information supplémentaires de la part des salariés afin de pouvoir répondre adéquatement à leur demande.

La Commission considère également que l'amélioration des résultats liés à l'information fournie au salarié sur les étapes juridiques du traitement de sa plainte ainsi que la rapidité de la réponse aux demandes de renseignements portant sur le suivi de la plainte constituent des pistes d'amélioration à privilégier pour les années à venir.

En ce qui a trait aux principes généraux de la Déclaration de services aux citoyens, les résultats du sondage de février 2004 démontrent que cette dernière respecte ses engagements, particulièrement en matière d'accessibilité du personnel, de clarté, de cohérence et d'uniformité de l'information fournie ainsi que d'écoute et de courtoisie du personnel.

Les résultats de ce sondage sont présentés plus en détail dans les sections qui suivent.

Les plaintes concernant la qualité des services

Le personnel de la Commission fournit des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle. Néanmoins, certaines situations peuvent provoquer de l'insatisfaction.

Les plaintes relativement à la qualité des services rendus qui sont transmises et traitées par le Service des relations avec la clientèle de la Commission sont présentées au tableau 14.

Tableau 14

Traitement des plaintes concernant la qualité des services

	2003-2004	2002-2003
Plaintes en traitement au début de l'exercice	3	3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	23	23
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	26	23
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	0	3

Au cours de l'exercice 2003-2004, 23 plaintes concernant la qualité des services ont été reçues au Service des relations avec la clientèle : 17 plaintes provenaient des salariés, alors que les 6 autres plaintes ont été déposées par des employeurs.

Le comportement du personnel concernait la majorité des plaintes avec 6. Les autres aspects du service ayant fait l'objet de plaintes sont répartis de la façon suivante : 4 plaintes portaient sur les délais de traitement des dossiers, 4 plaintes visaient le manque de clarté de l'information transmise, alors que 4 plaintes ont été enregistrées à propos de la fiabilité du service. Une plainte mettait en cause l'accessibilité du personnel. Par ailleurs, la portée de la loi a fait l'objet de 4 plaintes. Celles-ci sont principalement associées à des éléments spécifiques découlant de l'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur les normes du travail (ex. : nouvelle méthode de calcul des indemnités pour les jours fériés, traitement des domestiques résidants et non résidants).

Chacune des plaintes soumises fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et de ses règlements, des processus administratifs, de même que des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des correctifs sont apportés qui permettent de garantir aux clients un service efficace et fiable.

La mesure de la satisfaction de la clientèle

Dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique 2001-2004, la Commission s'est donné l'objectif suivant :

Objectif du plan stratégique 2001-2004

D'ICI AVRIL 2003, DÉVELOPPER UN INSTRUMENT DE MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES ET, D'ICI AVRIL 2004, ATTEINDRE UN TAUX DE SATISFACTION DE 90 %.

La Commission s'est fixé cet objectif afin d'améliorer sa connaissance des attentes, des besoins ainsi que de la satisfaction de sa clientèle.

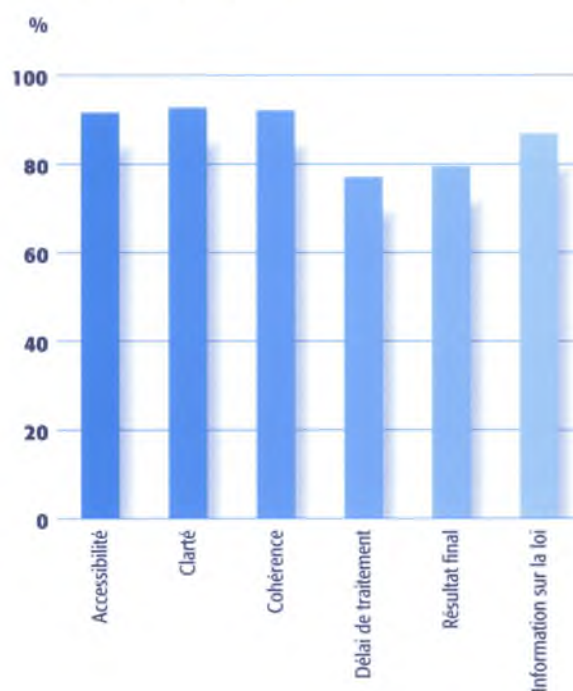
Ainsi qu'il a été mentionné dans le précédent rapport annuel de gestion, la Commission a réalisé en 2002-2003 trois sondages d'envergure qui visaient à mesurer le niveau de satisfaction de sa clientèle. Les résultats globaux obtenus par rapport à chacun de ces sondages ont été les suivants :

- les salariés ayant déposé une plainte à la Commission : 87 %
- la clientèle ayant fait appel à son Service de renseignements : 98 %
- les visiteurs du site Internet : 97 %

Le sondage réalisé auprès des salariés ayant déposé une plainte a permis de dégager des pistes d'amélioration à apporter, particulièrement en matière de délais de traitement et d'information à communiquer sur le suivi des dossiers de même que relativement à l'information sur les services, la loi et les droits des salariés. Également, la clientèle interrogée s'était déclarée très insatisfaite ou insatisfaite dans une proportion de 27 % du résultat final de la plainte.

Devant ces résultats, et parce qu'elle croit important d'améliorer la qualité de ses services, la Commission a décidé, pour l'exercice 2003-2004, d'évaluer des aspects particuliers de sa prestation de service liés au traitement des plaintes et qui rejoignent des engagements de sa déclaration de services. Un total de 800 répondants, des salariés ayant déposé une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail, ont participé à un sondage téléphonique réalisé au cours du mois de février 2004 par l'entremise de la firme SOM.

Évaluation de certains aspects de la déclaration de service



Accessibilité	91,6 %
Clarté	92,7 %
Cohérence	92,1 %
Délai de traitement	77,1 %
Résultat final	79,5 %
Information sur la loi	86,9 %

Globalement, comme l'illustre le diagramme ci-dessus, on observe un niveau élevé de satisfaction de la clientèle (proportion des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits) au regard de l'accessibilité du personnel de la Commission (91,6 %), de la clarté (92,7 %) et de la cohérence (92,1 %) des informations. Par contre, les niveaux de satisfaction sont plus faibles en ce qui a trait à l'information sur les services, à la loi et aux droits des salariés (86,9 %), au résultat final de la plainte (79,5 %), et au délai du traitement du dossier (77,1 %).

Quant aux engagements de la Déclaration de services liés au traitement des plaintes, les résultats obtenus sont les suivants :

- 88,3 % des répondants du sondage ont déclaré avoir reçu au moment du dépôt de leur plainte une explication par le personnel de la Commission sur les étapes de traitement de son dossier;
- 83,8 % des répondants avaient été informés à l'étape des procédures juridiques des étapes du traitement de leur dossier;
- 82,2 % des répondants qui avaient communiqué avec la Commission pour être informés de l'état d'avancement de leur dossier ont reçu une réponse et dans 89,1% des cas l'information donnée avait été jugée très satisfaisante ou satisfaisante.

Les répondants au sondage ont enfin été interrogés sur les améliorations à apporter à la qualité du service. Deux éléments ressortent plus particulièrement des commentaires reçus, soit la réduction des délais de traitement du dossier et la nécessité de mieux informer le salarié sur l'état d'avancement du traitement de son dossier.

Il est à noter que le sondage visait les salariés dont les dossiers étaient encore en traitement à la Commission, ce qui n'était pas le cas dans l'enquête réalisée en 2002-2003. Pour cette raison, il n'a pas été possible d'évaluer le taux global de satisfaction de la clientèle.

Les résultats complets du sondage sont présentés à l'annexe 9.

En conclusion, les résultats du sondage de février 2004 vont dans le même sens que ceux menés au cours de l'exercice 2002-2003. Globalement, on constate des niveaux de satisfaction élevés sous plusieurs aspects avec des améliorations à apporter principalement sur le plan du délai de traitement, du suivi donné aux demandes d'information sur le cheminement du dossier ainsi que du résultat de la plainte. Or, parmi l'ensemble des

éléments mesurés, ainsi qu'il a été démontré dans des sondages antérieurs, c'est la satisfaction à l'endroit du résultat final de la plainte qui a le plus d'incidence sur la satisfaction globale. La façon dont le dossier d'un client se termine, plus ou moins à l'avantage de celui-ci, est déterminante dans son appréciation du service reçu, et ce, malgré le fait que le résultat final ne soit pas toujours sous l'entier contrôle de la Commission. Les constats et pistes d'amélioration découlant de cet exercice ont été intégrés dans la réflexion en cours sur l'élaboration du plan stratégique 2004-2007 de la Commission.

