



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'économie et du travail**

Le jeudi 19 novembre 2009 — Vol. 41 N° 28

Examen des orientations, des activités et de la gestion
de la Commission des relations du travail

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Yvon Vallières**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'économie et du travail

Le jeudi 19 novembre 2009 — Vol. 41 N° 28

Table des matières

Exposé de la présidente de la Commission des relations du travail (CRT), Mme Andrée St-Georges	1
Discussion générale	4
Intégration de mandats additionnels à la CRT	4
Types de dossiers traités à la CRT	6
Coûts relatifs à l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) à la CRT	6
Types de dossiers traités à la CRT (suite)	6
Coûts relatifs à l'intégration du CIC à la CRT (suite)	7
Décision de la CRT quant au conflit de travail concernant <i>Le Journal de Québec</i>	8
Décisions touchant les dispositions antibriseurs de grève	8
Refonte du système de gestion des relations du travail	10
Révision de décisions de la Commission de l'équité salariale (CES)	13
Traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique	13
Report de la révision du plan stratégique	13
Traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique (suite)	14
Dépenses en services professionnels	15
Plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées aux services de la CRT	16
Révision de décisions de la CES (suite)	16
Délais de traitement des plaintes	17
Formation du personnel au regard de la clientèle difficile	18
Programmes d'aide aux employés	18
Bilan de l'intégration du CIC à la CRT	19
Assujettissement à la Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction	19
Mesures visant à limiter le nombre de recours	19
Plan d'action de développement durable	21
Recours en matière de reconnaissance d'associations d'artistes et d'associations de producteurs	22
Plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail	22
Objectifs d'amélioration de la CRT	23
Représentation des parties devant la cour	24

Autres intervenants

M. François Ouimet, président

Mme Johanne Gonthier
M. Georges Mamelonet
M. François Rebello
M. André Drolet
M. Michel Matte
Mme Maryse Gaudreault
M. Guy Leclair
Mme Monique Richard
Mme Lorraine Richard

- * M. Robert Côté, CRT
- * M. Richard Farmer, idem
- * M. Claude Métivier, idem
- * Mme Danielle-Maude Gosselin, idem
- * M. Pierre Flageole, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 19 novembre 2009 — Vol. 41 N° 28

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission des relations du travail

(Quinze heures six minutes)

Le Président (M. Ouimet): Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Bon après-midi à tous et à toutes. Je constate le quorum et je déclare la séance de la Commission de l'économie et du travail ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

La commission est réunie afin d'examiner les orientations, les activités et la gestion de la Commission des relations du travail conformément à l'article 135 du règlement de l'Assemblée nationale, et la Commission des relations du travail est entendue en vertu de l'article 294 du règlement de l'Assemblée nationale et conformément à l'article 29 de la Loi sur l'administration publique, qui précise qu'un dirigeant d'organisme désigné conformément à la Loi sur l'administration publique est imputable devant l'Assemblée nationale de sa gestion administrative et qu'en ce sens la commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale, soit la Commission de l'économie et du travail, doit entendre, au moins une fois tous les quatre ans, le dirigeant d'organisme afin de discuter de sa gestion administrative.

Alors, Mme la secrétaire, avons-nous des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Bergeron (Verchères) est remplacé par M. Rebello (La Prairie).

Le Président (M. Ouimet): Bien. Alors, la séance débutera par une présentation de la Commission des relations du travail, puis nous procéderons à une période d'échange avec les membres de la commission. Alors, Mme St-Georges, je vous souhaite la bienvenue, ainsi qu'aux personnes qui vous accompagnent. Auriez-vous peut-être la gentillesse, dans un premier temps, de nous les présenter?

**Exposé de la présidente de la Commission des relations du travail (CRT),
Mme Andrée St-Georges**

Mme St-Georges (Andrée): Bien sûr.

Le Président (M. Ouimet): Et puis par la suite nous procéderons à votre présentation, à l'écoute de votre présentation.

Mme St-Georges (Andrée): C'était prévu au programme. M. le Président, bonjour. Messieurs dames les députés, bonjour. Merci de nous accueillir dans cette digne enceinte et merci d'avoir songé à fêter nos sept ans tous ensemble, puisque nous fêtons nos sept ans la semaine prochaine.

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): Le 25 novembre 2002.

Le Président (M. Ouimet): ...je ne sais pas s'il est arrivé, mais possiblement il s'en vient.

Mme St-Georges (Andrée): C'est un honneur pour nous d'être ici, d'autant que c'est la première fois en tant que jeune tribunal, donc. Alors, nous en sommes d'autant plus fiers.

Alors, oui, je vais vous présenter tout de suite les gens qui m'accompagnent. Donc, moi, je suis Andrée St-Georges, présidente de la Commission des relations du travail. Je dis bien «du travail» et non pas «de travail». Permettez-moi cette précision, d'entrée de jeu. Je suis présidente depuis cinq ans. Je suis entourée, à ma gauche, de Me Robert Côté, vice-président; à sa gauche, Me Pierre Flageole, vice-président également; à ma droite, Mme Danielle-Maude Gosselin, directrice générale et secrétaire; à sa droite, M. Richard Farmer, directeur de l'Est du Québec... de l'Ouest, pardon; et, à l'extrême gauche, Claude Métivier, directeur de l'Est du Québec.

Alors, nous avons songé à vous présenter, techno oblige, la commission sous forme visuelle, alors d'où le PowerPoint que vous avez, je pense, entre les mains.

Le Président (M. Ouimet): ...on va juste baisser l'intensité des lumières. Comme ça, nous aurons une meilleure... un meilleur visionnement.

Mme St-Georges (Andrée): On a également songé à vous remettre un cartable où vous allez retrouver toutes sortes de choses qui concernent, bien entendu, la commission, qui vont vous la présenter plus en détail. Mais je vais, moi, vous la présenter de façon plus large. Et, bien entendu, nous sommes disponibles pour répondre à toutes vos questions.

Alors, je retournerais, Manon, à la première page, s'il te plaît.

Le Président (M. Ouimet): C'est M. Métivier ou c'est Manon?

Mme St-Georges (Andrée): Oui, c'est ça. C'est son surnom dans l'intimité.

Des voix: Ha, ha, ha!

● (15 h 10) ●

Mme St-Georges (Andrée): Alors, la première page vous fait état en bref de nos valeurs. Alors, nous sommes un tribunal. Alors, parmi les valeurs que nous véhiculons, il y a la cohérence, le respect, la transparence, d'où les trois lettres de notre nom, CRT: cohérence, respect, transparence.

Alors, les sujets que je vais aborder avec vous par l'intermédiaire du PowerPoint... Je ne sais pas si quelqu'un a une version française du mot PowerPoint. J'aimerais bien l'avoir. Alors, qui sommes-nous? D'où venons-nous? Pourquoi une CRT? Que faisons-nous? Quelle est notre clientèle? Comment nos dossiers sont-ils traités?

Et, si une audience doit avoir lieu, nous sommes un tribunal, notre budget? Quels sont nos résultats? Qu'en pense notre clientèle? Et, bien entendu, les questions, par la suite.

Alors, puisque la CRT, c'est le fruit d'un travail d'équipe, les 130 employés qui forment la CRT vous saluent, d'entrée de jeu. Alors, qui sommes-nous? Alors, comme je vous le disais tout à l'heure, nous sommes un tribunal tout à fait récent, sinon le plus récent. Je ne voudrais pas mentir, mais je crois que nous sommes le tribunal le plus récent à avoir été créé au Québec, tribunal administratif, s'entend. Nous avons donc été créé le 25 novembre 2002, il y a de ça donc sept ans la semaine prochaine, l'âge de raison. Nous sommes composés de 130 personnes, approximativement, dont plus d'une trentaine de commissaires, autrement appelés juges administratifs dans notre jargon, de 25 agents de relations du travail qui portent également le titre, et j'y reviendrai, c'est important, de conciliateurs. Nous avons, bien entendu, des cadres, des professionnels et des employés de soutien de toute catégorie. Nous avons deux bureaux: à Montréal, à Québec. Notre siège est à Québec, mais nous nous déplaçons, tant pour les audiences que pour les conciliations, dans plus d'une quinzaine de villes au travers la province.

Depuis le 1er avril 2008, j'y reviendrai, donc quelque six ans après notre création, le législateur nous a confié des compétences additionnelles, ce qui a amené la création de deux divisions au sein de la CRT, à savoir la Division des relations du travail et donc, plus récemment, la Division de la construction et de la qualification professionnelle.

Qui sommes-nous, la direction? Eh bien, nous sommes tous ici devant vous, les six que nous sommes, qui forment en même temps le bureau de direction de la commission. Donc, nous nous réunissons à intervalles réguliers, de façon à prendre les décisions qui gouvernent la CRT. D'où venons-nous? Nous sommes donc un tribunal issu des modifications apportées, modifications substantielles, pour ceux qui étaient là à l'époque, apportées au Code du travail au cours de l'année 2001. Le législateur à cette époque a décidé... Nous étions, comme les irréductibles Gaulois, la dernière province à ne pas avoir de commission au pouvoir à l'époque. Alors, le législateur a donc confié de créer une commission aux pouvoirs semblables à ceux que l'on retrouve dans toutes les autres provinces du Canada, ainsi qu'au fédéral. Nous avons donc remplacé notre ancêtre, qui s'appelait le Bureau du Commissaire général du travail, ainsi que le Tribunal du travail, où siégeaient des juges de la Cour du Québec, qui ont donc été abolies par le fait même le 25 novembre 2002. Alors, nous avons remplacé deux anciennes juridictions.

Je vous le disais tout à l'heure, en avril 2008, le législateur a décidé de nous confier des compétences additionnelles en abolissant un autre tribunal, à savoir le Commissaire de l'industrie de la construction, et il a, par le fait même, transféré ses compétences juridictionnelles au sein de notre tribunal, d'où la création d'une deuxième division. Tout récemment, cet été, le législateur à nouveau décidait de nous confier de nouvelles compétences juridictionnelles en abolissant un autre tribunal — la commission a un nom assez long, merci, que je résumerai pas son acronyme — la CRAAAP, la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et associations

de producteurs. Donc, ses compétences... les compétences de ce tribunal abolies par le fait même, on l'a encore... été transférées chez nous. Encore tout récemment, cet été, dans une période de temps contemporaine à l'intégration de la CRAAAP, le législateur nous a à nouveau confié de nouvelles compétences, à savoir celles concernant la reconnaissance syndicale des ressources intermédiaires du réseau de la santé ainsi que des personnes responsables de services de garde en milieu familial, encore pour ceux et celles qui auraient suivi l'évolution de ce dossier.

Alors, pourquoi une CRT? C'est important de le noter. En nous créant en 2002, le législateur, et donc en abolissant nos prédécesseurs, le BCGT, le Tribunal du travail, un système à deux paliers donc, le législateur a décidé de créer un tribunal «unique, diligent et efficace». Les mots sont entre guillemets parce qu'ils sont extraits du Code du travail.

Alors, le Code du travail, qui est notre pièce législative maîtresse, nous demande d'agir avec diligence et efficacité, et je dois vous dire qu'on s'y emploie tous les jours, au pouvoir d'intervention rapide, donc, par exemple, pouvoir d'ordonnance, pouvoir d'intervention dans des conflits collectifs qui nécessitent une solution urgente, et ce, donc afin de diminuer les délais de traitement qui pouvaient exister auparavant. Voulaient nous rendre diligents et efficaces, on a donc aboli, comme je vous le disais tout à l'heure, les deux paliers qui existaient auparavant, pour faire en sorte que dorénavant nos décisions, celles de la CRT, soient finales et sans appel. Bien entendu, il existe toujours le pouvoir de révision des tribunaux supérieurs, mais, pour les juristes parmi vous, le critère est quand même assez sévère, ce qui nous fait dire — et d'ailleurs la loi, le code le dit: Nos décisions sont finales. Possibilité de révision à l'interne prévue dans la loi, mais, là encore, suivant un critère assez strict qui s'apparente à celui que l'on retrouve devant les tribunaux supérieurs.

Au-delà de simplement nous confier la mission d'agir avec diligence et efficacité, le législateur a carrément indiqué, dans la loi, des délais précis, à savoir, par exemple, 90 jours de délibéré. Donc, à partir du moment où le dossier est pris en délibéré, la décision doit être rendue dans les 90 jours. Je vous ferai part de nos résultats à ce chapitre tout à l'heure. Je vous rassure tout de suite, ils sont excellents.

Autre type de délai que le législateur nous a imposé: en matière de requête en accréditation syndicale, notre décision doit être rendue non pas dans les 90 jours de la prise en délibéré, mais dans les 60 jours du dépôt de la requête à nos bureaux. Ce n'est pas rien. Et, là encore, je vous rassure, nos résultats sont excellents.

Alors, quelles sont nos... quelles sont les lois que nous appliquons et que nous interprétons au jour le jour? Bien, essentiellement, le Code du travail, qui est donc notre pièce législative maîtresse, essentiellement, pour les rapports dits collectifs de travail, en comparaison des rapports dits individuels: alors, à titre d'illustration, les requêtes en accréditation syndicale; les plaintes des salariés qui veulent contester la sanction qu'aurait prise un employeur à leur égard parce qu'ils auraient exercé des activités syndicales; le fameux article 45, que, j'imagine, vous connaissez tous; requêtes en transmission de droits et obligations, concessions partielles ou totales d'entreprises, aliénation d'entreprises; les plaintes d'un salarié contre son syndicat pour manquement au devoir de représentation

face à l'employeur, le fameux article 47.2, qui nous occupe passablement; et donc, je vous le disais tout à l'heure, les demandes d'ordonnance donc de type injonction.

En fait, je vous disais tout à l'heure qu'on a rapatrié les pouvoirs du BCGT, du Tribunal du travail, mais on a également en toute humilité rapatrié les pouvoirs aussi de la Cour supérieure en matière d'injonction. Ces pouvoirs sont exercés dorénavant par la CRT. Alors, s'il existe un conflit nécessitant une intervention rapide, pensons à *La Presse* si on veut se coller sur l'actualité, ces demandes sont déposées chez nous et elles sont entendues d'urgence. D'ailleurs, l'audience a été entendue la semaine dernière, la décision est déjà rendue.

