

Impartialité

Confiance

Intégrité

Indépendance

Respect

Compétence

Transparence

Cohérence

Célérité

Efficacité

Qualité

Justice

LA COMMISSION  
DES RELATIONS DU TRAVAIL  
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

06/07

Québec 

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

**Coordination**  
Julie Lagacé

**Rédaction**  
Julie Lagacé

**Révision linguistique**  
Renée Bédard

**Correction des épreuves**  
Claire Bélanger

**Conception graphique et infographie**  
Agraf

**Photographies**  
Sylvie Trépanier

**Impression**  
J. B. Deschamps inc.

*Cette publication est diffusée dans le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse: [www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca).*

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007  
ISBN 978-2-550-51069-7  
ISBN 978-2-550-51070-3  
ISSN 1708-7473

© Commission des relations du travail

*Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.*

Impartialité

Confiance

Intégrité

Indépendance

Respect

Compétence

Transparence

Cohérence

Célérité

Efficacité

Qualité

Justice

LA COMMISSION  
DES RELATIONS DU TRAVAIL  
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

06 / 07

## Message du ministre du Travail

Québec, octobre 2007

Monsieur Michel Bissonnet  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2007.

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

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

**David Whissell**  
*Ministre du Travail*

Québec, octobre 2007

Monsieur David Whissell  
Ministre du Travail  
200, chemin Sainte-Foy  
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

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

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2007.

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



**Andrée St-Georges**  
*Présidente*



Suzanne Pomerleau  
Réceptionniste

# Table des matières

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	7
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	9
1. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL	11
1.1 La mission et les rôles de la Commission	11
1.2 L'organisation administrative	11
1.3 L'organigramme de la direction	12
1.4 La clientèle	12
1.5 Le contexte et les faits saillants	12
1.6 Dossiers ouverts et fermés	13
2. LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	15
3. LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	17
LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	17
LE RÉGIME D'ACCRÉDITATION	19
LA CONCILIATION PRÉDÉCISIONNELLE	20
LE TRAITEMENT JURIDICTIONNEL DES PLAINTES ET REQUÊTES	22
4. L'UTILISATION DES RESSOURCES	27
4.1 Les ressources humaines	27
4.2 Les ressources informationnelles	28
4.3 Les ressources financières	28
5. L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	31
5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	31
5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche	31
5.3 L'application de la politique linguistique	31
ANNEXES	
Annexe I – Recours formés en vertu d'autres lois	33
Annexe II – Déclaration de services aux citoyens	35
Annexe III – États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2007	40

## Message de la présidente

La Commission existe depuis maintenant plus de quatre ans. Au cours de ses premières années d'existence, son personnel s'est attardé à mettre en place une organisation capable de répondre à la mission confiée par le législateur, à savoir la diligence et l'efficacité dans le traitement des litiges en matière de relations du travail. Cette phase d'implantation s'est pour ainsi dire terminée à l'occasion du dernier exercice financier. Elle aura nécessité la collaboration constante de tous les employés de la Commission. Les bons résultats obtenus sont le fruit de cet engagement de tous les instants et à tous les niveaux.

Il s'en est suivi, au cours de l'exercice 2006-2007, une phase de consolidation menée dans le respect de l'application constante des objectifs de **C**ohérence, de **R**apidité et de **T**ransparence qui guident l'organisation depuis sa création.

La Commission a ainsi entrepris de réviser et de documenter l'ensemble de ses procédés et processus et de revoir son système de gestion des dossiers.

Elle a aussi cherché à outiller davantage son personnel, notamment les agents de relations du travail et les commissaires, de façon à assurer sa clientèle d'interventions cohérentes et de qualité. Les résultats sont éloquentes : un nombre équivalent de dossiers ouverts et de dossiers fermés pendant l'année, bref, aucun retard accumulé, un taux de réussite en matière de conciliation qui ne se dément pas et des décisions rendues dans de courts délais.

Certains types de nouveaux dossiers ont requis une attention plus particulière, tels ceux concernant l'application des articles 47.2 et suivants du Code du travail (manquement au devoir syndical de représentation). Les plaintes déposées à ce chapitre sont nombreuses. De façon à les traiter le plus efficacement possible, la Commission a mis sur pied un projet pilote dont les résultats se sont avérés positifs.

Les plaintes pour harcèlement psychologique déposées cette fois en vertu de la Loi sur les normes du travail se font également de plus en plus nombreuses ; la jurisprudence élaborée par la Commission devrait contribuer à tracer des balises destinées à servir de guide aux parties.

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

Cette phase de consolidation se poursuit sans relâche, et cette année, le 25 novembre 2007, la Commission fêtera avec tout son personnel ses cinq ans d'existence. C'est à l'ensemble de ce personnel que l'on doit la vitalité de cette jeune organisation qu'est encore la Commission, et je tiens à le remercier pour son dévouement, son dynamisme et son souci du travail bien fait.



**Andrée St-Georges**  
Présidente

## Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

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

Le rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.



**Andrée St-Georges**  
*Présidente*

## 1 Présentation de la Commission des relations du travail



Julie-Andrée Franche, Claude Internoscia, Jean Robert  
Agents de relations du travail

### 1.1 LA MISSION ET LES RÔLES DE LA COMMISSION

La Commission est un organisme indépendant, spécialisé en relations du travail. Elle a été créée en vertu des dispositions de la Loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives (L.Q. 2001, c. 26). Ses activités ont débuté le 25 novembre 2002.

La mission de la Commission consiste à offrir à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de relations du travail et de protection de l'emploi. Elle est ainsi appelée à entendre tout un éventail de recours liés aux rapports collectifs et à bon nombre de rapports individuels de travail, de même qu'à rendre des décisions à leur égard. Elle traite, entre autres, les demandes d'accréditation provenant des associations de salariés et les plaintes de harcèlement psychologique déposées par les salariés non syndiqués. Elle peut également intervenir à l'occasion de conflits de travail et, depuis mars 2006, elle répond aux plaintes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

Lorsqu'une demande est contestée, la Commission offre un service de conciliation prédécisionnelle. Dans l'éventualité où les parties refusent la conciliation ou n'arrivent pas à s'entendre, celles-ci sont entendues en audience afin de faire valoir leurs prétentions.

Compte tenu des fonctions juridictionnelles qui lui sont dévolues, la Commission constitue un tribunal spécialisé. Il s'agit d'un tribunal de dernière instance, puisque ses décisions sont sans appel. Elle a le pouvoir de rendre des ordonnances de différents types, lesquelles peuvent être réparatrices, prendre la forme d'une injonction ou viser à sauvegarder les droits des parties.

Le champ de compétence de la Commission s'étend plus particulièrement à l'application des dispositions du Code du travail, en ce qui a trait aux rapports collectifs de travail. Pour ce qui est des rapports individuels de travail, les recours qui sont déposés devant elle le sont en vertu de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1). De plus, la Commission entend des recours en vertu de dispositions provenant d'une vingtaine d'autres lois énumérées en annexe du Code du travail.

