

2010  
**2011**



Des relations du travail  
harmonieuses,  
une réalité  
grandissante



2010  
2011

Des relations du travail  
harmonieuses,  
une réalité  
grandissante

Cette publication a été rédigée et produite par le ministère du Travail.

Dans ce texte, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal -- 2011

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-62049-5 (imprimé), 978-2-550-62050-1 (en ligne)

ISSN : 1709-3678 (imprimé), 1708-6728 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

# Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère du Travail respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique en matière de reddition de comptes (LQ, 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2010-2011.

Le rapport décrit, dans la première partie, l'organisation du Ministère et le contexte général.

La deuxième partie concerne les résultats du ministère du Travail. Dans cette section, nous présentons d'abord le tableau sommaire des résultats. Par la suite, nous faisons état des résultats obtenus par rapport au *Plan stratégique 2009-2012* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011*. Les résultats des activités non prévues dans le plan stratégique y sont aussi précisés. Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* fait également état des engagements du Ministère sur la qualité des services énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

La troisième partie contient les renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et matérielles.

Enfin, la quatrième et dernière partie présente les exigences législatives et gouvernementales dont le ministère du Travail est tenu de rendre compte.



## Le message de la ministre

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère du Travail. Ce rapport fait état des résultats obtenus par le ministère du Travail et de ses principales réalisations au cours du dernier exercice financier.

Au chapitre des relations du travail, le Québec vit depuis quelques années une période relativement calme en matière de conflits, alors que le nombre d'arrêts de travail se situe à son plus bas niveau depuis 40 ans. Ce climat ne s'est pas démenti en 2010, même si le nombre de conflits a été légèrement supérieur à celui de l'année précédente. S'il y a un fait marquant dans les relations du travail au cours de la dernière année, ce sont les grands dossiers de négociation qui se sont réglés sans conflits pour des centaines de milliers de travailleuses et de travailleurs.

Ainsi, nous retiendrons notamment le renouvellement des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic, ainsi que les négociations dans l'industrie de la construction, qui se sont soldées par la signature de quatre nouvelles conventions collectives avec les 144 000 salariés de cette industrie qui en font partie.

Sur le plan économique, le Québec a continué de faire bonne figure et, pour une troisième année de suite, le salaire minimum a été majoré de 0,50 \$ l'heure, pour être porté à 9,50 \$ le 1<sup>er</sup> mai 2010. Plus de 320 000 salariés ont profité de cette augmentation, en majorité des jeunes et des femmes. En outre, le salaire minimum au Québec a connu une progression de plus de 30 % de 2003 à 2010.

Après avoir engagé des actions concrètes qui ont contribué à assainir l'industrie de la construction, le gouvernement a fait adopter, en 2010, le projet de loi n° 122 pour accroître la sécurité dans les bâtiments. La nouvelle loi oblige notamment les propriétaires d'immeubles publics à se doter d'un plan d'entretien préventif. Cette loi place le Québec à l'avant-garde en cette matière au Canada.

Au chapitre des normes du travail, l'Assemblée nationale a adopté, à l'automne 2010, le projet de loi n° 111. Cette loi confère aux travailleuses et aux travailleurs québécois une nouvelle protection. La Commission des normes du travail peut maintenant faire exécuter, dans les autres provinces, une ordonnance pour des sommes dues à des salariés lorsque leur employeur n'a plus d'entité au Québec.

Le ministère du Travail a pour mission de contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec. Je tiens à renouveler cet engagement, d'autant plus que le Ministère s'apprête à célébrer ses 80 ans. Nous aurons l'occasion de souligner cet événement au cours de l'année 2011.

**Lise Thériault**  
Ministre du Travail



## Le message du sous-ministre

Madame la Ministre,

J'ai le privilège de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère du Travail. Il met en évidence les résultats obtenus sur la base des orientations et des objectifs de notre *Plan stratégique 2009-2012*. Comme en témoigne le contenu de ce rapport, le Ministère s'est acquitté de ses responsabilités dans le respect des orientations et des priorités gouvernementales.

Les trois principaux enjeux qui nous mobilisent sont les suivants : des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales, des relations du travail harmonieuses ainsi qu'une organisation humaine et efficace pour assurer le maintien de services de qualité, à notre clientèle. Nous veillons donc à ce que tous nos interlocuteurs au Québec demeurent convaincus de la neutralité et de l'équité de nos interventions, de l'objectivité des analyses qui soutiennent nos prises de décision et de la qualité de l'information que nous produisons.

L'atteinte de nos résultats a été rendue possible grâce à la compétence et à l'engagement constant de tout le personnel, employés et cadres, dans l'accomplissement de notre mission ministérielle. Je salue donc son dévouement et lui exprime toute ma reconnaissance.

En vertu des responsabilités qui m'ont été confiées, j'atteste que les informations qui figurent dans ce rapport sont fiables. Elles correspondent à la situation au 31 mars 2011.

A handwritten signature in black ink that reads "Jocelin Dumas". The signature is fluid and cursive.

**Jocelin Dumas**  
Sous-ministre du Travail

# Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Monsieur Jocelin Dumas  
Sous-ministre  
Ministère du Travail

Monsieur le Sous-ministre,

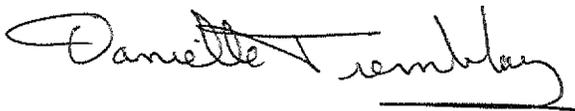
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 du Ministère du Travail. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos 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.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2012 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



**Danielle Tremblay, CA**  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2011

# Table des matières

<b>PREMIÈRE PARTIE - LE MINISTÈRE DU TRAVAIL ET SON ENVIRONNEMENT</b>	<b>10</b>
1.1 L'organisation	10
1.2 Contexte général	14
<b>DEUXIÈME PARTIE - LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS</b>	<b>21</b>
Sommaire des résultats obtenus	21
Résultats obtenus par rapport aux objectifs du <i>Plan stratégique 2009-2012</i>	27
<b>ORIENTATION 1 Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité</b>	<b>28</b>
AXE D'INTERVENTION 1 - Le renforcement du réseautage	28
AXE D'INTERVENTION 2 - Les propositions de modifications législatives et réglementaires	29
<b>ORIENTATION 2 Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux</b>	<b>32</b>
AXE D'INTERVENTION 3 - Les études documentaires et la diffusion de l'information	32
<b>ORIENTATION 3 Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mésententes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties</b>	<b>36</b>
AXE D'INTERVENTION 4 - L'offre de services en relations du travail	36
AXE D'INTERVENTION 5 - L'expertise médicale	38
<b>ORIENTATION 4 Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail</b>	<b>41</b>
AXE D'INTERVENTION 6 - Le maintien des capacités et le partage des connaissances	41
AXE D'INTERVENTION 7 - La qualité de vie au travail	42
Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011</i>	44
Autres résultats pour des activités non inscrites dans le <i>Plan stratégique 2009-2012</i>	45
Déclaration de services aux citoyens	54
<b>TROISIÈME PARTIE - UTILISATION DES RESSOURCES</b>	<b>58</b>
3.1 Ressources humaines	58
3.2 Ressources matérielles et financières	60
<b>QUATRIÈME PARTIE - EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES</b>	<b>61</b>
4.1 Accès à l'égalité en emploi	61
4.2 Allègement réglementaire et administratif	65
4.3 Développement durable et changements climatiques	65
4.4 Égalité entre les femmes et les hommes	71
4.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	72
4.6 Protection des renseignements personnels	72
4.7 Politique de financement des services publics	73
4.8 Directive sur la gestion des ressources informationnelles	73
4.9 Nouvelles règles pour les bonis au rendement	74
4.10 Recommandations du Vérificateur général du Québec	74

## Liste des figures et des graphiques

Graphique 1 – Nombre d’arrêts de travail au Québec, 2001-2010	17
Graphique 2 – Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2001-2010	18
Graphique 3 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d’un arrêt de travail au Québec, 2001-2010	18
Graphique 4 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d’un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2001-2010	19
Figure 1 – Organigramme administratif	20
Graphique 5 – Satisfaction de l’entrevue avec un membre du BEM	39
Graphique 6 – Honoraires et débours liés aux frais d’arbitrage	48
Graphique 7 – Évolution du volume d’avis produits, 2000-2001 à 2010-2011	52
Graphique 8 – Évolution du volume d’avis selon l’origine de la demande, 2000-2001 à 2010-2011	52

## Liste des tableaux

Tableau 1 - Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2010	17
Tableau 2 - Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec	17
Tableau 3 - Jours-personnes perdus lors d'un arrêt de travail classés par points en litige au Québec en 2008, 2009 et 2010	20
Tableau 4 - Demandes d'enquête déposées au ministère du Travail en vertu de l'article 109.4 du <i>Code du travail</i> , du 1 <sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2011	46
Tableau 5 - Dossiers conclus durant l'année	46
Tableau 6 - Nombre de nominations d'arbitres de différends	47
Tableau 7 - Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale	51
Tableau 8 - Demandes d'évaluation par la CSST	53
Tableau 9 - Délais moyens de traitement	53
Tableau 10 - Fréquentation du site Internet	54
Tableau 11 - Les publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2010-2011	56
Tableau 12 - Autres résultats pour les téléchargements des publications	56
Tableau 13 - Appels téléphoniques et courriels	57
Tableau 14 - Nombre de personnes qui occupent un poste par secteur au 31 mars 2011	58
Tableau 15 - Budget de dépenses et dépenses réelles (en k\$)	60
Tableau 16 - Embauche totale au cours de la période de 2010-2011	61
Tableau 17 - Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011	62
Tableau 18 - Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (%)	62
Tableau 19 - Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs	63
Tableau 20 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2011	63
Tableau 21 - Taux d'embauche des femmes en 2010-2011	63
Tableau 22 - Activité de développement des ressources humaines, résultats 2010-2011	64
Tableau 23 - Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	65
Tableau 24 - Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2010-2011	72
Tableau 25 - Débours planifiés et réels en ressources informationnelles (RI) pour la période 2010-2011	73
Tableau 26 - Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011	73
Tableau 27 - Bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1 <sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010	74

# Le ministère du Travail et son environnement

## 1

### 1.1 L'organisation

#### La mission

Le Ministère veille à ce que son offre de services à la population contribue au renforcement de l'équité, du respect de la personne, de la qualité des milieux de travail et de la performance des organisations.

La mission ministérielle s'appuie sur les pouvoirs conférés à la ministre en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Cette dernière confie à la ministre les responsabilités suivantes :

- favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés, ainsi qu'avec les associations qui les représentent;
- adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie;
- faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail;
- promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, des organisations et du marché du travail.

La mission du ministère du Travail s'inscrit par ailleurs dans une perspective de développement durable. Ainsi, le dialogue entre les partenaires permet de conjuguer la productivité avec les pratiques organisationnelles de qualité afin de concilier les engagements liés au travail avec les responsabilités familiales et les activités de formation.

« Contribuer à la croissance économique et au développement social du Québec par la promotion de conditions de travail équitables, de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses qui favorisent la performance des organisations. »

## Les valeurs organisationnelles

Les actions du Ministère visent à promouvoir un cadre réglementaire reconnu et respecté pour son équité, son efficacité et sa cohérence. Ses services sont offerts de manière efficace, neutre et intègre. L'éthique est au cœur de son action.

## La population desservie

La population desservie par le Ministère comprend :

- les citoyens en situation d'emploi;
- les employeurs et les associations patronales;
- les personnes salariées et les associations syndicales;
- divers groupes d'intérêts et de défense des droits;
- les spécialistes et les intervenants en relations du travail;
- les chercheurs, les enseignants et les étudiants dans le domaine du travail.

## L'offre de services aux citoyens

Le ministère du Travail s'engage, dans sa *Déclaration de services aux citoyens* à :

- servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais;
- garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision;
- cerner rapidement l'essentiel des besoins et y apporter une réponse appropriée;
- fournir l'information la plus complète et précise possible.

Les services offerts par le Ministère se déploient dans trois domaines :

### Le soutien à la prise de décision des autorités ministérielles et gouvernementales

- Avis et recommandations pour des projets législatifs.
- Études d'impact et évaluation des changements législatifs et réglementaires.

### Les relations du travail

- Service de conciliation-médiation en matière de contrats collectifs de travail, de médiation préarbitrale de griefs et de médiation en amélioration des relations du travail.
- Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail*.
- Désignation d'arbitres et arbitrage de différends.
- Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou d'une maladie professionnelle.

## « Une organisation reconnue pour l'excellence de ses interventions en matière de travail. »

### L'information sur le travail

- Information générale et orientation vers les ressources gouvernementales appropriées.
- Renseignements sur les lois et les règlements en vigueur ainsi que sur les droits individuels et collectifs du travail.
- Recherches et analyses sur les tendances marquantes et les sujets liés aux milieux de travail.
- Production et diffusion de données statistiques sur le travail, particulièrement en matière de relations du travail.
- Information sur les pratiques innovatrices et exemplaires adoptées dans les milieux de travail et en matière de relations du travail.

### Sa vision

Le Ministère offre aux citoyennes et citoyens les services d'un État moderne et efficace qui est à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations.

Il veille à ce que les acteurs du monde du travail demeurent confiants quant à la neutralité et à l'équité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent ses prises de décision et à la qualité de l'information qu'il produit. Bref, le rôle du Ministère repose sur la poursuite de l'excellence de ses interventions en matière de travail.

Voué à l'intérêt public, le Ministère accomplit son mandat dans le respect des lois et de l'éthique. Le personnel en place agit avec intégrité et compétence en vue de fournir des services de qualité, d'entretenir avec les usagers des rapports courtois et respectueux, d'assurer l'impartialité nécessaire à la prise de décision et de protéger la confidentialité des renseignements personnels.

### L'organisation administrative

Le sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres adjoints. Il conseille la ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles, et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Il est secondé par deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche, et l'autre aux relations du travail.

Le Bureau du sous-ministre comprend le Secrétariat général, qui a la responsabilité d'assurer les liens entre le Ministère et le cabinet de la ministre, les organisations centrales (notamment le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif) et les organismes relevant de la responsabilité de la ministre du Travail.

Le Bureau du sous-ministre est également responsable de la Direction des affaires juridiques, dont le personnel relève du ministère de la Justice, ainsi que de la Direction des communications, dont une partie du personnel relève du ministère du Conseil exécutif.

Des enquêtes sont menées sous l'autorité de la sous-ministre adjointe aux relations du travail au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail*.

### Le Bureau d'évaluation médicale

Le Bureau d'évaluation médicale relève de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation médicale prévu par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, il est appelé à rendre un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin qui a charge et celui désigné par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou lorsque la CSST requiert un avis sans qu'il y ait divergence d'opinions.

### La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports collectifs de travail, à la prévention et à la résolution des mécontentements en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue social. Ses services sont offerts par la **Direction de la médiation-conciliation et de la prévention** à Montréal et la **Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage** à Québec. La DGRT offre des services de médiation aux parties patronale et syndicale dans le but de les aider à régler des différends au moment de la négociation de contrats collectifs de travail. Elle offre également des services de médiation préarbitrale de griefs incluant des dossiers de harcèlement psychologique. Elle offre de plus des services de médiation en matière d'amélioration des relations du travail. Le médiateur intervient alors sur la dynamique de la relation dans le but d'amener les deux parties à améliorer et à augmenter leur capacité à résoudre des problèmes contractuels ou relationnels.

La direction de Québec offre les services de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

### La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions de travail

et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité de la ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la Loi sur le ministère du Travail, afin de suivre l'évolution des conditions de travail et des relations du travail.

La direction générale comprend trois unités : la Direction des politiques du travail, la Direction de l'information sur le travail et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail.

La **Direction des politiques du travail** est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle participe à l'évolution de la législation et de la réglementation du travail en proposant des modifications aux lois et règlements ou en formulant des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La **Direction de l'information sur le travail** a le mandat de produire et de faire connaître des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions de travail et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère : le système de gestion des relations du travail (GRT). En vertu de ce mandat global, la direction est intimement liée à la réalisation des travaux d'adaptation du système GRT ainsi qu'à l'élaboration et à la mise en application du système CORAIL qui fournit des informations en ligne sur les relations du travail.

La **Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail** effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans les domaines des relations du travail, de l'organisation du travail et de la production, ainsi que par rapport à des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle. Elle contribue aussi à colliger des données sur des caractéristiques

et de nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la diffusion de pratiques en milieu de travail qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

### Ses partenaires

Plusieurs responsabilités relevant de la ministre du Travail sont assumées par des organismes qui sont sous son autorité. Ceux-ci sont au nombre de neuf :

- la Commission de la construction du Québec;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Commission de l'équité salariale;
- la Commission des lésions professionnelles;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission des relations du travail;
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre;
- le Conseil des services essentiels;
- la Régie du bâtiment du Québec.