Alors, en parallèle à ces activités en matière de rapports collectifs, nous entendons également des plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail, qui est cette autre pièce législative maîtresse au Québec, où on traite essentiellement de rapports individuels. Nous traitons, nous ouvrons et nous fermons plus de 6 000 dossiers par année. Alors, vous voyez que la moitié des ces dossiers concerne les plaintes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail. Alors, à titre d'illustration, là encore, plainte pour pratique interdite, par exemple congédiement à cause de grossesse, de maladie ou un autre droit protégé par la Loi sur les normes; plainte de congédiement sans cause juste et suffisante après deux années de service continu pour les salariés non syndiqués. Alors, tout salarié non syndiqué qui cumule deux années de service continu peut donc déposer une plainte chez nous s'il estime avoir été congédié sans cause juste et suffisante. Et nous avons le pouvoir, contrairement à la Cour supérieure, de le réintégrer et de l'indemniser pour toutes les pertes salariales et les dommages qu'il aurait subis.

● (15 h 20) ●

Et puis, j'imagine que vous le savez aussi, depuis le 1er juin 2004, le législateur a amendé la Loi sur les normes du travail pour nous confier dorénavant les plaintes en matière de harcèlement psychologique pour les salariés non syndiqués, puisque les salariés sont non syndiqués. Ces articles ont été intégrés aux conventions collectives existantes.

Je vous disais tout à l'heure qu'en 2008 le législateur nous a confié une nouvelle compétence en matière de construction, environ 200 dossiers par année, et les dossiers qui nous sont confiés traitent de l'une ou l'autre de ces matières, à savoir l'assujettissement, licence d'entrepreneur, reconnaissance de compétence, qualification, ordonnance de suspension de travaux, révocation de permis et de reconnaissance, et ainsi de suite, conflit de compétence, également, en dernier lieu, la liberté syndicale, plainte qui nous était déjà confiée, à la CRT, avant même que le Commissaire à l'industrie de la construction ait été aboli et que ses compétences aient été transférées chez nous donc en 2008, puisque nous en avons hérité déjà en mars 2006.

Au-delà donc de toutes ces lois en matière de construction, du Code du travail et de la Loi sur les normes du travail, nous pouvons... nous sommes appelés à entendre des plaintes ou des recours concernant une trentaine d'autres lois, donc notre palette est quand même assez large en matière de relations du travail, dont notamment les deux lois applicables au régime de reconnaissance syndicale des associations d'artistes et associations de producteurs, dont nous venons d'hériter cet été; les lois municipales

applicables en cas de destitution de cadres municipaux, dont nous avons hérité du temps du BCGT; la Charte de la langue française. Et nous siégeons également en appel de plusieurs décisions de la Commission de l'équité salariale.

Alors, voilà pour l'éventail du portrait législatif, des lois que nous sommes appelés à interpréter et à appliquer au jour le jour.

Notre clientèle — bien, j'imagine que vous l'aurez compris: tous les employeurs du Québec; les associations d'employeurs, incluant les associations de producteurs dans le milieu artistique; les syndicats; les centrales syndicales, incluant donc les associations d'artistes, plus récemment; les cadres, puisque les cadres peuvent, par exemple, déposer une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail: exemple, plainte de harcèlement psychologique; les salariés, le plus souvent non syndiqués, parce que les syndiqués ont des recours dans leurs conventions collectives, sauf ceux qui se plaignent, on en a parlé tout à l'heure, article 47.2 du Code du travail, de la représentation de leurs syndicats, ainsi que les salariés de l'industrie de la construction; les RSG et les RI, dans notre jargon, les ressources services... les responsables de services de garde et les ressources intermédiaires qui nous ont été confiées cet été, régime de reconnaissance syndicale particulier; les organismes publics, CCQ, RBQ dans le domaine de la construction, Emploi-Québec, Commission de l'équité salariale; le procureur des... général lorsqu'il est mis en cause par les parties, notamment quand la constitutionnalité de certains articles des lois sous notre gouverne est contestée; puis, bien entendu, les procureurs, les avocats et les représentants des parties.

Alors, comment nos dossiers sont-ils traités? On a parlé tout à l'heure de diligence et efficacité. Voici comment ça s'est traduit dès la création de la CRT, les mesures que nous avons mises en place de façon à ce que ces dossiers soient donc traités de la façon la plus diligente et efficace possible. Nous ouvrons et nous fermons, bonne nouvelle, autant de dossiers que nous en ouvrons chaque année, à savoir quelque 6 000. La grande majorité de nos dossiers, innovation par rapport à nos... est convoquée dès réception. Alors, dès que le dossier arrive chez nous, il est convoqué. L'avis de convocation est expédié aux parties avec une date d'audience rapprochée allant de quelques jours, en matière d'ordonnance, de conflit collectif de... qui nécessitent une intervention urgente, à un mois, deux mois, trois mois et demi. Vous avez une date d'audience chez nous à l'intérieur, maximum, de quatre mois.

Il est également, et ça traduit là la philosophie de base de notre organisation, immédiatement confié à un agent de relations du travail, que j'ai également appelé tout à l'heure conciliateur. Je me plais à dire que nous sommes le seul tribunal au monde, j'attends qu'on me contredise, à compter autant de juges, ou presque, que de conciliateurs. C'est vous dire la philosophie qui nous anime. Nous préférons, et de loin, que les gens nous quittent en serrant les mains après une séance de conciliation qu'en attendant d'une décision. Alors, ça se traduit comment dans les faits? Chaque dossier, dès qu'il est convoqué, il a, à même son avis de... il est assigné à un conciliateur dont les coordonnées apparaissent sur l'avis de... j'allais dire «de consolation»; ce n'est pas un prix de consolation, là, dont les coordonnées apparaissent à même l'avis de

convocation, de telle sorte que les parties peuvent communiquer avec lui, ou vice versa.

Le conciliateur va donc communiquer avec lui s'il n'a pas eu de ses nouvelles... de leurs nouvelles avant la date d'audience.

Le Président (M. Ouimet): ...vous interrompre quelques instants. On avait prévu 15 minutes. Est-ce que vous en avez encore pour longtemps dans la présentation?

Mme St-Georges (Andrée): Combien vous me donnez?

Le Président (M. Ouimet): On avait 15 minutes et on est rendu à 16 minutes.

Mme St-Georges (Andrée): Cinq minutes.

Le Président (M. Ouimet): Cinq minutes?

Mme St-Georges (Andrée): C'est beau?

Le Président (M. Ouimet): Bon, très bien. Allez-y.

Mme St-Georges (Andrée): Je vais négocier avec vous.

Le Président (M. Ouimet): Oui, oui.

Mme St-Georges (Andrée): Alors, je vais aller à l'essentiel. 82 % de nos dossiers se règlent via la conciliation, chiffre important. Compte tenu de ces règlements via la conciliation, nous pouvons surconvoquer à raison de trois dossiers par jour par commissaire, ce qui nous permet, vous pouvez en déduire... le déduire facilement, de rouler donc avec diligence et efficacité.

Approche relations du travail, j'en ai parlé, nous favorisons le règlement des conflits par la conciliation. L'avis d'audience en traite. Nos agents de relations du travail tiennent annuellement plus de 2 000 séances de conciliation, ce n'est pas rien, d'où leur expertise. Et, le matin même de l'audience, il est toujours possible de recourir à la conciliation si le dossier ne s'est pas réglé auparavant à l'intérieur d'une séance de conciliation à une date précise.

Une quarantaine d'audiences par jour en province. Une audience a toutes les caractéristiques d'un procès, mais bien sûr nous sommes un tribunal administratif, d'où nos caractéristiques d'accessibilité, célérité, et ainsi de suite. Nous rendons environ 600 décisions motivées par année, et elles sont toutes, c'est quelque chose de particulier à la CRT, accessibles sur notre site Web au fur et à mesure de leur signature, de leur parution, ce qui permet aux parties qui plaident devant nous d'être au fait de la jurisprudence de chez nous.

Alors, vous avez une première... la première page du site Web, qui vous invite donc à aller le parcourir quand vous aurez le goût et le temps, et qui vous démontre, mais il faut avoir des bons yeux, que nous avons une petite case pour la... oh, c'est Claude qui me pousse dessus, là, une petite case pour la Division construction et les artistes. Notre budget, il est actuellement de 16 235 100 \$. Il provient de divers fonds. C'est prévu à l'article 137.2 du Code du travail. Vous remarquerez: ministère du Travail, Commission des normes, moitié-moitié, compte

tenu du fait que... moitié Code, moitié Loi sur les normes, approximativement, et que, le reste de nos dossiers, construction, nous sommes financés par divers organismes.

Nos résultats, on en est très fiers, donnez-moi une minute pour vous en parler. 97 % de nos décisions sont rendues dans le 90 jours de la prise en délibéré. Rappelez-vous notre délai de 90 jours de tout à l'heure. En fait, ce délai... le délai moyen est de 42 jours. Alors, nos décisions sont rendues dans les 42 jours de leur prise en délibéré. Les requêtes en accréditation, rappelez-vous, tout à l'heure je vous parlais du 60 jours du dépôt de la requête à nos bureaux, 85 % de ces requêtes sont traités en moins de 60 jours. Nos délais de convocation ont diminué énormément par rapport à nos prédécesseurs, et je vous invite, pour en savoir davantage, à aller consulter nos statistiques, là encore, particularité de la CRT, qui sont disponibles sur notre site Web, statistiques très détaillées, et que vous retrouvez à chaque mois, mises à jour chaque mois.

Alors, nous, on en pense beaucoup de bien, mais qu'en pense notre clientèle? Et bien, on a voulu le savoir en 2007. Le taux de satisfaction est élevé, particulièrement du côté des procureurs. Les chiffres tournent aux alentours de 95 %, de 94 % à 97 %. Alors, notre défi, bien entendu, maintenir le cap et, pourquoi pas, continuer à nous améliorer. Et voilà.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Merci à vous, Mme St-Georges, pour cette présentation de l'ensemble des activités, et le personnel de la Commission des relations de travail. Lorsque vous avez mentionné tantôt que vous aviez autant de conciliateurs que de juges et que vous préférez, de loin, voir les gens quitter en se serrant la main, je me suis dit: Après nos périodes de questions animées, on aurait peut-être besoin de vos services pour s'assurer que, de part et d'autre, les parties puissent se donner la main.

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Voilà. Bien, je vais y réfléchir.

Une voix: ...année après année, alors...

Discussion générale

Le Président (M. Ouimet): Nous allons amorcer cette période d'échange avec vous.

● (15 h 30) ●

Je vais aller, dans un premier temps, du côté ministériel, et nous allons débiter l'échange avec Mme la députée de Mégantic-Compton.

Intégration de mandats additionnels à la CRT

Mme Gonthier: Bonjour, mesdames et messieurs. Bienvenue parmi nous en ce beau jeudi après-midi. Alors, on voit à votre présentation que vous êtes des gens qui sont très occupés et très efficaces et efficients, si je comprends bien.

Au printemps dernier, à l'Assemblée nationale, il y a trois projets de loi qui ont été entérinés, et c'est... soit le projet de loi... la loi n° 32, la 49 et la 51. Je pense que ces projets de loi là, dans ces trois cas-là, ont des incidences

directes sur votre travail, alors ils ouvrent de nouveaux champs de compétence ou d'intervention pour votre... organisme, excusez-moi.

Pourriez-vous nous indiquer quels moyens ont été mis en place pour répondre à ces demandes additionnelles là?

Mme St-Georges (Andrée): ...vous faites référence au dossier des RSG, RI et des artistes?

Mme Gonthier: Voilà.

Mme St-Georges (Andrée): Alors, je dois quand même vous avouer que nous avons une certaine expertise en matière de dossiers de ce type-là, de dossiers volumineux qui nous sont confiés tout d'un coup et qu'on doit... auxquels on doit répondre dans des délais très courts.

Nous avons eu l'expérience de la loi n° 30, les fusions d'accréditation dans l'ensemble du secteur de la santé. Ce dossier-là nous a été confié il y a de ça quelques années, alors on avait l'expérience d'une opération d'envergure de ce type-là. À l'époque du BCGT, on avait eu également l'opération fusion des commissions scolaires et fusion, défusion des municipalités également, l'aspect relation du travail. Alors, écoutez, on a reçu quelque 500 requêtes depuis le mois de juin dans ces dossiers-là, et je vous dirais qu'au moment où on se parle elles sont presque toutes terminées. Il n'en reste que quelques-unes qui n'ont pas été traitées, mais on peut, pour ainsi dire, conclure que c'est mission accomplie. Ce que nous avons fait; bien, essentiellement, nous avons convoqué les parties rapidement, nous avons confié les dossiers à deux commissaires coordonnateurs de façon à ce que les dossiers soient réunis, RSG, d'une part, RI, d'autre part, donc soient confiés à deux commissaires et que ces commissaires-là rencontrent les parties rapidement, donc l'ensemble des intervenants au dossier, pour voir, en conférence préparatoire, pour voir quels étaient les... quel était le litige, quels étaient les litiges et organiser des audiences rapides.

Nos agents ont travaillé en collaboration avec ces commissaires, et des audiences ont été tenues rapidement, les décisions sont sorties, et nous étions donc prêts à procéder.

Il a fallu, bien entendu, faire en sorte que notre système informatique s'adapte à cette réalité-là. On a parmi nous, entre autres, un crack de l'informatique, Claude Métivier, et donc il s'est... on lui a confié cette mission de voir à ce que le système informatique puisse, dès le moment où la loi... les lois étaient en vigueur, intégrer ces nouvelles compétences. Alors, idem pour les artistes, on a procédé de la même façon. Je ne sais pas si tu voulais rajouter...

M. Côté (Robert): Bien, peut-être juste rajouter qu'il y a eu effectivement d'autres moyens qu'on a dû mettre en place, notamment de la formation, parce que, dans le cas des artistes, c'est sûr que c'était un petit peu particulier parce que, pendant un an et quelques mois, il y a eu une situation transitoire un peu particulière. Il y a eu un premier projet de loi qui a été déposé, qui par la suite a été retiré. Et, dans le contexte du dépôt de ce projet de loi là, le gouvernement avait décidé de nommer Mme St-Georges comme présidente par intérim de la CRAAAP, l'organisme qui par la suite a été aboli. J'ai été pendant quelques mois, furtivement, un membre additionnel.