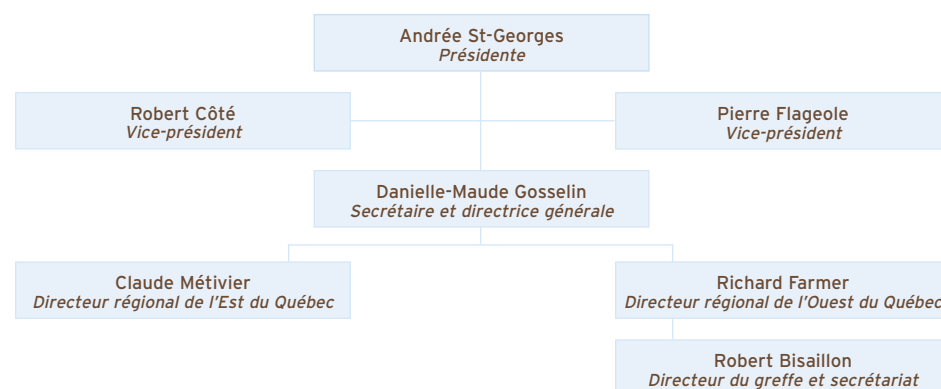
### 1.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La Commission est composée d'une présidente, de deux vice-présidents, d'une secrétaire et directrice générale, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 131 personnes au 31 mars 2007. La présidente et les deux vice-présidents agissent en qualité de commissaires. Tout comme ces derniers, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est toujours dirigé par le Bureau de direction composé de la présidente, des deux vice-présidents et de la secrétaire et directrice générale. Cependant, les deux directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

# Présentation de la Commission des relations du travail

## 1.3 L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION



## 1.4 LA CLIENTÈLE

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs et aux syndicats qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail. De plus, les salariés syndiqués et non syndiqués peuvent s'adresser à la Commission lorsqu'ils désirent faire valoir leurs droits en matière de relations du travail et d'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence.

## 1.5 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

Dans le cadre de ses activités de consolidation, la Commission veut s'assurer de la qualité et de la cohérence de ses interventions à tous les niveaux de l'organisation.

Elle a donc entrepris, au cours de l'année 2006-2007, de nantir davantage son personnel en ce sens, notamment les agents de relations du travail et les commissaires. Elle a également entrepris la révision de l'ensemble de ses processus et procédures de traitement des dossiers. Considérant ses coûts trop élevés, le projet initialement prévu concernant la refonte du système de gestion de dossiers a été remanié. Un projet plus modeste, qui permettra néanmoins des améliorations significatives, a été amorcé au printemps 2007.

Les recours formés en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail ont nécessité une attention particulière. Rappelons que la Commission a ouvert 560 dossiers de cette nature en 2006-2007. La cible du plan stratégique, fixée à 67% de règlements de ces dossiers, sans audience, a été atteinte, incluant le nombre de conciliations prédécisionnelles réussies le jour même de l'audience. Ces résultats découlent sans nul doute du projet pilote mis sur pied en octobre 2005, de la mise en place d'un guide pour les préposés aux renseignements et de l'information dispensée sur notre site Web.

En matière de harcèlement psychologique, la Commission a reçu 342 plaintes en 2006-2007, comparativement à 253 en 2005-2006.

Les nouvelles dispositions de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre de l'industrie de la construction ont généré 24 plaintes depuis l'entrée en vigueur du recours, le 1<sup>er</sup> mars 2006, jusqu'au 31 mars 2007.

Dans un autre ordre d'idées, la Commission a réactivé son comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

En 2006-2007, le budget ainsi que le nombre de commissaires ont été rehaussés pour permettre à la Commission de s'acquitter des nouvelles compétences qui lui ont été confiées depuis sa création et de soutenir ses activités de consolidation. Un deuxième poste de commissaire-coordonnateur a été créé à Québec pour assurer une meilleure répartition du travail entre les deux équipes de commissaires.

La Commission a toujours accordé une grande importance à l'information et à la formation de son personnel. À cet effet, des colloques et des rencontres d'échanges sont régulièrement organisés en cours d'année pour toutes les catégories de personnel, en fonction de leurs besoins.

La Commission est également soucieuse de renforcer la mobilisation de son personnel. À cette fin, elle a entrepris une démarche d'évaluation et de signification des attentes, notamment pour le personnel fonctionnaire et professionnel, et elle organise chaque année, à sa date anniversaire, des activités de reconnaissance regroupant tous les employés de la Commission.

La Commission a aussi à cœur de s'assurer que la clientèle est satisfaite de ses services. Elle rencontre donc aussi souvent que requis ses partenaires, les membres du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre ainsi que le comité de liaison du Barreau de Montréal. Elle a tout récemment invité le Barreau de Québec à mettre sur pied un comité semblable. De plus, un sondage sera mené auprès de sa clientèle à l'été 2007 afin de vérifier son taux de satisfaction sur une base élargie.

La Commission, suivant en cela les orientations gouvernementales, a conclu avec le MESS, le 1<sup>er</sup> avril 2006, une entente sur le partage de ses services administratifs. Elle a également initié une démarche visant le groupement de certains services administratifs à l'avantage des tribunaux administratifs.

## 1.6 DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

Le tableau ci-dessous illustre le nombre de dossiers ouverts et de dossiers fermés durant l'année 2006-2007 en comparaison avec les trois années précédentes. Un total de 8 111 dossiers ont été ouverts et 8 305 ont été fermés en 2006-2007.

		Code du travail	Loi sur les normes du travail	Loi 30	Autres lois	TOTAL
<b>2003-2004</b>						
Ouverts	M	2 900	2 405	0	51	5 356
	Q	1 462	651	0	25	2 138
	<b>Total</b>	<b>4 362</b>	<b>3 056</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>7 494</b>
Fermés	M	3 611	2 721	0	40	6 372
	Q	1 901	874	0	35	2 810
	<b>Total</b>	<b>5 512</b>	<b>3 595</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>9 182</b>
<b>2004-2005</b>						
Ouverts	M	2 824	2 080	751	55	5 710
	Q	1 292	698	507	17	2 514
	<b>Total</b>	<b>4 116</b>	<b>2 778</b>	<b>1 258</b>	<b>72</b>	<b>8 224</b>
Fermés	M	2 960	2 060	45	47	5 112
	Q	1 210	649	18	11	1 888
	<b>Total</b>	<b>4 170</b>	<b>2 709</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>7 000</b>
<b>2005-2006</b>						
Ouverts	M	2 778	2 021	434	70	5 303
	Q	1 146	788	116	73	2 123
	<b>Total</b>	<b>3 924</b>	<b>2 809</b>	<b>550</b>	<b>143</b>	<b>7 426</b>
Fermés	M	3 033	1 906	1 066	65	6 070
	Q	1 339	705	588	44	2 676
	<b>Total</b>	<b>4 372</b>	<b>2 611</b>	<b>1 654</b>	<b>109</b>	<b>8 746</b>
<b>2006-2007</b>						
Ouverts	M	2 428	2 228	10	54	4 720
	Q	2 526	811	16	38	3 391
	<b>Total</b>	<b>4 954</b>	<b>3 039</b>	<b>26</b>	<b>92</b>	<b>8 111</b>
Fermés	M	2 658	2 071	81	56	4 866
	Q	2 538	799	33	69	3 439
	<b>Total</b>	<b>5 196</b>	<b>2 870</b>	<b>114</b>	<b>125</b>	<b>8 305</b>

## 2 Le rappel du plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

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

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

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



Chantal Bertrand  
Secrétaire de commissaires

## 3 La présentation des résultats

Sur les 14 cibles prévues au plan stratégique, 11 ont été atteintes ou dépassées. La Commission n'a pu toutefois atteindre ses objectifs pour trois cibles. Les tableaux qui suivent présentent les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques.

### LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

**Objectif :** Développer chez l'ensemble du personnel une expertise concernant la clientèle difficile.

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Formation de l'ensemble du personnel relativement à la clientèle difficile	Automne 2006	Résultat atteint, automne 2006

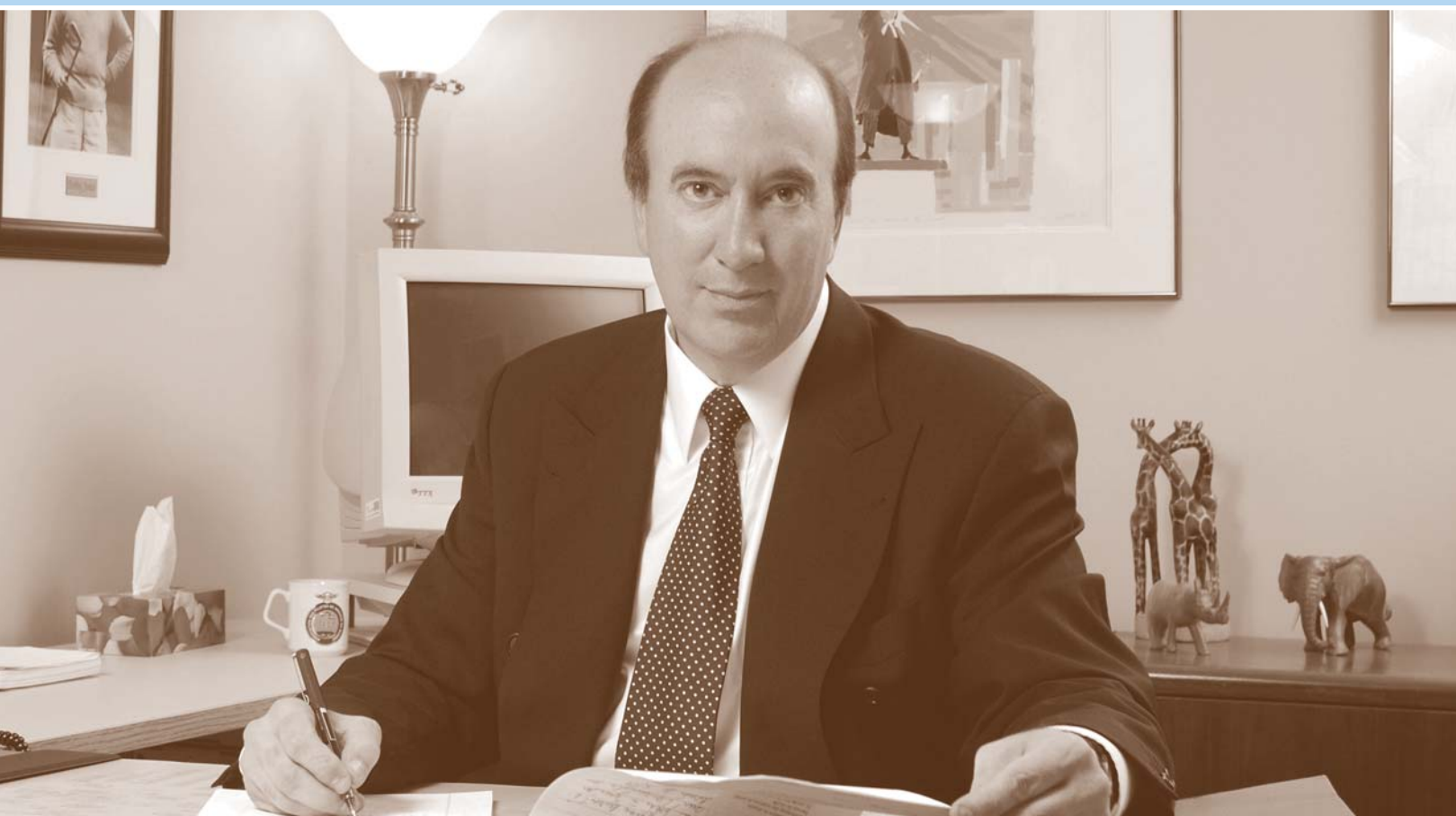
Au printemps 2006, la Commission a tenu une session de formation afin d'outiller une partie de son personnel (commissaires, agents de relations du travail, cadres et préposés aux renseignements) relativement à la clientèle difficile. Une deuxième session s'est tenue à l'automne pour le personnel des greffes et le personnel administratif.

**AUTRES ACTIVITÉS** Soucieuse de satisfaire les besoins de sa clientèle, la Commission consulte régulièrement ses partenaires syndicaux et patronaux afin de connaître leurs besoins et d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts. De plus, la Commission mènera à l'été 2007 un sondage auprès de la clientèle et de ses représentants.

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

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	87 %

Considérant toutes les plaintes déposées, qu'elles soient fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. En 2006-2007, 87,5 % des plaintes, soit 14 sur 16, ont été traitées à l'intérieur du délai cible. Le délai moyen de réponse a été de neuf (9) jours ouvrables, et le délai médian est de cinq (5) jours ouvrables. Ainsi, la Commission répond largement à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens, qui prévoit un délai maximum de réponse de quinze (15) jours ouvrables. Toutefois, la cible n'a pas été atteinte, par un écart de 2,5 %.



Sylvain Bailly  
Commissaire

# 3 La présentation des résultats

## TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2006-2007 en comparaison avec l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non fondé de celles-ci. La plainte fondée est celle qui requiert une intervention directe pour corriger la situation.