Le plan d'amélioration des services

En prolongement à l'implantation de la modernisation de la gestion publique, et selon ce qui est prévu au plan d'action gouvernemental adopté en la matière, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'amélioration des services, qui avait été adopté en mars 2002.

Ce plan compte une vingtaine de mesures qui sont regroupées en sept grandes catégories, soit :

- les engagements envers la clientèle et la planification stratégique;
- la rétroaction de la clientèle;
- les processus d'affaires;
- les technologies et les outils de travail;
- la formation et le développement;
- les audits qualité;
- les suggestions du personnel.

Au cours du dernier exercice, les principales actions ont été la réalisation du sondage d'évaluation de certains aspects de la déclaration de services, l'établissement, par l'entremise de ses directions régionales, d'ententes de partenariat dans toutes les régions du Québec, la consolidation du processus relatif à la médiation, la révision du processus relié aux demandes d'étalement des heures de travail ainsi que l'élaboration d'un programme de formation pour le personnel de soutien des services juridiques.

Les travaux en cours portent principalement sur la livraison d'une nouvelle version du document Interprétation et jurisprudence, document de référence utilisé par la clientèle et le personnel de la Commission pour faciliter l'application de la loi ainsi que sur la mise en œuvre des recommandations du rapport sur la dynamisation du système d'assurance qualité déposé en mars 2003. La mise en œuvre de ces recommandations a donné lieu à l'ajout de nouvelles mesures qui ont été intégrées au plan d'amélioration des services. Ces mesures concernent le mécanisme de suggestions d'amélioration formulées par le personnel, la qualité de l'information, les contrôles et la formation du personnel.

Le plan d'amélioration des services de la Commission fait l'objet d'un suivi de gestion périodique; il est mis à jour au besoin, selon l'évolution de la situation.

En raison des nombreux mandats confiés à la Commission au cours du dernier exercice, la mise en œuvre de plusieurs des mesures du plan d'amélioration des services a connu un certain ralentissement. Par ailleurs, la direction de la Commission est toujours en réflexion relativement à la dynamisation de son système d'assurance qualité. La Commission prévoit profiter des travaux en cours dans l'élaboration de son nouveau plan stratégique pour réactiver la révision de l'encadrement de ses interventions en matière de qualité.

Le recours aux nouvelles technologies

Le plan stratégique 2001-2004 reflète l'intention de la Commission de profiter des possibilités offertes par les technologies de l'information et de la communication afin d'améliorer son efficacité et de rendre plus accessibles les services qu'elle rend à la population.

À cet égard, il vise l'objectif suivant :

Objectif du plan stratégique 2001-2004

D'ICI MARS 2005, METTRE EN PLACE LA TECHNOLOGIE ET LES SYSTÈMES PERMETTANT À LA CLIENTÈLE D'AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER ÉLECTRONIQUE AINSI QU'À TOUTE AUTRE INFORMATION PERTINENTE TOUCHANT LES SERVICES À LA CLIENTÈLE.

La Commission a poursuivi la refonte de ses systèmes de mission dont l'implantation est prévue de janvier à mars 2005. Ces nouveaux systèmes permettront à la clientèle de bénéficier des améliorations suivantes :

- un lien électronique entre la demande de renseignements et la plainte afin d'éviter au salarié des communications multiples;
- une réduction des délais par un traitement intégré de la plainte.

Ces nouveaux outils devraient également permettre au personnel de la Commission :

- d'améliorer les interrelations entre les opérations régionales, le Service de renseignements et la Direction des affaires juridiques;
- de fournir aux inspecteurs-enquêteurs, aux préposés aux renseignements et aux conseillers juridiques des outils plus efficaces.

Chapitre 4

La gestion des ressources

Le présent chapitre rend compte des résultats des activités de la Commission en rapport avec la gestion de ses ressources. L'information présentée traite des réalisations et de la performance au regard de la modernisation de la gestion publique, de la planification des ressources humaines ainsi que de la relève, de la formation et du développement du personnel, de la santé des personnes et de la reconnaissance du personnel. Il traite également de la performance financière de la Commission et présente le coût unitaire de ses principaux services.

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante. C'est ainsi que son environnement interne doit être le plus possible caractérisé par une capacité d'adaptation au changement, par une expertise de qualité et une mobilisation de son personnel, ainsi que par des façons de faire axées sur la recherche de la performance et la gestion par résultats. L'utilisation des ressources doit également être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation.

Dans cette optique, la Commission a poursuivi ses efforts et ses activités au cours de la dernière année en matière de modernisation de la gestion publique, de formation et de développement des ressources humaines, notamment dans un contexte d'intégration de nouveaux mandats, de santé des personnes, de reconnaissance de son personnel et d'atteinte de l'équilibre financier. Par ailleurs, la Commission s'est donné, dans son plan stratégique 2001-2004, deux objectifs particuliers qui visent la mise en place d'un programme de planification de main-d'œuvre et d'un plan de relève de l'effectif, de même que l'élaboration d'une méthode de présentation du coût unitaire des services.

La modernisation de la gestion publique

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi sa démarche d'élaboration de son nouveau plan stratégique 2004-2007. Les travaux réalisés ont principalement consisté en une démarche de réflexion et de diagnostic ainsi qu'en la consultation du personnel et de représentants de la clientèle des employeurs et des salariés. Ces travaux ont permis de dégager un certain nombre d'enjeux et de défis à partir desquels pourront être déterminés les principaux choix stratégiques. Le questionnement découlant de la démarche d'évaluation de la structure et des programmes de l'État a aussi contribué à cette réflexion. Le calendrier de réalisation du projet prévoit le dépôt du plan stratégique pour l'automne 2004.

À la demande du gouvernement, la Commission a élaboré et déposé au Secrétariat du Conseil du trésor son Plan de gestion des ressources informationnelles pour l'exercice 2003-2004. Ce plan montrait des investissements de l'ordre de 10,1 millions de dollars, notamment pour le projet de repositionnement des systèmes de mission, le projet GIREs et les modifications requises aux systèmes informatiques afin d'appuyer les changements à la Loi sur les normes du travail.

En lien avec l'orientation gouvernementale d'un gouvernement en ligne et tel que mentionné précédemment, la Commission a rendu disponible en décembre 2003 sur son site Internet cinq outils de calcul permettant ainsi aux employeurs et aux salariés d'effectuer eux-mêmes certains calculs d'indemnité liés à l'application de la Loi sur les normes du travail. Elle a également participé aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor sur le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG), notamment en siégeant au comité directeur.

La Commission a de plus produit son plan annuel de gestion de dépenses 2004-2005 dont les priorités retenues, quant aux choix budgétaires, sont :

- la mise en œuvre des modifications à la Loi sur les normes du travail concernant le harcèlement psychologique et les gardiens et gardiennes de personnes entrant en vigueur le 1^{er} juin 2004;
- la continuation du repositionnement du système de mission (GI.NET) pour soutenir adéquatement la prestation de services à la clientèle des salariés et des employeurs;
- la réalisation des travaux préparatoires à la mise en œuvre de la prestation électronique de services à la clientèle;
- la formation du personnel en lien avec l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de la Commission.

Le plan stratégique des ressources humaines et la relève de l'effectif

Le plan stratégique considère les ressources humaines comme l'un des facteurs clés de l'atteinte de ses objectifs. En effet, la Commission reconnaît que la motivation et l'expertise de son personnel sont les principales forces sur lesquelles elle doit s'appuyer pour remplir sa mission et actualiser sa vision stratégique.

Le développement des ressources humaines et l'appui fourni au personnel en contact avec la clientèle sont des enjeux majeurs pour les prochaines années. La Commission entend miser sur le maintien de l'expertise, de même que sur la compétence et la motivation de son personnel. Par ailleurs, à l'instar de celui de l'ensemble de la fonction publique, le personnel de la Commission doit faire face à des réalités nouvelles, comme le plafonnement de carrière, le vieillissement de la main-d'œuvre ainsi que les départs à la retraite.

C'est pourquoi la Commission s'est donné l'objectif particulier qui suit :

OBJECTIF DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004

D'ICI AVRIL 2003, ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE LE PLAN STRATÉGIQUE RELATIF À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET À LA RELÈVE DE L'EFFECTIF.

En 2002, la Commission a adopté une planification stratégique de la gestion des ressources humaines et de la relève de l'effectif au sein de son organisation. Bien que cette planification n'anticipe pas à court terme de départs massifs du personnel, la Commission devra assurer le remplacement de certaines personnes ayant une expertise unique, l'accompagnement du personnel dans la gestion par résultats et l'amélioration des mécanismes de communication interne et externe. Par ailleurs, la Commission a donné priorité à l'évaluation des besoins en développement pour le personnel d'encadrement et l'élaboration, avec les gestionnaires concernés, d'un plan d'action pour assurer la relève de certains emplois spécialisés.