## 1.2 Contexte général

### Les conditions générales de l'économie<sup>1</sup>

La crise économique s'est atténuée en 2010, certains indicateurs économiques ayant progressé. Ainsi, le produit intérieur brut (PIB), qui avait baissé de 0,3 % en 2009, a enregistré une hausse de 2,8 % en 2010. Les dépenses personnelles ont également augmenté de 3,7 %, comparativement à une hausse de 0,9 % en 2009. Le redressement de l'économie est aussi dû aux investissements qui ont augmenté de 9,3 %. Dans ce contexte, le gouvernement a contrôlé la hausse des dépenses publiques, qui ont progressé de 2,4 %

en 2010 (contre 3,9 % en 2009). Finalement, le solde commercial est demeuré déficitaire en raison du faible niveau des exportations. La valeur des exportations<sup>2</sup> en 2010 s'est élevée à 59,2 G\$, soit une hausse de 2 % par rapport à 2009. En revanche, les importations<sup>3</sup> se sont chiffrées à 75,6 G\$, une hausse de 7,7 %.

### L'emploi<sup>4</sup>

L'année 2010 a été marquée par une bonne progression des emplois au Québec. Leur nombre a augmenté de 1,7 %, ce qui s'est traduit par des gains nets de 66 700 emplois par rapport à 2009. Cette croissance en Ontario est la même qu'au Québec, soit 1,7 % (108 000 emplois de plus), et le Canada suit avec une hausse de 1,6 % (227 900 emplois).

La croissance la plus forte se voit dans les industries des soins de santé et de l'assistance sociale (24 400 emplois), des services professionnels, scientifiques et techniques (22 900 emplois) et de la construction (20 900 emplois). En revanche, le secteur de la fabrication a enregistré une perte de 32 400 emplois. Les emplois ont augmenté parmi tous les groupes d'âge. La plus forte hausse s'est produite au sein du groupe des 55 ans ou plus.

Avec la fin de la récession, le taux de chômage du Québec a diminué de 0,5 point de pourcentage par rapport à 2009 pour se situer à 8 %, alors qu'il baissait à 8,7 % en Ontario et à 8 % au Canada.

1. Produit intérieur brut réel selon les dépenses, données désaisonnalisées au taux annuel, base 2002, Québec, 2008-2010, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm\\_finnc/conjn\\_econm/compt\\_econm/tab03int.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/compt_econm/tab03int.htm).

2. Exportations internationales selon les produits, en dollars courants, Québec et Canada, janvier-décembre, 2009 et 2010, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm\\_finnc/comrc\\_exter/comrc\\_inter\\_inter/exp\\_prod\\_2010.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/comrc_exter/comrc_inter_inter/exp_prod_2010.htm).

3. Importations internationales par produit, en dollars courants, Québec et Canada, janvier-décembre, 2009 et 2010, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm\\_finnc/comrc\\_exter/comrc\\_inter\\_inter/imp\\_prod\\_2010.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/comrc_exter/comrc_inter_inter/imp_prod_2010.htm).

4. État du marché du travail au Québec, bilan de l'année 2010, [http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2011/etat\\_marche\\_travail10.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2011/etat_marche_travail10.pdf).

## Les salaires

En 2010, la rémunération hebdomadaire moyenne<sup>5</sup>, incluant les heures supplémentaires, a été de 783,99 \$, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente. Cette croissance dépasse celle de l'indice des prix à la consommation (IPC), qui a crû de 1,4 %.

Le salaire horaire moyen<sup>6</sup> des employés du Québec a connu une hausse de 1,7 % par rapport à 2009, pour arriver cette année à 21,13 \$. Ce salaire se situe juste en dessous de celui des travailleurs syndiqués<sup>7</sup>, leur salaire horaire moyen étant de 23,95 \$. Les travailleurs non syndiqués ont reçu en moyenne, pour l'année 2010, un salaire de 19,31 \$ l'heure.

Pour ce qui est du nombre d'heures travaillées<sup>8</sup>, les employés québécois à temps plein travaillent 38,04 heures, tandis que ceux à temps partiel effectuent en moyenne 17,8 heures de travail par semaine.

Pour l'ensemble des salariés visés par une convention collective<sup>9</sup>, la hausse salariale a été de 2,4 %, soit 2,6 % pour le secteur public et 2,3 % pour le secteur privé.

## Les conventions collectives

En 2010, le nombre de conventions collectives en vigueur déposées selon le *Code du travail* s'élevait à 8 726<sup>10</sup>. Ces conventions régissent les conditions de travail de 977 158 salariés<sup>11</sup>.

5. Principaux indicateurs économiques conjoncturels, données annuelles, [http://www.stat.gouv.qc.ca/princ\\_indic/default.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/default.htm).

6. État du marché du travail au Québec, bilan de l'année 2010, <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2010/>.

7. Enquête sur la population active (EPA), Statistique Canada, (71M0001XCB), traitement du ministère du Travail.

8. Ibid.

9. La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2010, les résultats de l'année, <http://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/Documents/ictsn/ICTSN2010.pdf>.

10. Les données analysées sont basées sur les conventions collectives et les ententes régies par le *Code du travail* uniquement.

11. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 9 mars 2011.

La très grande majorité des conventions en vigueur est concentrée dans le secteur tertiaire (6 459) et elles touchent 783 278 travailleurs, soit plus de 80 % du total des salariés. Le secteur secondaire suit avec près du quart des conventions collectives (2 113), lesquelles assujettissent autour de 19 % de l'ensemble des salariés.

Au cours de l'année 2010, 1 567 conventions collectives, concernant 109 559 salariés, ont été signées et déposées. Il est intéressant de noter que 1 399 d'entre elles sont des renouvellements; elles touchent près de 95 % (103 024) des salariés. Dans le cas des 168 autres, il s'agit d'une première convention collective entre les parties.

La répartition par secteur d'activité des conventions collectives signées et déposées en 2010 est de 66 % dans le secteur tertiaire, 32 % dans le secteur secondaire et 2 % dans le secteur primaire. Pour les conventions collectives en vigueur, les pourcentages sont respectivement de 74 %, 24 % et 2 %. En ce qui concerne la proportion de salariés par secteur, elle est pratiquement similaire dans le secteur primaire, tandis qu'elle est plus élevée dans le secteur secondaire (33 % contre 19 %) et moins élevée dans le secteur tertiaire (66 % contre 80 % dans les conventions en vigueur).

## Les événements<sup>12</sup> possibles en cours de négociation

Différents événements peuvent survenir lors d'une négociation : la négociation directe, la médiation-conciliation, l'arrêt de travail et le recours à l'arbitrage. Pour l'année 2010, le ministère du Travail a examiné tous les règlements pour l'ensemble des conventions collectives signées et déposées durant l'année (1 567)<sup>13</sup>. Les données qui suivent indiquent les moyens utilisés par les parties au cours de leur négociation et à la suite de laquelle une convention collective a été signée et déposée.

12. Un événement peut être composé de plusieurs rencontres ou activités.

13. Les études antérieures à 2009 ne prenaient en compte que les règlements intervenus dans le secteur privé ainsi que dans certains organismes gouvernementaux.

## La négociation directe

Lorsqu'une convention collective a été signée au terme d'une négociation directe entre les parties, cela implique qu'elle l'a été sans arrêt de travail et sans que les parties aient eu recours à l'arbitrage ou à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. À l'instar des années précédentes, 84 % des conventions signées et déposées en 2010 ont été conclues à la suite d'une négociation directe.

De manière plus détaillée, 25 des 29 conventions collectives signées en 2010 dans le secteur primaire ont privilégié la méthode de négociation directe. En comparaison, c'est le cas de 427 conventions dans le secteur secondaire et de 870 dans le secteur tertiaire.

## La médiation-conciliation

Parmi les 1 567 conventions collectives signées et déposées selon le *Code du travail* en 2010, les parties ont eu recours aux services de médiation-conciliation du ministère du Travail dans 241 cas. Près de 32 000 salariés ont bénéficié d'un règlement négocié de cette manière au cours de la dernière année.

## L'arrêt de travail<sup>14</sup>

Les parties en négociation ont eu recours à l'arrêt de travail comme moyen de pression pour parvenir à la conclusion d'une convention collective.

Les données révèlent que 33 conventions collectives ont été renouvelées à la suite d'un arrêt de travail. Ces grèves ou lock-out ont touché 10 566 salariés. Les médiateurs-conciliateurs du ministère du Travail sont intervenus dans 26 de ces 33 dossiers de négociation.

## L'arbitrage

Un autre moyen utilisé par les parties patronales et syndicales lors d'une négociation est l'arbitrage de différends qui peut survenir lors d'une première

convention collective ou de son renouvellement. Lorsqu'une demande d'arbitrage est soumise par les deux parties (article 74 du *Code du travail*) ou l'une d'elles (article 93.1), cela n'implique pas nécessairement l'interruption des négociations en direct ou dans certains cas de la médiation. Cependant, il faut savoir que ce recours est rarement utilisé. Parmi les 1 567 conventions collectives signées et déposées en 2010, nous retrouvons dix décisions d'arbitrage de différends présentées. Précisons que pour la conclusion d'une première convention, les parties doivent utiliser les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage. Neuf fois sur dix, les parties ont utilisé les services de médiation-conciliation avant de se prévaloir de l'arbitrage de différends.

## Des relations du travail harmonieuses, une réalité grandissante

L'année 2010 a été particulièrement marquée par les grands dossiers de négociation qui ont été menés avec succès, sans conflits de travail. À ce chapitre, il faut mentionner les ententes intervenues entre le gouvernement et les centaines de milliers de syndiqués des secteurs public et parapublic et les nouvelles conventions collectives qui ont été entérinées par les 144 000 travailleurs de l'industrie de la construction. Autre événement important en relations du travail : la conclusion, en novembre, de la première entente collective entre le gouvernement et les 15 000 responsables des services de garde en milieu familial représentés par la Centrale des syndicats du Québec et la Confédération des syndicats nationaux.

Dans le secteur privé, il faut également souligner l'entente intervenue entre les 7 000 salariés du secteur de l'entretien ménager régi par le décret de Montréal et leurs employeurs, de même que le renouvellement de la convention collective des 1 300 professeurs de l'Université de Montréal. Ces négociations se sont aussi soldées sans recours à la grève ou au lock-out.

14. L'arrêt de travail peut être composé d'une grève ou d'un lock-out. Advenant que ces deux événements soient présents simultanément, deux événements sont comptabilisés puisque non exclusif. Cependant le nombre de salariés affecté est le nombre réel.

## Les arrêts de travail en 2010

La tendance dominante observée depuis 2006, qui consiste en une baisse du nombre moyen de conflits de travail par rapport aux périodes précédentes, s'est maintenue en 2010. Ainsi, alors que la moyenne était de 212 conflits par an pour la période de 1996 à 2005, elle se situe à 62 pour la période de 2006 à 2010. Il s'agit du niveau le plus bas en 40 ans.

En 2010, 69 conflits de travail sont survenus, comparativement à 60 l'année précédente. Cela s'est traduit par une augmentation du nombre de travailleurs touchés, qui est passé de 11 281 en 2009 à 34 585. Toutefois, un arrêt de travail d'une seule journée, celui des enseignants de la Fédération autonome de l'enseignement, a mis en cause 28 434 personnes, soit 82 % du nombre total de travailleurs impliqués dans un conflit.

Un élément positif mérite d'être souligné dans ce bilan annuel, soit la baisse du nombre de jours-personnes perdus qui a fondu de près du quart (23,7 %), passant de 318 205 en 2009 à 242 743 en 2010. Précisons qu'une très forte proportion des jours-personnes perdus est attribuable à un petit nombre de conflits. Mentionnons les cas du Journal de Montréal (250 salariés, 65 179 jours-personnes perdus), des chargées et chargés de cours de l'Université du Québec à Montréal (1 500 salariés, 28 500 jours-personnes perdus), des commissions scolaires (13 unités d'accréditation, 28 434 salariés et 28 434 jours-personnes perdus) et de Provigo Distribution (296 salariés, 23 714 jours-personnes perdus).

Les trois graphiques suivants illustrent l'évolution des arrêts de travail au Québec, tant ceux qui touchent les relations de travail de compétence fédérale que provinciale, au cours des dix dernières années.

**Tableau 1 - Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2010**

Arrêts de travail	69
Travailleurs touchés	34 585
Jours-personnes perdus	242 743

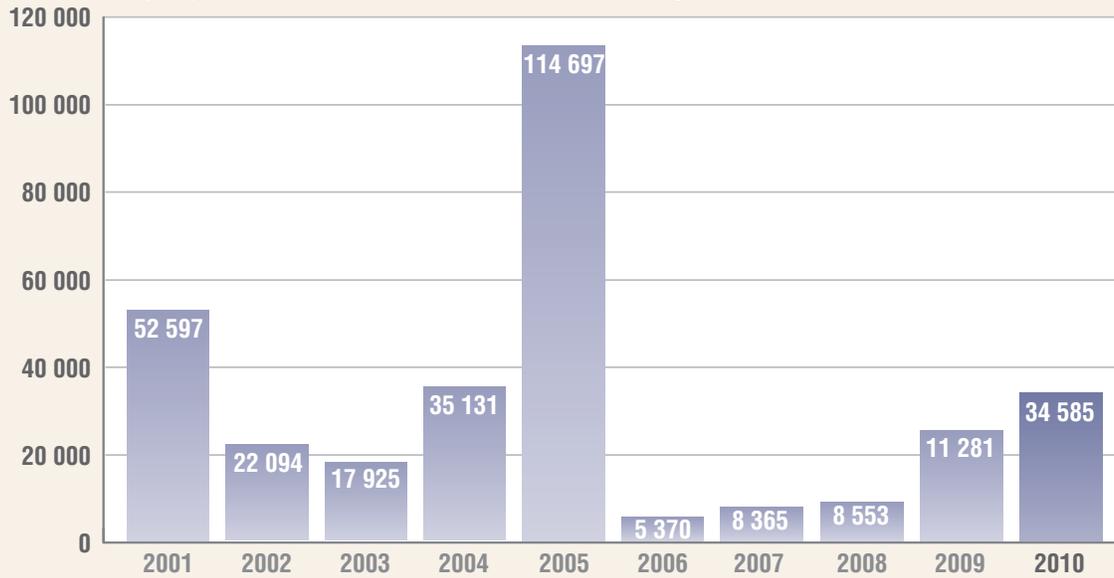
**Tableau 2 - Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec**

1966 à 1975	195
1976 à 1985	320
1986 à 1995	196
1996 à 2005	121
2006 à 2010	62

**Graphique 1 - Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2001-2010**



Graphique 2 - Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2001-2010



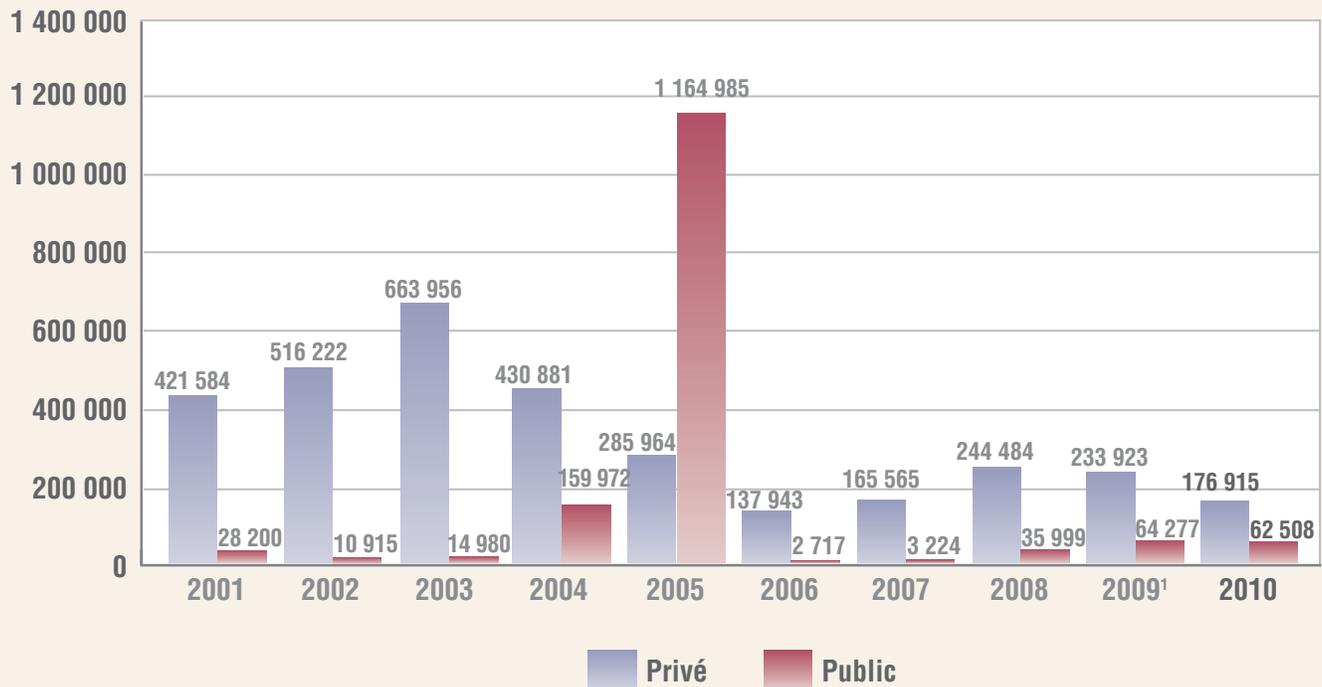
Graphique 3 - Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2001-2010



Au Québec, plusieurs lois régissent les rapports collectifs du travail, notamment le *Code du travail* du Québec et le *Code canadien du travail*, selon les activités des entreprises visées. Au cours de la dernière année, la presque totalité des conflits survenus au Québec était associée à des entreprises et à des organismes dont les relations du travail sont de compétence provinciale, soit 68 conflits (98,5 %). Le seul relevant de la législation fédérale touchait le secteur des transports, soit le port de Montréal (l'Association des employeurs maritimes).