Donc, on a fait un peu des... on a entendu des dossiers dans ces deux organisations-là. Mais, autant dans le cas de l'intégration des compétences en vertu de la loi sur les artistes que les autres, il a fallu mettre sur pied des programmes de formation. Tout le monde s'est mobilisé. Puis on n'est pas peu fiers des résultats qu'on a obtenus parce qu'en fait, le législateur, vous nous avez laissé très peu de temps entre l'adoption de la loi et son entrée en vigueur. Mais, bon, c'est des défis qu'on aime bien relever, ce qui fait qu'on a pu quand même avec succès les relever, et je pense que la clientèle est généralement satisfaite. Les chiffres qu'Andrée a donnés quant au nombre de requêtes qui ont été traitées dans des délais somme toute assez courts le prouvent, là.

Mme St-Georges (Andrée): ...147 reconnaissances à date, et on me disait... Richard me disait qu'aujourd'hui il y avait des votes encore qui se tenaient...

Une voix: Qui se dépouillaient.

Mme St-Georges (Andrée): ...qui se dépouillaient.

M. Farmer (Richard): ...donc il y en avait 19 à Montréal et... non, il y en avait 16 à Montréal et neuf à Québec. On fait les dépouillements. C'est des votes postaux. Donc, on a permis aux gens... Les questions, c'est à savoir est-ce qu'ils voulaient être représentés par tel syndicat ou non. Et on va avoir... les résultats vont être finals demain. Actuellement, pour Montréal, pour les 16 dossiers, il y a 15 cas dans lesquels les gens ont dit oui et un dossier dans lequel il n'y a pas eu de... où les gens ont dit qu'ils ne voulaient pas être représentés. Donc, il s'en va probablement... avec le dépouillement de demain à Québec, ça va clore l'ensemble des requêtes de demande de reconnaissance qui ont été déposées tant en matière de ressources en service de garde. Donc, tous les gens qui voulaient se syndiquer... il pourra y avoir peut-être d'autres dépôts. Il reste environ, je vous dirais, à peu près une vingtaine de bureaux coordonnateurs en matière de services de garde, qui ne sont pas encore syndiqués. Pour les autres, ils le sont tous. Mais «syndiqués», ce n'est pas le bon mot, qui sont reconnus, associés. C'est le nouveau régime de reconnaissance.

Mme St-Georges (Andrée): Il faut vous dire que, dans ce dossier-là, c'est ce qu'on appelle de la «reconnaissance» syndicale, un mot qui est un petit peu différent de l'accréditation syndicale qu'on retrouve au code mais qui ressemble à ce qu'on retrouve dans le milieu des artistes. On parle, là aussi, de reconnaissance. C'est quand même notre tasse de thé, là, on fait ça tous les jours. Les agents de relations du travail sont habitués de recevoir les dossiers. Notre délai de 60 jours dont je vous parlais tout à l'heure est applicable en matière d'accréditation. On est habitués d'opérer, là, et c'est ce qu'on a fait. Puis, là où c'était litigieux, on l'a confié tout de suite à des commissaires coordonnateurs en centralisant les dossiers donc de façon à ce que ça roule, là encore, rapidement.

Mme Gonthier: Et vous avez mentionné que vous aviez comme 500 requêtes qui sont arrivées dans un assez court laps de temps ou enfin...

M. Côté (Robert): En fait, certaines de ces requêtes-là étaient des requêtes en accréditation qui avaient été faites à l'époque en vertu du Code du travail, présumant que c'étaient des salariés à l'époque, et la loi a prévu toute une série de dispositions transitoires pour que les associations qui voulaient être reconnues pour représenter ces personnes-là, même si elles n'étaient pas des salariés, pouvaient dans certains cas utiliser la requête qui était pendante devant nous depuis parfois quelques années. Mais ça a été quand même un nombre assez important de requêtes qui ont été traitées, là.

Mme St-Georges (Andrée): ...exactement.

Mme Gonthier: Quelle incidence sur le... parce que j'imagine que le reste de votre travail n'a pas été mis en veilleuse durant ce temps-là. Alors, est-ce que vous avez engagé du personnel additionnel? Est-ce que... Non, pas du tout? Vous étiez capable de...

Mme St-Georges (Andrée): Non, non, non. Regardez, c'était l'été, on s'est mis là-dessus.

M. Métivier (Claude): L'été étant une période un peu plus tranquille, on a pris l'été pour vraiment avancer les dossiers, là. En matière de services de garde, il y avait 303 requêtes pendantes devant la commission, et la loi est entrée en vigueur le 19 juin, et vendredi prochain, le 27 novembre, tous les dossiers vont avoir été traités. Les décisions des dépouillements d'aujourd'hui et de demain, les décisions vont sortir vendredi prochain, et, en moins de six mois, on aura émis entre... Pour les services de garde, on en a déjà 118, reconnaissances, d'émises, et là on avait 25 dossiers au vote qui vont déboucher sur... Donc, en moins de six mois, on va avoir traité 303 requêtes qui étaient pendantes chez nous pour les services de garde.

Et, en matière de ressources intermédiaires, on avait 126 requêtes pendantes devant la commission. On a déjà une trentaine, là, de reconnaissances d'émises, et il y a plusieurs dossiers... Sur les 126 requêtes pendantes, il y en a 80 qui sont fermées. On reçoit des désistements de la part de certains syndicats et qui redéposent en vertu de la nouvelle loi. Donc, là aussi, il devrait y avoir quelques votes après les fêtes, mais, là aussi, en dedans d'une période de six à huit mois, la loi était différente de celle pour les services de garde, on devrait être en mesure de traiter l'ensemble des requêtes pendantes qui étaient déposées à la commission, là, qui étaient dans nos livres au tout début.

Mme Gonthier: Donc, ça va très bien.

M. Métivier (Claude): Ça se passe bien.

Mme St-Georges (Andrée): ...de traiter les dossiers comme ça. Tu sais, quand on vous disait tout à l'heure: Convocation sur réception, assigner un conciliateur, c'est... date d'audience dans les quatre mois, maximum, c'est comme ça que ça marche chez nous, là. C'est ça.

Le Président (M. Ouimet): Nos échanges se font de façon très conviviale, mais on me rappelle que, si vous pourriez attendre que la lumière de votre micro soit allumée pour que, lorsque nous allons transcrire vos propos... on

ne manquera pas le début de vos interventions. Juste une petite consigne. Voilà. Bien.

Alors, merci, Mme la députée de Mégantic-Compton. J'ai M. le député de Gaspé.

Types de dossiers traités à la CRT

M. Mamelonet: Oui. Merci beaucoup d'être venus nous présenter votre organisation. Tout nouveau député, donc très peu habitué encore au travail de législation, mais j'ai... j'aurai deux questions sur, en fin de compte, le fonctionnement de votre commission.

Vous nous parlez de 6 000 cas par année. Est-ce que ce sont l'ensemble que vous traitez? Ce sont l'ensemble des dépôts ou est-ce que vous avez plus de cas qui vous sont acheminés ou non? Et est-ce que... Et, dans cette même question là, est-ce qu'on pourrait avoir une espèce de répartition des cas, d'où viennent les cas que vous traitez, un peu plus détaillée, peut-être par secteurs, par exemple le secteur... quel secteur économique bien particulier ou quel secteur industriel bien particulier?

Coûts relatifs à l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) à la CRT

Puis je ferais un rapport un petit peu à quand vous avez intégré. Quand, en fin de compte, la Commission des relations du travail a intégré la Commission de l'industrie de la construction, il y avait eu un petit peu de questionnement, au niveau de la Commission de l'industrie de la construction, sur la diligence que ça allait amenée. Je vois, d'après les résultats que vous avez, que vous avez quand même une diligence assez performante, puis c'est difficile de vous poser des questions. Quand on est rendu à 94 % de réussite, il ne vous manque pas grand-chose pour atteindre le 100 %. Mais voir un petit peu les impacts financiers.

Je sais que la Commission de l'industrie de la construction était en déficit quand elle a été absorbée par la Commission des relations du travail. Qu'est-ce qu'a été l'impact financier? Puis comment est-ce que vous vous en sortez après? En fin de compte, ça fait un peu plus qu'un an, là.

● (15 h 40) ●

Le Président (M. Ouimet): Pour un débutant, c'est pas mal.

Mme St-Georges (Andrée): Et c'est...

Le Président (M. Ouimet): Mme St-Georges.

Mme St-Georges (Andrée): ...plusieurs volets, je vais essayer de m'en rappeler, de tous.

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): À ce point?

M. Mamelonet: Mandat de surveillance.

Types de dossiers traités à la CRT (suite)

Mme St-Georges (Andrée): Le nombre de cas? Bien, aux alentours de... c'est de 6 000 à 7 000. C'est

variable au cours des dernières années. La ventilation, bon, en fait, j'en parlais brièvement dans mon PowerPoint, moitié-moitié Code du Travail, Loi sur les normes du travail, donc aux alentours de 2 005 dans les deux cas. Pour le reste, quelque 200 dossiers en matière de construction, et puis le reste, encore là, en matière de... toutes les autres lois qui nous sont confiées, la trentaine d'autres lois qui nous sont... qui sont confiées à notre compétence, alors destitution de cadres municipaux, les artistes, Charte de la langue française, appel de la Commission de l'équité salariale, etc. Mais il est clair que le gros de notre travail, c'est la Loi sur les normes du travail et le Code du travail.

Les secteurs économiques... c'est le Québec. C'est le Québec. C'est Dunkin'Donuts au coin de la rue, Bombardier, le gouvernement, c'est tout ça.

M. Mamelonet: C'est ça, mais, en termes, par exemple... le manufacturier versus l'institutionnel, versus... Est-ce que vous avez des...

Une voix: Vous voulez dire le nombre?

M. Mamelonet: Bien, à peu près, oui, une espèce de statistique, là, voire...

Une voix: Oh, je ne saurais pas vous dire.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): ...statistique, on va entrer le type de code, mais c'est plus le ministère du Travail qui va faire des statistiques de cette nature-là. Nous, c'est comme vous disait la présidente, on entend un peu de tout, évidemment moins dans les secteurs syndiqués quand on est dans le recours individuel, il n'y en a presque pas. Alors là, on est plus dans le collectif. Dans l'individuel, bien là c'est... secteurs non syndiqués au Québec. Alors, c'est de toute nature.

Une voix: Si vous permettez, je peux peut-être répondre à votre question.

Une voix: Lorsque la lumière sera allumée.

Une voix: Oui, quand la lumière sera allumée.

Une voix: Merci.

M. Flageole (Pierre): Les lois de la construction, là, c'est ça, lois et règlements de la construction, c'est cet ensemble-là. Quand le gouvernement nous a confié cette nouvelle compétence, ils nous ont envoyé le personnel entier du bureau du Commissaire de l'industrie de la construction, ce qui fait que la clientèle a été rassurée parce que le transfert d'expertise s'est fait de cette façon-là. Bien sûr, on a importé quelques-unes de nos méthodes à succès, de nos recettes à succès dans le traitement des dossiers de la construction, ce qui n'a fait qu'améliorer les délais. Les dossiers sont traités beaucoup plus rapidement qu'ils l'étaient. Nous avons formé tout notre personnel à cette nouvelle législation. Par exemple, nos agents de relations du travail sont maintenant les conciliateurs en matière de construction. Ça n'existait pas vraiment à cette époque-là. Ils ont été parfaitement formés. Et je pense que, si vous sondez la clientèle construction à ce moment-ci, ils vont être très satisfaits du transfert de...

Quant aux économies, je repasse la parole à Danielle-Maude?

Une voix: ...notre trésor.

Coûts relatifs à l'intégration du CIC à la CRT (suite)

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, c'est sûr, quand nous avons intégré le CIC, le déficit d'opération de l'année précédente était de l'ordre de 200 000 \$ et de 800 000 \$ pour l'autre année qui précédait. Malgré tout, la CRT fait des surplus dans les dernières années, mais c'est des surplus que je vous dirais temporaires et fragiles. Les montants ont l'air peut-être importants, mais il y a eu notamment le report de réforme, comme notre système de gestion de dossiers GRT répond à nos besoins. Mais c'est un système qui date de notre ancêtre, le BCGT. Alors, comme les coûts étaient très élevés pour le refaire, on a préféré l'améliorer quelque peu. Mais tôt ou tard il va falloir qu'on passe à la facture, surtout si on veut passer dans un mode transactionnel pour répondre aux besoins de notre clientèle puis aux demandes de notre clientèle.

On a malgré tout, c'est ça, refait le site Web, donné la formation et on s'est arrangés là-dessus. Je vais vous dire aussi qu'on fait encore des surplus, mais c'est des surplus... Là, il faut qu'on remette à niveau toute notre infrastructure technologique. Le Centre de services partagés du Québec, qui nous donne les services, nos systèmes commencent à être lents et ont besoin... Il y a certains de nos logiciels qui ne sont plus supportés parce qu'ils sont de vieux logiciels qui datent du temps où on partageait nos plateformes avec le ministère du Travail. Donc, dans les prochaines années, ça, ça va en amortissement, mais il va falloir qu'on paie la carte de crédit.

Alors, l'avantage d'avoir un peu de surplus, c'est que ça va nous permettre de faire ces améliorations-là sans demander de sommes supplémentaires au Conseil du trésor. Je pense que, dans la situation actuelle, ça va être apprécié.

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Bien. Merci, M. le député. Je vous vois, d'une grande prudence, en train d'ériger des remparts autour de ces surplus pour ne pas... d'un coup que l'exécutif aurait les visées là-dessus, hein? Je sens ça.

Mme St-Georges (Andrée): La bonne nouvelle, c'est que nous ne sommes... La bonne nouvelle, c'est que nous ne sommes pas en demande. Nous avons... À l'origine, quand la commission a été créée, il y a sept ans, on nous a alloué un budget que nous trouvions à l'époque insuffisant...