L'évaluation des besoins a fait l'objet d'une démarche de diagnostic réalisée par l'entremise d'une firme externe et fondée sur l'approche «Feedback 360». Les résultats ont été communiqués à la direction au début de l'exercice 2003-2004. Ils ont conduit à la détermination des compétences clés et des priorités d'action en matière de développement des compétences du personnel d'encadrement par le comité de direction de la Commission. Des orientations ont également été définies en ce qui concerne le personnel non cadre en situation de gestion et la relève de gestion. La mise en œuvre du plan de développement des compétences de gestion s'amorcera au cours de l'an 2004.

En parallèle, la Commission a procédé à la réalisation du plan d'action pour assurer la relève de certains emplois spécialisés. Elle a poursuivi sa réflexion sur les défis qu'aura à relever l'organisation, de même que sur les actions à entreprendre pour vivre ce passage de façon harmonieuse tout en maintenant un haut niveau de compétence, source de fierté et de sentiment d'appartenance du personnel de la Commission.

La formation et le développement du personnel

La Commission mise sur le développement continu des compétences de son personnel. Elle met également l'accent sur la formation à la tâche du personnel directement affecté aux services à la clientèle.

Le personnel non cadre

En 2003-2004, la Commission des normes du travail a consacré un montant global en matière de formation et de développement qui correspondait à 5 % de la masse salariale du personnel. Cette proportion représente l'équivalent de 4 247 jours-personnes, soit une moyenne de 7,5 jours par employé. Pour l'exercice 2002-2003, les données en formation et développement du personnel représentaient également 5,0 % de la masse salariale avec un volume de 3 627 jours-personnes et une moyenne de 6,8 jours par employé.

Sur le plan du contenu, les activités de formation et de développement ont touché principalement les sujets suivants :

- la formation à la tâche pour les nouveaux arrivants;
- les modifications à la Loi sur les normes du travail, la surveillance et GI.NET;
- le harcèlement et la violence au travail dans le cadre de la mise en œuvre de la politique interne de la Commission en matière de santé des personnes;
- les nouvelles dispositions de la loi en matière de harcèlement psychologique;
- la gestion des conflits et des émotions ainsi que la gestion du stress en milieu de travail par l'intermédiaire de deux sessions de formation d'une demi-journée destinées aux avocats, aux stagiaires et aux techniciens juridiques de la Commission;
- la protection des renseignements personnels;
- le programme d'accueil gouvernemental;
- la formation sur le nouveau système téléphonique de la Commission;
- le développement technologique et bureautique;
- la participation à des congrès, colloques et séminaires dans différents domaines (informatique, finances, droit, ressources humaines, etc.).

Le personnel d'encadrement

Au cours de l'exercice 2003-2004, le personnel d'encadrement de la Commission a participé à un total de 223 jours de formation pour une moyenne de 8,5 jours par personne. Les dépenses associées à la participation aux activités de formation et de développement ont représenté 5,9 % de la masse salariale de cette catégorie d'emploi. En 2002-2003, un total de 210 jours-personnes ont été consacrés à cette catégorie de personnel pour une moyenne de 9 jours de formation par employé.

Les principales activités auxquelles a participé le personnel d'encadrement sont les congrès, colloques, conférences et déjeuners-conférences. Ce personnel a également reçu de la formation sur le harcèlement et la violence, sur les modifications à la Loi sur les normes du travail, y compris les dispositions en matière de harcèlement psychologique, sur la reconnaissance, le nouveau système téléphonique, la gestion des tâches et du calendrier avec le logiciel Outlook, ainsi que sur la formation en gestion. Les membres de la direction de la Commission ont également reçu une formation sur les relations avec les médias.

La politique sur la santé des personnes

Au cours de l'année, la Commission a réalisé diverses mesures dans le cadre de sa politique sur la santé des personnes. Le programme sur le harcèlement et la violence a été revu afin d'y intégrer la nouvelle définition de harcèlement psychologique (article 81.18 de la Loi sur les normes du travail) ainsi que la notion de violence de la part de la clientèle externe. Plus particulièrement, la Commission a offert à l'ensemble de ses employés une session de sensibilisation portant sur le harcèlement et la violence au travail. Une étude a également été effectuée afin de connaître les besoins du personnel de première ligne dans la prévention de la violence chez la clientèle. Également, le Programme d'aide aux employés (PAE) a été évalué et bonifié. Enfin, la Commission a investi largement dans la promotion de la santé du personnel par le recours à des activités de sensibilisation et d'information.

Les activités en matière de reconnaissance du personnel

En matière de reconnaissance, la Commission s'est fixé comme objectifs en 2003-2004 la poursuite de la sensibilisation du personnel et la consolidation des acquis. Des attentes ont été signifiées au personnel d'encadrement en ce sens et des outils d'accompagnement et d'encouragement ont été créés afin de les soutenir dans cette démarche (atelier, outils d'information, participation à des colloques, etc.). Quatre ateliers de réflexion sur la reconnaissance ont été réalisés à l'intention d'équipes de travail et la Commission a souligné le départ à la retraite de douze de ses employés. Le comité paritaire sur la reconnaissance s'est réuni à trois reprises.

La performance financière

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a dû fournir d'importants efforts de contrôle de ses dépenses afin de respecter l'objectif d'équilibre budgétaire fixé par son conseil d'administration.

En effet, la direction et le conseil d'administration visent à mettre en place les ressources nécessaires à l'accomplissement des mandats de la Commission. Ils réalisent également les investissements nécessaires pour maintenir la qualité des services offerts à la clientèle, et ce, tout en maintenant une situation financière qui tient compte de la disponibilité des revenus de la Commission.

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. De ce fait, elle est tenue d'effectuer une planification financière quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail; elle produit ensuite les rapports de suivi exigés par les instances centrales.

Pour l'exercice 2003-2004, la Commission réalise un excédent des revenus sur les dépenses de l'ordre de 1,4 million de dollars. Les revenus sont relativement stables par rapport à 2002-2003, en hausse de 0,6 %, à 51,1 millions de dollars avec 49,9 millions provenant de la cotisation des employeurs. Les dépenses atteignent pour leur part 49,7 millions de dollars, en hausse de 5,9 millions (13,5 %) par rapport à l'exercice précédent.

La Commission est tenue, en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail pour pourvoir aux dépenses encourues par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés à l'encontre d'une disposition de la Loi sur les normes du travail. Le décret 797-2003, du 16 juillet 2003, fixe à 4 952 800 \$ la contribution de la Commission des normes du travail au fonds de la Commission des relations du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2004.

Tableau 15

Répartition des coûts de la mission par fonction

Fonctions	2003-2004		2002-2003	
	Coût (en milliers)	Proportion	Coût (en milliers)	Proportion
Information et aide-conseil sur les normes du travail fournies à la population	8 539 \$	17,2 %	6 361 \$	14,5 %
Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés	21 707 \$	43,6 %	19 668 \$	44,9 %
Représentation des salariés auprès de la CRT et remboursement des dépenses de celle-ci	8 819 \$	17,7 %	7 747 \$	17,7 %
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	1 743 \$	3,6 %	2 433 \$	5,6 %
Soutien administratif	8 923 \$	17,9 %	7 609 \$	17,3 %
Total	49 731 \$	100,0 %	43 818 \$	100,0 %

Le tableau 15 indique que le cœur de la mission de la Commission, c'est-à-dire ses fonctions d'information et d'aide-conseil, de traitement des plaintes, de représentation des salariés auprès de la Commission des relations du travail, de surveillance de l'application de la loi et de recommandation au ministre, a représenté en 2003-2004 des dépenses totalisant 40,8 millions de dollars, soit 82,1 % des dépenses totales.

L'impact des modifications à la loi sur les ressources de la Commission

Afin de s'acquitter de ses responsabilités, la Commission a effectué des dépenses et des acquisitions d'immobilisations totalisant 2 480 600 \$. La contribution des effectifs qui ont travaillé à la mise en œuvre des modifications représente 13,4 équivalents temps complet.

Le projet GIREs

La décision du Conseil du trésor de mettre un terme aux activités liées à la réalisation du projet GIREs a eu des répercussions importantes pour la Commission des normes du travail en raison de son engagement dans ce projet à titre de site pilote.

Après avoir évalué sa situation à la suite de cette décision, la Commission a mis fin à ses activités liées à la réalisation du projet GIREs. Le coût des ressources consacrées à ce projet, qu'elle avait capitalisé, a été imputé aux dépenses de fonctionnement de l'exercice 2003-2004.