Lorsque l'on observe les conflits de travail relevant de la législation québécoise, on note de fortes différences selon le secteur d'origine. Ainsi, en 2010, 45 des 69 conflits de travail (65,2 %) sont survenus dans le secteur privé, ce qui a occasionné la perte de 176 915 jours de travail (graphique 4), soit 73,9 % du total, comparativement à 62 508 jours-personnes perdus (26,1 %) dans le secteur public. Par ailleurs, mentionnons qu'en 2010, 3 243 travailleurs ont été touchés par 45 conflits de travail dans le secteur privé, alors que pour la même période, 30 512 travailleurs du secteur public ont été impliqués dans 23 conflits de travail.

Graphique 4 - Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2001-2010



1. Les données présentées pour l'année 2009 sont des mises à jour, tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* étaient des données préliminaires.

## Les principaux points en litige dans les cas d'arrêt de travail

Depuis 2008, les principaux points en litige qui ont conduit à un arrêt de travail sont restés sensiblement les mêmes quant à leur importance. Ainsi, en 2010, l'horaire de travail est demeuré le principal facteur qui a généré le plus grand nombre de jours de travail perdus, soit 82 464 (34 %). Les dispositions concernant le salaire et la sous-traitance viennent au deuxième et au troisième rang des points en litige. Par ailleurs, les dispositions relatives à la charge de travail ont occasionné 11,7 % des jours-personnes perdus en 2010, une diminution en comparaison de 2008 (18,1 %), mais une forte augmentation par rapport à 2009 (1,8 %). Enfin, la durée de la convention collective semble être un facteur moins conflictuel, puisque la part des jours-personnes perdus est passée de 22,4 % en 2008 à 2,2 % en 2010.

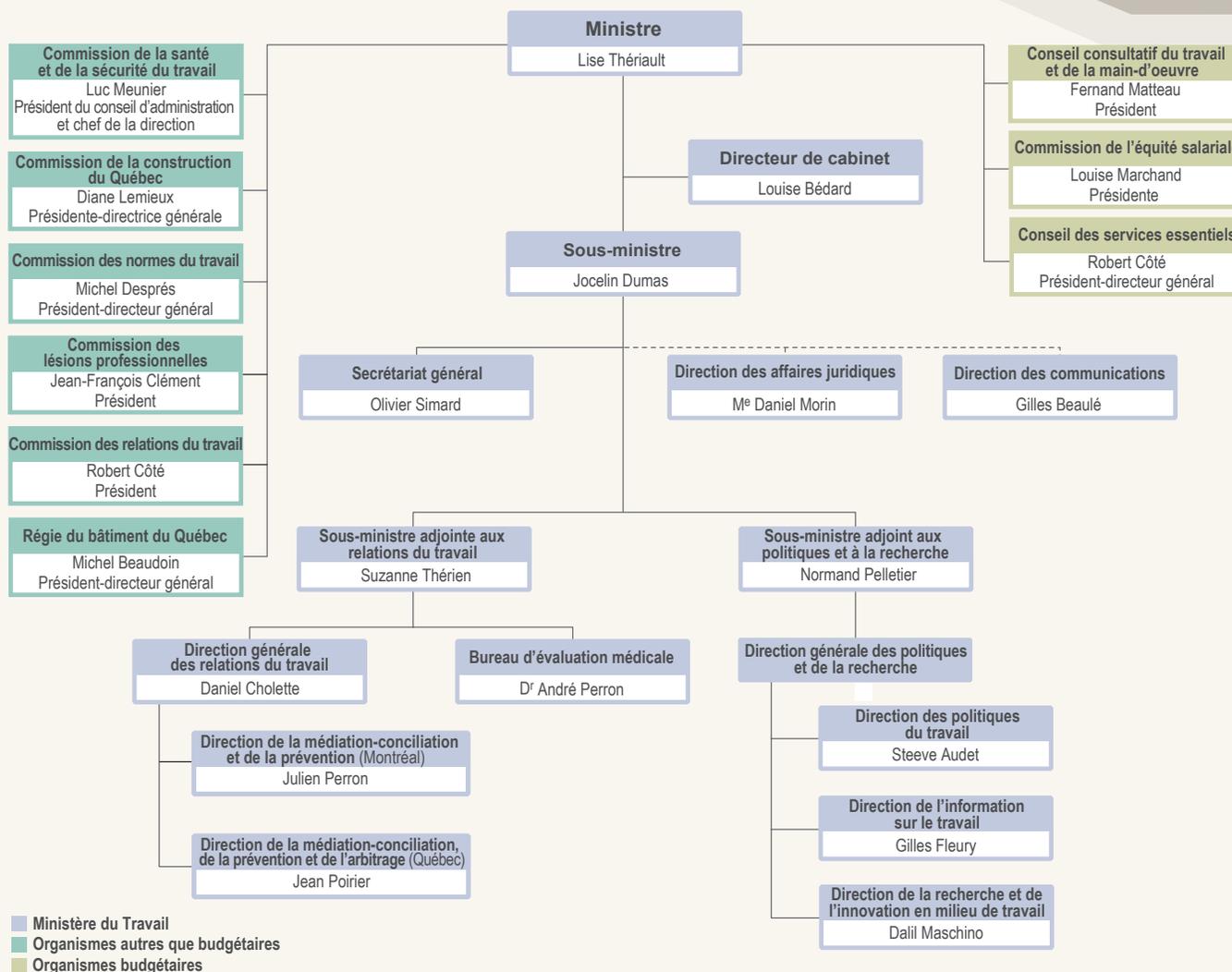
Tableau 3 - Jours-personnes perdus lors d'un arrêt de travail classés par points en litige au Québec en 2008, 2009 et 2010

Points en litige	2008 <sup>1</sup>		2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Horaire de travail	67 544	23,6	154 916	48,7	82 464	34,0
Salaire	61 115	21,4	108 476	34,1	43 871	18,1
Sous-traitance	1 819	0,6	3 015	0,9	31 162	12,8
Plancher d'emploi	NS	NS	24 874	7,8	29 073	12,0
Charge de travail	51 606	18,1	5 693	1,8	28 500	11,7
Durée de la convention	64 050	22,4	8 630	2,7	5 274	2,2

NS : non significatif ou nul

1. Les données présentées incluent les secteurs privé et public, tandis que celles de la même année du rapport annuel de gestion ne font référence qu'au secteur privé. Les données sont extraites d'un rapport final non publié sur les arrêts de travail.

Figure 1 - Organigramme administratif



# La présentation des résultats

## 2

## Sommaire des résultats obtenus

### Résultats par rapport au *Plan stratégique 2009-2012*

#### Objectif 1.1

Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Réalisé	Réalisé	28

#### Objectif 1.2

Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail

Indicateur	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Réalisée	—	28
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Réalisé	Réalisé	28

**Objectif 1.3****Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires liées aux mutations économiques et sociales**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emploi	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : - le régime forestier - les agences de placement - la machinerie de production	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : - le régime forestier - les décrets de convention collective - les agences de placement - les dispositions anti-briseurs de grève - la machinerie de production	29
Nombre de projets de lois déposés à l'Assemblée nationale	Trois projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Quatre projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	30
Nombre de règlements soumis à la consultation publique	22 règlements soumis à la consultation publique	23 règlements soumis à la consultation publique	31

**Objectif 2.1****Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Une étude réalisée	Une étude réalisée	32

**Objectif 2.2****S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Pour dix des quinze publications : taux de satisfaction entre 80 % et 94 % des répondants sont satisfaits Pour cinq autres publications : 73 % à 79 % des répondants sont satisfaits	Pour le bulletin <i>Info travail</i> : 67 % des répondants sont totalement satisfaits et 33 % moyennement satisfaits Pour la revue <i>Regards sur le travail</i> : 78 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits.	33
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Réalisée	—	33
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	En cours	Réalisé	34
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	—	Six cibles atteintes	34

**Objectif 3.1****Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Réalisés	—	36
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	En cours	Partiellement atteintes	36

**Objectif 3.2****Évaluer les effets des interventions en relations du travail**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	En cours	Partiellement réalisé	37
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	En cours	82 % des répondants se disent satisfaits	37

**Objectif 3.3****Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Réalisées	Réalisées	38
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	—	Réalisées	38
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	85,1 %	79,8 %	39
Sondage sur la perception des services (2012)	—	—	39

**Objectif 4.1****Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	En cours	Réalisée	41
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	9 %	41

**Objectif 4.2****Assurer une gestion de la relève**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	En cours	En cours	42
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—	42

**Objectif 4.3****Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	En cours	Réalisée	42
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—	43

**Objectif 4.4****Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel**

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Résultats 2010-2011	Page
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Session réalisée et plans d'action produits	—	43
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	—	76 % des membres du personnel se sentent reconnus par leur supérieur	43

## Résultats des actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion 2010-2011*

### Orientation 2

Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Produire et diffuser des bulletins et des analyses sur les arrêts de travail, les conventions collectives négociées et les clauses de conventions collectives	Réalisés	44

### Orientation 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Investir au niveau de l'environnement de travail	Réaménagement et nettoyage des locaux	45

## Résultats d'activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

### Direction générale des politiques et de la recherche

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Modifications apportées au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)	Entrée en vigueur du projet de règlement pour la mise en œuvre de l'ACI dans le secteur des services de l'automobile	45

### Direction générale des relations du travail

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Traitement des demandes d'enquête	Bilan des 26 demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109-4 du <i>Code du travail</i> ) déposées au ministère du Travail	46
Résultats relatifs aux dossiers conclus durant l'année	Type de dossiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Médiation-conciliation, contrats collectifs : 346</li> <li>- Médiation-conciliation amélioration des relations du travail : 85</li> <li>- Médiation-conciliation prédécisionnelle               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harcèlement psychologique : 25</li> <li>• Médiation préarbitrale de griefs : 16</li> </ul> </li> <li>- Diffusion de l'offre de services : 7</li> </ul>	46

## Direction générale des relations du travail - suite

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Résultats relatifs aux demandes de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends	Arbitrage de griefs - Nombre de nominations d'arbitres de griefs : 1 951  Arbitrage de différends - Nombre de nominations d'arbitrage de différends : 24  - Demandes d'arbitres de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du <i>Code du travail</i> : 27  - Honoraires des arbitres de différends : 369 206 \$	47

## Bureau d'évaluation médicale

Action envisagée	Résultats 2010-2011	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du BEM	Volume d'avis en 2010 : 10 602  Volume d'avis selon l'origine de la demande : - 70 % provenant de l'employeur - 30 % provenant de la CSST  Délai légal moyen : 11,9 jours	49

## Résultats obtenus en vertu des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* présente les résultats des activités du ministère du Travail pour l'exercice financier 2010-2011. Ces résultats concernent les objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*. La présentation de chaque indicateur est accompagnée de commentaires et, s'il y a lieu, d'une explication sur les écarts par rapport à l'objectif initial.

### Enjeu 1

## Des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

Les mutations économiques et sociales qui caractérisent le contexte actuel requièrent la modification de certaines lois et de règlements dont le Ministère a la responsabilité. En substance, les changements devraient faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des diverses parties concernées.



« Faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des diverses parties concernées. »

## ORIENTATION 1

Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

### AXE D'INTERVENTION 1

Le renforcement du réseautage

#### Objectif 1.1

**Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail**

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Production d'un bilan	Réalisé

Ce bilan démontre les retombées concrètes de ces rencontres. Celles-ci ont notamment donné lieu à des collaborations immédiates qui se sont traduites par l'offre de six articles de fonds et résumés de recherche pour un numéro spécial de la revue *Regards sur le travail*

qui sera consacré à l'emploi des personnes plus âgées. En outre, la mise à jour de l'étude comparative sur les normes minimales du travail devrait être terminée dans un délai plus court que prévu grâce à un partage des travaux avec un autre ministère.

#### Objectif 1.2

**Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail**

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	—	Réalisée en 2009-2010

La stratégie, élaborée en 2009-2010, a permis au ministère du Travail de planifier et de faire des choix au regard de sa participation aux affaires internationales et

intergouvernementales de façon plus efficace, en tenant compte des objectifs et des orientations ministérielles et gouvernementales en cette matière.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Production d'un bilan	Réalisé

Le bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux tient compte de trois objectifs de la stratégie du Ministère concernant sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales.

Au regard de l'objectif 1, qui porte sa participation à l'application des ententes sur le plan international ou intergouvernemental, le Ministère a participé directement aux rondes de négociation du chapitre sur le travail de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne.

En ce qui a trait à l'objectif 2 concernant les échanges de connaissances sur le travail, le Ministère a participé à des activités et à des comités de travail de différentes organisations, notamment l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO).

travail au niveau international et intergouvernemental, a donné lieu, notamment, à des travaux concernant l'Organisation internationale du Travail (OIT). Ils ont été accomplis en concertation avec le ministère des Relations internationales.

Finalement, la poursuite de l'objectif 3, qui vise à assurer l'efficacité de l'approche du Québec en matière de

## AXE D'INTERVENTION 2

Les propositions de modifications législatives et réglementaires

### Objectif 1.3

**Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales**

#### Indicateur

Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emplois

Activités	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Régime forestier	Évaluer les nouveaux impacts du régime forestier Proposer des solutions	Travaux d'analyse en cours Discussions avec les associations patronales et syndicales
Loi sur les décrets de convention collective	Poursuivre des travaux entamés en 2009-2010 Proposer une solution dans le dossier des régimes de qualification du secteur de l'industrie des services automobiles	Poursuite des travaux d'évaluation Solution présentée aux parties patronales et syndicales Création d'un comité pour poursuivre les réflexions
Diversité des statuts d'emplois : agences de placement	Consulter des organismes sur la proposition élaborée en 2009-2010 Adapter la proposition	Consultation réalisée Adaptation de la proposition de 2009-2010 en cours
Dispositions anti-briseurs de grève	Effectuer une revue de la littérature, réaliser des études quantitatives et qualitatives Proposer des scénarios de solution	Travaux d'analyse en cours
Machinerie de production	Mener des consultations Identifier de nouvelles options Proposer des modifications à la réglementation Produire un rapport sur les travaux et les recommandations	Production d'un rapport

### Régime forestier

Le ministère du Travail poursuit ses analyses sur le nouveau régime forestier. Des solutions aux problématiques identifiées ont été discutées avec les associations patronales et syndicales concernées pour évaluer les impacts sur les relations du travail.

### Loi sur les décrets de convention collective

Les travaux d'évaluation de la Loi sur les décrets de convention collective ont été caractérisés par la mise en place d'un groupe de travail. Ils l'ont été aussi par l'amorce d'une démarche conjointe avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) concernant une problématique particulière, celle de l'évolution des régimes de qualification en vigueur dans le secteur de l'industrie des services automobiles.

Les travaux sur l'évolution des régimes de qualification du secteur de l'industrie des services automobiles ont fait l'objet de nombreuses discussions avec le MESS et une solution conjointe a été présentée aux parties patronales et syndicales de ce secteur. Depuis, un comité de travail regroupant des partenaires de l'industrie, le MESS et le ministère du Travail a été mis sur pied afin de poursuivre les réflexions et de définir une solution acceptable pour toutes les parties.

L'évaluation globale de la loi se poursuit. Plusieurs problématiques ont été identifiées et devront faire l'objet de travaux pour identifier certaines pistes de solution.