Motifs	Plaintes 2005-2006				Plaintes 2006-2007			
	Fondée	Non fondée	Référée	Total	Fondée	Non fondée	Référée	Total
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	2	0	2	0	0	0	0
Décision	0	0	2	2	0	2	1	3
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	1	2	0	3	1	5	0	6
Comportement du personnel	0	5	0	5	1	1	0	2
Lieux d'audience	1	0	0	1	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	0	0	0	0	0	0	0	0
Mise au rôle	0	1	0	1	0	1	0	1
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	2	0	0	2	3	0	1	4
<b>Total</b>	4	10	2	16	5	9	2	16

La responsable des plaintes soumet à la présidente un rapport trimestriel des plaintes accompagné de ses recommandations, et ce, dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

## LE RÉGIME D'ACCRÉDITATION

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

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
Pourcentage des dossiers d'accréditation traités dans les 60 jours du dépôt de la requête	2003-2004 : 80 %	2003-2004 : 77 %
	2004-2005 : 80 %	2004-2005 : 83 %
	2005-2006 : 85 %	2005-2006 : 82 %
	2006-2007 : 80 %	2006-2007 : 81 %

En 2006-2007, la cible a été ramenée à 80 %, considérant les résultats atteints des années précédentes. On peut constater que la performance a été maintenue.

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
Pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 C. t. traitées dans les 90 jours du dépôt de la requête	2003-2004 : 80 %	2003-2004 : 72 %
	2004-2005 : 80 %	2004-2005 : 84 %
	2005-2006 : 85 %	2005-2006 : 90 %
	2006-2007 : 85 %	2006-2007 : 92 %

La cible concernant le pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail traitées dans les 90 jours du dépôt de la requête a été dépassée de 7 % pour l'année en cours. Le résultat constitue une augmentation de 2 % par rapport aux résultats de l'année précédente.

# 3 La présentation des résultats

## LA CONCILIATION PRÉDÉCISIONNELLE

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

**Objectif 1 :** Favoriser la conciliation.

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
<b>Loi sur les normes du travail</b>		
Nombre de conciliations par année	Conciliations: 2003-2004: 1 150	Conciliations: 2003-2004: 1 244
	2004-2005: 1 200	2004-2005: 1 102
	2005-2006: 1 300	2005-2006: 1 220
	2006-2007: 1 200	2006-2007: 1 535
<b>Code du travail</b>		
Autres que les accréditations et révocations		
Nombre de conciliations par année	Conciliations: 2003-2004: 400	Conciliations: 2003-2004: 430
	2004-2005: 425	2004-2005: 410
	2005-2006: 450	2005-2006: 443
	2006-2007: 425	2006-2007: 392

En 2006-2007, la cible concernant le nombre de conciliations par année des plaintes en vertu de la LNT a été largement dépassée.

Le nombre des conciliations en 2006-2007 a dépassé de 335 l'objectif fixé et de plus de 300 le nombre de 2005-2006. Le taux de réussite des conciliations est de 81,5 %.

La cible portant sur le nombre de conciliations annuelles, dans le cas des recours en vertu du Code du travail autres que les accréditations et les révocations, n'a pas été atteinte parce que le nombre de requêtes déposées en vertu des dispositions du Code du travail a diminué. En effet, bien que les tableaux de la section 1.6 concernant le nombre de dossiers ouverts et fermés au cours de l'année démontrent une augmentation relativement au Code du travail (4 372 l'année précédente comparativement à 5 196 en 2006-2007), il faut noter que près de 1 300 requêtes en changement de nom d'un même syndicat ont été traitées administrativement, donc sans possibilité de conciliation, au cours de la dernière année. En comptant ces requêtes comme un seul dossier, il en résulte une diminution de 475 dossiers, soit près de 11 %. La CRT a donc pu traiter davantage de plaintes déposées en vertu de la LNT.

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
<b>Code du travail</b>		
Accréditations et révocations		
Taux de règlement sans audience	2003-2004: 80 %	2003-2004: 82 %
	2004-2005: 80 %	2004-2005: 84 %
	2005-2006: 80 %	2005-2006: 84 %
	2006-2007: 80 %	2006-2007: 85 %
Plaintes à l'encontre d'une association de salariés en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail		
Taux de règlement sans audience	2003-2004: 75 %	2003-2004: 63 %
	2004-2005: 75 %	2004-2005: 62 %
	2005-2006: 67 %	2005-2006: 60 %
	2006-2007: 67 %	2006-2007: 67 %
<b>Total</b>		
Loi sur les normes du travail		
Taux de règlement sans audience	2005-2006: 70 %	2005-2006: 70 %
	2006-2007: 70 %	2006-2007: 76 %
Code du travail		
Taux de règlement sans audience	2005-2006: 75 %	2005-2006: 76 %
	2006-2007: 75 %	2006-2007: 82 %

Le taux de règlement sans audience des requêtes en accréditation et en révocation a dépassé la cible de 5 %, comparativement à 4 % pour l'année précédente.

La cible de 67 % du taux de règlement sans audience des plaintes en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail a été atteinte. La mise en vigueur du projet pilote en 2005, de même que la poursuite des interventions jusqu'au jour de l'audience, si nécessaire, expliquent ce résultat.

Le taux de règlement sans audience plus faible dans ce type de recours s'explique, en partie, par le caractère particulier de ce type de demande où trois parties sont concernées et où, le plus souvent, le plaignant se représente seul, ce qui rend plus difficile l'obtention d'un règlement en conciliation et complexifie certains cas. La Commission a mis en œuvre à l'automne 2005 un projet pilote visant à améliorer le traitement de ces dossiers sur le pourcentage du taux de règlement sans audience.

# 3 La présentation des résultats

## LE TRAITEMENT JURIDICTIONNEL DES PLAINTES ET REQUÊTES

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

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
<b>Loi sur les normes du travail</b>		
Délai moyen de convocation et pourcentage du respect des délais de convocation imposés par la loi	2003-2004: 210 j Respect: 80 %	2003-2004: 204 j Respect: 60 %
	2004-2005: 210 j Respect: 80 %	2004-2005: 187 j Respect: 69 %
	2005-2006: 250 j Respect: 80 %	2005-2006: 211 j Respect: 72 %
	2006-2007: 250 j Respect: 67 %	2006-2007: 218 j Respect: 65 %
<b>Code du travail</b>		
Délai moyen de convocation et pourcentage du respect des délais de convocation imposés par la loi	2003-2004: 120 j Respect: 80 %	2003-2004: 115 j Respect: 80 %
	2004-2005: 120 j Respect: 80 %	2004-2005: 102 j Respect: 75 %
	2005-2006: 120 j Respect: 80 %	2005-2006: 94 j Respect: 66 %
	2006-2007: 150 j Respect: 80 %	2006-2007: 90 j Respect: 87 %

En ce qui a trait aux plaintes en vertu de la LNT, il manquait 2 % pour atteindre la cible portant sur le pourcentage du respect des délais de convocation. Cela constitue une diminution de 7 % par rapport à l'année précédente. Ce résultat s'explique en partie par le fait qu'au cours de l'année précédente le manque de commissaires et d'avocats à la Commission des normes du travail (CNT) a causé une accumulation importante de dossiers en raison de la capacité réduite de convocation de la CRT. La nomination de commissaires à la CRT et d'avocats à la CNT au cours de l'année 2006-2007 a permis d'augmenter le nombre de dossiers convoqués et, du même coup, de diminuer l'inventaire des dossiers accumulés depuis un certain temps, dont plusieurs au-delà des 250 jours de leur réception. De plus, le volume moindre de requêtes en vertu des dispositions du Code du travail a également permis de traiter davantage de plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail.