Le coût unitaire des services

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission et d'offrir des services de qualité à sa clientèle avec l'utilisation de ses ressources au meilleur coût. C'est dans cette perspective qu'elle s'est fixé l'objectif suivant :

Objectif du plan stratégique 2001-2004

À COMPTER DE L'EXERCICE 2002-2003, PRÉSENTER ANNUELLEMENT LE COÛT UNITAIRE DES SERVICES RENDUS PAR LA COMMISSION.

La Commission a atteint cet objectif stratégique en mettant en place une démarche d'établissement du coût unitaire de ses services et en publiant ses premiers résultats en date du 31 mars 2003.

Rappelons que la démarche d'établissement du coût unitaire mis en place à la Commission est basée sur la méthode recommandée par le Contrôleur des finances du Québec. Cette méthode permet de déterminer le coût unitaire d'un service à la clientèle en lui affectant les dépenses, directes et indirectes, encourues pour fournir ce service.

Les services retenus sont en lien avec les éléments de la mission énoncés à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail.

L'annexe 10 rapporte les résultats du coût unitaire des services pour les exercices terminés au 31 mars 2003 et au 31 mars 2004.

Pour un même service, le coût unitaire peut varier d'une année à l'autre en fonction de deux principaux facteurs : le volume des unités produites et la quantité de ressources affectées à la production de ces mêmes unités.

Les données présentées à l'annexe 10 montrent que la variation la plus marquée observée en 2003-2004 est la diminution du coût unitaire lié aux interventions de surveillance de l'application de la loi. Ce coût est en effet passé de 740 \$ en 2002-2003 à 493 \$ en 2003-2004. Cette variation est attribuable à une diminution des ressources qui ont été affectées à ce service en raison de la priorité que la Commission a dû accorder au traitement des plaintes à la suite de l'augmentation du nombre des plaintes reçues. En effet, les personnes affectées aux activités de surveillance travaillent également au traitement des plaintes.

Le modèle d'évaluation de la performance

La Commission a terminé l'expérimentation, amorcée en 2002-2003, de son projet de mesure de la performance à l'échelle de ses directions régionales.

Depuis décembre 2003, les données relatives aux activités réalisées par les directions régionales sont compilées. Ces informations servent, entre autres éléments, à l'établissement du coût unitaire.

L'analyse de ces données jette un éclairage nouveau sur l'ensemble des services fournis. Elle permet de suivre plus rapidement l'évolution de toute situation particulière et d'y réagir promptement. Elle vise enfin à mieux outiller la Commission dans ses choix et ses décisions quant à l'affectation de ses ressources en fonction des services à rendre.

Le déménagement des bureaux de la Direction régionale de Lanaudière

Afin de mieux servir la clientèle de la région de Lanaudière, la Commission a procédé, en juin 2003, au déménagement des bureaux de sa direction régionale dans de nouveaux locaux situés à Terrebonne.

Chapitre 5

Les autres dossiers

Le présent chapitre traite des résultats des activités de la Commission des normes du travail en lien avec certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes et qui touchent des domaines d'intervention ou dossiers particuliers. Pour la Commission des normes du travail, ces éléments sont l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information, la politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information, l'embauche et à la représentativité du personnel de la fonction publique membre de certains groupes cibles, l'éthique et la déontologie des administrateurs publics ainsi que le suivi des recommandations de la vérificatrice générale du Québec par intérim.

L'accès à l'information

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, de même qu'à la politique d'accès à l'information de la Commission, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la loi et ses règlements. Le droit d'accès est gratuit. Cependant, des frais pour la transcription, la reproduction ou la transmission peuvent être exigés de la part de la personne à qui un tel accès est accordé.

Toute demande reçue par un employé ou par un représentant de la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne qui sollicite un tel accès. La demande doit être transmise sans délai au secrétaire général de la Commission, qui est le responsable désigné en vertu de la loi.

Pour la période du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, la Commission des normes du travail a reçu un total de 104 demandes d'accès à l'information.

La protection des renseignements personnels

La Commission accorde toujours une grande importance aux renseignements personnels qu'elle détient sur sa clientèle. Elle poursuit la mise en œuvre de mesures visant à respecter le plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres.

Au cours de l'année 2003-2004 des efforts importants ont été déployés relativement à la formation des employés de la Commission étant en relation directe avec la clientèle. Les inspecteurs-enquêteurs, avocats et secrétaires juridiques ont reçu une formation sur les principes généraux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette formation était appuyée d'exemples pratiques de situations liées au travail de ces employés.

La Commission procède présentement au développement d'un nouveau système informatique en remplacement du système actuel Gestion des interventions. Ce système supporte les opérations courantes reliées au service à la clientèle. Dans le souci de s'assurer d'un haut niveau de sécurité de protection de l'information, la Direction de la vérification interne a été mandatée et a obtenu un avis juridique confirmant que le type de protection qui sera développé dans le nouveau système rencontrera les exigences de la Loi sur l'accès.

La sécurité de l'information

Dans le cadre de son plan triennal en matière de sécurité de l'information numérique, la Commission s'est dotée d'une nouvelle politique organisationnelle et d'un cadre de gestion en la matière. Elle a aussi défini et mis en place un ensemble de nouvelles normes et de procédures de sécurité.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission, sous la rubrique «Outils linguistiques». Cette rubrique offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française.

Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel.

Dans la réalisation du plan de surveillance de l'application de la politique linguistique, une vérification par échantillonnage a été effectuée par la Direction de la vérification interne pour s'assurer du respect des règles de la politique linguistique dans les communications écrites et orales et dans les contenus des présentoirs. Les résultats démontrent que ces règles sont respectées.

Pour une dixième année, le personnel de la Commission a participé aux activités d'animation de la Semaine du français qui s'est déroulée du 12 au 22 mars 2004, dans le cadre de la Francofête. Axées sur l'amélioration de la qualité du français, ces activités ont été l'occasion d'inciter le personnel à consulter les outils mis à sa disposition, notamment la politique linguistique de la Commission.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et pour la huitième année, la Commission a présenté en septembre 2003 au Secrétariat du Conseil du trésor l'état de francisation de ses technologies de l'information lors du dépôt de son bilan annuel en matière de ressources informationnelles.

L'objectif de cette politique est l'utilisation généralisée du français dans les technologies de l'information. Tout comme l'an dernier, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a ainsi notamment :

- accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique;
- assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données;
- utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens;
- formé et inscrit les employés à des activités réalisées essentiellement en français liées au domaine des technologies de l'information.

L'embauche et la représentativité

Des mesures ont été instaurées par le gouvernement du Québec en vue d'accorder une juste place dans la fonction publique aux représentants de tous les groupes qui composent la société québécoise.

L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission des normes du travail en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2003-2004.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, entré en vigueur le 1^{er} septembre 1998, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

De plus, la Loi sur le ministère du Conseil exécutif oblige les organismes à rendre accessible au public leur code d'éthique et de déontologie et à le publier dans leur rapport annuel. Celui-ci doit faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, des décisions et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des administrateurs révoqués ou suspendus pendant l'année.

La Commission rend accessible au public son code d'éthique et de déontologie à l'occasion de la publication de son rapport annuel (annexe 12). Quant à l'état de situation sur la conformité avec les règles établies dans ce code, selon l'information disponible et à la connaissance des personnes visées, aucun manquement ni aucune irrégularité n'ont été constatés au cours du présent exercice.

Le suivi des recommandations de la vérificatrice générale du Québec par intérim

Aucune recommandation de la vérificatrice générale du Québec par intérim n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Chapitre 6

Les états financiers

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Rapport de la direction.....	54
Rapport du vérificateur	55
États financiers	
Revenus et dépenses et excédent	56
Bilan	57
Flux de trésorerie	58
Notes complémentaires.....	59

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes 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 de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables 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 conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

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 expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



Francine Martel-Vaillancourt
Présidente-directrice générale



Andrée Blanchet
Directrice générale de l'administration

Québec, le 4 mai 2004

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2004 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'excédent et l'état 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 2004 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.