### Agences de placement

En 2009, le ministère du Travail a étudié la situation des agences de placement. Cette année, le Ministère a consulté certains organismes sur une proposition d'encadrement de cette industrie élaborée l'année précédente. Les travaux se sont également poursuivis en vue d'adapter la proposition.

### Dispositions anti-briseurs de grève

Les conflits de travail au *Journal de Québec* et au *Journal de Montréal* ont amené divers intervenants du milieu des relations du travail à se questionner sur les dispositions anti-briseurs de grève actuellement en vigueur. À la suite du dépôt d'une pétition à ce sujet, la Commission de l'économie et du travail, par un mandat d'initiative, s'est engagée à examiner ces dispositions afin de s'assurer de leur pertinence.

### Machinerie de production

En août 2009, un groupe de travail a été mandaté pour la recherche d'un consensus concernant l'assujettissement des travaux en machinerie de production 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 durant l'année financière 2009-2010. Cependant, le groupe n'est pas parvenu à une entente. En 2010, un nouveau comité, présidé par M. Réal Mireault, a été créé pour mener d'autres consultations et faire des recommandations. Après avoir rencontré l'ensemble des parties intéressées, le comité de travail a rédigé son rapport et a été remis au ministre du Travail le 2 août 2010.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Nombre de projets de lois déposés à l'Assemblée nationale	Selon la demande du Cabinet	Quatre projets de loi déposés à l'Assemblée nationale

La ministre du Travail a déposé quatre projets de loi à l'Assemblée nationale durant l'année financière. Ils touchent plusieurs aspects du monde du travail.

Le projet de loi n° 97, intitulé Loi proclamant le jour commémoratif des personnes mortes ou blessées au travail, a été déposé à l'Assemblée nationale le 28 avril 2010 et adopté le 9 juin. Cette loi vise à honorer la mémoire des personnes victimes d'accidents du travail et par la même occasion, à promouvoir la prévention en milieu de travail.

Le projet de loi n° 111, intitulé Loi modifiant la Loi sur les normes du travail afin de favoriser l'exécution réciproque de décisions ordonnant le paiement d'une somme d'argent, a été déposé le 11 juin 2010 et sanctionné le 29 septembre 2010. L'objectif de cette loi est de défendre les droits des travailleurs grâce aux pouvoirs de la Commission des normes du travail de faire exécuter, dans les autres provinces, une ordonnance pour les sommes dues à des salariés lorsqu'un employeur fautif n'a plus d'entité au Québec.

Le 10 novembre 2010, le projet de loi n° 122, intitulé Loi modifiant la Loi sur le bâtiment concernant principalement la modernisation des normes de sécurité, a été déposé à l'Assemblée nationale; il a été adopté le 2 décembre. Cette loi est à l'avant-garde de ce qui se fait au Canada. Elle oblige les propriétaires de bâtiments vieillissants à en faire l'inspection et l'entretien. Ses règlements assurent ainsi la sécurité du public.

Par ailleurs, la Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec a été modifiée afin que toute personne

puisse exprimer sa volonté d'autoriser le prélèvement sur son corps d'organes ou de tissus après son décès à des fins de greffe. Le projet de loi n° 125 modifie aussi la Loi sur les normes du travail afin qu'une personne qui fait un don d'organes ou de tissus puisse s'absenter du travail tout en conservant son lien d'emploi. Le projet de loi a été sanctionné le 10 décembre 2010 et les dispositions de la loi sont entrées en vigueur le 28 février 2011.

Indicateur		
Nombre de règlements soumis à la consultation publique		
Activités	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Décrets assurant le maintien de services essentiels en cas de grève	Selon le nombre de conventions collectives arrivant à échéance et maintenant des services essentiels	Cinq règlements soumis à la consultation publique
Entente Québec-France	Conclure le plus grand nombre possible d'arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM)  Adopter les modifications réglementaires pour la mise en œuvre des ARM	Un règlement soumis à la consultation publique qui vise neuf ARM portant sur des métiers de l'industrie de la construction
Loi sur les décrets de convention collective	Selon les demandes reçues	Quatorze règlements soumis à la consultation publique
Loi sur l'équité salariale	Publication et prise du règlement concernant la Déclaration des employeurs en matière d'équité salariale	Un règlement soumis à la consultation publique
Salaire minimum	Réaliser des travaux d'analyse en vue de la révision du salaire minimum en 2011  Annoncer et adopter des projets de règlement	Deux règlements soumis à la consultation publique

#### Décrets assurant le maintien des services essentiels

Au cours de l'année financière 2010-2011, cinq décrets relatifs à des services essentiels ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Les dispositions du *Code du travail* obligent les établissements visés à maintenir des services essentiels, en cas de grève ou de lock-out, afin que les conflits de travail ne représentent pas de danger pour la population en matière de santé ou de sécurité publique.

#### Entente Québec-France

L'Entente Québec-France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles a pour objectif de favoriser la mobilité de la main-d'œuvre

qualifiée entre le Québec et la France. Des arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM) ont été conclus pour les métiers de la construction et de l'automobile et des modifications réglementaires ont été apportées pour mettre en œuvre ces ARM.

Neuf ARM pour les métiers de la construction et quatre pour les métiers de l'automobile ont été signés le 3 juin 2010 et le 23 novembre 2010 respectivement. L'entrée en vigueur des modifications réglementaires pour la mise en œuvre des ARM signés le 3 juin 2010 a eu lieu le 29 décembre 2010.

### Loi sur les décrets de convention collective

La Loi sur les décrets de convention collective permet aux parties contractantes désignées de présenter à la ministre du Travail une demande (article 4) pour que des modifications soient apportées à un décret (article 6.1).

Du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, huit règlements sont entrés en vigueur à la suite d'une consultation publique. Aussi, quatre projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite de l'approbation du gouvernement, sans consultation publique. Six projets de règlement ont fait l'objet d'une consultation publique et sont en traitement. Enfin, quatre projets de règlement ont été analysés et leur traitement a été refusé.

### Loi sur l'équité salariale

La Loi sur l'équité salariale, telle que modifiée en 2009, prévoit que la ministre du Travail prend un règlement déterminant dans quels cas et à quelles conditions un employeur doit produire une déclaration relative à l'application de la Loi sur l'équité salariale dans son entreprise.

Les dispositions du Règlement concernant la déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale prévoient donc les modalités d'application de la Déclaration annuelle en matière d'équité salariale.

### Salaire minimum

Le ministère du Travail entreprend annuellement la révision du salaire minimum sur la base d'un cadre de référence approuvé par le Conseil des ministres en

mai 2002 et qui a été revu en 2005 et en 2008. Ce cadre de référence vise à guider la prise de décision relative à l'évolution du salaire minimum.

Pour les hausses du salaire minimum de 2010, le décret concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et celui concernant le Règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été édictés le 31 mars 2010 et ont paru à la *Gazette officielle du Québec* le 14 avril 2010.

Ces décrets faisaient passer le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de l'industrie du vêtement de 9,00 \$ à 9,50 \$ l'heure à compter du 1<sup>er</sup> mai 2010. Ils faisaient également passer le salaire minimum payable au salarié au pourboire de 8,00 \$ à 8,25 \$ l'heure.

En prévision des hausses du salaire minimum prévues pour le 1<sup>er</sup> mai 2011, le projet de règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et le projet de règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* du 29 décembre 2010.

Il y est également indiqué que le salaire minimum payable aux cueilleurs de framboises et de fraises sera augmenté et que ces salariés seront rémunérés au taux général du salaire minimum à compter du 1<sup>er</sup> mai 2014.

## ORIENTATION 2

Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

### AXE D'INTERVENTION 3

Les études documentaires et la diffusion de l'information

#### Objectif 2.1

**Produire et diffuser des études documentaires et comparatives sur des questions d'intérêt pour les milieux de travail**

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Production d'études	Une étude réalisée

La plupart des conventions collectives comportent une ou plusieurs clauses portant sur le nombre d'heures de travail et leur répartition au cours de la journée ou de la semaine. L'étude a comparé un total de 4 000 conventions collectives en vigueur au cours des années

1996-2002 à plus de 6 000 autres en vigueur durant la période de 2006 à 2009. Cette comparaison a porté sur trois groupes de variables, soit le nombre d'heures travaillées par jour, les heures de travail hebdomadaires et les jours de travail par semaine.

## Objectif 2.2

### S'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	—	Pour le bulletin : 67 % des répondants totalement satisfaits et 33 % moyennement satisfaits  Pour la revue : 78 % des répondants très satisfaits ou satisfaits.

Le Ministère a mené deux sondages sur la satisfaction des lecteurs du bulletin *Info Travail* et de la revue *Regards sur le travail*. Les objectifs de ces sondages sont les suivants :

- mesurer la satisfaction générale;
- connaître le taux de satisfaction à l'égard des nouvelles sections;
- cerner les lacunes en matière de forme et de contenu;
- trouver des moyens d'améliorer le contenu et la forme du bulletin.

À la lumière des résultats obtenus, il s'avère que le bulletin *Info Travail* correspond aux besoins des lecteurs. Comme en font foi les réponses à la question « Le contenu répond-il à vos besoins? » 67 % des répondants se disent « totalement satisfaits », alors que 33 % ont répondu être « moyennement satisfaits ». Nous pouvons donc affirmer que, dans l'ensemble, les lecteurs sont satisfaits du contenu du bulletin.

Le sondage a également permis de mesurer le taux de satisfaction à l'égard des changements apportés au bulletin au cours de l'année. Plus de la moitié des

répondants, soit 59 %, se disent « totalement satisfaits », alors que 26 % sont « moyennement satisfaits ». La portion de nouveaux abonnés qui n'ont pas connu la version antérieure du bulletin est de 15 %, soit ceux qui ont coché « Ne s'applique pas ». Comme il n'y a pas eu de réponses négatives à l'égard des changements apportés (aucunement satisfait : 0 %), nous pouvons affirmer que le nouveau bulletin répond aux attentes et aux besoins.

Les abonnés de la revue *Regards sur le travail* ont un niveau de satisfaction générale élevé, 78 % des répondants se disant « satisfaits » ou « très satisfaits » de la revue, un seul (2 %) n'étant « pas satisfait ». Ce taux de satisfaction atteint 80 % pour la publication de numéros thématiques. Précisons enfin que 94 % des répondants recommanderaient cette revue à leurs collègues.

Sur un plan plus spécifique, plus des trois quarts des répondants (77 %) se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de chacun des points suivants : le contenu des articles, la présentation de la revue et la facilité d'y naviguer.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	—	Réalisée en 2009-2010

L'enquête sur l'évaluation des besoins de la clientèle a été réalisée en 2009-2010.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	Production d'un plan d'amélioration de l'information	Réalisé

Le *Plan d'amélioration de l'information 2009-2011* identifie les actions à réaliser dans le cadre du projet de refonte du site Web du Ministère. Il vise essentiellement à répondre à deux objectifs :

- déployer un site Web dynamique dont les contenus, continuellement revus, répondent aux besoins des clientèles;

- favoriser l'engagement, la responsabilisation et la participation proactive des différentes directions du Ministère à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information proposée.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	Neuf cibles à atteindre	Six cibles atteintes

Le plan d'amélioration de l'information propose neuf cibles à atteindre associées à deux objectifs, soit déployer un site Web dynamique répondant aux besoins des internautes et favoriser la participation proactive des directions à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information. Sur les neuf cibles énoncées dans le plan, six d'entre elles ont été atteintes.

Trois cibles ont été reportées au prochain exercice financier 2011-2012, car leur atteinte nécessitait la mise en ligne du nouveau site Web du ministère du Travail, qui a été faite le 30 mars 2011. Ainsi, la formation d'un comité de répondants, la réalisation d'un sondage d'appréciation et la compilation des données de fréquentation du site sont prévues pour la dernière année du *Plan stratégique 2009-2012*.

En ce qui a trait aux six cibles atteintes, quatre d'entre elles sont définies dans l'objectif 1 du plan. La première étape était de procéder à l'analyse de l'information

contenue dans l'ancien site Web. Afin de présenter l'information de façon simple et concise, certains documents ont été réécrits en langage Web. Ensuite, il a fallu s'assurer de la fonctionnalité du nouveau site pour les usagers externes. Cette étape consistait à valider la convivialité de la page d'accueil au moyen de tests d'utilisabilité réalisés par une firme spécialisée. Les tests ont permis d'apporter les rectifications nécessaires pour offrir au public un accès au nouveau site Web.

L'objectif 2 visant à favoriser l'engagement des différentes directions du Ministère à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information proposée comprenait deux cibles qui ont été atteintes. L'une portait sur les tests d'utilisabilité du site Web passés à l'interne et l'autre, sur la réalisation d'une synthèse regroupant les points essentiels des consultations auprès des personnes issues de différentes directions du Ministère, suivie des ajustements nécessaires.

## Enjeu 2

### Des relations du travail harmonieuses dans l'ensemble des milieux de travail

Les relations du travail harmonieuses sont un outil important pour améliorer la productivité dans les organisations, tout en tenant compte des préoccupations des travailleurs, notamment en matière d'emploi.

Dans un contexte marqué par des transformations sectorielles profondes et le départ à la retraite de travailleurs et de négociateurs patronaux et syndicaux expérimentés, il importe que tous ceux qui désirent promouvoir des relations du travail harmonieuses connaissent les services qu'offre le ministère du Travail. Cela suppose qu'ils soient mieux connus dans les secteurs où le Ministère intervient le moins et que tout nouvel usager sache quels avantages il peut en tirer.

« Les relations du travail harmonieuses sont un outil important pour améliorer la productivité dans les organisations. »



## ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mécontentements en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

### AXE D'INTERVENTION 4

L'offre de services en relations du travail

#### Objectif 3.1

**Élargir l'offre de services et rejoindre des secteurs d'activité économique moins couverts**

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	–	Réalisés en 2009-2010

Le diagnostic a été posé et le plan d'action a été produit en 2009-2010.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan d'action 2009-2012 de la DGRT	Partiellement réalisées

Le plan d'action 2009-2012 de la Direction générale des relations du travail (DGRT) vise à faire connaître son offre de services, qui comprend huit cibles. Deux d'entre elles ont été atteintes l'année dernière, l'une concernant l'image de marque de la DGRT et l'autre proposant une analyse de la situation dans les secteurs publics et parapublics.

La cible proposant l'élaboration d'un plan de communication, en collaboration avec la Direction des communications, prévue pour cette année, est partiellement atteinte. Les consultations menées à cet effet permettront de compléter ce plan. Par ailleurs, un dépliant présentant les services offerts en relations du travail a été produit et une bannière promotionnelle a été réalisée.

Les cinq cibles suivantes ont trait à des activités récurrentes de la DGRT. Elles font état essentiellement de rencontres, de présentations sur les relations du

travail et de formation continue. Les rencontres avec les principaux acteurs en relations du travail, concernant par exemple le renouvellement des conventions collectives d'un secteur, font partie de la démarche stratégique de la DGRT.

La présentation des services offerts par cette direction aux différents organismes syndicaux, patronaux et aux étudiants est un autre moyen d'élargir son offre de services. Cette année encore, les médiateurs-conciliateurs ont été invités, à titre d'experts, à différents forums, dont le Congrès mondial de l'Ordre des conseillers en ressources humaines. Le transfert de leurs connaissances et savoir-faire a permis d'accroître la polyvalence des médiateurs-conciliateurs. En outre, la DGRT a collaboré avec différents organismes dont le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre et le Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise.

## Objectif 3.2

### Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	Compiler les résultats du sondage et tenir des groupes de discussion	Partiellement réalisé

Dans le cadre d'un sondage effectué à l'automne 2010 auprès des destinataires des services de la DGRT, aux fins d'évaluer les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail, une deuxième phase de consultation était prévue, sous la forme de groupes de discussion.

Neuf groupes de discussion, totalisant 45 participants, ont tenu des séances dans la dernière semaine du mois de mars 2011. Les discussions de sept de ces groupes portaient principalement sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail.

Le rapport, incluant l'analyse et le traitement de l'information recueillie lors des discussions, sera rédigé au début de l'exercice financier 2011-2012, car il a été plus difficile que prévu d'organiser les rencontres avec les participants.

Il est à noter que ce sondage est plutôt ponctuel. Cependant, la compilation des données s'étend sur une période de cinq ans afin de bien évaluer les effets des interventions effectuées. Un sondage annuel n'aurait pas permis d'accumuler assez de données pour bien mesurer la satisfaction à cet égard.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	Réaliser un sondage écrit	82 % des répondants se disent satisfaits

En novembre 2010, plus de 3 000 clients ayant bénéficié des services de la DGRT au cours des cinq dernières années ont reçu un questionnaire visant à évaluer leur taux de satisfaction au regard de ces services. Sur les 3 111 questionnaires transmis, 453 ont été remplis. Le taux de participation a été évalué à 14,5 %.