Pour ce qui est de la cible de convocation des recours en vertu du Code du travail, elle a été dépassée de 7 %.

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
<b>Loi sur les normes du travail</b>		
Pourcentage de dossiers réglés en moins de 12 mois	2005-2006: 85 % 2006-2007: 80 %	2005-2006: 82 % 2006-2007: 85 %
<b>Code du travail</b>		
Pourcentage de dossiers réglés en moins de 12 mois	2005-2006: 80 % 2006-2007: 80 %	2005-2006: 84 % 2006-2007: 93 %

Pour ce qui est de la LNT, la cible de 2006-2007 avait été réduite de 5 % considérant les résultats des années précédentes. Les résultats démontrent qu'elle aurait pu être maintenue au niveau de 2005-2006.

En ce qui a trait au pourcentage de dossiers du Code du travail réglés en moins de 12 mois, la cible de 80 % a été largement dépassée puisque les résultats se situent à 93 %. Toutefois, ce taux de réussite est fortement influencé par le traitement administratif de près de 1 300 requêtes en changement de nom d'un même syndicat au cours de la dernière année.

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

Indicateur de résultats	Cibles	Résultats
<b>Pour toutes les lois</b>		
Pourcentage de décisions rendues dans un délai de 90 jours de l'affaire en délibéré pour toutes les lois	2003-2004: 90 % 2004-2005: 90 % 2005-2006: 98 % 2006-2007: 95 %	2003-2004: 97 % 2004-2005: 99 % 2005-2006: 96 % 2006-2007: 97 %

### 3 La présentation des résultats

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

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Établissement de mécanismes afin d'assurer la qualité et la cohérence des décisions de la CRT	Hiver 2006	Résultat atteint en partie, hiver 2006

La Commission a entamé en 2005 l'établissement de mécanismes visant à assurer la qualité et la cohérence de ses interventions dans tous les secteurs d'activité de l'organisation. Elle entend en faire une priorité pour les années à venir.

À cette fin, la Commission poursuit sa démarche de révision de ses processus d'affaires entreprise en 2005-2006 par la rédaction de ses diagrammes de processus opérationnels de niveaux détaillés. La priorité d'intervention est notamment accordée à la gestion du régime d'accréditation et aux requêtes et plaintes reçues. Ainsi, les travaux de révision et de documentation des processus de travail qui découlent du système d'information GRT, de même que la rédaction des procédures afférentes, sont débutés.

Toujours dans l'objectif d'assurer la qualité et la cohérence de ses décisions, la Commission a entrepris l'élaboration de certains nouveaux outils et l'amélioration d'autres déjà en place, à l'intention de son personnel. À titre d'exemple, il est maintenant possible aux commissaires et agents de relations du travail d'avoir accès, même lorsqu'ils sont à l'extérieur des bureaux de la Commission, aux ressources juridiques (textes législatifs, jurisprudence et doctrine) de l'intranet de la Commission.



Maryse Morin, en audience  
Commissaire

# 4 L'utilisation des ressources



Myriam Bédard  
Commissaire

## 4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission s'est vu octroyer un ajout de quatre équivalents temps complet (ETC), par rapport à son effectif autorisé de 2005-2006, afin de répondre aux nouvelles responsabilités qui lui étaient dévolues par :

- les modifications apportées à la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (loi R-20);
- l'impact de l'application des dispositions de la Loi sur les normes du travail (LNT) en matière de harcèlement psychologique;
- l'impact de la modification apportée à l'article 47.2 du Code du travail au regard de plaintes à l'encontre d'une association de salariés.

Par ailleurs, malgré cet ajout d'effectifs, la Commission a mis en place des moyens pour respecter la cible d'utilisation des ETC et a limité la dépense à 119,4 ETC au cours de l'exercice.

La répartition du personnel, par catégorie d'emplois, pour les exercices 2005-2006 et 2006-2007 est la suivante :

Catégorie d'emplois	Exercice 2005-2006		Exercice 2006-2007	
	Effectif permanent	Effectif occasionnel	Effectif permanent	Effectif occasionnel
Dirigeants	3	–	3	–
Membres (commissaires)	31	–	34	–
Cadres supérieurs	5	–	5	–
Professionnels	34	5	34	5
Conseillère juridique	1	–	1	–
Personnel de bureau	39	10	40	9
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>15</b>	<b>117</b>	<b>14</b>

Afin de développer et de maintenir l'expertise de son personnel, et ainsi augmenter la performance organisationnelle, la Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur différentes activités de formation ou de perfectionnement pour l'ensemble de son personnel.

### Formation du personnel

Exercice	2005-2006	2006-2007
Nombre de jours/personne	4,66	6,37

Par ailleurs, différents éléments de contexte interpellent déjà la Commission à divers égards au plan de la gestion de sa main-d'œuvre. D'ici le 31 mars 2009, 12 employés de la Commission pourraient se prévaloir de leur droit à la retraite, ce qui influencera à divers degrés l'organisation du travail ainsi que le profil et la gestion de la main-d'œuvre.

# 4 L'utilisation des ressources

## 4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006, la Commission des relations du travail (CRT) est une cliente du Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). L'entente conclue avec ce dernier permet à la CRT d'obtenir un service complet en technologies de l'information. La première année de cette rationalisation a été axée surtout sur l'harmonisation des infrastructures technologiques.

Parallèlement à cette consolidation des actifs et des services, la CRT a révisé ses principaux processus administratifs et informatiques dans l'optique d'une refonte de son système de gestion des relations du travail qui vise à maintenir la satisfaction de sa clientèle et de ses partenaires.

## 4.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Un budget de dépenses de 15 015 000 \$ a été attribué à la Commission par le gouvernement du Québec pour l'exercice financier 2006-2007. Le ministère du Travail a contribué pour un montant de 7 898 100 \$, la Commission des normes du travail, pour un montant de 6 906 900 \$, et la Commission de la construction du Québec, pour un montant de 210 000 \$ pour le financement du fonds de la Commission des relations du travail.

Résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2007	
Contribution du ministère du Travail	7 898 100 \$
Contribution de la Commission des normes du travail	6 906 900
Contribution de la Commission de la construction du Québec	210 000
Contribution du SCT à l'équité salariale	117 696
Revenus d'intérêts et de la vente de documents	83 802
<b>Produits</b>	<b>15 216 498</b>
Traitements et avantages sociaux	10 082 510
Fonctionnement	3 390 180
Amortissement	385 357
<b>Charges</b>	<b>13 858 047</b>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>1 358 451 \$</b>

La rémunération, qui totalise 10 082 510 \$, demeure la principale dépense de la Commission, représentant 72,8 % de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par l'excédent de 1 358 451 \$. Le budget de la CRT est en augmentation de 1 639 870 \$ par rapport à celui de 2005-2006. L'augmentation du budget de la CRT est le principal élément qui contribue à l'excédent de l'exercice.

### Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2007

Déficit cumulé au début – Solde établi le 31 mars 2006	(477 123)\$
Excédent des produits sur les charges	1 358 451
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>881 328 \$</b>

L'excédent de 1 358 451 \$ porte le déficit cumulé de l'exercice financier précédent à un excédent cumulé de 881 328 \$ au 31 mars 2007.

### Immobilisations acquises au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2007

Acquisitions d'immobilisations corporelles	327 708 \$
--	------------

Les immobilisations acquises par la Commission sont principalement constituées de l'aménagement de ses locaux de Montréal.

## 5 L'application des politiques gouvernementales



Martine Lefranc  
Agente de bureau

### 5.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de la période couverte par le présent rapport, la Commission a reçu cinq demandes d'accès à l'information; trois d'entre elles ont été acceptées. Des deux demandes qui ont été refusées, une seule a fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information, mais un règlement est intervenu.

Durant l'année 2006-2007, la Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels en termes de délai de réponse pour deux des cinq demandes; les trois autres ont excédé le délai requis de un, six et dix-sept jours. Le délai moyen de réponse aux cinq demandes a été de vingt (20) jours.

### 5.2 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS L'EMBAUCHE

Au cours de l'exercice 2006-2007, le recours à du nouveau personnel par voie de recrutement a été très limité. La Commission a toutefois accueilli des étudiants et leur a fourni l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante et utile pour leur futur emploi.

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de personnes embauchées	0	1	3	2	6
Nombre de personnes embauchées parmi les membres des groupes cibles	0	0	2	0	2
<b>Pourcentage</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>66%</b>	<b>0</b>	<b>33%</b>

### 5.3 APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

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

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



Alphonse Chiasson et Jacqueline Germain  
Agents de relations du travail

## Annexe I

### RECOURS FORMÉS EN VERTU D'AUTRES LOIS

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

1- Charte de la langue française (c. C-11)	Art. 45 al. 2, 46 al. 2, 137.1 al. 3
2- Loi sur les cités et villes (c. C-19)	Art. 72 al. 2
3- Code municipal du Québec (c. C-27.1)	Art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3
4- Loi sur la Commission municipale (c. C-35)	Art. 48 paragr. g) al. 4
5- Loi sur les décrets de convention collective (c. D-2)	Art. 30.1 al. 1
6- Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (c. E-2.2)	Art. 88.1 al. 2, 356 al. 1
7- Loi sur les élections scolaires (c. E-2.3)	Art. 205
8- Loi électorale (c. E-3.3)	Art. 144 al. 2, 255 al. 1
9- Loi sur l'équité salariale (c. E-12.001)	Art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121
10- Loi sur la fête nationale (c. F-1.1)	Art. 17.1
11- Loi sur la fiscalité municipale (c. F-2.1)	Art. 20, 200 al. 2
12- Loi sur la fonction publique (c. F-3.1.1)	Art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3

## Annexe II

### DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

#### NOTRE MISSION

La Commission des relations du travail est un organisme indépendant et spécialisé en relations du travail. Mise en place le 25 novembre 2002, la Commission offre à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de relations du travail et de protection de l'emploi. Plus précisément, la Commission est appelée à administrer le régime des rapports collectifs du travail et à entendre tout un éventail de recours reliés aux rapports collectifs et à certains rapports individuels du travail au Québec, et à statuer à leur égard. Ainsi, la Commission traite les demandes d'accréditation qui lui sont adressées ainsi que les plaintes et les requêtes en matière de relations du travail qui lui sont soumises par l'ensemble de sa clientèle.

#### NOS VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission, dans le respect des lois en vigueur, donne priorité aux valeurs suivantes :

##### La confiance

- la compétence
- l'impartialité
- l'indépendance
- la transparence

##### L'intégrité

- la droiture
- la rigueur
- l'observance de ses règles et devoirs

##### Le respect

- la courtoisie
- l'équité
- la primauté du client

13- Loi sur les forêts (c. F-4.1)	Art. 256 al. 2
14- Loi sur les jurés (c. J-2)	Art. 47 al. 2
15- Loi sur les normes du travail (c. N-1 1)	Art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126
16- Loi sur l'organisation territoriale municipale (c. O-9)	Art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11
17- Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre (c. P-38.1)	Art. 49 al. 2
18- Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (c. R-20)	Art. 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 93 al. 3, 105
19- Loi sur les tribunaux judiciaires (c. T-16)	Art. 5.2 al. 2
19.1-Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales (c.u-0.1)	Art. 10, 17, 23 al. 2, 32,76, 82 al. 2
20- Loi sur la sécurité incendie (c. S-3.4)	Art. 154 al. 2
21- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (c. C-37.01)	Art. 73 al. 2, 265.1 al. 7
22- Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (c. C-37.02)	Art. 64 al. 2, 229 al. 7
23- Loi sur les sociétés de transport en commun (c. S-30.01)	Art. 73 al. 2
24- Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités régionales de comté (2002, chap. 68)	Art. 57 al. 6
25- Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (c. S-6.2)	Art. 43 al. 3
26- Loi sur le régime de négociation collective des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (c. S-35)	Art. 19

À jour à la Gazette officielle du Québec, Partie 2, fascicule n° 31 du 1<sup>er</sup> août 2007.

**NOS SERVICES**

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission, la Commission offre aux citoyens les principaux services suivants :

- Offrir un service de conciliation prédécisionnelle dans l'intérêt des parties ;
- Traiter les requêtes en accréditation ;
- Disposer des questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'entreprise ;
- Exercer les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde ;
- Entendre et disposer des plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire, ou fait preuve de négligence grave à leur endroit ;
- Entendre et disposer de différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiements sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail et celles issues des autres lois qu'elle applique ;
- Entendre les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.

**NOS ENGAGEMENTS****Courtoisie et respect**

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications verbales ou écrites avec le personnel de la Commission.
- À la Commission, le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement.
- Nos services peuvent vous être offerts en anglais, conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec.
- Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, vous êtes accueilli par un membre du personnel de la Commission qui vous guide vers la salle désignée ou vous annonce auprès de la personne avec laquelle vous avez pris rendez-vous.

**Accessibilité**

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption du lundi au vendredi, sauf exception, de 8 h 30 à 16 h 30.
- Vous pouvez déposer vos requêtes ou plaintes à nos bureaux ou nous les transmettre par la poste ou par télécopieur.
- Vous pouvez nous joindre sans frais par téléphone, quelle que soit la région du Québec d'où vous appelez.
- Nos formulaires, nos documents d'information, notre registre des requêtes en accréditation et nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web.