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): ...si bien que nous sommes retournés cogner à la porte. Et effectivement, en 2006, nous avons obtenu une augmentation de budget qui depuis nous satisfait. Alors, nous ne sommes pas en demande. C'est une bonne nouvelle. Nous gérons efficacement tous nos surplus — merci, Danielle-Maude — mais on voudrait bien les garder pour notamment prendre le

virage technologique, là. À un moment donné, on n'aura plus le choix, là.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Pour conserver notre niveau d'excellence et de rapidité et être... répondre aux attentes de la clientèle.

Le Président (M. Ouimet): Très bien. Allons du côté de l'opposition officielle cette fois-ci et nous allons débiter avec M. le député de La Prairie, qui est porte-parole également en matière de travail.

Décision de la CRT quant au conflit de travail concernant *Le Journal de Québec*

M. Rebello: Bonjour. Ça fait plaisir de vous recevoir aujourd'hui en commission. Je pense que, d'entrée de jeu, c'est important de souligner ce que vous faites, votre travail. C'est bien le fun d'avoir des lois du travail au Québec, mais il faut être capable de les appliquer, de trancher rapidement pour que les gens puissent les utiliser. Puis je pense que ce travail-là est essentiel, puis vous le faites avec, je pense, une certaine diligence puis une grande qualité.

Je voudrais, à partir d'une décision, un exemple, peut-être mieux comprendre comment ça fonctionne, au lieu d'y aller tout de suite dans les statistiques puis dans le macro, là, partir tout de suite à une décision qui est importante, je pense, dans les relations de travail au Québec, quelques questions autour de cette décision-là pour mieux comprendre. Bon. Je pense à la décision qu'il y a eu dans le cas du lock-out du *Journal de Québec*. Vous vous rappelez, il y avait eu une plainte, là, qui avait été déposée, là, contre des scabs, travailleurs de remplacement, si on veut, le 10 octobre 2007. Ensuite, il y a eu une décision qui a été rendue le 29 septembre 2008 dans le dossier par la Commission des relations de travail, donc, si je comprends bien, environ un an plus tard. Qu'est-ce que... Bon. Dans cette décision-là, première chose que j'aimerais savoir, c'est: c'est quoi, l'esprit qui a amené la Commission des relations de travail à juger qu'il y avait un cas de travailleurs de remplacement? Comment vous voyez ça un peu, cette question-là du travail de remplacement ou du scab?

Le Président (M. Ouimet): Juste avant, Mme St-Georges, là, je pense que vous avez la même réflexion que moi: mesure de prudence par rapport à... Nous sommes devant un tribunal qui est quand même un tribunal administratif et nous ne pouvons pas poser des questions sur des décisions qui ont été rendues par le tribunal. On peut poser peut-être des questions de façon générale sur le processus, je vais vous laisser y répondre, mais quelques mises en garde, là, s'imposent.

M. Rebello: ...c'est quoi, la limite justement de ce que vous pouvez nous dire ou pas, là, là-dessus, jusqu'où...

Mme St-Georges (Andrée): C'est très...

Le Président (M. Ouimet): Mme St-Georges.

Mme St-Georges (Andrée): ...très sage comme réflexion. J'allais vous la faire. Effectivement, nous sommes

un tribunal, nous parlons, autrement que de venir vous rencontrer, par nos décisions et nous ne les commentons pas. Les tribunaux supérieurs s'en chargent dans la mesure où elles se retrouvent là, mais nous ne commentons pas nos décisions. Si vous avez d'autres questions sur...

M. Rebello: ...

Mme St-Georges (Andrée): ...l'environnement ou l'historique...

M. Rebello: De la décision.

Mme St-Georges (Andrée): ...je peux vous en parler, mais la décision comme telle...

Décisions touchant les dispositions antibriseurs de grève

M. Rebello: Bien, d'abord, la question du délai dans une décision comme ça, par exemple, prendre un an, c'est quoi? D'abord, qu'est-ce qui vous encadre là-dessus? C'est quoi, vos obligations en termes de délai? Puis est-ce que c'est des délais qui sont corrects? C'est quoi, les conséquences que ça a? Est-ce qu'il y a possibilité de les réduire? Question autour du délai, disons.

Mme St-Georges (Andrée): Je dois vous dire que c'était une demande à l'origine, une demande d'ordonnance, je vous en ai parlé tout à l'heure, qui a été déposée au bureau de Québec donc, et c'était une question complexe. Je pense que je peux m'avancer jusque-là. C'était une question à la fois complexe et inusitée qui a nécessité, de la part et des procureurs et de la commission, beaucoup de temps et d'énergie pour être en mesure de passer à travers.

Et, je vous dirais, je pense que je peux me permettre de dire que, ces délais-là, les parties elles-mêmes y consentaient. Il y a eu plusieurs journées d'audience. Ce n'est pas simple de... Une journée d'audience, ça va bien, on convoque. Une journée x, on entend la cause, on part en délibéré. Quand il s'agit de fixer plusieurs journées d'audience... j'ai des notes ici, j'essaie de voir. Il y a eu plus d'une dizaine, de journées d'audience, dans ce dossier-là. Ce n'est pas simple de réunir les agendas de tous ces procureurs-là. Et je pense que les procureurs ont voulu prendre ce temps-là aussi pour être en mesure de vider la question autant en termes de preuves que de plaidoirie. Ils étaient d'accord pour prendre ce temps-là. La décision a été rendue. Elle a été contestée en Cour supérieure. La Cour supérieure a révisé la décision de la commission. Les syndicats sont allés en appel... en fait, ont déposé une requête pour permission d'appel qui a été entendue ce matin. Et la Cour d'appel a accordé l'autorisation d'en appeler de la décision. Alors, en gros, ça fait le tour du portrait.

● (15 h 50) ●

M. Rebello: Donc, dans ce cas-là, les délais, ils vous apparaissent justifiés. Puis dans... en général, dans les cas comme ça de plaintes en vertu des lois antiscabs...

Mme St-Georges (Andrée): Bien, regardez, je vous donne l'exemple de *La Presse*. J'ai les chiffres, j'ai les... *La Presse*, le dossier a été entendu la semaine dernière. Deux jours... La décision est sortie deux jours plus tard. Les parties nous ont signifié mardi une requête en...

c'est-à-dire pas les parties, l'une des parties nous a signifié une enquête en révision mardi. Nous l'entendons dans deux...

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): Pour un tribunal, ce sont des délais très, très courts.

M. Rebello: Là, vous dites que les délais, dans le cas de *La Presse*, sont beaucoup plus courts que dans le cas de l'autre décision qui avait plus d'un an?

Mme St-Georges (Andrée): Oui, parce que le litige était beaucoup plus cerné. La question était beaucoup plus... était plus facile à résoudre, entre guillemets. Il était plus facile de la résoudre rapidement que le dossier du *Journal de Québec*, qui pose une question nouvelle au *Journal de Québec*. En termes d'interprétation des dispositions antibrisseurs de grève, c'est quelque chose de nouveau.

Une voix: O.K. Voulez-vous ajouter?

Une voix: ...

M. Côté (Robert): Si je peux me permettre un compliment à la réponse, dans le cas du *Journal de Québec*, il y avait d'autres éléments particuliers aussi. Il y avait un plus grand nombre de parties. Ce n'étaient pas uniquement un employeur et un syndicat, c'étaient aussi des journalistes... ou des agences de presse qui elles-mêmes se faisaient représenter par procureurs. Alors, on avait un dossier dans lequel il y avait plusieurs avocats avec leurs propres agendas de disponibilités. Donc, fixer des suites d'audience lorsqu'on a plusieurs intervenants, c'est un peu plus compliqué. Et c'était aussi un dossier dans lequel, contrairement à d'autres dossiers en matière de dispositions antibrisseurs de grève, il n'y a pas eu de demande d'ordonnance provisoire. Parce que la commission a un pouvoir d'ordonnance provisoire lorsqu'il est nécessaire d'intervenir rapidement. Parfois, on ne trouve qu'une solution partielle pour un certain temps. Ce n'était pas un dossier où les parties elles-mêmes ont jugé bon de demander cette intervention d'urgence là.

Ceci dit, de façon générale, s'il y a une chose à laquelle nous sommes dédiés, c'est de faire en sorte que tous les dossiers en matière de relations du travail soient entendus dans les meilleurs délais possible, et généralement les parties reconnaissent que ces efforts-là qu'on donne portent des fruits. Il y a et il y aura toujours des dossiers qui, en raison de leur complexité, de la volonté même des parties, vont aller un peu moins rapidement que d'autres, mais je vous dirais que de façon générale, pour ce qui est des dispositions antibrisseurs de grève, c'est des choses qui ne prennent pas un an.

Le Président (M. Ouimet): M. Flageole voulait ajouter?

M. Flageole (Pierre): Oui, j'attends que le micro soit allumé.

Le Président (M. Ouimet): Voilà.

M. Flageole (Pierre): Juste un petit détail additionnel. Dans ce dossier en particulier, et ça n'arrive pas souvent, le conflit au *Journal de Québec* a été réglé, et il y a eu un débat à savoir si on devait rendre une décision malgré le fait que le conflit était réglé. Et ça, ça a coûté des semaines additionnelles, ça a coûté du temps additionnel. Alors, c'est assez exceptionnel, un délai de un an, en antibrisseurs de grève. Normalement, c'est fait à l'intérieur de deux semaines.

M. Rebello: Et est-ce que vous ne trouvez pas justement que c'est bizarre de rendre une décision après que le conflit... que ce serait utile pour les parties de l'entendre avant?

M. Flageole (Pierre): Il y a une décision qui dit pourquoi la décision est rendue.

M. Rebello: Est-ce qu'un des facteurs qui expliquent le délai aussi, c'est le fait que la loi n'était pas claire, étant donné les nouvelles réalités?

M. Flageole (Pierre): Il y a une question qui est au coeur de ce litige-là, c'est la notion d'«établissement», mais on ne peut pas en dire plus là-dessus, là.

Le Président (M. Ouimet): C'est tout le principe, M. le député, que vous connaissez très bien, la séparation des pouvoirs entre le législatif et le judiciaire. C'est le judiciaire que nous avons devant nous. Alors, je sais que des fois, là, c'est fragile, c'est étroit, ça peut être large, mais...

M. Rebello: ...ils mettent bien la limite où ils veulent arrêter.

Le Président (M. Ouimet): ...c'est ça, je vais leur laisser tracer la ligne.

M. Rebello: Quand vous avez... Donc, la Cour supérieure ensuite est venue renverser la décision de la Commission des relations de travail, mais vous avez dit tantôt d'entrée de jeu que vous étiez un tribunal avec un pouvoir de décision finale. Mais qu'est-ce que ça veut dire, «finale», si...

Mme St-Georges (Andrée): «Finale», ça veut dire qu'elle est exécutoire sur-le-champ et que les parties ne peuvent pas en appeler au sens traditionnel du mot «appel», c'est-à-dire qu'il n'y a pas un droit automatique de pouvoir la contester. Les tribunaux supérieurs, Cour supérieure, Cour d'appel, Cour suprême, ont évidemment un droit de regard sur nos décisions mais à condition que nos décisions ne soient pas raisonnables. C'est un critère qui n'est pas celui de l'appel, c'est un critère qui est beaucoup plus restrictif, ce qui signifie que la Cour supérieure n'interviendra que si elle considère que nous n'avons pas été raisonnables.

M. Rebello: O.K. Sinon, si elle avait considéré, elle n'aurait pas... elle n'aurait même pas entendu le...

Mme St-Georges (Andrée): Exactement, exactement.

M. Rebello: O.K., c'est ça qui fait la particularité.

Mme St-Georges (Andrée): La différence.

M. Rebello: Puis donc, à quelque part, ça veut dire, juste pour bien comprendre, là, que vous m'expliquiez votre processus, qu'un tribunal québécois, bon, avec des gens qui, en position de décision, des... qui sont nommés par le gouvernement du Québec, là, parce que c'est votre cas, peut se faire renverser par une cour dont les juges sont nommés par le gouvernement fédéral, la Cour supérieure. O.K. Donc...

Mme St-Georges (Andrée): Oui. Oui, c'est un processus. Notre système judiciaire est ainsi fait au Québec et au Canada.

M. Rebello: C'est ça. Puis, dans le cas du travail, c'est particulièrement le cas, là, pour vous autres dans toutes les décisions qui pourraient être...

Mme St-Georges (Andrée): Mais de tous les tribunaux administratifs et cours du Québec, et ainsi de suite, là. Je vous disais: Le critère de «raisonnable». Peut-être que je n'ai pas été claire, parce qu'on est dans les termes un peu... C'est raisonnable par opposition à une décision correcte, tout simplement. Alors, si elle n'est... la Cour supérieure considère qu'elle est correcte, il n'interviendra pas, mais, s'il considère qu'elle n'est pas raisonnable, il va intervenir. Alors, la marche est pas mal plus haute.

Le Président (M. Ouimet): Quel est le terme juridique? Ce n'est pas «manifestement déraisonnable»?

Mme St-Georges (Andrée): Ça n'existe plus...

Le Président (M. Ouimet): Ça n'existe plus.

Mme St-Georges (Andrée): ...c'est «raisonnable et correcte».

Le Président (M. Ouimet): O.K., très bien.

Mme St-Georges (Andrée): Ça a été changé...

Une voix: Jusqu'à ce qu'il recharge de nouveau.

Mme St-Georges (Andrée): ...pour simplifier, semble-t-il, mais enfin... Bon.

M. Rebello: Juste pour... les décisions qui ont été prises, rapidement, dans le cas de *La Presse*, est-ce que les décisions antécédentes, la jurisprudence, notamment celle de la Cour supérieure dans le cas du *Journal de Québec*, sont venues influencer pour rendre plus rapides les décisions à *La Presse*? Non?

Mme St-Georges (Andrée): ...parce que ce n'est pas les mêmes questions en litige.

M. Rebello: O.K., il n'y avait pas du tout de...

Mme St-Georges (Andrée): Ce n'étaient pas du tout les mêmes questions en litige.

Refonte du système de gestion des relations du travail

M. Rebello: O.K. Une autre question sur un autre... d'ordre plus administratif. Donc, à la page 12 de votre rapport annuel 2007-2008, puis vous en avez parlé tantôt...