Un rapport détaillé des résultats du sondage sur la qualité des services en relations du travail a été remis

à la DGRT. Globalement, nous pouvons conclure que le taux de satisfaction des bénéficiaires des services demeure assez élevé, 82 % des répondants affirmant qu'ils envisageraient d'y recourir de nouveau. Toutefois, en raison d'une légère baisse du taux de satisfaction par rapport au sondage de 2005, une attention particulière devra être portée à certains éléments.

## AXE D'INTERVENTION 5

### L'expertise médicale

#### Objectif 3.3

#### Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Recrutement de médecins Formation et support adaptés aux besoins des membres Assurance de la qualité des avis du BEM	Réalisées

La mise en œuvre du plan d'amélioration des services du Bureau d'évaluation médicale (BEM) a porté essentiellement sur deux axes : le recrutement et la formation de ses membres et la qualité des avis médicaux rédigés.

Le BEM a entrepris une démarche de recrutement de nouveaux membres possédant l'expertise et l'expérience requises, ce qui s'est soldé par l'embauche

de six médecins spécialistes. L'intégration des nouveaux membres est plus facile grâce à la formation et au support-conseil qui leur sont offerts.

En outre, les membres du BEM bénéficient des mesures mises en place pour assurer la qualité des avis, notamment leur relecture et la création d'un guide pour en faciliter leur rédaction.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	Élaborer et mettre en œuvre le plan de communication	Réalisées

Le plan de communication du BEM se veut un outil de diffusion de ses services, mais aussi de reconnaissance de son expertise. Les objectifs de ce plan sont de deux ordres : accroître la notoriété du BEM et asseoir sa crédibilité. Plus particulièrement, le BEM désire affirmer sa pertinence et son utilité, augmenter sa visibilité, faire reconnaître son expertise et améliorer l'information à la population.

Les actions menées pour mettre en œuvre le plan de communication du BEM passent par les

relations publiques et de presse, l'information et les communications électroniques. Pour l'année 2010-2011, parmi les actions se rattachant à la mise en œuvre de ce plan, nous trouvons l'organisation par le BEM d'un colloque intitulé *L'examen clinique de l'appareil locomoteur : données probantes*, la révision de la brochure *Des réponses à vos questions* et une section propre au BEM, identifiable et accessible à partir de la page d'accueil du nouveau site Web du Ministère.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Compiler les réponses au questionnaire pour mesurer la satisfaction	Taux de satisfaction de 79,8 %

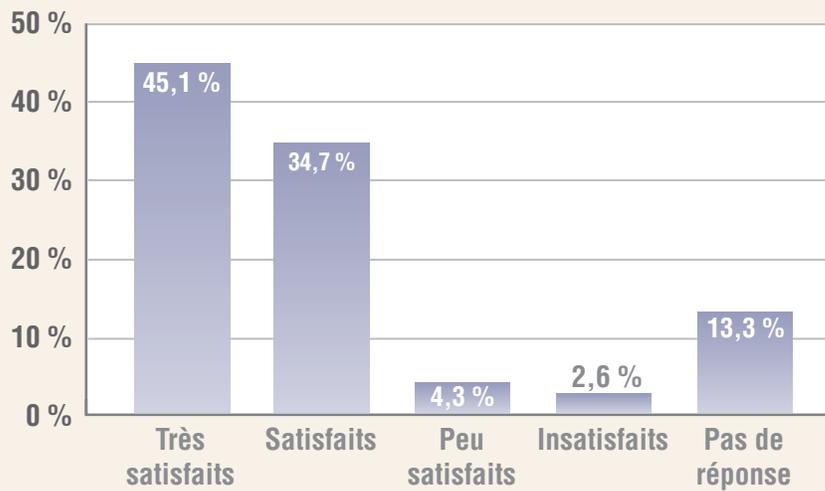
Ce questionnaire comporte huit questions sur différents aspects des informations transmises aux travailleurs, des conditions matérielles entourant une évaluation au BEM et l'entrevue avec un membre du BEM.

Le questionnaire est remis au travailleur par un préposé à l'accueil lors de l'entrevue et rempli dans la très grande majorité des cas, immédiatement après l'entrevue et, parfois, il est retourné par la poste.

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* présente uniquement le résultat portant sur la satisfaction lors de l'entrevue avec un membre du BEM (question 8), étant donné que cette question est la plus révélatrice de la qualité des services offerts.

Au total, 79,8 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'entrevue avec un membre du BEM, une baisse de 5,3 points de pourcentage par rapport à l'année précédente.

Graphique 5 - Satisfaction de l'entrevue avec un membre du BEM



Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Sondage sur la perception des services (2012)	—	—

Il n'y a aucun résultat car le sondage est prévu pour la dernière année du *Plan stratégique 2009-2012*.

## Enjeu 3

# Une organisation humaine et efficace pour assurer le maintien de services de qualité

Le contexte lié à la diminution de l'effectif de la fonction publique et à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années, ainsi qu'à la nécessité de pourvoir une partie des postes, pose plusieurs défis pour assurer le maintien de services de qualité.

« Accroître le partage d'informations et les collaborations. »



## ORIENTATION 4

Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

### AXE D'INTERVENTION 6

Le maintien des capacités et le partage des connaissances

#### Objectif 4.1

**Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite**

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	Élaborer un plan de renforcement des collaborations	Réalisée

Trois volets ont été établis dans le plan de travail pour atteindre l'objectif d'une amélioration du partage de l'information et le renforcement des collaborations :

- la consultation du personnel au sein de chaque direction;
- la mise sur pied d'un comité;
- la description des responsabilités et des mandats du personnel de chaque direction.

Les deuxième et troisième volets du plan de travail ont été réalisés et ont fait l'objet de suivis réguliers lors des rencontres statutaires des autorités ministérielles. Celles-ci ont approuvé les plans de renforcement des coopérations et de partage de l'information produits par les unités administratives et, pour plusieurs d'entre elles, consolidés par leur direction générale respective.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Élaborer un plan de renforcement des collaborations	Taux de réalisation de 9 %

Un comité *ad hoc* a été formé afin de proposer une démarche qui rendrait possible la mise en œuvre des mesures définies dès 2010-2011. Cette démarche a été adoptée en mars 2011. Les mesures retenues sont réalisables à court et à moyen terme et elles n'entraînent aucun changement structurel, ni dépense additionnelle.

Les gestionnaires, en collaboration avec le personnel, ont identifié les mesures qui pouvaient être mises en

place dès 2010-2011. Sur les 68 mesures répertoriées à la suite de la consultation menée en 2009-2010, 45 ont été retenues.

Leur mise en œuvre a débuté au cours du dernier trimestre et, à ce jour, 9 % d'entre elles sont réalisées. Les autres se poursuivront en 2011-2012.

## Objectif 4.2

### Assurer une gestion de la relève

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	Produire un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	En cours

Le plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre permettra au Ministère d'identifier les compétences cruciales et celles qui seront requises pour maintenir l'offre de services dans un contexte de mouvement de personnel d'ici mars 2012.

L'évaluation des besoins a été réalisée par différentes unités administratives et les sous-ministres adjoints ont déposé leurs cibles pour assurer le maintien des activités stratégiques ministérielles.

Les plans d'action seront élaborés, puis adoptés en 2011-2012.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—

La mise en œuvre du plan a été reportée en 2011-2012.

## AXE D'INTERVENTION 7

### La qualité de vie au travail

## Objectif 4.3

### Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	Produire un plan de travail	Réalisée

Le plan de travail a été finalisé et approuvé en 2010-2011. Les mesures suivantes ont été réalisées :

- une démarche d'appropriation par les gestionnaires de ce concept, sous forme d'entrevues menées par deux professionnels du Ministère;
- une analyse des réflexions et la rédaction d'un rapport synthèse;

- la préparation d'un dossier à l'intention des gestionnaires en prévision des rencontres avec le personnel. Ce dossier comprend le rapport des consultations, un document synthèse des mesures existantes, un document de réflexion et un questionnaire.

Il est convenu de donner suite, selon l'échéance fixée, à la démarche proposée par le sous-ministre.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	–	–

Il a été décidé par les autorités ministérielles de mesurer, à la dernière année du *Plan stratégique 2009-2012*, l'appréciation du personnel à l'égard des mesures du plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre

les personnes et l'organisation. Ce changement a été nécessaire, car l'approche préconisée quant au plan de travail a été modifiée afin d'accomplir, en 2010-2011, les étapes préalables, à cette mesure.

## Objectif 4.4

### Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	–	Réalisée en 2009-2010

La séance de sensibilisation a permis aux gestionnaires de se familiariser avec les diverses façons d'introduire des marques de reconnaissance dans leurs rapports avec le personnel ainsi qu'à prendre conscience de leur importance.

À la suite de l'atelier de formation et de perfectionnement pour intégrer les meilleures pratiques de reconnaissance, les gestionnaires se sont engagés à mettre en place une série de gestes de reconnaissance en fonction de la personnalité et des caractéristiques des employés de leur unité.

Indicateur	Cibles (2010-2011)	Résultats (2010-2011)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	Mesurer la satisfaction	76 % des membres du personnel se sentent reconnus par leur supérieur

L'engagement du personnel envers le Ministère a été mesuré par un sondage Engage-O-Mètre administré par la firme Alia Conseil. Au total, 95 personnes y ont répondu.

Les répondants ont exprimé un engagement affectif modéré envers leur organisation. Ce qu'on appelle l'engagement de cœur atteint un score de 3,9/5 (78 %). L'engagement de tête, soit l'engagement envers l'organisation en raison de considérations matérielles, s'avère faible, avec un résultat de 2,9/5 (58 %).

Selon Alia, il est préférable que l'engagement de cœur soit supérieur à l'engagement de tête. Cela indique que les employés sont généralement attachés à l'organisation davantage pour le sentiment de bien-être et de satisfaction qu'ils éprouvent que pour les conditions matérielles qu'elle offre.

Les leviers de gestion, également évalués, qui sont ressortis de ce sondage sont : la clarté de l'information opérationnelle, le développement des compétences du personnel, l'influence exercée par le personnel et l'appréciation du supérieur immédiat. Ce dernier levier de gestion qui porte sur l'appréciation abordait le sujet de la reconnaissance. Les employés ont répondu à 76 % (3,8/5) qu'ils étaient en accord avec l'affirmation selon laquelle leur supérieur leur donnait une « reconnaissance spécifique et régulière ».

Le ministère du Travail se démarque par rapport à l'ensemble des leviers de gestion alors qu'il obtient de meilleurs résultats que ceux des autres entreprises sondées.

Ces résultats ont été présentés au personnel par les gestionnaires et le rapport a été déposé dans l'intranet du Ministère.

# Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011*

Les résultats relatifs aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* (PAGD) sont présentés dans cette section du *Rapport annuel de gestion 2010-2011*; il s'agit des actions qui n'ont pas été rapportées dans la section des résultats des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*.

## Orientation 2

**Produire une information sur le travail, pertinente et accessible, qui serve de référence et favorise les consensus sociaux**

### Action envisagée

Produire et diffuser des bulletins et des analyses sur les arrêts de travail, les conventions collectives négociées et les clauses de conventions collectives

Activités	Résultats (2010-2011)
Analyses sur les arrêts de travail	Production et diffusion des analyses sur les arrêts de travail
Résumés d'ententes négociées	134 résumés d'ententes négociées analysées
Conventions collectives analysées	Mise en ligne des conventions collectives déposées en 2009 et 1 942 conventions collectives analysées

### Les arrêts de travail

Les statistiques sur les arrêts de travail sont publiées mensuellement, incluant un bilan de l'année dans l'édition du mois de décembre. Les données présentées portent sur le nombre de conflits, le nombre de travailleurs touchés par ces conflits et le nombre de jours-personnes perdus occasionnés par les arrêts de travail.

### Les ententes négociées

Les conventions collectives d'unités de négociation de 50 salariés ou plus font l'objet de résumés d'ententes négociées. Le ministère du Travail a analysé les dispositions à incidence pécuniaire (salaires, allocations, avantages sociaux, régimes d'assurances) de

134 conventions collectives. Ces résumés ont été diffusés dans le site Internet du Ministère.

### Les conventions collectives analysées

En juin 2010, le document *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2009* a été publié dans le site Web du Ministère. Cette étude portait sur les conventions collectives déposées au ministère du Travail et analysées en fonction des variables du système d'analyse des conventions collectives.

Par ailleurs, 1 942 conventions collectives ont été analysées durant l'exercice financier 2010-2011.

## Orientation 4

### Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail

Activités	Résultats (2010-2011)
Investir au niveau de l'environnement de travail	Réaménagement et nettoyage des locaux

Dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* du Ministère, l'une des actions prévues à l'orientation 4 portant sur l'amélioration de l'organisation du travail et la qualité de vie au travail est d'investir dans l'environnement de travail. À cet effet, afin de maintenir

et d'améliorer l'environnement de travail des employés, des travaux de réfection et de nettoyage ont été réalisés dans les locaux du ministère du Travail, tant à Québec qu'à Montréal.

## Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Cette section du rapport annuel de gestion résume les résultats d'activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*. Elle porte sur le domaine des politiques du travail ainsi que sur les services en relations du travail et ceux du Bureau d'évaluation médicale. Les activités présentées concernent la Direction générale des politiques et de la recherche, le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail, la Direction générale des relations du travail et le Bureau d'évaluation médicale.

### Direction générale des politiques et de la recherche

Activités	Résultats (2010-2011)
Modifications apportées au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)	Entrée en vigueur du projet de règlement pour la mise en œuvre de l'ACI dans le secteur des services de l'automobile

L'ACI a été signé en 1995 et le neuvième protocole de modification, en janvier 2009. Dans ce dernier protocole, des modifications ont été apportées au chapitre 7 portant sur la mobilité de la main-d'œuvre. L'objectif était de lever les barrières existantes à la mobilité de la main-d'œuvre et de favoriser la mobilité des travailleurs qualifiés partout au Canada.

Le projet de règlement pour la mise en œuvre de l'ACI dans le secteur des services automobiles est entré en vigueur le 16 juin 2010.

Pour les métiers de la construction, les projets de règlement de mise en œuvre ont été retardés pour diverses raisons. Ils suivent présentement la procédure habituelle de cheminement et ont été transmis pour inscription au Conseil des ministres.

## Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

### Traitement des demandes d'enquête

Au cours de la dernière année, soit du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail a reçu vingt-six demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du *Code du travail*).

Le Ministère a donné suite à vingt de ces demandes; deux ont été refusées en raison de l'absence de faits nouveaux après une première enquête et quatre autres n'ont pas nécessité de suite, puisqu'une entente était intervenue peu de temps après la demande.

Sur ces vingt demandes pour lesquelles un enquêteur a été nommé, seize ont donné lieu à un constat par

l'enquêteur du non-respect des dispositions anti-briseurs de grève, trois autres respectaient les dispositions du *Code du travail* et, dans un des dossiers, l'enquêteur n'a pas été en mesure de se prononcer quant au respect ou au non-respect des dispositions anti-briseurs de grève.

Soulignons que dans deux dossiers pour lesquels l'enquêteur a fait un constat d'infraction, une entente est intervenue en conciliation dans les jours suivants.

Parmi ces vingt-six demandes d'enquête, sept se rapportaient au même conflit et le Ministère a donné suite à six d'entre elles. Pour un autre conflit, le Ministère a reçu trois demandes d'enquête auxquelles il a donné suite.

Tableau 4 - Demandes d'enquête déposées au ministère du Travail en vertu de l'article 109.4 du *Code du travail*, du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2011

Années	Demandes d'enquêtes	Non-respect	Respect	Interruption (désistement) (règlement)	Fin du conflit	Refus d'enquêter
2005-2006	42	21	8	4	6	3
2006-2007	20	5	10	2	2	1
2007-2008	23	9	6	5	2	1
2008-2009	33	14	8	3	0	8
2009-2010	20	8	7	2	1	2
2010-2011	26 <sup>1</sup>	16	3	-	4	2
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>73</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>17</b>

1. Pour l'une des 26 enquêtes, l'enquêteur n'a pas été en mesure de conclure au respect ou au non-respect des dispositions anti-briseurs de grève.

## Direction générale des relations du travail

Direction de la médiation-conciliation et de la prévention et Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage

### Dossiers de médiation-conciliation

La Direction générale des relations du travail avait, au 1<sup>er</sup> avril 2010, 306 dossiers en cours, auxquels

545 dossiers se sont ajoutés durant l'année. Les services offerts dans 851 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 479 règlements ou conclusions; au 31 mars 2011, 372 dossiers étaient en cours.