**NOS ENGAGEMENTS****Célérité**

- Nous vous offrons la possibilité de vous adresser directement à une personne lorsque vous nous téléphonez durant les heures normales d'ouverture ou d'obtenir l'information que vous désirez grâce à notre système de messagerie vocale.
- Si vous nous laissez un message dans l'une de nos boîtes vocales, vous serez rappelé dans un délai d'un jour ouvrable. Si la personne avec laquelle vous voulez communiquer devait être absente pour quelque temps, un message vous indiquera la date de son retour ainsi que le nom d'une autre personne vers qui vous diriger au besoin.
- Des demandes d'intervention urgente peuvent nous être adressées. Dans ces situations, la Commission évalue l'urgence alléguée et, si elle l'estime nécessaire, délègue rapidement une équipe d'intervention pour répondre à votre demande. En dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, un message vocal vous indique la procédure à suivre pour joindre le personnel de garde.
- Nous entrons directement en contact avec vous en réponse à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre requête. La Commission ne peut cependant donner une opinion juridique sur une question qu'elle pourrait être amenée à trancher, ni commenter les décisions qu'elle a rendues.

**Confidentialité**

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

**DE PLUS, NOUS NOUS ENGAGEONS :****Lors d'une conciliation prédécisionnelle :**

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

**Lors d'une audience :**

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais ;
- À vous expliquer, en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.

**Lors d'une décision :**

- À ce que la Commission, si elle a tous les documents nécessaires, rende sa décision :
  - dans les 45 jours d'une demande conjointe de changement à une accréditation ;
  - dans les 60 jours dans le cas d'une requête en accréditation ;
  - dans les 90 jours de la prise de l'affaire en délibéré.
- À ce que la décision de la Commission vous soit transmise par écrit et qu'elle soit motivée afin de vous informer des motifs sur lesquels elle s'appuie.

### SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS SERVICES

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

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

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

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

M<sup>me</sup> Danielle-Maude Gosselin  
Commission des relations du travail  
900, boulevard René-Lévesque Est, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 6C9  
Courriel : [plaintes@crt.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@crt.gouv.qc.ca)

### VOTRE COLLABORATION EST IMPORTANTE, DANS VOTRE INTÉRÊT

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

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Vous déménagez ? N'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.
- Vous voulez obtenir l'aide d'un conciliateur ? Faites-le-nous savoir dans les plus brefs délais pour qu'on vous aide à obtenir un règlement sans audience.
- Faites-nous parvenir tout document pertinent à votre dossier pour un traitement dans le délai requis, le cas échéant.

### EN CONSTANTE AMÉLIORATION

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

### POUR NOUS JOINDRE

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et nos bureaux couvrent toutes les régions du Québec.

#### QUÉBEC

900, boulevard René-Lévesque Est, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 6C9  
Téléphone : 418 643-3208  
Sans frais : 1 866 864-3646  
Télécopieur : 418 643-8946  
Courriel : [crtq@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtq@crt.gouv.qc.ca)

#### MONTREAL

35, rue de Port-Royal Est, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3L 3T1  
Téléphone : 514 864-3646  
Sans frais : 1 866 864-3646  
Télécopieur : 514 873-3112  
Courriel : [crtm@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtm@crt.gouv.qc.ca)

## Annexe III

### COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

#### ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007

#### RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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



**Andrée St-Georges**  
*Présidente*

Québec, le 11 juin 2007

**RAPPORT DU VÉRIFICATEUR****À l'Assemblée nationale**

J'ai vérifié le bilan de la Commission des relations du travail au 31 mars 2007, l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que 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 2007 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 V5 01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



**Renaud Lachance, CA**

Québec, le 11 juin 2007

**COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL****Résultats et excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2007**

	2007	2006
<b>PRODUITS</b>		
Contributions		
Gouvernement du Québec		
Ministère du Travail	7 898 100 \$	7 450 500 \$
Conseil du Trésor - Équité salariale	117 696	98 821
Commission des normes du travail	6 906 900	5 924 630
Commission de la construction du Québec	210 000	—
Vente de formules et de documents	6 268	7 057
Intérêts	77 534	24 934
	<b>15 216 498</b>	<b>13 505 942</b>
<b>CHARGES</b>		
Traitements et avantages sociaux	10 082 510	10 039 379
Services de transport et de communication	494 680	684 194
Services professionnels et administratifs	1 271 948	1 190 126
Entretien et réparations	16 511	74 398
Loyers	1 407 733	1 388 005
Fournitures et approvisionnements	86 488	84 198
Matériel et équipements	48 998	37 394
Autres charges	471	173
Intérêts - dette à long terme	62 933	56 030
Amortissement		
Immobilisations corporelles	313 933	370 223
Actif incorporel	71 424	73 238
Créances douteuses et irrécouvrables	418	—
	<b>13 858 047</b>	<b>13 997 358</b>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	1 358 451	(491 416)
<b>(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT</b>	(477 123)	14 293
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN</b>	<b>881 328 \$</b>	<b>(477 123)\$</b>

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## Bilan au 31 mars 2007

	2007	2006
<b>ACTIF</b>		
À court terme		
Encaisse	20 722 \$	1 807 \$
Créances	42 601	138 687
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 3)	4 905 654	3 039 276
Dû par le gouvernement du Québec (note 4)	270 885	211 572
	<b>5 239 862</b>	<b>3 391 342</b>
Dû par le gouvernement du Québec (note 4)	–	270 885
Immobilisations corporelles (note 6)	1 542 654	1 528 879
Actif incorporel (note 7)	113 391	172 107
	<b>6 895 907 \$</b>	<b>5 363 213 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	469 584 \$	416 728 \$
Dette à long terme échéant au cours du prochain exercice (note 9)	189 893	181 586
	<b>659 477</b>	<b>598 314</b>
Provision pour allocations de transition (note 8)	1 069 883	889 596
Provision pour congés de maladie et vacances (note 8)	3 131 949	3 226 097
Dette à long terme (note 9)	1 153 270	1 126 329
	<b>6 014 579</b>	<b>5 840 336</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ</b>	881 328	(477 123)
	<b>6 895 907 \$</b>	<b>5 363 213 \$</b>

ENGAGEMENTS (note 11)  
POUR LA COMMISSION



Andrée St-Georges, présidente

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION (note 10)</b>		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 358 451 \$	(491 416) \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	313 933	370 223
Amortissement de l'actif incorporel	71 424	73 238
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	96 086	(28 965)
Charges à payer et frais courus	52 856	(90 170)
Variation nette des provisions pour :		
Allocations de transition	180 287	134 266
Congés de maladie et vacances	(94 148)	245 406
	<b>1 978 889</b>	<b>212 582</b>
<b>Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation</b>		
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(327 708)	(1 328 474)
Acquisition d'actif incorporel	(12 708)	–
Produit de disposition d'actif incorporel	–	27 200
Encaissement - Dû par le gouvernement du Québec	211 572	113 326
	<b>(128 844)</b>	<b>(1 187 948)</b>
<b>Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement</b>		
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Emprunts à long terme	235 252	1 113 509
Remboursement de la dette à long terme	(200 004)	(167 770)
	<b>35 248</b>	<b>945 739</b>
<b>Flux de trésorerie provenant des activités de financement</b>		
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	1 885 293	(29 627)
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT</b>	3 041 083	3 070 710
	<b>4 926 376 \$</b>	<b>3 041 083 \$</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 10)</b>		

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007

**1**  
CONSTITUTION,  
OBJET ET FINANCEMENT

La Commission des relations du travail constituée par le Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27) a le mandat d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi et aux relations du travail au Québec. Elle assume les responsabilités décisionnelles qui étaient dévolues auparavant au Bureau du commissaire général du travail en matière de rapports collectifs de travail. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du Code du travail, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 26 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment d'émettre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Le financement de la Commission est constitué des sommes suivantes :

- les sommes versées par le ministre du Travail sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement ;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1) ;
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20) ;
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci.