La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, FCA

Québec, le 4 mai 2004

Revenus et dépenses et excédent

de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003
Revenus		
Cotisations des employeurs (note 3)	49 857 623 \$	49 549 899 \$
Intérêts sur placements	953 493	886 112
Autres (note 4)	316 933	382 138
	<u>51 128 049</u>	<u>50 818 149</u>
Dépenses		
Traitements et charges sociales	29 362 423	28 108 927
Honoraires	2 780 241	2 307 226
Frais de déplacement	1 261 738	1 305 292
Télécommunications et courrier	1 024 551	878 607
Publicité et information	1 479 416	728 709
Location de locaux, d'équipement et autres	3 358 303	3 025 562
Entretien	867 553	919 394
Fournitures	694 286	704 154
Frais bancaires	11 554	11 926
Amortissement des immobilisations	1 508 447	1 308 091
Perte nette sur l'aliénation d'immobilisations	5 470	2 613
Radiation de développement de système informatique	2 013 520	—
	<u>44 367 502</u>	<u>39 300 501</u>
Ententes avec le gouvernement du Québec (note 10) :		
Frais de perception du ministère du Revenu du Québec	410 701	397 789
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail	4 952 800	1 758 300
Remboursement de dépenses du Bureau du commissaire général du travail	—	2 360 900
	<u>49 731 003</u>	<u>43 817 490</u>
Excédent des revenus sur les dépenses	1 397 046	7 000 659
Excédent au début	<u>50 794 355</u>	<u>43 793 696</u>
Excédent à la fin	<u>52 191 401 \$</u>	<u>50 794 355 \$</u>

Bilan

au 31 mars 2004

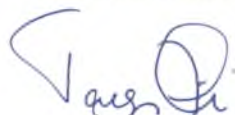
	2004	2003
Actif		
À court terme		
Encaisse	233 566 \$	132 739 \$
Placements temporaires - au coût (note 5)	53 356 681	54 059 320
Débiteurs	455 933	171 126
Intérêts courus sur placements	79 162	90 243
	54 125 342	54 453 428
Immobilisations (note 6)	13 215 431	9 694 613
	67 340 773 \$	64 148 041 \$

Passif**À court terme**

Fournisseurs et frais courus	4 765 903 \$	3 730 319 \$
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 7)	354 765	175 900
Indemnités de vacances dues aux employés	3 841 575	3 506 388
	8 962 243	7 412 607
Provision pour congés de maladie (note 8)	6 187 129	5 941 079
Excédent (note 9)	52 191 401	50 794 355
	67 340 773 \$	64 148 041 \$

Engagements (note 10)

Pour la Commission


Jacques FortinMembre du conseil d'administration
et président du comité de vérification

Francine Martel-Vaillancourt

Présidente-directrice générale

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003
Activités d'exploitation		
Excédent des revenus sur les dépenses	1 397 046 \$	7 000 659 \$
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	1 508 447	1 308 091
Perte nette sur l'aliénation d'immobilisations	5 470	2 613
Radiation de développement de système informatique	2 013 520	—
Augmentation de la provision pour congés de maladie	246 050	342 061
	<u>5 170 533</u>	<u>8 653 424</u>
 Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Augmentation des débiteurs	(284 807)	(95 266)
Variation des intérêts courus sur placements	11 081	(21 407)
Variation des fournisseurs et frais courus	706 386	(179 971)
Augmentation des réclamations perçues à remettre aux salariés	178 865	22 880
Augmentation des indemnités de vacances dues aux employés	335 187	632 010
	<u>946 712</u>	<u>358 246</u>
 Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	<u>6 117 245</u>	<u>9 011 670</u>
 Activités d'investissement		
Variation des placements temporaires	(9 300 000)	10 600 000
Acquisitions d'immobilisations	(6 719 057)	(5 092 967)
Produit de l'aliénation d'immobilisations	—	6 830
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(16 019 057)</u>	<u>5 513 863</u>
 Diminution des espèces et quasi-espèces	<u>(9 901 812)</u>	<u>14 525 533</u>
 Espèces et quasi-espèces au début	<u>42 192 059</u>	<u>27 666 526</u>
 Espèces et quasi-espèces à la fin (note 11)	<u>32 290 247 \$</u>	<u>42 192 059 \$</u>

Notes complémentaires

31 mars 2004

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

Son mandat consiste à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Placements temporaires

Les placements sont comptabilisés au moindre du coût et de la valeur marchande.

Espèces et quasi-espèces

La politique de la Commission consiste à présenter, dans les espèces et les quasi-espèces, les espèces en liquide, les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois ou qui sont négociables.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

	Taux
Équipement	20 %
Mobilier	20 %
Matériel roulant	33 1/3 %
Améliorations locatives	20 %
Matériel informatique et logiciels	33 1/3 %
Systèmes informatiques	10 et 20 %

Cotisations des employeurs

Les revenus de cotisations sont perçus par le ministère du Revenu. Ils sont comptabilisés en fonction du montant prévu du versement par les employeurs, des cotisations de la dernière année civile. Le montant est déterminé conjointement par ce ministère et la Commission. Ces revenus demeurent sujets à vérification et rectifications. Ces ajustements sont, le cas échéant, portés aux revenus de cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

2. Conventions comptables (suite)

Régimes de retraite

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

3. Cotisations des employeurs

	2004	2003
Revenus estimés pour l'exercice	49 916 702 \$	48 563 761 \$
Revenus afférents à des exercices antérieurs		
Exercice 2003	(938 428)	—
Exercice 2002	(74 617)	349 818
Exercice 2001	48 093	—
Exercice 2000	495 322	—
Exercice 1999	403 467	636 320
Autres exercices	7 084	—
	(59 079)	986 138
	49 857 623 \$	49 549 899 \$
Taux de croissance appliqué à la masse salariale de l'exercice précédent pour établir les revenus de l'exercice	4,47 %	4,86 %

4. Autres revenus

	2004	2003
Réclamations perçues pour des salariés non retracés	29 163 \$	20 862 \$
Ventes de publications	3 124	5 800
Récupération de frais judiciaires	200 286	247 948
Séminaires aux employeurs	83 805	106 930
Divers	555	598
	316 933 \$	382 138 \$

5. Placements temporaires

	2004	2003
Dépôts à terme	32 750 000 \$	42 100 000 \$
Billet à escompte	4 975 000	11 959 320
Acceptations bancaires	15 631 681	—
	53 356 681 \$	54 059 320 \$

Les taux d'intérêts fixes varient de 2,10 % à 2,40 % (2,85 % à 3,25 % en 2003). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

6. Immobilisations

	2004		2003	
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 840 591 \$	1 126 336 \$	714 255 \$	325 772 \$
Mobilier	1 063 804	497 952	565 852	87 873
Matériel roulant	26 472	9 736	16 736	23 226
Améliorations locatives	3 784 160	2 614 280	1 169 880	1 337 046
Matériel informatique et logiciels	7 211 014	6 706 692	504 322	872 912
Systèmes informatiques	10 572 322	327 936	10 244 386	7 047 784
	<u>24 498 363 \$</u>	<u>11 282 932 \$</u>	<u>13 215 431 \$</u>	<u>9 694 613 \$</u>

Des immobilisations classées sous la rubrique «Systèmes informatiques» au montant de 9 488 584 \$ n'ont pas été amorties; les travaux de développement n'étaient pas terminés et le système informatique n'était pas encore opérationnel en date de fin d'exercice.

7. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2004	2003
À remettre au début de l'exercice	175 900 \$	153 020 \$
Réclamations perçues des employeurs	3 199 411	3 199 291
	<u>3 375 311</u>	<u>3 352 311</u>
Réclamations versées aux salariés	2 993 584	3 155 549
Virement aux revenus de réclamations perçues pour des salariés non retracés	26 962	20 862
	<u>3 020 546</u>	<u>3 176 411</u>
À remettre à la fin de l'exercice	<u>354 765 \$</u>	<u>175 900 \$</u>

8. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), lesquels sont administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 882 739 \$ (2003 : 840 719 \$). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie

	2004	2003
Solde au début	5 941 079 \$	5 599 018 \$
Charge de l'exercice	1 326 987	1 305 280
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 080 937)	(963 219)
Solde à la fin	<u>6 187 129 \$</u>	<u>5 941 079 \$</u>

9. Excédent

La Commission encaisse environ 95 p. cent de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent. Ainsi, l'excédent de 52 191 401 \$ au 31 mars 2004 permettra de financer environ 96 p. cent des dépenses de fonctionnement et des acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

10. Engagements

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec le ministère du Revenu, entente expirée le 31 décembre 2002 et qui était renouvelable pour une durée de cinq ans. Cette entente prévoyait, notamment, que le Ministère percevait les cotisations des employeurs et retenait des frais de perception indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation. Pour l'exercice 2005, les négociations sont présentement en cours entre la Commission et le ministère du Revenu pour déterminer les modalités de la prochaine entente.

Selon l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail pour pourvoir aux dépenses engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite et à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement, après consultation de la Commission par le ministre. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 4 952 800 \$ pour l'exercice 2004 (2003 : 1 758 300 \$). Le montant de la contribution pour l'exercice 2005 n'est pas encore déterminé.

La Commission est engagée par des contrats afférents au développement d'un système informatique. Les versements prévus pour 2005 s'établissent à 3 241 640 \$.

11. Espèces et quasi-espèces

	2004	2003
Encaisse	233 566 \$	132 739 \$
Placements temporaires	32 056 681	42 059 320
	<u>32 290 247 \$</u>	<u>42 192 059 \$</u>

12. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

13. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont mesurées 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.