Mme St-Georges (Andrée): ...

M. Rebello: Oui, 2007-2008.

Une voix: Pas cette année, là?

M. Rebello: Non, celui qu'on...

Une voix: Celui-ci?

M. Rebello: Oui, l'autre avant, c'est ça, 2007-2008, à la page 12 — puis vous en parliez tantôt, je pense, de votre système informatique, là — à la page 12, on parle: «D'autre part, la commission a décidé d'abandonner le projet d'amélioration de son système GRT, tel qu'il avait été prévu initialement, en raison des coûts très élevés et de l'incertitude technologique concernant la pérennité des outils de support actuels.» Bon. D'abord, GRT, ça veut dire quoi?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Gestion des relations du travail.

M. Rebello: O.K. Et, ce système-là, c'était quoi, le problème? C'était quoi, le but?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, c'est notre système de gestion de nos dossiers de mission, pas de dossiers administratifs, mais des dossiers de mission. C'est un système qui...

M. Rebello: ...dossiers de mission?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): C'est les dossiers qui... administratifs, c'est quand vous êtes dans la gestion financière, ressources humaines, matérielles, informationnelles. Dossiers de mission, c'est notre mission, donc les 6 000 cas qui nous entrent... qui entrent par année.

Alors, GRT date du BCGT. C'est un excellent outil mais qui vieillit, comme tel, et qui... on nous ajoute des missions, et il y a des fonctions qu'on regarde maintenant, ce que l'informatique permet de faire, que le système ne fait pas. Alors, évidemment, là, on n'est pas un domaine, exemple, Société d'assurance automobile du Québec, où les policiers doivent consulter les dossiers et autres choses, là. C'est un système qui est plus petit mais qui mériterait d'être éventuellement refait. Les premières estimations, qu'on a reçues, d'une refonte globale étaient de l'ordre de 6 millions de dollars. C'est beaucoup trop élevé pour la taille et le volume, alors on a demandé un GRT amélioré, un projet plus petit. C'est autour de 4 millions de dollars.

Mais bref ce qu'on a plutôt choisi maintenant, c'est de faire des améliorations un peu à la pièce dans le système, comme on a fait quand on a intégré le Commissaire de l'industrie de la construction. On a en profité pour, en intégrant les dossiers, en allant chercher l'ancien, pour ajouter une fonction que le système du commissaire

avait et que nous n'avions pas. En faisant les ressources intermédiaires, services de garde et CRAAAP, on va aussi modifier des choses. Mais, quand je dis que le surplus va nous être nécessaire, c'est que, là, il y a aussi toute la question des plateformes, qui supportent ces systèmes-là, technologiques, nos plateformes ont aussi un certain âge. Alors, on n'est pas en péril, là, mais le CSPQ nous dit: Bien, vos logiciels arrivent en fin de vie, les firmes ne les supporteront plus, alors il est temps, là, de procéder à des mises à niveau dans ces systèmes-là. Mais nos systèmes fonctionnent, là. Ce n'est pas...

M. Rebello: À quel moment vous avez décidé d'arrêter le processus?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Quand on a vu les coûts. Quand on a vu...

M. Rebello: O.K. Donc, il y a eu un projet déposé, avec des coûts.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, un premier, c'est... Comment ça fonctionne, au gouvernement? Vous avez d'abord un manuel d'organisation de projets où, là, on va vous dire après: Ça devrait coûter tant. Puis, à un moment donné, c'est une formule mathématique qu'on fait avec les responsables des services informatiques, qui disent: Si ton projet préliminaire coûte tant, ton projet s'en va au final vers un montant de tant. Ça, c'est le CSPQ qui va faire ça avec nous, là, avec l'expertise qu'ils ont.

Alors, refaire tout notre système autour de 6 millions, ça n'avait pas de bon sens, là, ce n'est pas... on ne considère pas que c'est très efficient, considérant sa taille. Et c'est un système qui doit être sécurisé, on doit protéger les renseignements personnels. Mais, comme je dis parfois, si mon système, excusez l'expression québécoise, plante 24 heures, on n'est pas en danger comme si le système du ministère de la Santé plante 24 heures, hein? C'est... Donc, considérant l'ensemble des coûts, c'était... on va... On procède cependant, depuis ce temps-là, à des améliorations périodiques, là. On en a fait pour l'ordre de 300 000 \$. On en a d'autres qui sont prévues dans les prochaines années.

● (16 heures) ●

M. Rebello: Puis, dans les étapes où vous étiez rendus, est-ce qu'il y avait eu des contrats externes?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Non.

M. Rebello: Pas du tout. Donc, il n'y a pas eu un sou dépensé à l'externe.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Il y a eu un petit contrat de donné pour justement faire le manuel d'organisation de projets, mais là je suis de l'ordre d'autour de... je suis moins de 100 000 \$, là, ce qui nous permet de voir l'ensemble et de dire: Ça nous donne une bonne idée de ce que c'est, parce qu'on a... Mais malgré tout, non, il y a peu d'argent... il n'y a pas eu d'argent vraiment de... très peu donné à une firme externe pour ça. Mais ça nous permet de voir, pour nos projets subséquents, par exemple, un jour passé à des échanges transactionnels, ça pourrait être de l'ordre de tel montant d'argent, éventuellement.

M. Rebello: Puis quelles sont les conséquences sur les délais? Parce que, bon, vous dites que vous performez, mais il y en a quand même, des délais, là.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Il n'y a pas de conséquence sur les délais là-dessus.

M. Rebello: Le fait qu'il n'y ait pas de système informatique, ça n'a pas de...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): On a un système, GRT est là. Mais c'est... Des fois, c'est d'avoir... par exemple, d'ajouter des choses. Claude vous en parlerait plus que moi parce qu'à l'origine, dans sa vie antérieure, il était informaticien, il a conçu GRT. Mais, quand on dit qu'il vieillit, par exemple, il ne nous donne pas... il y a de l'information qu'on doit encore chercher un petit peu manuellement, mais ce n'est pas...

Une voix: M. Métivier.

M. Métivier (Claude): Oui. C'est qu'à l'origine le système a été conçu en 1999, c'est un système qui a été conçu pour gérer des dossiers. Et, avec la nouvelle direction de la commission, en 2002, il est arrivé beaucoup de questions par rapport à la charge de travail. Et le système est vraiment fait pour un dossier, une décision, alors que, nous, ce qu'on veut savoir... c'est quoi, la charge de travail des gens. Et là on doit faire des traitements un peu plus complexes ou un peu plus longs ou même des choses manuelles à la fois pour retirer de l'information de gestion. Et on voulait revoir principalement la gestion de nos dossiers pour avoir vraiment une gestion non dossier par dossier, mais aussi pour avoir une vue, en temps réel, de la charge de travail des individus. Et ça, on est obligé de la faire un peu manuellement. C'était l'objectif principal, là.

Donc, pour supporter les opérations quotidiennement de nos greffes, aucun problème, ça fait la job, mais, pour l'information de gestion, c'est plus compliqué. Et l'objectif principal était celui-là, entre autres, et aussi de permettre de faire des suivis Quand on a plusieurs recours chez un... pour un même différend ou un même conflit, il peut y avoir plusieurs recours à la commission, c'est plus difficile pour nous d'avoir le portrait global de... ce conflit-là a généré combien de recours différents, ça a été quoi, les décisions, faire le suivi. Actuellement, on fait les suivis, mais c'est un peu plus compliqué. On voulait, par le fait même, aussi faire... introduire des fonctionnalités qui nous permettraient plus facilement de suivre l'ensemble des recours pour un même conflit. On le fait actuellement, mais c'est fait manuellement ou c'est fait un peu plus...

Donc, c'étaient les objectifs. Et on visait également la mise en ligne, le transactionnel, etc. On voulait regarder l'ouverture vers le Web, mais, à 6 millions, on a eu...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Bref, le rapport coût-bénéfice n'était pas intéressant. C'était... On trouvait que c'était beaucoup trop cher pour les améliorations que ça allait nous apporter, comme tel. Et c'est pour ça qu'on a choisi de continuer avec GRT puis de faire des améliorations ponctuelles, au besoin, là, dans le système.

M. Rebello: Et donc là, là, ce projet-là, il est tassé. Outre les petites améliorations ponctuelles, vous ne voulez pas aller de l'avant...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Non. Mais on aura un projet, par exemple, éventuellement, de... sur un site transactionnel. Actuellement, on reçoit les requêtes par fax, c'est ce que prévoient nos règles, notamment, là, ou par dépôt papier. Éventuellement, il faudra permettre une certaine forme d'échange transactionnel ou d'aller vers des, un peu, des dossiers sans papier pour les commissaires, pour nous, mais ça sera dans une phase postérieure.

M. Rebello: Puis est-ce que vous prévoyez ça bientôt ou...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Dans les prochaines années. Mais là actuellement nos énergies ont été mises beaucoup avec l'intégration du CIC, avec les modifications requises par le système pour la CRAAAP, les ressources intermédiaires, les ressources des services de garde. À ce moment-là, là, on tasse des projets comme ça, qui sont intéressants, mais pour répondre aux objectifs, là.

M. Rebello: C'est quoi, les conséquences sur les temps de traitement, le fait que vous ne le fassiez pas.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Aucun. Aucun.

M. Rebello: Donc, si vous le faisiez, ça ne donnerait rien sur les temps de traitement.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Non. Ça ne donnera rien sur le temps de traitement. C'est de l'information de gestion. Mais c'est pour ça que je vous dis qu'au prix qui était demandé ça ne valait pas la peine de faire quelque chose de cette nature-là. Avec des coûts beaucoup plus faibles... là, on le sait pour l'information de gestion, parce que ça nous oblige à extraire des données de façon un peu manuelle du système ou à des opérations un petit peu plus complexes, si on veut, avec le système pour extraire, mais il y a une question de coût-bénéfice, là.

M. Rebello: Puis, le projet dont vous parlez, là, est-ce qu'on parle d'un projet qui serait de l'ordre de plusieurs millions comme celui-là?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Je n'ai pas les coûts pour le moment. C'est sûr que ce n'est pas donné, mais on va regarder. Des fois, il y a des projets qui sont développés soit par d'autres tribunaux administratifs, qu'on puisse importer. Ce n'est jamais gratuit, parce qu'il faut adapter ça à notre réalité. Par exemple, dans notre cas, on gère le régime d'accréditation syndicale. La différence avec un tribunal, certains tribunaux, mettons, le dossier entre, il est traité, il sort, alors c'est terminé. Dans notre cas, on a des dossiers comme ça: ils entrent, il est traité, et c'est terminé. Mais le régime d'accréditation syndicale, c'est un régime qui est vivant, ça change, il y a des cessions, des transferts, changements de nom, changements d'adresse. Donc, le système doit être capable de répondre à ces réalités-là. Puis en transactionnel, éventuellement, regarder ce qu'il y a à faire là aussi. Mais c'était une...

Une voix: ...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): ...c'était... c'est une phase qui était subséquente au niveau de ce qui est à faire. Mais on n'a pas un volume non plus qui fait... on ne traite pas des milliers et des milliers de dossiers comme la Régie des rentes, la Société d'assurance auto, etc., là.

M. Rebello: Ah, O.K. Puis vous avez vu, par exemple, à la CSST, là, il y a eu un projet informatique qui a un peu dérapé, là. Vous avez peut-être vu ça. Est-ce que vous avez tiré des leçons, surtout si vous parlez d'un projet, là? Ça va être quoi, pour vous, une bonne gestion d'un projet informatique? Comment vous... C'est... comment vous encadrez ça? Le choix aussi des firmes, éviter les conflits d'intérêts dans ces choix-là, la transparence. Avez-vous une politique pour choisir...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, nous sommes en entente de service avec le Centre de services partagés du Québec pour les services informatiques, alors on a quand même chez nous un responsable au niveau des ressources informationnelles et on est soutenu par le centre. Ce qui veut dire que, le jour où est-ce qu'on va dans un projet, on regarde, dans un premier temps... découper, dessiner un peu de quoi... ce qui est souhaité. Par la suite, on regarde entre ce qui est souhaité et souhaitable, ce qu'on est capables de faire en fonction des budgets, en fonction des supports technologiques, en fonction de... Et ça, bien c'est un de nos projets, d'arriver à certaines fonctions transactionnelles, mais c'était dans notre, comme, phase III de réforme, là.

Alors là, l'objectif est beaucoup plus, pour nous, de s'assurer qu'on répond aux besoins des clientèles quand ça nous arrive. Alors, comme je vous dis, Commissaire de l'industrie de la construction, il fallait absolument intégrer leurs dossiers dans notre système, aller récupérer le passé. C'est un organisme qui existait depuis la fin des années soixante-dix. Alors, ça a été fait, ça, l'an dernier, avec célérité. Et là on a fait, mis vraiment l'accent pour la CRAAAP, RI et RSG pour s'assurer que nos dossiers sont traités, qu'ils sont entrés. On pourrait arriver à faire des choses pires, quand même. Il y a toujours certains délais, là. Quand on fait de l'informatique, il faut effectivement s'assurer qu'on comprend bien le besoin, ensuite de ça que les commandes sont passées et que la programmation se fait éventuellement, là. C'est... Il y a toujours des délais, et c'est normal.

Une voix: Merci.

Mme St-Georges (Andrée): Mais je vous dirais qu'on fait ça main dans la main avec le CSPQ avec qui on a une entente de service. Et on est soumis aux mêmes règles d'attribution des contrats que la fonction publique, là. Alors...

M. Rebello: Comme la CSST.

Mme St-Georges (Andrée): ...c'est très transparent.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Allons du côté ministériel. À l'opposition officielle il va rester à peu près 43 minutes. Alors, j'avais M. le député de Jean-Lesage.

Révision de décisions de la Commission de l'équité salariale (CES)

M. Drolet: Merci, M. le Président. Bien, Mme St-Georges, bienvenue. À toute votre équipe, merci d'être là, félicitations pour votre excellente présentation que nous avons.