Tableau 5 - Dossiers conclus durant l'année

Type de dossiers	Nombre de dossiers conclus
Médiation-conciliation contrats collectifs	346
Médiation-conciliation amélioration des relations du travail	85
Médiation-conciliation prédécisionnelle	
- harcèlement psychologique	25
- médiation préarbitrale de griefs	16
Diffusion de l'offre de services	7

Il s'agit d'une hausse importante du nombre de dossiers par rapport à 2009-2010, mais il faut préciser que 2010-2011 fut l'année des négociations dans le secteur de la construction et dans le secteur public pour lesquelles le Ministère a été sollicité.

Plusieurs industries sont actuellement en crise : en réaction à la crise économique de 2009-2010, de changements technologiques incontournables ou tout simplement de la mondialisation qui favorise les délocalisations. Cette réalité place les parties en négociation

devant de graves problèmes à résoudre, lesquels ont des conséquences majeures sur la complexité de la négociation.

En conséquence, bien que la moyenne du nombre de jours d'intervention par dossier n'ait pas augmenté beaucoup (0,7) par rapport à l'année précédente, nous devons toutefois attirer l'attention sur le fait que certaines interventions furent assez longues en raison de la complexité de certains dossiers.

## Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage

### Nomination d'arbitres de griefs et arbitrage de différends<sup>15</sup>

Le tableau suivant indique les résultats atteints relativement aux demandes de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

Un grief renvoie à une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une clause d'une convention collective en vigueur. Il est à distinguer du différend qui est une mésentente survenant au cours d'une négociation, du renouvellement ou de la réouverture d'une convention collective.

### Nomination d'arbitres de griefs

La plupart des conventions collectives prévoient une procédure de règlement de griefs et d'arbitrage. Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre, elles s'adressent à la ministre du Travail pour qu'elle en désigne un d'office. Le choix se fait à partir de la liste constituée par la ministre, sur recommandation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, conformément aux dispositions de l'article 77 du *Code du travail*.

En 2010-2011, la ministre a procédé à la nomination de 1 951 arbitres de griefs pour traiter un total de 4 107 griefs.

Le nombre de ces nominations est à son plus bas niveau depuis cinq ans. Le volume moyen depuis l'année 2006-2007 est de 2 423 nominations.

### Arbitrage de différends

L'arbitrage de différends est utilisé principalement lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre lors des négociations en direct dans le secteur municipal par des policiers et des pompiers, qui n'ont pas le droit de grève ou auxquels le lock-out ne s'applique pas, et par les parties lors de la négociation d'une première convention collective lorsque la conciliation s'est avérée infructueuse.

En 2010-2011, les demandes d'arbitrage de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* se répartissent ainsi :

- l'arbitrage de première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) : 19 demandes;
- l'arbitrage de différends chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 7 demandes;
- l'arbitrage volontaire (article 74 du *Code du travail*) : 1 demande.

Tableau 6 - Nombre de nominations d'arbitres de différends

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de nominations d'arbitres de griefs	3 191	2 493	2 355	2 123	1 951
Nombre de nominations d'arbitrage de différends	124	218	45	26	24

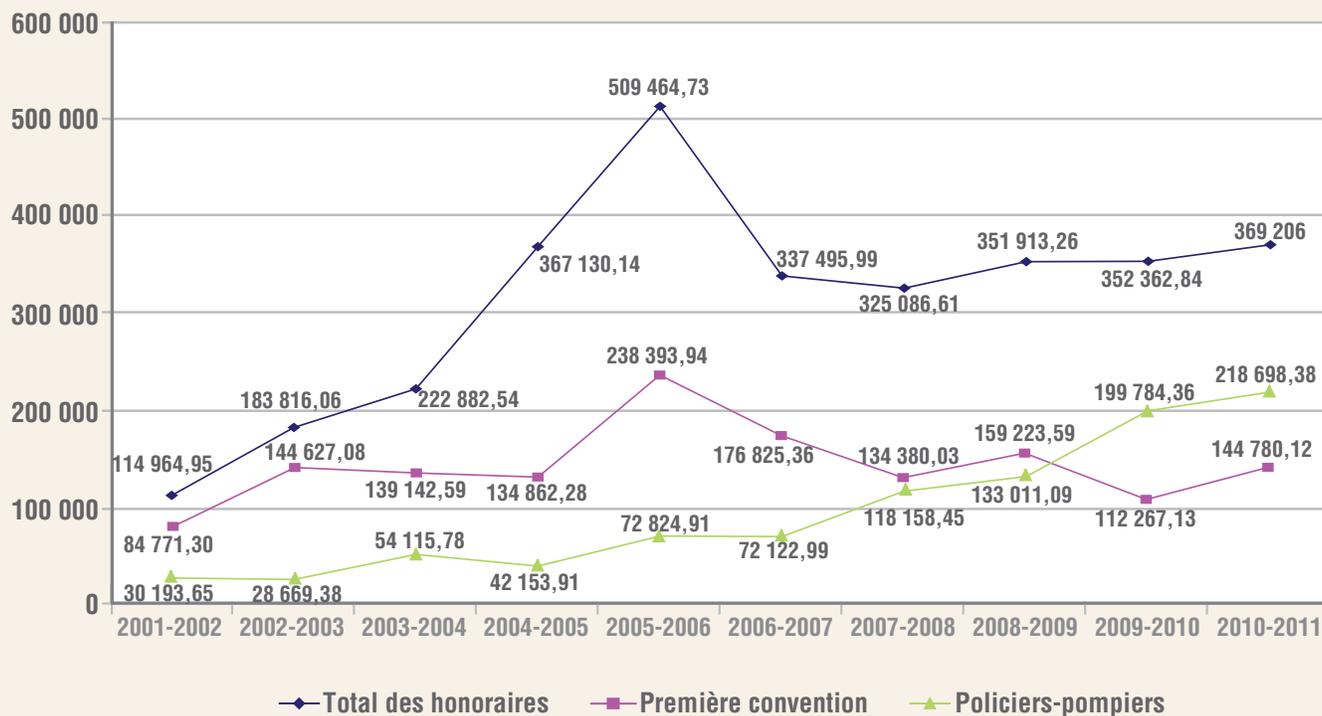
15. Les données utilisées sont tirées de SAGIR et du système d'exploitation Entrepôt des données sur l'arbitrage.

### Évolution des coûts en matière d'arbitrage de différends

En 2010-2011, le remboursement des honoraires des arbitres de différends s'est élevé à 369 206 \$. Les coûts de l'arbitrage sont en progression depuis l'année 2001-2002. Ils ont atteint un sommet de 509 464,73 \$ en 2005-2006. Depuis ce temps, ils varient de 325 086,61 \$ à 369 206 \$ par année. Depuis l'année 2006-2007, on

constate une augmentation des débours pour l'arbitrage de différends chez les policiers et les pompiers (article 97 du *Code du travail*) de 72 122,99 \$ à 218 698,38 \$. Pour la même période, les débours pour l'arbitrage d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) ont varié de 176 825,96 \$ à 112 267,13 \$ avec une augmentation à 144 780,12 \$ en 2010-2011.

Graphique 6 – Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage



Note : La courbe « Total des honoraires » inclut les remboursements pour les différends en vertu des articles 93.1 et 97 du *Code du travail*, de l'article 176.15 de la Loi sur les fusions municipales et de l'article 53 de la *Charte de la Ville de Montréal*.



## Le Bureau d'évaluation médicale

### Mandat

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) a le mandat d'appliquer le mécanisme d'évaluation médicale prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

### Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur les cinq sujets médicaux énoncés à l'article 212 de la LATMP :

- le diagnostic;
- la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion;
- la nature, la nécessité, la suffisance ou la durée des soins ou des traitements administrés ou prescrits;
- l'existence ou le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique;
- l'existence ou l'évaluation des limitations fonctionnelles du travailleur.

### Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis d'un membre du BEM est requis lorsqu'il y a divergence d'opinions sur les sujets médicaux entre le médecin qui a charge du travailleur et celui désigné par l'employeur ou la CSST. Cette dernière peut également demander un avis sur l'un ou plusieurs des sujets médicaux sur lesquels le médecin qui a charge ne s'est pas prononcé.

### Membres

Sur recommandation des ordres professionnels concernés, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre soumet annuellement à la ministre, avant le 15 mars, une liste de professionnels de la santé qui acceptent d'agir comme membres du BEM.

En date du 15 mars 2010, le BEM était constitué de quatre-vingt-trois membres, répartis en dix-sept spécialités médicales, soit soixante-dix-neuf médecins spécialistes, deux omnipraticiens et deux dentistes.

Depuis le 15 mars 2010, quatre médecins spécialistes ont été retirés alors que six autres<sup>16</sup> ont été ajoutés à la liste.

### Ressources humaines

Les ressources humaines comprennent un directeur, deux médecins-conseils, un à Montréal et un à Québec, un médecin responsable de la qualité et de la formation et dix-huit employés de soutien.

---

16. Le nombre de membres du BEM a varié au cours de la période 2010-2011. Six membres ont été recrutés : un psychiatre, un rhumatologue, un chirurgien général, une orthopédiste, un neurochirurgien et un anesthésiste.

## Lieux d'activités

Les activités du BEM se tiennent principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Le BEM offre également des services dans les villes de Gatineau, Granby, Saguenay, Sherbrooke, Matane et Trois-Rivières.

## Résultats stratégiques

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) traite annuellement environ 115 720 dossiers ouverts à la suite d'une lésion professionnelle (CSST, *Rapport annuel de gestion 2009-2010*, p. 4). En 2010-2011, 10 602 réclamations à la CSST (9,2 %) ont fait l'objet d'un avis du BEM.

Précisons que 20 % des dossiers (2 123/10 602) ayant requis un avis du BEM feront l'objet d'une contestation devant la Commission des lésions professionnelles (CLP). Cela implique que 80 % des réclamations se règlent à la suite de l'avis du BEM, et ce, sans recours au tribunal administratif spécialisé, et que l'avis du BEM a contribué à ce règlement.

Note : Le volume de dossiers (2 123) soumis à la CLP est comptabilisé du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 28 février 2011.

## Budget

Le BEM disposait d'un budget prévisionnel de 2 563 600 \$ pour l'année civile 2010.

## Note importante

Avant 2009-2010, le Bureau d'évaluation médicale présentait les informations colligées durant l'année civile courante. Afin d'harmoniser la période couverte avec celle du ministère du Travail, le rapport annuel de gestion actuel fait état des informations s'échelonnant du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011. En ce qui concerne les années antérieures, certaines données ont été modifiées pour s'ajuster à cette nouvelle façon de faire. Cela n'a pas d'impact sur la validité et la fiabilité des données.

En ce qui concerne le budget, les informations présentées s'appliquent encore pour l'année civile 2010.

## Répartition des avis produits en fonction de la spécialité médicale

En fonction de la nature de la lésion, chacun des dossiers est assigné au membre possédant l'expertise requise pour procéder à l'évaluation et selon sa disponibilité. Les cas de lésions liées au système musculo-squelettique sont dirigés vers plus d'une spécialité médicale.

Les lésions musculo-squelettiques représentent environ 90 % des demandes d'évaluation. Ces demandes sont réparties en fonction des spécialités suivantes : la chirurgie orthopédique, la médecine physique et la réadaptation, la neurochirurgie, la neurologie et la médecine de famille. La répartition des avis entre les diverses spécialités médicales demeure sensiblement constante par rapport à l'année précédente.

La plus grande proportion des demandes d'avis est assignée en chirurgie orthopédique, soit 71,9 % (7 632 avis), suivie de la médecine physique et réadaptation avec 8,5 % (898 avis) et de la neurochirurgie avec 5,8 % (606 avis).

Tableau 7 - Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale

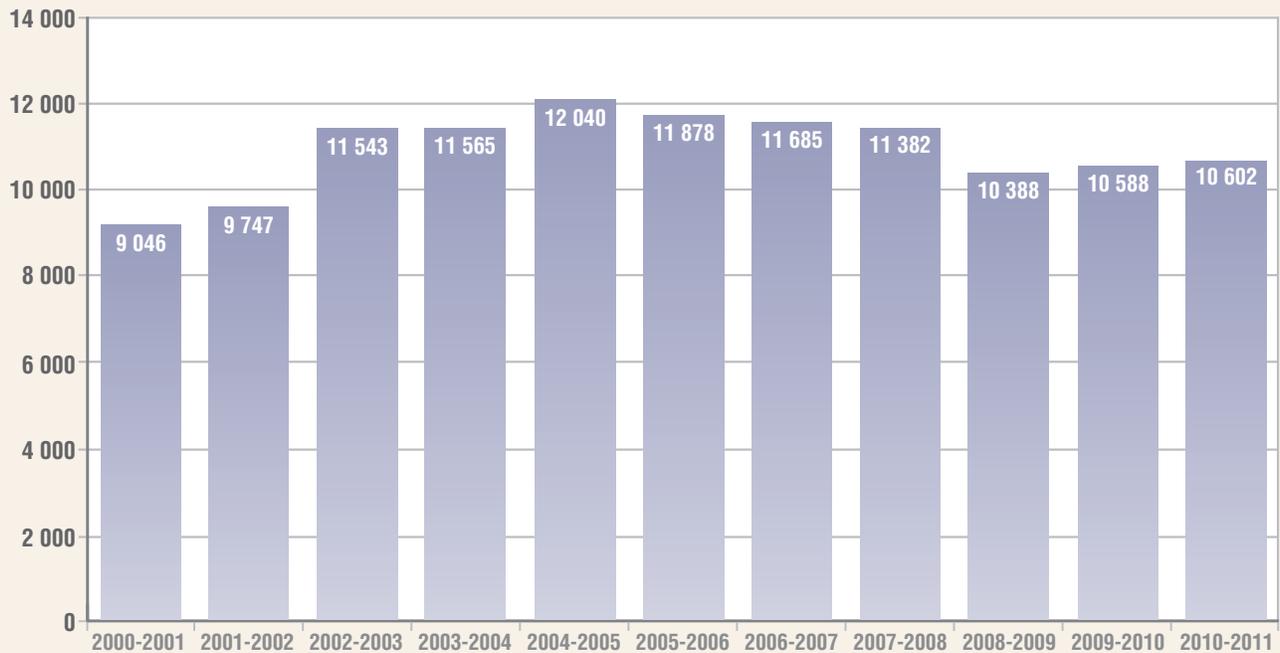
Spécialités	Total	Pourcentage
Anesthésiologie	4	0,04
Chirurgie buccale	2	0,02
Chirurgie générale	23	0,2
Chirurgie orthopédique	7 632	71,9
Chirurgie plastique	526	4,9
Dentisterie	1	0,01
Dermatologie	9	0,08
Médecine de famille <sup>1</sup>	140	1,3
Médecine physique et réadaptation <sup>1</sup>	898	8,5
Neurochirurgie	606	5,8
Neurologie	234	2,2
Ophthalmologie	20	0,2
Oto-rhino-laryngologie-chirurgie cervico-faciale <sup>1</sup>	64	0,6
Pneumologie	7	0,07
Psychiatrie	429	4,0
Rhumatologie	3	0,03
Urologie	4	0,04
<b>Total</b>	<b>10 602</b>	<b>100</b>

1. Au cours de la période, le Collège des médecins du Québec a apporté des modifications à la nomenclature des spécialités médicales. La médecine de famille remplace l'omnipraticien. La physiothérapie porte maintenant le nom de médecine physique et réadaptation. L'oto-rhino-laryngologie porte maintenant le nom d'oto-rhino-laryngologie-chirurgie cervico-faciale.

## Évolution du volume d'avis produits pour la période de 2000-2001 à 2010-2011

De 2000-2001 à 2004-2005, le volume d'avis produits a connu une croissance très importante, passant de 9 046 à 12 160. Il a subi par la suite, une diminution progressive, pour se stabiliser, à partir de 2008-2009, autour de 10 500 avis par année.