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyens

Voici les engagements de la Commission des normes du travail quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services que vous êtes en droit de recevoir de notre personnel. Ces engagements représentent les objectifs que nous voulons atteindre et dont nous rendrons compte publiquement.

NOTRE MISSION ET NOS SERVICES

La Commission des normes du travail surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser notre mission, nous offrons gratuitement à la population les services suivants :

- nous répondons aux demandes de renseignements ;
- nous réalisons des activités d'information et de sensibilisation ;
- nous menons des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- nous faisons enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;
- nous établissons le montant de la réclamation et en demandons le règlement ;
- nous intentons des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;
- nous offrons un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite ou pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ;
- nous représentons les salariés devant les tribunaux et la Commission des relations du travail.

Nous jouons également un rôle de conseil auprès des employeurs ; nous leur proposons en outre un programme de partenariat ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

NOS ENGAGEMENTS

Si vous communiquez avec nous

Que vous soyez salarié ou employeur, nous nous engageons à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec équité et rapidité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- répondre à vos appels téléphoniques dans un délai moyen de 45 secondes sans toutefois excéder deux minutes lorsque vous appelez notre Service de renseignements, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- vous donner accès, 24 heures par jour et sept jours par semaine, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;

- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir à l'intérieur de ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que nos bureaux de la Côte-Nord ainsi que de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi;
- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service envoyée par courrier;
- communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous déposez cette plainte en personne ou par téléphone;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai moyen de 60 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Votre collaboration est essentielle

Afin que nous puissions traiter efficacement votre demande, votre collaboration est essentielle. Ainsi, nous pouvons vous demander de nous transmettre de l'information complémentaire ou des pièces justificatives.

Il est très important que vous :

- donniez suite rapidement à notre demande d'information;
- nous communiquiez vos coordonnées exactes et complètes pour que nous soyons en mesure de vous joindre facilement;
- nous avisiez de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut nous empêcher de toujours respecter nos engagements.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte;
- vous informer des recours du salarié;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels vous concernant conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES

La Commission des normes du travail fait des efforts soutenus pour répondre à vos besoins. Néanmoins, certaines situations peuvent provoquer de l'insatisfaction.

Si vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler au sujet de la qualité de nos services, nous vous invitons à faire part de vos observations au Service des relations avec la clientèle.

Service des relations avec la clientèle
Commission des normes du travail
Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Tél. : (418) 525-2161 • 1 888 708-9188 (sans frais)

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

ÉVALUATION DE NOS ENGAGEMENTS

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Cette déclaration de services s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Ainsi, la Commission modifiera ses engagements en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle.

Annexe 2

Plan stratégique 2001-2004

Liste des objectifs révisés (mise à jour 2003)

Objectifs stratégiques	Indicateurs et cibles
D'ici avril 2004, réaliser le traitement de toutes les plaintes pécuniaires selon l'approche entreprise en examinant la situation générale de l'entreprise et de tous ses établissements au regard du respect de la loi.	Proportion des directions régionales réalisant l'approche entreprise. Cible : 100 % Proportion des plaintes pécuniaires traitées selon l'approche entreprise. Cible : 100 %
D'ici avril 2003, se doter d'instruments permettant de mesurer le degré de respect de la loi.	État de réalisation des actions prévues au plan d'action de la CNT. Cibles : 100 % des actions menées à terme; un ou des instruments de mesure documentés et expérimentés.
D'ici avril 2003, établir des plans d'action intégrés de prévention. Ces plans d'action sont définis par chaque direction régionale en partenariat avec au moins cinq intervenants régionaux.	Proportion des directions régionales ayant établi des plans d'action intégrés de prévention en partenariat avec au moins cinq intervenants régionaux. Cible : 100 % des directions régionales.
D'ici avril 2004, atteindre un taux de règlement de 90 % des plaintes pécuniaires, sans poursuite judiciaire.	Proportion des plaintes pécuniaires terminées, sans poursuite judiciaire à l'échelle des directions régionales, sur l'ensemble des plaintes pécuniaires terminées à l'échelle des directions régionales. Cible : 90 %
D'ici avril 2004, atteindre un taux de règlement de 65 % des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite et des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, sans intervention juridique.	Proportion des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite et des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante terminées sans intervention juridique dans les directions régionales sur l'ensemble des plaintes à l'encontre d'une pratique interdite et des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante terminées à l'échelle des directions régionales. Cible : 65 %
D'ici avril 2003, atteindre un délai moyen de 65 jours dans le traitement des plaintes pécuniaires à l'étape des procédures judiciaires, jusqu'à la signification de l'action.	Délai moyen de traitement des plaintes pécuniaires à l'étape des procédures judiciaires jusqu'à la signification de l'action. Cible : 65 jours
D'ici avril 2003, développer un instrument de mesure de la satisfaction de la clientèle pour l'ensemble des services et, d'ici avril 2004, atteindre un taux de satisfaction de 90 %.	État de réalisation des actions prévues au plan d'action de la CNT. Cibles : un ou des instruments de mesure élaborés et expérimentés d'ici avril 2003; taux de satisfaction de la clientèle de 90 % et plus atteint d'ici avril 2004.
D'ici mars 2005, mettre en place la technologie et les systèmes permettant à la clientèle d'avoir accès à son dossier électronique ainsi qu'à toute autre information pertinente touchant les services à la clientèle.	État de réalisation des actions prévues au plan d'action de la CNT. Cible : mars 2005
D'ici avril 2003, élaborer et mettre en œuvre le plan stratégique relatif à la gestion des ressources humaines et à la relève de l'effectif.	État de réalisation des actions prévues au plan stratégique relatif à la gestion des ressources humaines et à la relève de l'effectif. Cible : avril 2003
À compter de l'exercice 2002-2003, présenter annuellement le coût unitaire des services rendus par la Commission.	État de réalisation des actions prévues au plan d'action de la CNT. Cible : données publiées au rapport annuel de gestion 2002-2003.
Assurer la mise en œuvre des modifications à la Loi sur les normes du travail.	État de réalisation des actions prévues au plan de mise en œuvre de la CNT. Cibles : 1 ^{er} mai 2003 - Dispositions générales. 1 ^{er} juin 2004 - Dispositions sur le harcèlement psychologique et dispositions sur les gardiens et gardiennes de personnes.

Annexe 3

Répartition géographique des plaintes reçues selon le type de plainte

Régions	Plaintes pécuniaires	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Total
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	526	63	95	684
Chaudière-Appalaches	662	132	212	1 006
Lanaudière	1 092	185	263	1 540
Laurentides	1 408	202	285	1 895
Saguenay-Lac-Saint-Jean	789	75	190	1 054
Capitale-Nationale	2 430	209	353	2 992
Mauricie-Centre-du-Québec	1 201	181	232	1 614
Estrie	1 033	124	169	1 326
Montréal	5 803	811	1 382	7 996
Montréal	2 797	548	755	4 100
Laval	913	189	325	1 427
Service des faillites (Montréal)*	1 033	-	-	1 033
Service des normes sectorielles	523	22	89	634
Outaouais	873	135	150	1 158
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	428	37	59	524
Côte-Nord	201	26	38	265
Total 2003-2004	21 712	2 939	4 597	29 248
Total 2002-2003	22 124	2 434	3 381	27 939

* Le Service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

Annexe 4

Infractions* constatées aux normes pécuniaires selon la région administrative

Directions régionales	Avis de cessation	Congés divers	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Congé de fin d'année	Total
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	156	2	72	38	211	2	168	–	649
Chaudière-Appalaches	165	2	73	42	226	3	203	–	714
Lanaudière	301	1	91	34	433	27	324	–	1 211
Laurentides	336	1	105	44	497	8	434	–	1 425
Saguenay-Lac-Saint-Jean	197	1	66	35	287	2	238	–	826
Capitale-Nationale	455	2	157	70	769	6	672	–	2 131
Mauricie-Centre-du-Québec	274	4	126	58	413	3	395	–	1 273
Estrie	236	–	88	66	366	4	316	–	1 076
Montréal	1 224	10	436	210	1 963	44	1 522	1	5 410
Montréal	587	4	131	58	884	20	726	–	2 410
Laval	269	1	47	23	257	2	268	1	868
Service des faillites (Montréal)**	53	–	15	4	320	1	630	–	1 023
Service téléphonique de renseignements	269	36	44	16	583	–	884	–	1 832
Service de surveillance de l'application de la loi	2	–	2	1	5	–	5	–	15
Service des normes sectorielles	150	–	36	13	265	–	320	–	784
Outaouais	177	2	74	37	315	3	280	–	888
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec	73	1	27	16	202	5	169	–	493
Côte-Nord	44	2	24	11	78	2	80	–	241
Total	4 968	69	1 614	776	8 074	132	7 634	2	23 269

* Le nombre d'infractions constatées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions. Dans certains cas, aucune infraction n'est constatée à la suite du traitement de la plainte.