Moi, je reviendrais plutôt à... Vous parlez de vos plaintes et recours que vous avez et, dans ce que vous avez présenté tout à l'heure, les quelques autres... 30 autres lois auxquelles vous touchez et que vous avez à affronter. Pour avoir été, avec certains collègues ici, sur la Loi sur l'équité... la nouvelle loi sur l'équité salariale, pardon, j'aimerais voir un petit peu comment ça va, avec ce nouveau dépôt de loi là et avec ce que je vois: siège en appel de plusieurs décisions de la Commission de l'équité salariale. J'aimerais vous entendre un peu là-dessus.

Une voix: Mme St-Georges.

Mme St-Georges (Andrée): Je vous dirais qu'on n'a pas énormément de dossiers en matière d'équité salariale. On siège en appel. On parlait d'appel tout à l'heure, on siège en appel, là. C'est vraiment le critère de l'appel.

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): C'est-à-dire que, si on considère que la décision n'est pas correcte, on peut la changer, alors que, si on était à la Cour supérieure et qu'on avait le critère de la raisonnabilité, il faudrait carrément la trouver déraisonnable avant de pouvoir intervenir. Là, notre pouvoir d'intervention, c'est si la décision n'est pas correcte. Mais on n'a pas énormément de dossiers en matière d'équité salariale, là. Ce n'est pas ça qui nous occupe le plus.

Traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique

M. Drolet: Un autre point que j'aimerais vous entendre... En 2004 est entrée en vigueur la nouvelle disposition de la loi concernant le harcèlement psychologique, et j'aimerais vous entendre là-dessus, à savoir, de par la pénurie de main-d'oeuvre, est-ce qu'il y a une association directement associée à cela? Parce que, le harcèlement psychologique, on sait que souvent c'est par rapport à des essoufflements de besoins, et tout. Est-ce que ça peut avoir un certain lien? Est-ce que vous jugez que, dans les causes que vous avez, ça a un rapport?

Mme St-Georges (Andrée): Je n'ai pas bien saisi.

M. Drolet: Vous avez... Bien, peut-être que je devrais plutôt vous laisser répondre en fonction de ce qu'est du harcèlement sexuel... en fait, psychologique, pardon. Pas sexuel. Excusez-moi.

Une voix: Bien, ça se rejoint.

Des voix: ...

Une voix: L'un inclut l'autre.

● (16 h 10) ●

M. Drolet: Oui, absolument. Absolument, oui, il y en a plusieurs. Mais j'aimerais vous entendre sur le

fait, parce qu'on sait très bien que la pénurie de main-d'oeuvre fait en sorte que souvent ça finit par demander une surcharge de travail, et aussi vis-à-vis le parti patronal, et tout cela. Et je voulais voir si, avec ce genre de contexte là, cela était plus fréquent dans les cas que vous avez. Non? C'est une question qui vous embête?

Une voix: Bien, je réfléchis.

M. Côté (Robert): Mais en fait notre rôle, comme tribunal...

M. Drolet: ...ce que je veux dire...

M. Côté (Robert): Oui. Mais notre rôle comme tribunal, c'est de sanctionner des gestes que vous, les parlementaires, avez déterminés comme étant des choses qui n'étaient pas acceptables en milieu de travail. Donc, lorsqu'on entend... que ce soit un conciliateur qui tente de régler une plainte ou un juge administratif qui entend les parties et rend une décision, notre préoccupation, c'est de s'assurer que le geste est interdit par la loi. C'est ce qu'on retrouve, en pratique.

Bon. Par exemple, dans le cas du harcèlement psychologique, on doit éviter que l'employeur tolère que des gestes soient posés ou que des actions soient faites, sans intervenir. Une fois qu'on a constaté ça, qu'on a retenu... que la preuve nous en a été faite, on va s'attarder au remède qu'on doit accorder pour cet individu-là. Ça, vraiment, les raisons pour lesquelles, d'un point de vue sociologique, on a ou pas plus de harcèlement psychologique, l'impact que peut avoir, par exemple... puis je suis convaincu qu'il y a sûrement des relations de cause à effet entre certains phénomènes au niveau du milieu de travail et de l'économie sur les causes de harcèlement. Ce n'est pas vraiment des choses auxquelles... bien, peut-être qu'individuellement chacun de nous peut s'intéresser à ça, mais, comme tribunal, ce n'est pas un élément dont on doit tenir compte.

Je vous dirais que, ce genre de questionnement là, la Commission sur l'équité...

Une voix: ...

M. Côté (Robert): ...excusez-moi, la Commission sur les normes du travail — merci, Claude — possiblement s'interroge à l'occasion sur l'impact que peut avoir tel et tel phénomène économique sur telle et telle dégradation de conditions de travail. Nous, malheureusement, ce n'est pas un élément dont on a à tenir compte dans le travail que le législateur nous a confié.

M. Drolet: C'est beau. Merci.

Le Président (M. Ouimet): Ça va?

Une voix: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Ouimet): Merci, M. le député de Jean-Lesage. M. le député de Portneuf.

Report de la révision du plan stratégique

M. Matte: Oui. Ma question s'adresse à Mme St-Georges. Vous mentionnez dans votre rapport annuel que

vos plan stratégique est reporté au printemps 2010, là, parce que vous avez intégré, là, un nouvel organisme. Est-ce qu'on peut savoir où vous en êtes rendus, qu'est-ce que... c'est quoi, les orientations qui vont se dégager, tu sais, l'état de la situation au moment où qu'on se parle?

Mme St-Georges (Andrée): Écoutez, pour un tribunal, un plan stratégique, c'est un petit peu particulier. Il y a des bonnes chances qu'on retrouve dans notre prochain plan stratégique ce qui existe déjà, mis à jour, compte tenu de l'intégration de toutes nos nouvelles compétences. Mais là-dessus je vais passer la parole à Danielle-Maude, qui est justement en train de s'attaquer à cette tâche.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Bon. Alors, effectivement, comme nous sommes un tribunal, notre mission ne change pas, contrairement, par exemple, à un ministère où l'accent peut être mis sur, je ne sais pas, moi, la prévention en santé plutôt que le curatif ou autre chose.

Notre mission, nous, est étroite, elle est confiée par le législateur. Donc, à ce moment-là, on va conserver nos objectifs qui nous ont été donnés par le code en termes de célérité, de transparence, de rapidité, d'efficacité, mais on aura aussi, à l'interne, des objectifs pour maintenir la cohésion, la formation du personnel, considérant l'ajout de nouvelles compétences. Alors, on doit s'assurer que les gens qui arrivent parmi nous, qu'on a bien accueillis, je crois... que ça se maintienne. Alors, d'habitude, on a, dans un plan stratégique, des objectifs à l'interne. Alors, on aura sûrement des choses autour de l'appartenance au tribunal. Aussi, comme tous les organismes gouvernementaux, nous avons beaucoup de gens qui partent à la retraite, et donc on aura sûrement quelque chose qui tourne autour de la relève, du transfert de compétence, du maintien, là, des connaissances au niveau du tribunal. Et par la suite, pour le reste, en tenant compte du contexte, de s'assurer, là, qu'on répond, malgré les nombreux mandats que nous avons, avec la même célérité et qu'on se dote des moyens pour le faire.

Le Président (M. Ouimet): M. le député.

M. Matte: Toujours là-dessus, à vous écouter, Mme la directrice générale, mais compte tenu que vous accueillez de nouveaux organismes et que... est-ce qu'il n'y aurait pas lieu aussi, là, d'ajuster, là, les objectifs compte tenu que vous recevez de nouveaux mandats? Parce que, si je comprends, c'est que vous êtes un tribunal administratif, vos objectifs ne semblent pas toujours revenir, là. Mais, compte tenu que vous avez de nouveaux mandats, de nouveaux organismes, est-ce qu'ils ne devraient pas être aussi actualisés en fonction des mandats?

Mme St-Georges (Andrée): C'est ce qu'on s'employait à faire. C'est justement pour ça qu'on l'avait retardé un petit peu, pour être en mesure de faire en sorte qu'il colle à notre nouvelle réalité qui est celle d'avoir à intégrer toutes ces nouvelles compétences là.

M. Matte: O.K. Donc, je venais pour dire que, là, il est prématuré d'en connaître, là, des objectifs pour 2010.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Bien, il va être déposé à la fin de l'hiver pour mise en vigueur au 1er avril,

avec de nouveaux objectifs, alors on va évidemment revoir nos cibles, nos objectifs. Certaines vont sûrement y demeurer parce qu'elles reflètent ce que le législateur attend de nous, mais on ajoutera sûrement des cibles au regard du domaine de la construction et du domaine des artistes, par exemple, là, en termes de...

Une voix: Ou de d'autres, si on en a d'autres d'ici là.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): ...de d'autres.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Alors, merci, M. le député de Portneuf. Mme la députée de Hull.

Traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique (suite)

Mme Gaudreault: Bon. Alors, merci beaucoup. Alors, c'est à mon tour de vous souhaiter la bienvenue. C'est très intéressant, votre présentation, et en tout cas, moi, je parle pour moi, j'ai été très impressionnée par les résultats que vous présentez. 97 % des décisions rendues dans les 90 jours, c'est vraiment près de la perfection.

Je voudrais aussi parler de harcèlement psychologique, parce que, depuis 2004, c'est un nouveau recours. Une personne peut déposer une plainte, et les pouvoirs de la commission sont vraiment... sont vastes, vous pouvez ordonner à un employeur de réintégrer un salarié, vous pouvez vraiment le condamner à verser des dédommagements, et tout ça. Pourtant, votre rapport annuel 2008-2009 présente des délais assez longs pour traiter le dépôt de ces plaintes particulièrement en matière de harcèlement psychologique. Avant une audience, vous avez une moyenne de 622 jours, si je comprends bien, et, après audience, 810.

Je voulais savoir quelles étaient les raisons de ce... de ces hauts délais?

Le Président (M. Ouimet): Quelle est la source, peut-être, Mme la députée, de votre information?

Mme Gaudreault: Bien, c'est le rapport annuel 2008-2009. On parle des délais moyens de 450 jours pour le traitement de certaines plaintes. Je voulais juste savoir qu'est-ce qui pouvait résulter.

Une voix: ...

Mme Gaudreault: Oui. Bon.

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): Il y a certains délais qui sont attribuables à la... je ne veux pas les accuser de quoi que ce soit, là, mais à la Commission des normes du travail, parce qu'à partir du moment où une personne se plaint elle va se rendre à la Commission des normes du travail. Ne pas confondre avec la Commission des relations du travail, où, là, le dossier va prendre un certain temps avant qu'il nous soit déféré. C'est pour ça que dans nos statistiques on a des délais imputables à la CNT et des délais imputables à la CRT, parce que je vous dirais que le délai moyen... de traitement d'une plainte en harcèlement psychologique, du début à la fin...

M. Métivier (Claude): Oui, le délai moyen de traitement, entre le dépôt des plaintes à la commission et la fermeture du dossier, c'est 301 jours chez nous. Donc, 10 mois par...

Mme St-Georges (Andrée): ...

M. Métivier (Claude): Puis ça, c'est pour tous les dossiers confondus, et, lorsqu'une décision d'un commissaire a été nécessaire, le délai moyen passe à 338 jours, soit un peu plus de 11 mois.

Donc, à l'intérieur de un an, chez nous c'est... Et il faut comprendre que les dossiers sont convoqués, on en parlait tout à l'heure, là... en moyenne, là, un dossier à la commission est convoqué en dedans de 111 jours, je crois. Donc, en dedans de trois mois, trois mois et demi, le dossier est mis au rôle, parce que les rôles sont faits d'avance. On convoque... Particulièrement en matière de normes du travail, les dossiers sont convoqués environ trois mois à l'avance. Donc, la date d'audience est fixée dans 90 à 120 jours. Et le commissaire, lui, a en moyenne... le délai de délibéré moyen est de 42 jours, donc un mois et demi. On a déjà un quatre à cinq mois qui est le délai de convocation moyen, le délai de délibéré moyen. Le reste, entre les deux, le cinq mois qu'il reste, bien c'est la tenue des audiences. On sait qu'en matière de harcèlement psychologique il y a... en moyenne, c'est 2,6 journées d'audience qui est nécessaire à la tenue... Donc, le commissaire a une première journée d'audience. Par la suite, ça se poursuit. Et souvent le commissaire ne peut pas poursuivre le lendemain parce que les avocats ne sont pas disponibles. Le commissaire... on a déjà des causes, comme c'est convoqué trois mois d'avance.

Donc, le temps de fixer une date à la convenance des parties pour poursuivre l'audience, ça fait en sorte qu'il y a certains délais. Mais, comme je vous dis, de façon générale, là, une personne... une fois que le dossier est rendu à la commission, une personne peut s'attendre que son dossier soit fermé dans les 10 mois qui suivent.

Mme St-Georges (Andrée): ...ce sont beaucoup de détails auxquels chacun veut répondre, il y a beaucoup d'émotivité, ce sont des dossiers plus lourds que les autres et plus longs que les autres. Alors, le délai d'en bas de un an, là, il est quand même, à notre point de vue, là...
● (16 h 20) ●

M. Métivier (Claude): ...pour continuer sur le harcèlement psychologique, juste pour votre information, au 10 novembre, depuis l'entrée en vigueur des recours, la commission a reçu 1 492 plaintes qui ont été déferées chez nous. De celles-ci, il y en a 1 218 qui sont actuellement terminées, dont 1 070 à la suite d'un désistement ou d'un règlement.

Donc, on voit que 87 %... ou près de 88 % de nos dossiers se terminent sans qu'il y ait une décision d'un commissaire de rendue. Ça se termine soit par la conciliation chez nous ou encore, après un certain temps, les parties... le plaignant se désiste de sa plainte ou s'entend sans l'intervention de la commission. On a eu 131... on a eu 117 décisions qui ont été... dont le commissaire a rejeté la plainte, donc 9 % des dossiers fermés, et 31 plaintes ont été accueillies par un commissaire, sur les 1 218 dossiers fermés. C'est à peu près ça, les proportions, là. C'est là qu'on en est aujourd'hui en matière de harcèlement psychologique.

Mme St-Georges (Andrée): ...nos conciliateurs aussi se sont mis à la tâche, là, même si c'était tout à fait nouveau pour eux, et ils règlent maintenant autant de dossiers qu'ils vont en régler dans les autres domaines de notre compétence.