Graphique 7 - Évolution du volume d'avis produits, 2000-2001 à 2010-2011

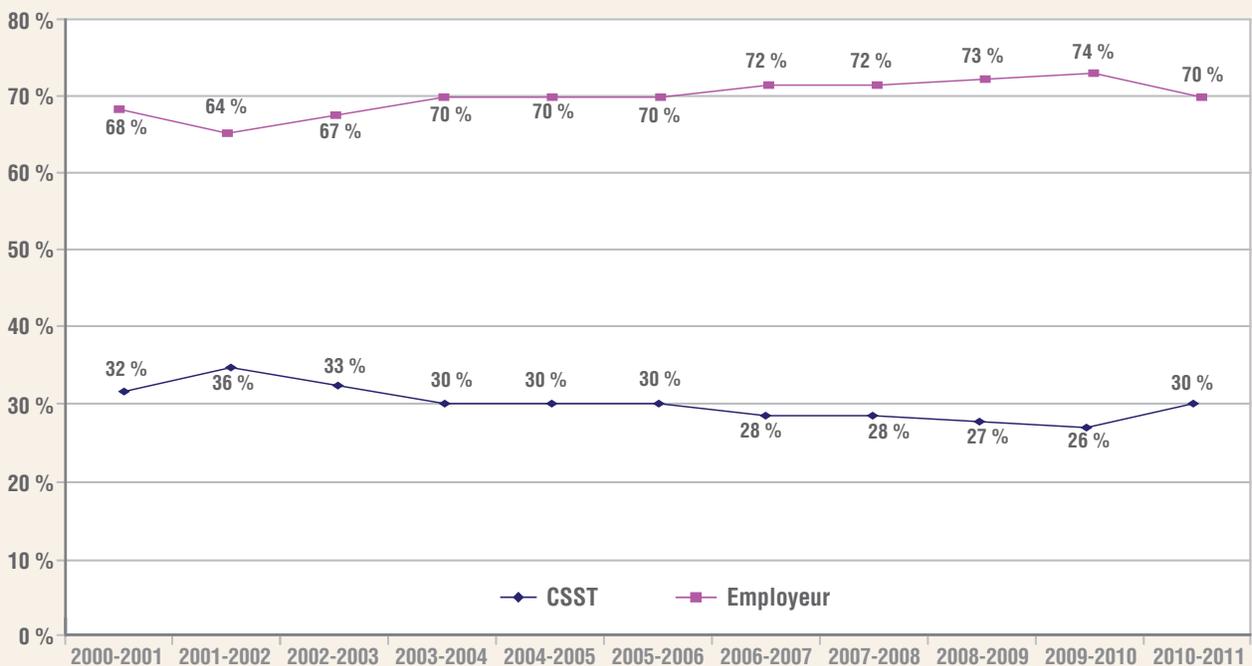


### Répartition du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2000-2001 à 2010-2011

La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles prévoit que la Commission de la santé et de la sécurité du travail et les employeurs peuvent adresser une demande d'avis au BEM.

Le graphique présente la répartition, en pourcentage, du volume d'avis à la suite d'une demande de la CSST ou de l'employeur au cours des dix dernières années.

Graphique 8 - Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2000-2001 à 2010-2011



Note : Le pourcentage de demandes en provenance simultanément de la CSST et des employeurs pour un même avis est inférieur à 0,01 %. Compte tenu de cette très faible proportion, nous n'avons pas jugé utile de l'indiquer dans le graphique.

En 2010-2011, 70 % des avis ont été demandés par les employeurs et 30 % par la CSST.

En ce qui concerne les demandes en provenance de la CSST, leur répartition est la suivante :

Tableau 8 - Demandes d'évaluation par la CSST

Demandes en provenance de la CSST	Nombre	Pourcentage (%)
Avis	617	6
Contestations	790	7
Avis et contestations	1 757	17

### Délai de traitement

Le délai légal est la période débutant à la date de l'entrevue avec un membre du BEM jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Le délai opérationnel équivaut à la période débutant à la date de réception d'une demande jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Tableau 9 - Délai moyen de traitement

Période	Délai moyen (jours)	Délai opérationnel moyen (jours)
2010-2011 <sup>1</sup>	11,9	37,5
2009-2010 <sup>2</sup>	13,3	45,0
2008 <sup>3</sup>	11,2	34,1

1. La période s'étend du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011.

2. La période s'étend du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.

3. La période s'étend du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2008.

En 2010-2011, le délai légal moyen de traitement est de 11,9 jours. Le BEM respecte le délai légal de 30 jours.

On note une diminution importante de 7,5 jours (16,7 %) de la durée du délai opérationnel moyen. Elle est attribuable au recrutement de six nouveaux membres et au suivi apporté aux demandes.

# Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services du ministère du Travail formule des engagements en matière de qualité de services. Le Ministère rend compte des actions réalisées durant l'année.

La reddition de comptes découlant de ces engagements démontre l'importance que porte le Ministère à un public varié, composé de personnes salariées, d'employeurs et de chercheurs dans le domaine du travail.

Le ministère du Travail s'est engagé à respecter des engagements qui sont mis en œuvre par un personnel compétent et impartial, soucieux d'offrir des services de qualité.

Les informations suivantes présentent les engagements que le Ministère entend respecter.

## ACCESSIBILITÉ

### Engagement :

Fournir un service accessible

## Commentaires

Cet engagement du ministère du Travail relève de sa Direction des communications. Pour l'année 2010-2011, elle a réalisé la refonte du site Web du Ministère.

Mentionnons que la durée moyenne des visites du site a baissé de 28 secondes cette année. La même tendance est observée pour le nombre de visites. Par contre, les téléchargements de documents ont augmenté.

Tableau 10 - **Fréquentation du site Internet**

	2009-2010	2010-2011
Visites	281 767	277 311
Téléchargements de documents	174 507	177 465
Durée moyenne des visites	4 min 49 s	4 min 21 s

### Engagement :

Utiliser un langage clair et facile à comprendre dans ses communications verbales et écrites

## Commentaires

Le Ministère accorde beaucoup d'importance à la qualité de ses communications écrites afin qu'elles soient facilement comprises. Les documents qu'il produit visent à transmettre au public une information claire et précise.

### Engagement :

Assurer un service téléphonique d'information générale sans frais partout au Québec

## Commentaires

Les gens désirant recevoir des informations concernant le domaine du travail ont la possibilité de joindre le ministère du Travail au moyen d'une ligne sans frais partout au Québec.

## ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

### Engagement :

Garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision

## Commentaires

Afin d'appuyer les autorités ministérielles et gouvernementales dans la prise de décision, le ministère du Travail fournit toutes les informations pertinentes.

Les médiateurs-conciliateurs, lors d'une intervention en relations du travail, ainsi que les médecins membres du BEM, lorsqu'ils rendent un avis médical, doivent faire preuve d'impartialité dans leur démarche.

## TRAITEMENT DE LA DEMANDE

### Engagement :

Fournir l'information la plus complète et précise possible pour répondre à vos besoins

## Commentaires

Les deux tableaux suivants présentent les publications offertes par le Ministère ainsi que le nombre de téléchargements de ces documents. Les téléchargements de certaines publications ont diminué par rapport à 2009-2010. D'autres documents ont connu une hausse de téléchargements, comme la publication mensuelle *Les ententes négociées* et la publication trimestrielle *La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2010*.

Tableau 11 - Les publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2010-2011

Documents	Téléchargements
Publications mensuelles	
- <i>L'échéance de conventions collectives</i>	13 756
- <i>Les ententes négociées</i>	17 498
- <i>Les arrêts de travail</i>	6 615
Publication trimestrielle	
- <i>La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2010</i>	5 213
<i>Le Code du travail en questions et réponses</i>	8 131
<i>Liste des grèves et des lock-out au Québec</i>	4 108
<i>La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2010, résultats du premier trimestre</i>	3 523
<i>Répertoire des comités paritaires</i>	3 252
<i>Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique</i>	2 890
<i>L'anesthésie locale et régionale : les blocs et les infiltrations</i>	2 381
<i>La conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale : Quelques exemples de dispositions de convention collective</i>	2 281
<i>Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi</i>	2 196
<i>La productivité : définition et enjeux</i>	1 977

Tableau 12 - Autres résultats pour les téléchargements des publications

Documents	Téléchargements
Bulletin <i>Info Travail</i>	8 330
Revue <i>Regards sur le travail</i>	8 117
Organigramme du Ministère	3 112
<i>La présence syndicale au Québec</i>	2 528
<i>Le processus de la négociation</i>	1 271
<i>Portait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2009</i>	1 529
<i>Bilan des arrêts de travail</i>	1 504

**Engagement :**

Assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis

**Commentaires**

Voir les exigences législatives et gouvernementales dans la section sur la protection des renseignements personnels.

**Engagement :**

Répondre dans les meilleurs délais grâce à un service de messagerie téléphonique qui prend en charge les communications en tout temps

**Commentaires**

Le Service à la clientèle a reçu 9 449 appels et en a traité 6 396, la différence étant attribuable aux appels abandonnés (1 351) et à ceux redirigés par le service informatisé vers d'autres options, soit le Service à la clientèle de la Commission des normes du travail (931 transferts) et Services Québec (771 transferts).

Tableau 13 - **Appels téléphoniques et courriels**

Appels reçus par le système informatisé <sup>1</sup>	9 449
Appels traités par le Service à la clientèle du Ministère	6 396
Taux de traitement par le Service à la clientèle	67,7 %
Courriels reçus et traités	1 686
Courriels transmis	1 594
Ratio courriels/appels traités par le Service à la clientèle	94,5 %

1. Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrant dans l'application de réponse vocale interactive.

## GESTION DE LA RELATION AVEC LE PUBLIC

**Engagement :**

Servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais

**Commentaires****Les plaintes**

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le ministère du Travail a traité treize plaintes de citoyens, dont une seule visait la qualité des services reçus de la part du personnel. Cette plainte a été réglée à l'intérieur de 20 jours, à la satisfaction du citoyen. Comme la majorité des plaintes reçues au Ministère ne relève pas de ses compétences, les citoyens sont alors redirigés vers les ministères et organismes aptes à les soutenir dans leurs démarches.

# 3

## L'utilisation des ressources

### 3.1 Ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le Ministère a recouru aux services de 119,6 équivalents à temps complet (ETC), ce qui représente une baisse de 2,3 % par rapport à l'année financière 2009-2010 (122,4 ETC). La cible de l'effectif nécessaire s'élevait à 122 pour l'année financière 2010-2011 incluant les cinq ETC du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre. En comparaison, elle était pour 2009-2010, de 128 ETC, et de 132 ETC pour l'année 2008-2009. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 31 mars 2011, il s'établit à 128, comparativement à 130 à la même période de l'année financière 2009-2010.

Tableau 14 - Nombre de personnes qui occupent un poste par secteur au 31 mars 2011<sup>1</sup>

Secteur	Permanents <sup>2</sup>	Occasionnels	Total
Bureau du sous-ministre	3		3
Secrétariat général	6	1	7
Direction des communications	5		5
Direction générale des politiques et de la recherche	3		3
Direction des politiques du travail	12		12
Direction de l'information sur le travail	19	1	20
Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	13		13
Bureau d'évaluation médicale – Québec	8		8
Bureau d'évaluation médicale – Montréal	15		15
Direction générale des relations du travail	2		2
Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	10		10
Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	22		22
Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail	3		3
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)	5		5
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>2</b>	<b>128</b>

1. Les données ont été extraites du SAGIP à la page 2 du 21 avril 2011 (effectif en place au 31 mars 2011).

2. Incluant le personnel à statut régulier qui n'a pas encore obtenu la sécurité d'emploi; cette note s'applique à l'ensemble du texte.

« En plus des départs à la retraite, il est important de considérer les possibilités de mobilité du personnel. »

Les services de ressources humaines ont été assurés par le Centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec lequel le ministère du Travail a conclu une entente de service.

Sur le plan de la dotation, les orientations gouvernementales relatives au renouvellement et à la réduction de la taille de l'État ont amené le Ministère à contribuer à ces objectifs en remplaçant moins de la moitié des employés permanents qui ont pris leur retraite (taux de remplacement de 40 %). Les emplois vacants ont été pourvus principalement par affectation, mutation ou promotion. Un certain nombre de postes l'ont été par recrutement, soit trois employés réguliers et deux occasionnels.

Selon l'exercice de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre 2010-2013, 61 % de l'effectif du Ministère a plus de 50 ans. On prévoit que d'ici trois ans, 36 personnes prendront leur retraite. Les corps d'emploi les plus touchés par ces départs sont les cadres (5/8), les médiateurs (8/25), les médecins (2/3) et les techniciens en administration (6/18). En plus des départs à la retraite, il est important de considérer les possibilités de mobilité du personnel. Le rapport sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre fait aussi état d'une certaine vulnérabilité organisationnelle, notamment pour les postes à caractère stratégique et ceux qui requièrent une expertise particulière.

Les activités réalisées en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre laissent également entrevoir des difficultés d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre. À l'instar des autres ministères et organismes gouvernementaux, le ministère du Travail devra trouver des méthodes originales pour combler ses besoins de main-d'œuvre et retenir son personnel.

## 3.2 Ressources matérielles et financières

Tableau 15 - Budget de dépenses et dépenses réelles (en k\$)

	2009-2010	2010-2011	
	Dépenses réelles	Budget de dépenses	Dépenses réelles <sup>1</sup>
Ministère	15 044,4	15 050,3	14 052,3
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 113,2	7 200,9	6 863,3 <sup>2</sup>
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	4 000,0	6 318,1	6 318,1
Contribution financière à la Régie du bâtiment du Québec	—	2 000,0	2 000,0
<b>Total</b>	<b>26 157,6</b>	<b>30 569,3</b>	<b>29 233,7</b>

1. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.
2. La contribution financière versée à la Commission des relations du travail a été réduite à la suite des mesures de réduction des dépenses conformément au plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses.

### Le budget du Ministère

Le budget pour les activités du Ministère est de 15,1 M\$ en 2010-2011.

Dans les dépenses de 29,2 M\$ en 2010-2011, il faut noter qu'en est exclu le remboursement, par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'une somme de 2,4 M\$ versée au compte à des fins déterminées pour le financement du Bureau d'évaluation médicale.

Les dépenses prévues excluent également les immobilisations de 0,02 M\$, mais elles incluent les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,25 M\$.

### La contribution financière du Ministère à la Commission des relations du travail

Cette contribution financière est en fait la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail.

### La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec et à la Régie du bâtiment du Québec

Le versement par le Ministère d'une subvention à la Commission de la construction du Québec et à la Régie du bâtiment du Québec, à même la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, permet à ces organisations de financer différents projets en vue de poursuivre leurs actions dans le but d'enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction.

## Exigences législatives et gouvernementales

### 4.1 Accès à l'égalité en emploi

Au cours de 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses objectifs en matière d'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation.

En date du 31 mars 2011, le taux de représentativité global des membres de groupes cibles parmi le personnel permanent du Ministère se chiffrait à 13,5 %. Il se situait à 7,9 % pour les membres des communautés culturelles, 2,4 % pour les anglophones et respectivement 1,6 % pour les personnes handicapées et les autochtones.

Les tableaux suivants fournissent plus d'information concernant l'accès à l'égalité en emploi.

#### Les données globales

Tableau 16 - **Embauche totale au cours de la période de 2010-2011**

	Permanents <sup>1</sup>	Occasionnels <sup>2</sup>	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'employés embauchés	3	2	1	0
<b>Nombre d'employés permanents qui occupent un poste au 31 mars 2011</b>				
Effectif total	126			

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent n'incluent que les recrutements.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction au Ministère durant la période visée ainsi que les renouvellements de contrat (un seul renouvellement, au cours d'une même année financière, est considéré).

## Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'objectif était d'atteindre un taux d'embauche de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires issus des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Le Ministère applique des mesures pour favoriser le respect de l'atteinte de cette cible pour chaque statut d'emploi.

Ainsi, la Direction des ressources humaines dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un emploi. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation du sous-ministre avant de nommer une personne qui n'est pas membre d'un des groupes cibles. Enfin, un suivi régulier est effectué et communiqué au sous-ministre relativement au taux d'embauche de membres de groupes cibles.

Tableau 17 - Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi <sup>1</sup>
Permanents	3	—	—	—	—	—	—
Occasionnels	2	—	—	—	—	—	—
Étudiants	1	—	—	—	—	—	—
Stagiaires	—	—	—	—	—	—	—
Total	6	—	—	—	—	—	—
Taux d'embauche par groupe cible <sup>2</sup>		—	—	—	—	—	—

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2010-2011 dans le statut d'emploi.
2. Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2010-2011.

Tableau 18 - Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (%)

Année	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	0	20,0	25,0	—
2007-2008	44,4	0	45,5	—
2008-2009	30,0	0	14,3	—
2009-2010	0	0	14,3	—
2010-2011	0	0	0	—

En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

En date du 31 mars 2011, le taux de représentativité global des membres de groupes cibles parmi le personnel

permanent du Ministère se chiffrait à 13,5 %. Il se situait à 7,9 % pour les membres des communautés culturelles, 2,4 % pour les anglophones et respectivement 1,6 % pour les personnes handicapées et les autochtones.

Tableau 19 - Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs

Groupes cibles	2009		2010		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	9	7,0	9	7,1	10	7,9
Autochtones	2	1,6	2	1,6	2	1,6
Anglophones	2	1,6	2	1,6	3	2,4
Personnes handicapées	2	1,6	2	1,6	2	1,6

## Les femmes

En 2010-2011 le taux de représentativité des femmes au sein du personnel permanent est similaire à celui de 2009-2010, soit 57,9 %.