** Le Service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

Annexe 5

Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

	2003-2004		2002-2003	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Avant intervention juridique				
• Sommes reçues par le salarié	10 277	60,3 %	10 935	64,6 %
• Sommes incluses dans un règlement en médiation	1 286	7,5 %	1 018	6,0 %
• Désistement	3 728	21,9 %	3 152	18,6 %
• Non-recevabilité	1 084	6,4 %	930	5,5 %
• Faillite	434	2,5 %	582	3,4 %
• Autres résultats	225	1,3 %	322	1,9 %
Total des plaintes terminées avant intervention juridique	17 034	100,0 %	16 939	100,0 %
Délai moyen de traitement (en jours)	61,0 j		52,3 j	
Après intervention juridique				
<i>Poursuite employeur :</i>	3 936	100,0 %	3 820	100,0 %
• Absence de juridiction de la CNT	13	0,3 %	116	3,0 %
• Déboutement	54	1,4 %	78	2,0 %
• Règlement hors cour	1 811	46,0 %	2 091	54,7 %
• Jugement exécuté	243	6,2 %	403	10,5 %
• Faillite	123	3,1 %	171	4,5 %
• Faits nouveaux	998	25,4 %	307	8,0 %
• Insolvabilité	370	9,4 %	371	9,7 %
• Plainte non fondée	20	0,5 %	20	0,5 %
• Plainte réglée avec une autre plainte (122 ou 124)	293	7,4 %	247	6,5 %
• Préavis non exigible des administrateurs	11	0,3 %	16	0,4 %
• Autres résultats	–	–	–	–
<i>Poursuite administrateur :</i>	2 595	100,0 %	1 730	100,0 %
• Absence de juridiction de la CNT	128	4,9 %	2	0,1 %
• Déboutement	22	0,8 %	–	–
• Règlement hors cour	906	34,9 %	852	49,2 %
• Jugement exécuté	88	3,4 %	155	9,0 %
• Faillite	765	29,5 %	369	21,3 %
• Faits nouveaux	130	5,0 %	115	6,6 %
• Insolvabilité	545	21,0 %	220	12,7 %
• Plainte non fondée	–	–	7	0,4 %
• Plainte réglée avec une autre plainte (122 ou 124)	–	–	4	0,2 %
• Préavis non exigible des administrateurs	11	0,4 %	6	0,3 %
Total des plaintes réglées après intervention juridique	6 531	100,0 %	5 550	100,0 %
Délai moyen de traitement (en jours)	764,8 j		700,5 j	

Annexe 6

Résultats des plaintes réglées avant intervention juridique pour pratique interdite au cours de l'exercice 2003-2004, ventilées par motif invoqué

Motifs invoqués par le salarié	Résultats des plaintes							Régées avant intervention juridique
	Réintégration avec indemnité	Réintégration sans indemnité	Indemnité seulement	Autres ententes	Salarié non admissible	Désistement du salarié	Plaintes transférées à la CRT. Non-représentation par la CNT	
Absence pour maladie ou accident	16	26	407	201	84	170	56	960
Exercice d'un droit	5	15	271	112	41	115	31	590
Salariée enceinte	15	23	76	47	11	68	7	247
Éluder l'application de la loi	-	1	21	11	12	13	10	68
Âge de la retraite	-	2	10	8	3	3	4	30
Refus d'heures supplémentaires	-	-	10	5	-	2	-	17
Renseignements ou témoignages	-	-	5	1	-	3	1	10
Saisie-arrest	-	-	4	1	-	-	-	5
Nombre d'années de service (retraite)	-	-	1	2	-	-	-	3
Débiteur alimentaire	-	-	2	-	1	-	-	3
Loi électorale	-	-	-	1	3	1	-	5
Enquête de la CNT	-	1	1	1	-	6	-	9
Sous-total 2003-2004	36	68	808	390	155	381	109	1 947
Sous-total 2002-2003	19	85	734	257	121	322	110	1 648

Résultats des plaintes réglées avant intervention juridique pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante au cours de l'exercice 2003-2004, ventilées par motif invoqué

	Résultats des plaintes							Régées avant intervention juridique
	Réintégration avec indemnité	Réintégration sans indemnité	Indemnité seulement	Autres ententes	Salarié non admissible	Désistement du salarié	Plaintes transférées à la CRT. Non-représentation par la CNT	
Sous-total 2003-2004	20	66	1 200	480	348	422	291	2 827
Sous-total 2002-2003	24	83	904	270	291	352	285	2 209

Annexe 7

Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2003-2004		2002-2003	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Avant intervention juridique				
• Non-admissibilité du salarié	155	8,0 %	121	7,3 %
• Refus d'intervention	6	0,3 %	7	0,4 %
• Désistement	381	19,6 %	322	19,5 %
• Entente	1 302	66,9 %	1 095	66,4 %
• Aucune entente	103	5,3 %	103	6,3 %
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	1 947	100,0 %	1 648	100,0 %
Délai moyen de traitement (en jours)	70,5 j		66,2 j	
Après intervention juridique				
• Absence de juridiction de la CNT	3	0,3 %	7	0,9 %
• Cause réglée sans compensation financière	41	4,7 %	45	5,7 %
• Décision favorable	33	3,8 %	14	1,8 %
• Décision défavorable	51	5,8 %	53	6,7 %
• Faillite de l'employeur	19	2,2 %	24	3,0 %
• Non-représentation	45	5,2 %	52	6,6 %
• Règlement hors cour	568	65,1 %	489	61,7 %
• Regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	–	–	–	–
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	112	12,8 %	109	13,7 %
Total des plaintes terminées après intervention juridique	872	100,0 %	793	100,0 %
• Avant audience devant la CRT	788	90,4 %	726	91,6 %
• Après audience devant la CRT	84	9,6 %	67	8,4 %
Délai moyen de traitement (en jours)	478,0 j		470,0 j	
• Avant audience devant la CRT	457,3 j		455,0 j	
• Après audience devant la CRT	673,0 j		632,5 j	

Annexe 8

Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2003-2004		2002-2003	
	Nombre	Proportion	Nombre	Proportion
Avant intervention juridique				
• Retrait de la plainte avant toute intervention	55	1,9 %	73	3,3 %
• Irrecevabilité	348	12,3 %	291	13,2 %
• Désistement	367	13,0 %	279	12,6 %
• Entente	1 766	62,5 %	1 281	58,0 %
• Aucune entente	291	10,3 %	285	12,9 %
Total des plaintes terminées avant intervention juridique	2 827	100,0 %	2 209	100,0 %
Délai moyen de traitement (en jours)	76,6 j		68,9 j	
Après intervention juridique				
• Absence de juridiction de la CNT	6	0,5 %	12	1,1 %
• Cause réglée sans compensation monétaire	63	4,8 %	66	5,9 %
• Décision favorable	42	3,2 %	17	1,5 %
• Décision défavorable	65	5,0 %	56	5,0 %
• Faillite de l'employeur	41	3,1 %	42	3,8 %
• Non-représentation	91	6,9 %	69	6,2 %
• Règlement hors cour	873	66,6 %	713	63,8 %
• Regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	–	–	1	0,1 %
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	130	9,9 %	142	12,7 %
Total des plaintes terminées après intervention juridique	1 311	100,0 %	1 118	100,0 %
• Avant audience devant la CRT	1 204	91,8 %	1 045	93,5 %
• Après audience devant la CRT	107	8,2 %	73	6,5 %
Délai moyen de traitement (en jours)	491,3 j		507,6 j	
• Avant audience devant la CRT	463,6 j		489,2 j	
• Après audience devant la CRT	802,8 j		771,1 j	