Mme Gaudreault: Merci beaucoup. Ça répond à ma question.

Le Président (M. Ouimet): Merci. Alors, allons du côté de l'opposition officielle, et je vais reconnaître M. le député de Beauharnois.

Dépenses en services professionnels

M. Leclair: Bien, bonjour à tous... Ça me fait plaisir de vous accueillir ici. Dans votre rapport annuel de 2008-2009, j'aurais une petite question concernant... On parle, ni plus ni moins, de... 73 % de vos dépenses vont sur la masse salariale, donc on calcule plus ou moins... 27 % vont à... les autres dépenses. Puis on spécifie aussi qu'il y a un coût qui semble être à l'augmentation de la dépense en services professionnels. Alors, j'aimerais ça si vous pouvez peut-être m'expliquer un petit peu le portrait de ça, quel type de dépenses aux services professionnels que ça occure, puis peut-être le montant.

Puis, en une deuxième question... on a très bien compris tantôt, face aux programmes informatiques qui vont susciter peut-être des dépenses à venir, là, dans un futur, là, que vous jugerez opportun, vous semblez avoir un petit bas de laine de prévu un peu pour ça, en espérant que ça continue comme ça, que ça va passer pratiquement transparent. Mais, quand on voit aussi vos entrées financières, là, qui viennent... c'est expliqué à votre page 18, là, dans votre présentation, la tendance actuelle, au gouvernement, est des augmentations, là, qu'on semble prévoir dans plusieurs domaines. Dans votre côté, est-ce que vous prévoyez... il y a des augmentations aussi ou seulement qu'un coût de la vie face... quand qu'on parle de la Régie du bâtiment qui fournit une partie, est-ce que tout le monde va lever dans ces...

Une voix: ...

M. Leclair: ...dans leurs contributions? Alors, ces deux versants de question là, s'il vous plaît.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, si vous me permettez, ce qu'on appelle les services professionnels et auxiliaires comptent notamment là-dedans les ententes de service que nous avons avec le CSPQ et avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, parce que nos services administratifs, alors tout ce qui s'appelle informatique, service de paie, sont rendus par le Centre de services partagés du Québec... services de ressources humaines, de ressources matérielles sont rendus... et de ressources financières sont rendus par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Je vous dirais que là-dessus nous sommes un précurseur. Dès la création de la commission, avant même les rapports qui ont présagé à la création du Centre de services partagés, la commission était déjà en services partagés avec le ministère du Travail comme tel. Alors, de ces montants-là, le coût des ententes de service, si je

vais au niveau des ententes de service en 2008-2009, j'en ai pour autour de 1 million de dollars. C'est les ententes avec les organismes gouvernementaux qui nous donnent différents services. Pour le reste, ça va être, par exemple, certains contrats qu'on va devoir assumer avec l'extérieur pour différents... Et là-dessus je vais avoir des contrats... certains, par exemple, contrats informatiques mais qui ne sont pas de sommes nécessairement énormes qu'on va donner. Je vais avoir les contrats de réaménagement de certains locaux. Par exemple, ça va être avec la SIQ, Société immobilière du Québec, principalement, achat de certaines... ce n'est pas énorme comme tel. Alors, le gros est là-dessus.

Pour ce qui est du budget, comme nous le faisons encore, nous allons... nous avons notre petit bas de laine, on ne demandera pas d'augmentation pour les prochaines années et on assume les modifications au système GRT avec l'arrivée des ressources informationnelles et des ressources... On va les autoassumer, comme avec l'arrivée du Commissaire à l'industrie de la construction on a autofinancé les modifications requises au système informatique ou certains aménagements requis pour les locaux. Quand on intègre des gens, il faut faire certains aménagements. Alors, on ne demandera pas... sous réserve évidemment qu'on ne nous confie pas une nouvelle compétence, là, qui demanderait de l'ajout de personnel ou de l'ajout de locaux. Jusqu'ici, on a agrandi par en dedans, mais, à un moment donné, je vais être à la limite pas mal, là.

Une voix: Merci.

Le Président (M. Ouimet): Merci, M. le député. Mme la députée de Marguerite-D'Youville.

Plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées aux services de la CRT

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): Oui. Bon. Deux petites questions. Dans un... on peut voir à un certain moment donné que vous parlez de révision d'un plan d'action de la commission concernant l'accessibilité des personnes handicapées aux services de la commission. J'aimerais vous entendre un petit peu plus là-dessus. Est-ce que vous parlez de mesures d'accommodement ou d'accès au bureau, et ainsi de suite? Est-ce que vous allez plus largement sur l'accès à Internet, compte tenu du type de limitations? Jusqu'où vous allez dans le plan d'action?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, le plan d'action, je vais vous dire qu'on n'a pas eu... on a eu peu de problèmes et peu de demandes de la part de personnes handicapées, mais, comme tout organisme gouvernemental, même si nous sommes un tribunal, nous devons produire les plans requis.

Alors, dans un premier temps, le plan a prévu des mesures d'accessibilité à l'édifice de Montréal, où, notamment en termes de stationnement, il y avait certains problèmes. Québec, nos locaux sont plus récents, il y avait... lors de l'aménagement des locaux, les accès, tout ça, avaient été pris en compte, comme tel. Par la suite, évidemment, il y a une certaine sensibilisation à l'égard du personnel au cas où, si on devait faire des aménagements de poste de travail, par exemple, pour des personnes...

Et là nous devons tenir compte des nouvelles dispositions parce que nous sommes en révision aussi de notre site Web. Notre nouveau site Web devrait être en ligne le printemps prochain, la nouvelle conception, qui va tenir compte des intégrations des nouvelles responsabilités, d'en faire aussi un site, je m'écarte un peu, mais davantage tourné vers les personnes non représentées parce que... que notre site actuel, parce qu'on a une évolution de la clientèle vers la clientèle non représentée, mais qui va aussi tenir compte des recommandations notamment de l'Office des personnes handicapées sur...

Déjà, on a certaines mesures comme le grossissement du caractère, mais il faut ajouter d'autres améliorations dans le site, notamment de permettre de passer du visuel en audio, et autres mesures du genre. Ça va être prévu dans le nouveau site qui sera normalement en ondes au printemps.

Révision de décisions de la CES (suite)

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): Je ne vous cacherai pas que c'est ce que je voulais entendre. Parce que j'ai eu à présider le Comité d'adaptation de la main-d'oeuvre pour les personnes handicapées pendant quatre, cinq ans, et il y a des choses de disponibles. Et, quand on voit l'impact de cette préoccupation qu'ont les organismes de donner des services accessibles à ces personnes-là, ces personnes qu'on aura besoin dans le monde du travail de plus en plus quand on sera réellement en situation de pénurie, je pense que ça, c'est un volet très important à développer. Donc, bravo, si vous allez dans ce sens-là.

Une autre question. Ma collègue ou quelqu'un là-bas de l'équipe gouvernementale a posé une question sur l'équité salariale. On se retrouvait à la même commission puis à l'étude du même projet de loi. Quand on dit que, c'est écrit, vous siégez en appel de plusieurs décisions de la Commission de l'équité salariale, est-ce que ce sont des appels de votre propre initiative, compte tenu du contenu de la décision, ou des appels en provenance d'un employeur, d'un syndicat ou d'un individu? Et, quand c'est d'un individu, quel est le service que... sur lequel cet individu-là, qui souvent n'est pas représenté par un syndicat, à un certain moment donné, sur lequel il peut compter?

Le Président (M. Ouimet): M. Côté.

M. Côté (Robert): Oui. Merci. Écoutez, on a mentionné tantôt qu'il n'y avait pas un énorme volume de recours de cette nature-là, mais... et je ne suis pas un homme de statistiques.

Malheureusement, je ne peux pas vous sortir comme ça des chiffres précis de ma poche. Ce que je peux vous mentionner, c'est que, la Loi sur l'équité salariale, ce qu'elle prévoit, c'est que la plupart des décisions que prend la Commission sur l'équité salariale... comme de déterminer un plan de... un programme d'équité, si elle l'impose, par exemple, à défaut par les parties d'en avoir élaboré un, l'employeur ou le comité d'équité peut en appeler devant nous pour que nous intervenions. En pratique, depuis les tout débuts, ce n'est habituellement pas ce genre de dossier là qui nous a été confié. On n'a pas eu régulièrement... ou très peu souvent à siéger, je vous dirais, sur le fond des décisions qu'a rendues le comité...

la Commission sur l'équité salariale. C'est souvent sur des éléments juridiques accessoires. Je vous donne un exemple: Est-ce que, dans une entreprise, une association de salariés peut demander un programme distinct d'équité salariale, même si la conséquence de sa demande, qui... c'est quelque chose qui est prévu dans la loi, a pour conséquence qu'un autre groupe de salariés syndiqués n'a plus de groupe à prédominance masculine auquel se référer?

Alors, c'est toutes sortes de décisions comme ça rendues par la Commission sur l'équité salariale qui ont été testées devant nous et qui par la suite sont parties pour être testées devant la Cour supérieure.

En ce qui concerne maintenant la dernière question que vous avez posée, en tout cas je n'ai pas de connaissance personnelle que, dans l'un ou l'autre de ces dossiers-là, nous ayons eu à faire affaire à des personnes se représentant seules. Je pense que généralement la Commission sur l'équité salariale prenait fait et cause pour les personnes qui avaient été les bénéficiaires des ordonnances... bien, peut-être pas des ordonnances, des décisions qu'elle avait rendues. Et d'ailleurs le rôle de l'équité... de la Commission sur l'équité salariale devant nous, son statut quant à savoir si elle peut intervenir ou pas a donné lieu, là aussi, à quelques décisions de notre part qui par la suite ont été portées devant la Cour supérieure et qui ultimement ont donné lieu à des amendements à la Loi sur l'équité salariale, là, au cours des derniers mois.

Donc, c'est surtout des questions de cette nature-là qui ont été abordées par nous.

● (16 h 30) ●

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): Merci. Je vais faire un...

Une voix: ...

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): Oui.

Mme St-Georges (Andrée): ...vous posez la question: Est-ce que nous allons en appel ou nous intervenons? Non. Non, non, non. De notre initiative. Et on attend que les requêtes soient déposées chez nous.

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): Parfait. Alors, je vais y aller d'un dernier commentaire qui n'est pas une question. Moi, j'étais au conseil consultatif de la main-d'oeuvre et du travail au moment de la mise en place de la CRT et j'ai presque le goût de vous dire que plusieurs sceptiques doivent être confondus, parce que je reçois de façon très positive le bilan qui est fait. Bien sûr, tout est perfectible, la question des délais, et ainsi de suite, mais en même temps je pense qu'il y avait des attentes très, très, très grandes. Je sais, vous en avez fait mention tout à l'heure, avec quels moyens cette... très peu de moyens cette commission est partie, comment on disait qu'on aurait besoin de plus de ressources, et ainsi de suite.

Je pense qu'il y a un grand défi qui a été relevé. Alors, merci pour cet engagement.

Mme St-Georges (Andrée): ...vous dire avec humour: On a fait du neuf avec du vieux puis on est reparti sous un autre nom, puis ça marche.

Mme Richard (Marguerite-D'Youville): ...

Le Président (M. Ouimet): Alors, merci, Mme la députée de Marguerite-D'Youville. Mme la députée de Duplessis, maintenant.

Délais de traitement des plaintes

Mme Richard (Duplessis): ...M. le Président, mesdames messieurs, bonjour. Félicitations pour votre travail. Comme vous le savez, ici souvent le temps, c'est souvent notre ennemi, je dirais.

Moi, je voudrais revenir par rapport aux 450 jours de délai. Vous avez dit: Bon, c'est parce que ça se trouvait aux normes de la construction et non à la Commission des relations du travail... c'est-à-dire, aux normes du travail plutôt qu'aux relations de travail. Mais par contre, moi, j'avais une information où on disait qu'il y avait quand même un délai de 450 jours pour certains types de plainte, après le dépôt à la Commission des relations de travail. Et, si je vais à la page 12, je le retrouve, plus de 365 jours. Je voudrais juste une explication, là, pour vraiment bien saisir.

Mme St-Georges (Andrée): Dans quel document vous êtes? Je vois que vous êtes dans...

Mme Richard (Duplessis): Ah! Ça, c'est un document, qu'on nous a remis, là, de travail.

Mme St-Georges (Andrée): Non, mais celui, là... Le document en couleur. Ce sont les cibles, hein, que vous dites...

Mme Richard (Duplessis): Oui, oui, oui.

Mme St-Georges (Andrée): ...la page 12. Les cibles stratégiques.

Mme Richard (Duplessis): Dans l'onglet...

Une voix: Dans l'onglet 3.

Mme Richard (Duplessis): 3, page 12. On le dit: Plus de 365 jours, 7 %, Code du travail. Mais, moi, ce que j'avais comme information au départ, qu'on nous avait remise, c'est qu'après les dépôt à la Commission des relations de travail il y avait des cas qui demandaient un délai de plus de 450 jours. Je voudrais juste savoir est-ce que... qu'est-ce qui explique ce délai ou est-ce que, bon, je n'ai pas les bonnes données, là.

M. Côté (Robert): Très franchement, c'est un chiffre, on vous l'a dit tantôt, parce qu'il y a une question de... qui nous étonne.

J'y vais d'un point de vue vraiment très personnel, une hypothèse. Il n'est pas impossible que, dans la masse de dossiers que nous ayons à traiter, il y ait, par exception, un dossier qui, pour des raisons exceptionnelles, et souvent à la demande des parties, du consentement des parties, est mis dans une voie de garage, là. Nous, on appelle ça, en chinois, des sine die, là. Je vous donne un exemple d'un dossier qui, il y a plusieurs années... on en a hérité avec les débuts de la commission, c'est la syndicalisation des chauffeurs de taxi. Dans les années quatre-vingt, si ce n'est pas avant, il y a eu des tentatives de syndicalisation

des chauffeurs de taxi, et il était resté des dizaines et des dizaines de requêtes pendantes et qui ont été fermées huit ans, neuf ans après, ce qui donnait l'impression d'une très mauvaise gestion. En fait, c'étaient des cas d'exception.