Tableau 20 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents occupant un poste	11	60	20	35	126
Nombre de femmes occupant un poste	1	23	17	32	73
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, par catégorie d'emploi (%)	9,1	38,3	85,0	91,4	57,9

Tableau 21 - Taux d'embauche des femmes en 2010-2011

	Permanent	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	3	2	1	0	6
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010 (%)	100	100	100	—	100

## Santé des personnes

Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en matière de santé des personnes*, diverses activités ont été réalisées.

- Rappel pour l'utilisation du système ADAPTE (au moyen de notes aux gestionnaires pour annoncer les calendriers de formation de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur

Administration provinciale (APSSAP) en septembre 2010 et février 2011).

- Diffusion d'articles dans l'intranet sur la santé physique et psychologique, comme le Défi 5/30 et les minutes psychologiques du Groupe Renaud & associés.
- Réalisation d'une campagne de vaccination contre l'influenza à l'automne 2010.
- Promotion de la Journée nationale du sport et de l'activité physique (article diffusé en mai 2010 dans l'intranet).

- Renouvellement de six ententes corporatives avec des centres de conditionnement physique (Énergie Cardio, Nautilus, Épic, Curves, Swann et Gymm).
- Participation des employés de Montréal au Programme de remboursement pour l'activité physique.
- Soutien du ministère du Travail au centre d'activité physique Tonus 200 de Québec.
- Diffusion d'affiches à l'ensemble du personnel concernant l'ajustement des postes de travail (automne 2010).
- Réalisation de deux interventions de l'APSSAP concernant l'ajustement personnalisé des postes de travail.
- Réalisation de deux activités thématiques portant sur la santé globale et la santé cardiovasculaire incluant une conférence, un profil personnalisé et un suivi téléphonique sur une base volontaire.
- Diffusion et promotion des calendriers de formation du Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail, secteur Table patronale de concertation en santé et sécurité du travail (Programme 2010-2011).

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent à leur rendement ou à leur comportement au travail ou qui sont susceptibles d'y nuire. En 2010-2011, le Ministère a renouvelé le contrat du Groupe Renaud & associés en matière de PAE. De plus, un dépliant promotionnel concernant le PAE a été distribué aux employés.

Le taux d'utilisation représente le nombre de personnes ayant utilisé les services du PAE par rapport à l'ensemble des employés du Ministère. En 2009-2010, ce taux était de 6,82 %. L'information présentement disponible pour 2010-2011 est celle du 1<sup>er</sup> novembre 2010 au 31 janvier 2011, et le taux d'utilisation de 8,33 % pour trois mois.

## Les activités de formation

Les personnes des différentes catégories d'emploi occupant un poste ont suivi 39,5 jours de formation. Ceci représente un nombre moyen de 0,28 jour de formation

par personne. Par ailleurs, 0,34 % de la masse salariale a été consacrée au budget de développement.

Tableau 22 - **Activité de développement des ressources humaines, résultats 2010-2011**

Catégorie d'emploi	Montant (\$)¹	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres	—	1	1	0,17
Conciliateurs	—	4	6	0,24
Professionnels syndiqués	—	12	22	0,85
Fonctionnaires syndiqués	—	4	6,5	0,14
Personnel non syndiqué	—	2	4	0,11
<b>Total</b>	30 330,06	23	39,5	0,28

1. Les données en dollars ne sont pas disponibles dans le Système de suivi des activités de développement pour chacune des catégories mentionnées. Le montant total est composé de 9 393,58 \$ (temps en salaire des participants et formateurs internes) et de 20 936,48 \$ (coûts directs et indirects).

Les thèmes abordés au cours de ces formations sont variés et concernent, entre autres, la bureautique, les

communications et les habiletés personnelles ainsi que les connaissances administratives.

## Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pour une durée d'un an. Ce programme, géré

et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré selon la Loi sur la fonction publique.

Tableau 23 - Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

	2009-2010	2010-2011
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	0	0
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillies au cours de l'année	0	0

## 4.2 Allègement réglementaire et administratif

Au cours de l'année 2010-2011, aucun allègement réglementaire n'a été apporté. Par contre, sur le plan administratif, certains changements ont été effectués.

Les formulaires de la Direction générale des relations du travail ont fait l'objet d'une révision et sont maintenant accessibles dans le site internet du Ministère.

Lors de la négociation des secteurs public et parapublic, la DGRT n'a pas exigé que les parties nous fassent parvenir le dépôt de leurs demandes.

Autre changement sur le plan administratif : il est maintenant possible d'adresser une demande d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève en dehors des heures officielles d'ouverture des bureaux.

## 4.3 Développement durable et changements climatiques

En conformité avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, et en lien avec son *Plan d'action de développement durable*, le Ministère

rend compte, dans cette section, des résultats obtenus concernant sa démarche de développement durable.

## Activités réalisées au cours de l'exercice financier 2010-2011

### Objectif gouvernemental 1

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

### Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

#### Action

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique

Gestes <sup>1</sup>	Suivis
Réaliser des activités de sensibilisation	<b>Réalisée</b> Pour une troisième année, le Ministère a participé à la campagne Défi Climat, visant à diminuer l'émission de gaz à effet de serre. Des activités de sensibilisation ont été offertes aux employés (conférence et projection d'un film sur les changements climatiques). Ils ont aussi été sensibilisés à l'importance de boire leur café dans une tasse plutôt que dans un verre jetable en styromousse.
Diffuser des chroniques portant sur les bonnes pratiques en développement durable	<b>En continu</b> Des nouvelles sur les bonnes actions des employés du Ministère, en liaison avec les principes de développement durable, ont été diffusées ainsi que dix chroniques sur des sujets liés au développement durable.
Participer aux activités du Bureau de coordination de développement durable (BCDD)	<b>En continu</b> Trois employés ont participé aux différentes activités du BCDD, dont les formations et les activités de partage.

#### Cibles et indicateurs

80 % du personnel touché d'ici 2011 au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable

50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée

Autres indicateurs : thèmes abordés (Internet, intranet, affichage, chroniques)

#### Résultats de l'année

La participation du personnel du Ministère aux différentes activités de sensibilisation offertes depuis 2009 et portant sur la définition et les concepts de développement durable est de 74 %. Le taux de sensibilisation, nécessaire à la vérification de l'atteinte de la cible, sera calculé par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec, et ce, pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Les résultats du sondage sur la mesure de sensibilisation n'étaient pas disponibles au 31 mars 2011. La partie sensibilisation étant terminée au Ministère, 50 % de l'action est réalisée.

Le taux de formation des employés visés sera calculé en 2013.

En tout, quatorze chroniques ont été diffusées dans l'intranet. Toutes viennent alimenter la section intranet consacrée au développement durable.

1. Certains gestes présentés dans le rapport annuel 2009-2010 ont été regroupés afin de mieux structurer la reddition de comptes.

## Objectif gouvernemental 4

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

### Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

<b>Action</b> Plan d'action annuel en matière de santé et de sécurité au travail	
<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
—	<b>En continu</b>
<b>Cibles et indicateurs</b> —	
<b>Résultats de l'année</b> Le plan d'action 2010-2011 en matière de santé et sécurité a été approuvé le 10 novembre 2010 et trois activités thématiques sur la santé ont été offertes au personnel.  L'action étant récurrente, son taux de réalisation annuel ne peut être précisé.	

## Objectif gouvernemental 6

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

### Objectif organisationnel

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

<b>Action</b> Mettre en œuvre des pratiques et activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable	
<b>Gestes</b>	<b>Suivis</b>
Utilisation de la visioconférence	<b>En continu</b> L'utilisation de la salle de visioconférence est devenue monnaie courante pour le personnel de Québec et de Montréal afin de diminuer les déplacements entre les deux villes.
Récupération des matières résiduelles	<b>En continu</b> La récupération des matières recyclables (papier, carton, verre, plastique et métal) se poursuit. Le 22 avril 2010, la récupération de matières compostables a été instaurée au bureau de Québec. De plus, la récupération des cartouches d'encre, utilisées par le personnel au Ministère et à la maison, est maintenant réalisée au profit de la Fondation Mira.
Élaboration d'un cadre de gestion environnementale	<b>Commencée</b> La première étape de l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale est terminée. Il s'agit de l'évaluation des impacts environnementaux liés aux activités du Ministère.

Mise en place d'un programme de navettage durable

#### Commencée

Les habitudes de déplacement du personnel entre le bureau et le domicile ont été sondées en juin 2010. Ce sondage est l'étape préalable à la mise en place d'un programme de navettage durable.

Achats écoresponsables

#### En continu

Le Ministère a diminué le nombre de bottins téléphoniques distribués.

#### Cibles et indicateurs

Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable (indicateur 7)

Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants

Quatre gestes retenus pour l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

Trois gestes retenus de pratiques d'acquisitions écoresponsables

#### Résultats de l'année

Le Ministère a adopté trois pratiques d'acquisitions écoresponsables : la diminution du nombre de bottins téléphoniques distribués (consommation responsable); l'achat de papiers recyclés avec fibres postconsommation; le recours au portail *Disposition des biens* du CSPQ afin de diminuer l'achat de biens mobiliers neufs.

De plus, le Ministère a eu recours à un organisme d'insertion sociale pour l'achat de services courants.

Avec l'implantation de la récupération de matières compostables au bureau de Québec, le Ministère a augmenté l'efficacité de la gestion de ses matières résiduelles. L'utilisation de la visioconférence se poursuit. En plus, les travaux concernant le programme de navettage durable et le cadre de gestion environnementale sont amorcés. Tous ces gestes répondent aux objectifs nationaux de gestion environnementale.

Le taux de réalisation de l'action est de 60 % puisque le programme de navettage durable est au stade de l'élaboration. Quant au cadre de gestion environnementale, les travaux ont débuté, même si le Ministère ne s'est pas engagé à le réaliser dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

## Objectif gouvernemental 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

### Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

#### Action

Diffuser des mesures de conciliation travail-famille

#### Gestes

Diffusion dans le site Internet

#### Suivis

En continu

**Action**

Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application

**Gestes**

Diffusion dans le site Internet

**Suivis****En continu**

La recherche des meilleures pratiques en matière de conciliation travail-famille est terminée.

**Cibles et indicateurs**

De meilleures pratiques décrites dans le site Internet et des études de cas

**Résultats de l'année**

Des pratiques et des études de cas sont disponibles dans la section « Innovations en milieu de travail » dans le site Internet du Ministère.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

**Objectif gouvernemental 16**

Accroître la productivité ainsi que la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

**Objectifs organisationnels**

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

**Action**

Interventions visant l'amélioration des relations du travail

**Gestes**

Interventions pour l'amélioration des relations du travail

**Suivis****En continu****Action**

Mettre en œuvre les actions du *Plan d'action gouvernementale pour l'accompagnement des organismes qui soutiennent le dynamisme territorial*

**Gestes**

Participation à la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé (TACEP)

**Suivis****En continu****Action**

Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne

**Gestes**

—

**Suivis****Non commencé**

**Cibles et indicateurs**

Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations de travail

Participation aux travaux de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises et à la mise en œuvre des actions reliées à la mission du Ministère

Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences et le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif

**Résultats de l'année**

Le Ministère a réalisé 85 interventions pour l'amélioration des relations du travail. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Trois rencontres de la TACEP ont eu lieu en 2010-2011.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

**Objectif gouvernemental 24**

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

**Objectif organisationnel**

Accroître la vigilance et les préoccupations relatives au développement durable dans les activités du Ministère

**Action**

Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables

**Gestes**

Diffusion des pratiques de bénévolat

Cueillette solidaire durable

**Suivis**

**En continu**

**En continu**

Après une année d'existence, la Cueillette solidaire durable a permis d'amasser plus de 1 500 denrées et produits au profit de Moisson Québec, en collaboration avec les ministères et organismes du 200, chemin Sainte-Foy. Afin de promouvoir le projet, plusieurs messages ont été diffusés dans l'intranet et un kiosque a été installé dans le hall d'entrée de l'immeuble.

**Cibles et indicateurs**

Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet

**Résultats de l'année**

Diffusion d'une pratique de bénévolat dans l'intranet.

Poursuite des activités liées à la Cueillette solidaire durable.

Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

## Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

### Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail

#### Action

Produire des avis et des études portant sur les conditions de travail équitables

Gestes	Suivis
Ajout d'un axe portant sur la pauvreté et les faibles revenus dans les travaux de l'étude d'impact économique pour la révision annuelle du salaire minimum	<b>Réalisé</b> Chaque année, l'axe sur la pauvreté et les faibles revenus fait partie de l'étude d'impact sur le salaire minimum.
Diffusion d'études sur le salaire minimum	<b>En continu</b> Plusieurs études portant sur le salaire minimum, notamment une étude sur l'impact du salaire minimum sur la pauvreté, ont été diffusées dans la revue <i>Regards sur le travail</i> (volume 7, numéro 1).
<b>Cibles et indicateurs</b> Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum	
<b>Résultats de l'année</b> L'étude d'impact du salaire minimum a été déposée en octobre 2010. Le numéro spécial sur le salaire minimum de la revue <i>Regards sur le travail</i> (volume 7, numéro 1) a été publié en novembre 2010. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.	

## 4.4 Égalité entre les femmes et les hommes

En décembre 2006, le gouvernement rendait publique sa politique sur l'égalité entre les femmes et les hommes, *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Parallèlement au soutien offert par le Ministère à titre de partenaire dans la poursuite d'actions concrètes inscrites dans le *Plan d'action 2007-2010* qui accompagne cette politique, plusieurs organismes relevant de la ministre du Travail sont responsables de la mise en œuvre d'actions qui y sont inscrites.

En plus de respecter les exigences législatives et gouvernementales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, le Ministère contribue à l'égalité de droit et de fait des femmes, par un encadrement législatif et réglementaire assurant des conditions de recrutement et d'emploi équitables.

## 4.5 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

En ce qui a trait à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, la Direction des communications a répondu aux multiples demandes qui touchent le domaine linguistique formulées par les unités administratives du Ministère. Elle a également révisé l'ensemble des textes et documents déposés dans le site Web du Ministère. Pour ses documents publics ainsi que pour ses publications en ligne, comme *Regards sur le travail*, elle s'adjoit des réviseurs linguistiques de grande compétence. À la demande de l'Office québécois de la langue française, elle a également participé à la consultation sur la révision de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

## 4.6 Protection des renseignements personnels

### L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Tableau 24 - Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2010-2011

Critères	Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès	41
Nature des documents	
- Documents détenus par le Ministère	22
- Documents comportant des renseignements personnels	7
Respect du délai de traitement de 20 jours	34
Demandes d'accès acceptées	18
Demandes d'accès partiellement acceptées	1
Demandes d'accès refusées	
Motifs : Document inexistant, en vertu des articles 15 et 47 (3); et compétence d'un autre organisme public, conformément aux articles 47(4) et 48	23
Documents inaccessibles, en vertu des articles 14, alinéa 2, 23, 28, 34, 37	
Renseignements personnels, suivant l'article 53	
Demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodements raisonnables	0
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information	0

C'est en 2009-2010 que le Ministère a mis en œuvre les obligations découlant du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a maintenu à jour le site pour les internautes, sur la base des critères de diffusion préalablement déterminés.

## 4.7 Politique de financement des services publics

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011, les services offerts par le ministère du Travail, notamment en relations du travail, ne sont pas tarifés aux citoyens qui les demandent. Ils sont gratuits.

## 4.8 Directive sur la gestion des ressources informationnelles

Les tableaux suivants font état des réalisations en matière de ressources informationnelles du Ministère au cours de l'exercice financier.

Tableau 25 - **Débours planifiés et réels en ressources informationnelles (RI) pour la période 2010-2011**

	Projet de développement (k\$)	Autre activité (k\$)	Total (k\$)
Débours planifiés en RI	970	2 020	2 990
Débours réels pour l'exercice	78,7	1 520,3	1 599
Écarts	891,3	499,7	1 391

Les réalisations en matière de ressources informationnelles ont porté notamment sur l'intégration, dans nos systèmes d'information, de nouvelles fonctionnalités liées à l'adoption de trois projets de loi ainsi qu'au maintien d'une mise à niveau fonctionnelle de l'infrastructure technologique du portefeuille Travail.

Les écarts dans les dépenses en ressources informationnelles s'expliquent principalement par le report de certains projets.

Tableau 26 - **Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011**

	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	3
Projets entrepris au cours de l'exercice	1
Projets en cours à la fin de l'exercice	1
Projets terminés au cours de l'exercice	3

## 4.9 Nouvelles règles pour les bonis au rendement

Le Ministère doit rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010. De plus, la loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques ni aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers débutant en 2010-2011 et en 2011-2012.

Tableau 27 - **Bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010**

	Nombre de bonis au rendement	Montant total
Cadres	4	20 000 \$
Cadres juridiques <sup>1</sup>	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur	0	0
Total	4	20 000 \$

1. La reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.

## 4.10 Recommandation du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation n'a été formulée par le Vérificateur général du Québec au cours de l'année.



100%