Annexe 9

Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services

Population cible	Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail entre le 1 ^{er} août 2003 et le 31 janvier 2004 et dont les dossiers étaient encore en traitement.	
Aspects méthodologiques	Entrevues téléphoniques réalisées en février 2004. Nombre de répondants : 800	
Éléments généraux de la Déclaration de services aux citoyens		Taux de satisfaction
• Accessibilité du personnel		91,6 %
• Clarté des informations		92,7 %
• Cohérence des informations		92,1 %
• Délai de traitement du dossier		77,1 %
• Résultat final		79,5 %
• Information sur les services, la loi, les droits, etc.		86,9 %
Éléments spécifiques		Réponse obtenue
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier au moment du dépôt de sa plainte		88,3 %
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier à l'étape des procédures judiciaires		83,8 %
• Information au salarié dans les deux jours suivant sa demande de l'état d'avancement de son dossier		82,2 %
Niveau de satisfaction par rapport à l'information transmise (% de répondants très satisfaits et satisfaits)		89,1 %
Principales suggestions pour améliorer la qualité des services		Fréquence
• Répondants dont la plainte était en traitement à la direction régionale :		
Réduire les délais de traitement du dossier		22,5 %
Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier		11,6 %
Fournir un service plus personnalisé (appui, aide-conseil)		6,2 %
Donner plus d'information sur la loi, les droits et les recours		5,5 %
• Répondants dont la plainte était en traitement à la Direction des affaires juridiques :		
Réduire les délais de traitement du dossier		15,0 %
Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier		15,0 %
Montrer plus d'impartialité (ne pas favoriser l'employeur)		8,3 %
Fournir un service plus personnalisé (appui, aide-conseil)		6,7 %

Annexe 10

Coût unitaire des services rendus à la clientèle

Service	2003-2004		2002-2003	
	Volume	Coût unitaire	Volume	Coût unitaire
Demandes de renseignements sur la loi				
• Demandes de renseignements	566 339	11 \$	513 838*	10 \$
Traitement des plaintes				
• Enquête sur plainte pécuniaire avant intervention juridique	17 034	721 \$	16 939	698 \$
• Enquête sur plainte pécuniaire après intervention juridique	6 531	1 372 \$	5 550	1 463 \$
• Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) avant intervention juridique	1 947	609 \$	1 648	739 \$
• Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) après intervention juridique	872	2 505 \$	793	2 676 \$
• Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) avant intervention juridique	2 827	978 \$	2 209	819 \$
• Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) après intervention juridique	1 311	3 304 \$	1 118	3 354 \$
Surveillance de l'application de la loi				
• Interventions de surveillance de l'application de la loi	3 096	493 \$	3 165	740 \$

Remarque : Le coût unitaire est établi pour chaque plainte ou intervention terminée à la Commission des normes du travail. Le coût comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes, de même que la proportion des dépenses de soutien administratif liée à chacune des étapes du processus d'intervention. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante terminée après intervention juridique comprend les dépenses imputables à la réception de la plainte, au service de médiation, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et des instances juridiques.

Le coût unitaire du traitement des plaintes pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante après intervention juridique exclut la répartition de la contribution de la Commission des normes du travail au financement de la Commission des relations du travail.

* Le volume des demandes de renseignements de 2002-2003 diffère de celui qui a été publié dans le rapport annuel de gestion 2002-2003, le nombre de visiteurs ayant été ajusté pour exclure les plaintes reçues par courrier et inclure certaines informations omises antérieurement.

Annexe 11

Embauche et représentativité

Renseignements généraux				
L'embauche	Permanents (y compris les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	13	67	21	8
Nombre d'employés permanents et temporaires en poste en date du 31 mars 2004				
Effectif total (personnes)	500			

Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes de moins de 35 ans																				
Taux d'embauche											Cible : 25 % Résultat : 25,7 %									
	Permanents (y compris les temporaires)					Occasionnels					Étudiants					Stagiaires				
	C.cult.	Angl.	Aut.	-35 ans	Global*	C.cult.	Angl.	Aut.	-35 ans	Global*	C.cult.	Angl.	Aut.	-35 ans	Global*	C.cult.	Angl.	Aut.	-35 ans	Global*
Nombre de personnes embauchées	1	0	0	5	13	10	2	0	25	67	12	2	0	18	21	1	0	0	8	8
Pourcentage	7,7	0	0	38,5	100	14,9	3	0	37,3	100	57,1	9,5	0	85,7	100	12,5	0	0	100	100
Taux de représentativité											Cible : 9 % Résultat : 5 %**									
	Permanents (y compris les temporaires)																			
	C.cult.	Angl.		Aut.		- 35 ans					global***									
Représentativité en nombre	22	3		0		57					500									
Proportion	4,4 %	0,6 %		0 %		11,4 %					100 %									

* Nombre total de personnes embauchées pour l'ensemble des effectifs de la Commission appartenant à cette catégorie d'emploi.

** Ce pourcentage ne comprend pas les personnes de moins de 35 ans, les données dans le tableau ne sont qu'à titre d'information.

*** Nombre total des effectifs permanents et temporaires de la Commission.

Personnes handicapées	
Taux de représentativité	Cible : 2 % Résultat : 1,4 %
	Permanents (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	7
Représentativité	1,4 %

Femmes	
Taux de représentativité	Résultat : 61,2 %
	Personnel d'encadrement Personnel professionnel* Personnel technicien assimilé Personnel de bureau Personnel de la paix Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	10 74 136 124 0 0
Proportion	38,5 % 54 % 54,6 % 82,7 % 0 % 0 %

* Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Annexe 12

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Preamble

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la présente loi et les règlements;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation et des pouvoirs particuliers que la Loi sur les normes du travail lui confère.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et est, à ce titre, responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30; 1997, c. 6).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30; 1997, c. 6) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du

17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail ainsi qu'à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit se faire dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

Section I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.
2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, s'appliquent également celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Section II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lesquels il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé. Il en est ainsi pour tout autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail, pour laquelle il a agi, est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

Section III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.
- Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.
23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 13

Lois et règlements

Les lois et règlements portant sur le régime des conditions de travail sont les suivants :

- Loi sur les normes du travail;
- Loi sur la fête nationale;
- Règlement sur les normes du travail;
- Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail;
- Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail;
- Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre et sur la transmission de rapport;
- Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation;
- Règlement sur les taux de cotisation;
- Règlement sur des conditions minimales de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement (ce règlement a cessé d'avoir effet après le 31 décembre 2003);
- Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement (en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2004).

Annexe 14

Publications de la Commission

- « Les normes du travail au Québec », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Les normes du travail dans les entreprises agricoles », dépliant gratuit.
- « Les normes du travail au Québec et les domestiques résidant chez l'employeur », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pécuniaire », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour pratique interdite », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Médiation », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Votre employeur a fait faillite? », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Déclaration de services aux citoyens », version anglaise disponible.
- « Codification administrative », version anglaise disponible*.
- « Dépliant de sensibilisation sur le harcèlement psychologique », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Dépliant sur la prévention du harcèlement psychologique », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Guide de sensibilisation sur le harcèlement psychologique à l'intention des employeurs et des salariés », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la petite entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.
- « Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la grande entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.

Diverses études concernant les normes du travail et les recours sont aussi en vente*.

* Documents vendus au comptoir ou par la poste.

Pour vous procurer l'une ou l'autre des publications gratuites de la CNT, vous pouvez vous présenter à l'un des points de service de la Commission ou communiquer avec les services à la clientèle de la Commission à l'un des numéros suivants :

(514) 873-7061 (région de Montréal)
1 800 265-1414 (ailleurs au Québec, sans frais)

Vous pouvez également en faire la demande par courriel dans notre site Internet :
www.cnt.gouv.qc.ca

Pour connaître le prix des publications vendues et obtenir les informations sur la procédure à suivre pour les obtenir, communiquez avec les services à la clientèle de la Commission ou consultez notre site Internet.

Points de service de la Commission

Services à la clientèle

Région de Montréal : **(514) 873-7061**

Ailleurs au Québec, sans frais : **1 800 265-1414**

Internet

www.cnt.gouv.qc.ca

Siège social

Hall Est, 7^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Directions régionales

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

33, rue Gamble Ouest, bureau 09
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3

Bas-Saint-Laurent et

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

235, avenue Saint-Jérôme, bureau 301
Matane (Québec) G4W 3A7

Capitale-Nationale

Hall est, 6^e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Chaudière-Appalaches

1112, boulevard de la Rive-Sud, bureau 100
Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6

Côte-Nord

975, rue Nouvel
Baie-Comeau (Québec) G5C 2C9

Estrie

200, rue Belvédère Nord, bureau 1.01
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Lanaudière

1679, chemin Gascon
Terrebonne (Québec) J6X 3Z6

Laurentides

10, rue Saint-Joseph, bureau 305
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7

Laval

1200, boulevard Chomedey, bureau 810
Laval (Québec) H7V 3Z3

Mauricie et Centre-du-Québec

100, rue Laviolette, bureau 310
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie

Place Montérégie
101, boulevard Roland-Therrien, bureau 300
Longueuil (Québec) J4H 4B9

Montréal

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 26^e étage
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Secteur de l'industrie du vêtement

Service des normes dans l'industrie du vêtement

Direction régionale de Montréal

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 26^e étage
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Outaouais

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 7.350
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Faubourg Sagamie
2655, boulevard du Royaume, bureau 101
Jonquière (Québec) G7S 4S9

Commission
des normes
du travail

Québec 