**2**  
CONVENTIONS  
COMPTABLES

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

**Constataion des produits**

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

**Immobilisations corporelles**

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

	Taux
Mobilier de bureau	20 %
Matériel et équipements informatiques	33 ⅓ %
Améliorations locatives	Durée du bail

La Commission examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007 (suite)

**2**  
CONVENTIONS  
COMPTABLES  
(SUITE)

**Actif incorporel**

Le développement informatique est comptabilisé au coût et est amorti sur sa durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire, au taux de 20 %. Il est soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

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

**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.

**Trésorerie et équivalents de trésorerie**

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

**3**  
AVANCE AU FONDS  
CONSOLIDÉ DU REVENU

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêt au taux préférentiel réduit de 2,5 %. Au 31 mars 2007, le taux préférentiel est de 6,0 % (2006 : 5,5 %).

**4**  
DÛ PAR  
LE GOUVERNEMENT  
DU QUÉBEC

Le montant dû par le gouvernement du Québec ne porte pas intérêt. Le solde vient à échéance au cours du prochain exercice.

**5**  
INSTRUMENTS  
FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur du montant dû par le gouvernement du Québec ne peut être estimée en l'absence de marché pour ce type d'instrument.

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007 (suite)

6 IMMOBILISATIONS CORPORELLES	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Mobilier de bureau	200 519 \$	83 389 \$	117 130 \$	124 025 \$
Matériel et équipements informatiques	641 955	517 565	124 390	128 004
Améliorations locatives	1 914 734	613 600	1 301 134	1 276 850
	<b>2 757 208 \$</b>	<b>1 214 554 \$</b>	<b>1 542 654 \$</b>	<b>1 528 879 \$</b>

7 ACTIF INCORPOREL	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Développement informatique	357 119 \$	256 436 \$	100 683 \$	172 107 \$
Travaux en cours	12 708	—	12 708	—
	<b>369 827 \$</b>	<b>256 436 \$</b>	<b>113 391 \$</b>	<b>172 107 \$</b>

8  
AVANTAGES  
SOCIAUX FUTURS

## Régimes de retraite

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

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 480 732 \$ (2006 : 438 616 \$). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007 (suite)

8  
AVANTAGES  
SOCIAUX FUTURS  
(SUITE)

## Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission, cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2007	2006
Solde au début	889 596 \$	755 330 \$
Charge de l'exercice	261 542	282 649
Allocation de l'exercice	(81 255)	(148 383)
Solde à la fin	<b>1 069 883 \$</b>	<b>889 596 \$</b>

## Provision pour congés de maladie et vacances

	2007			2006
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde au début	1 960 496 \$	1 265 601 \$	3 226 097 \$	2 980 691 \$
Charge de l'exercice	322 534	893 363	1 215 897	1 234 200
Prestations versées au cours de l'exercice	(224 315)	(1 085 730)	(1 310 045)	(988 794)
Solde à la fin	<b>2 058 715 \$</b>	<b>1 073 234 \$</b>	<b>3 131 949 \$</b>	<b>3 226 097 \$</b>

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007 (suite)

9  
DETTE À  
LONG TERME

	2007	2006
Obligations découlant du financement d'améliorations locatives incluses dans des baux, aux taux d'intérêt variant de 4,69 % à 6,08 %, échéant jusqu'en 2021	1 343 163 \$	1 307 915 \$
Moins : Versements échéant en deçà d'un an	189 893	181 586
	<b>1 153 270 \$</b>	<b>1 126 329 \$</b>

Les paiements minimums futurs exigibles pour les prochains exercices sur les obligations découlant du financement d'améliorations locatives s'établissent comme suit :

2008	249 005 \$
2009	181 341
2010	155 796
2011	155 796
2012	133 846
2013 à 2021	842 109
Total des paiements minimums exigibles	<b>1 717 893</b>
Moins : montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	(374 730)
	<b>1 343 163 \$</b>

La juste valeur des dettes à long terme est équivalente au coût compte tenu qu'il n'y a pas eu d'évolution significative des taux.

10  
FLUX DE  
TRÉSORERIE

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

	2007	2006
Encaisse	20 722 \$	1 807 \$
Avance au Fonds consolidé du revenu	4 905 654	3 039 276
	<b>4 926 376 \$</b>	<b>3 041 083 \$</b>
Intérêts versés au cours de l'exercice	<b>62 933 \$</b>	<b>56 030 \$</b>

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 mars 2007 (suite)

11  
ENGAGEMENTS

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu d'une entente de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale venant à échéance le 31 mars 2009. Le montant total des engagements est de 1 873 200 \$ et comprennent les versements suivants pour les deux prochains exercices : 2008, 936 600 \$ ; 2009, 936 600 \$.

De plus, elle s'est engagée en vertu de baux pour la location d'espaces pour une somme de 9 814 468 \$. Ces baux s'échelonnent jusqu'en mai 2020 avec possibilité de renouvellement à l'échéance. Une clause prévoit la révision des loyers en fonction des hausses de frais d'exploitation ou de taxes.

Les versements au cours des prochains exercices, basés sur le montant des loyers au 31 mars 2007, sont :

2008	1 291 048 \$
2009	1 291 048
2010	1 291 048
2011	1 291 048
2012	942 294
2013 à 2021	3 707 982
	<b>9 814 468 \$</b>

12  
OPÉRATIONS ENTRE  
APPARENTÉS

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

13  
TRANSFERT DES  
RESPONSABILITÉS DU  
COMMISSAIRE DE  
L'INDUSTRIE DE  
LA CONSTRUCTION

La « Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives » (2006, chapitre 58) a été sanctionnée le 14 décembre 2006. Il y est notamment prévu d'abolir le Commissaire de l'industrie de la construction, de transférer les recours et d'intégrer son personnel à la Commission des relations du travail. Ces dispositions entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.

14  
CHIFFRES DE  
L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2007.



*Commission  
des relations  
du travail*

Québec 