J'ose espérer que c'est attribuable à ça, ce chiffre-là, parce que ça ne correspond pas à notre travail habituel.

M. Métivier (Claude): Si vous regardez le document dans la même section, mais le premier document qui s'appelle *Statistiques de la CRT en bref*, qui... si on va à la page 4 de 8 de ce document-là, vous avez, par exemple, au... du 1er au 31 octobre, les délais pour les principaux recours en vertu de la Loi sur les normes et, en octobre, les dossiers... les 32 dossiers qui ont été terminés en matière de harcèlement psychologique — je suis au tableau 4B, à la page 4 de 8 du document *CRT en bref*. On a ici les délais de harcèlement psychologique, les médianes, les délais moyens, et les délais imputables à la commission, et les délais totaux. Donc, la médiane est de 135 jours, délai imputable à la commission, et de 248 jours... La médiane, c'est 50 % des dossiers qui sont traités en... Et le délai moyen est de... global, total est de 328 jours.

Le Président (M. Ouimet): Mme la députée de Duplessis, ce n'est pas là-dessus, hein?

Mme Richard (Duplessis): Oui. Je ne veux pas nécessairement qu'on me donne une explication, là, pendant 15 minutes, là. Vous savez, le temps nous manque. Je voulais juste bien comprendre, parce que, nous, on nous l'avait indiqué. Et ce que je veux bien saisir, c'est que chez vous il n'y a pas, là, des dossiers qui se retrouvent avec 450 jours et plus de délai, disons, de demandes non traitées. C'est ce que je comprends, c'est ce que j'en déduis.

Mme St-Georges (Andrée): J'ajouterais même qu'on a quelque chose de prévu à nos règles de preuve et procédure qui fait qu'après 12 mois... On suit tellement nos dossiers à la trace... après 12 mois, il y a une lumière rouge qui s'allume comme celle-là et qui nous fait envoyer des avis de préemption aux gens. Alors, un dossier qui dépasse un an, là, chez nous, c'est très rare, et il y a une lumière rouge qui s'allume.

Formation du personnel au regard de la clientèle difficile

Mme Richard (Duplessis): Juste une autre petite question par rapport au tableau synthèse des résultats obtenus aussi prévus dans le plan stratégique 2005-2008. Il y avait des indicateurs de résultat où on dit: Les services à la clientèle, formation relative à la clientèle difficile. Cette cible-là, là, quand on parle de clientèle difficile, est-ce que vous pouvez élaborer un petit peu?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Vous pouvez avoir tout type de clientèle difficile. Parfois, il y a... ça peut être autant des gens... ce n'est pas tous nos clients, là, on parle d'exceptions, mais il faut que notre personnel soit apte à y répondre. Alors, parfois, quelqu'un qui a perdu son emploi peut être dans une situation un peu de désespoir et, lorsqu'il arrive, il peut... J'ai déjà reçu au bureau de Montréal quelqu'un qui voulait s'enchaîner, là, quelque part après le bureau, là. Alors là, il faut qu'on s'en occupe. C'est

anecdotique, c'est un cas, mais... ou des gens qui parfois vont devenir impatients, vont être... Alors, c'est de s'assurer que le personnel est bien formé pour répondre à des gens comme ça et être capable de traiter... tant se protéger, eux, que d'être capables de bien répondre à la personne et de bien l'orienter.

Mme Richard (Duplessis): Est-ce que vous donner des formations, je veux dire, de façon annuelle ou sur une base... à vos employés?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, on a eu des formations pour les commissaires et les conciliateurs, une formation plus adaptée, une première formation pour le personnel plus des greffes, personnel administratif, une deuxième formation aussi qui est donnée pour le personnel des greffes et administratif, parce que c'est souvent eux qui sont... De même façon, on a aussi prévu l'aménagement des locaux, quand on réaménage, pour que ce soit fait de façon sécuritaire, donc qu'il y ait comme deux entrées, par exemple, installation de certains boutons paniques au cas où il faudrait avoir à intervenir. On ne peut pas dire que ça arrive souvent, c'est même passablement rare, mais il faut être prêt au cas... tant protéger notre personnel que s'assurer qu'on s'occupe bien de ces personnes-là.

Programmes d'aide aux employés

Mme Richard (Duplessis): J'allais vous poser comme question, parce que, c'est ça, vous en avez fait référence, à certains cas qui peuvent causer des problèmes. Est-ce que votre personnel, au niveau de la Commission des relations de travail, se trouve des fois en état de détresse psychologique parce qu'ils ont justement à traiter des fois avec des clients, là... c'est assez difficile comme situation? Est-ce que vous avez des cas semblables dans votre personnel chez vous?

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Non, pas vraiment, pas à notre connaissance. Bien sûr, on a un programme d'aide aux employés, comme partout. Et ça, l'utilisation du programme d'aide est confidentielle. On paie la facture, mais pour le reste c'est confidentiel. Mais je pense qu'on prend les moyens pour répondre au niveau des personnes, par exemple, au niveau des préposés aux renseignements, là, s'assurer qu'ils aient le soutien nécessaire. Et ce n'est pas... je ne suis pas capable de vous quantifier le nombre, je ne pense pas, Richard non plus, parce que les préposés aux renseignements sont à Montréal, dans le secteur de Richard, mais ce n'est pas... On a des cas et on veut que les gens soient prêts à répondre, mais c'est de l'exception comme telle.

M. Farmer (Richard): Je pense qu'au niveau des gens qui s'adressent à nous c'est que l'agressivité n'est pas contre nous ou contre notre personnel. L'agressivité, c'est souvent à l'égard des autres parties ou entre eux. Donc, nous, on est à gérer la détresse chez les gens. Mais, face à nous, on est plus aidants, on est là pour régler leurs problèmes. Donc, à ce niveau-là, je pense qu'on n'a pas ce genre de problèmes là. Comme par exemple, ceux qui vont émettre des chèques où ils vont refuser, ils vont être... plus être... plus avoir de chances d'être agressés, là.

Mme Richard (Duplessis): Est-ce que j'ai le temps pour juste une dernière question?

Le Président (M. Ouimet): Oui, oui.

Bilan de l'intégration du CIC à la CRT

Mme Richard (Duplessis): Je voudrais juste que vous puissiez me dire quel bilan vous faites de l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction chez vous. Est-ce que ça s'est bien passé? Juste brièvement.

Mme St-Georges (Andrée): Écoutez, après un an et demi, j'ai envie de vous dire que le bilan est positif. Si vous regardez ne serait-ce que les statistiques, on a des taux de règlement de 100 % quand nos conciliateurs interviennent. Les délais se sont raccourcis. On a fait la tournée de cette clientèle-là il n'y a pas longtemps, presque tous ensemble, et les gens répondaient très favorablement à l'expérience qu'ils... aussi petite soit-elle, qu'ils avaient déjà avec nous. Je vous dirais, à date, ça fonctionne bien. Ça fonctionne bien.

Mme Richard (Duplessis): Merci.

● (16 h 40) ●

Le Président (M. Ouimet): Merci, Mme la députée. Je vais aller du côté ministériel maintenant et je vais reconnaître M. le député de Gaspé.

Assujettissement à la Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction

M. Mamelonet: Merci, M. le Président. Écoutez, M. Côté, vous me disiez que vous n'étiez pas un homme de chiffres, et tout ça, ça fait que ça va être plutôt pour M. Métivier parce que c'est votre Steve Jobs national, là.

Une voix: ...

M. Mamelonet: Non. Je fais référence un petit peu au rapport du Commissaire à l'industrie de la construction encore où vous avez un tableau avec un détail par catégories de recours qui est très intéressant, très intéressant. Aux résultats de la commission, bien évidemment on a des difficultés à vous poser des questions sur ce qui ne va pas. Donc, on pourrait vous...

Une voix: ...

M. Mamelonet: Bien, on a oublié de constater ça. Et, même en cherchant dans les briques, on a de la misère un petit peu. Mais je dirais qu'on a...

Une voix: ...

M. Mamelonet: ...on aura peut-être...

M. Mamelonet: Oui. Il faut faire des rapports. On aurait peut-être, je dirais, un outil ici. Puis j'en parlais un petit peu tout à l'heure quand je vous demandais l'information sur les secteurs dans lesquels vous aviez des demandes de recours. Puis, avec ce tableau-là, je trouve

ça intéressant, par exemple, ce qu'on... sous la dénomination Catégories de recours AS, qui est ici l'assujettissement à la loi R-20, c'est le plus grand nombre de recours. Donc, c'est: intimidation sur les chantiers de construction, c'est là qu'on a le plus grand nombre de causes. Ce n'est pas ça?

M. Flageole (Pierre): Ce n'est pas de l'intimidation, ça.

M. Mamelonet: Ah bon.

M. Flageole (Pierre): Si vous me permettez?

Le Président (M. Ouimet): Oui, M. Flageole.

M. Flageole (Pierre): J'attends la lumière rouge.

Le Président (M. Ouimet): Elle arrive, elle arrive.

M. Flageole (Pierre): Elle arrive. L'assujettissement, c'est une question de savoir si les travaux qui ont été accomplis sont assujettis à la loi R-20. C'est ça que c'est, l'assujettissement. Ça se passe dans un contexte tout à fait particulier: un entrepreneur a fait des travaux, la CCQ l'a poursuivi au civil pour obtenir des salaires, des montants, des compensations, des dédommagements, tout ce que la CCQ peut avoir. Cet entrepreneur se défend au civil en Cour supérieure ou en Cour du Québec en disant: Ce n'étaient pas des travaux assujettis à R-20, O.K.? Nous avons la compétence exclusive pour décider de cette question. La Cour du Québec, la Cour supérieure doit nous retourner le dossier pour qu'on se penche sur cette question-là: Est-ce que c'était assujetti?

Alors ça, c'est dans ce contexte-là qu'on a ce genre de recours là. Il y en a beaucoup, de ça, effectivement.

Mesures visant à limiter le nombre de recours

M. Mamelonet: Et ça, c'est effectivement la plus... la lumière est allumée, la plus... le plus grand cas. Ensuite, on a deux catégories qui sont au niveau des certificats de compétence et de la qualification. Donc, au regard de ce tableau-là qui nous donne un petit peu d'informations sur où est-ce que sont les points les plus litigieux dans l'industrie de la construction, ailleurs c'est quand même relativement faible comme demande de recours, je me disais: Dans tout ce que vous faites, si on avait, et c'est là que je m'adresse à l'informaticien en chef, si on avait de l'information, comme législateurs, qui pourrait nous provenir des secteurs et de la qualité ou de la... du type de recours, ça pourrait peut-être nous permettre, nous, comme législateurs, de chaque côté de la Chambre, de travailler sur une amélioration peut-être des lois, de façon à ce qu'on évite ce... ou qu'on limite, disons, le nombre de recours.

M. Métivier (Claude): Oui. Ça, la commission est en mesure de produire des statistiques détaillées pour chacun des types de recours qui sont déposés tant... pour chacune des lois, tant le Code du travail que la Loi sur les normes, le secteur de la construction, les artistes, puis tout ça. On a quand même une subdivision des natures de nos recours qui est assez précise et on est en mesure d'effectivement aller voir, là, pour chacun. À l'interne,

on a des rapports de suivi mensuel, là, où on a l'inventaire des dossiers, ce qui est rentré, etc., et c'est assez détaillé, là. Tu sais, par exemple, chacun des recours du code, chacun des recours des... de la construction, on est en mesure de produire ces données-là, là, si...

Une voix: ...

M. Mamelonet: D'économie. C'est ça.

M. Métivier (Claude): Bien, on a quand même... Lorsqu'on crée... on a un fichier de clientèle. Donc, toute la clientèle qui transige avec la commission, elle est saisie dans le système. Et on va chercher le numéro d'entreprise du Québec et on va chercher le secteur d'activité ou le code d'activité économique de chacune des entreprises. Donc, c'est quand même une information qui est retranscrite à partir de ce qu'on a été chercher sur un autre site, mais on est en mesure quand même aussi, là, de produire certaines statistiques en fonction de ce secteur d'activité économique ou de ce code d'activité économique là. C'est quelque chose qui est en... qu'on est en mesure de faire, là. Il va arriver à l'occasion que, dans un même recours, il pourrait y avoir deux entreprises dans des secteurs différents, qui fait en sorte qu'on ne peut pas le classer dans un ou dans l'autre, on met plus d'un secteur, ce genre d'information là. Mais, oui, on a de l'information sur les secteurs.

M. Mamelonet: Donc, on pourrait ressortir des statistiques en fonction des...

Une voix: ...

Une voix: Oui.

M. Mamelonet: ...regroupements, parce que ça pourrait être intéressant, ça pourrait être intéressant pour évoluer de façon très... je dirais, pour faire évoluer les lois ou faire évoluer les réglementations de façon à diminuer le nombre de recours puis protéger peut-être ou faciliter les...

Une voix: ...

M. Mamelonet: Merci, ma chère collègue, faciliter donc les règlements.

Le Président (M. Ouimet): M. Côté ou Mme Maude Gosselin.

M. Côté (Robert): Je voulais juste ajouter que c'est très pertinent et c'est... il faudrait se poser la question. On sait que c'est faisable, dans quel... jusqu'à quel niveau ces données-là sont... vont être fiables, parce que ce n'est pas le but premier de la collecte d'information. Mais je ne veux pas vous laisser sur l'impression que nos statistiques ne sont pas ventilées autrement que dans le secteur de la construction, parce que, si vous regardez l'onglet 3, il y a un document qui s'appelle *Statistiques de la CRT en bref*, et cependant la ventilation, plutôt que d'être par secteurs d'activité, si vous allez à la quatrième page de ce document-là, tout au bas, dans le centre, c'est marqué: Quatre de huit... Alors, vous voyez que cette quatrième page là... oui, ça prend des lunettes pour voir le chiffre, parce qu'il est vraiment... c'est infinitésimal, là.

Alors, vous voyez que le tableau 4A, qui est en haut de cette page-là, vous donne une ventilation de la nature des recours qui ont été traités, de... du nombre de dossiers. Donc, notre ventilation pour le moment est moins par un secteur d'activité que par la nature des plaintes ou des recours qui sont reçus, des requêtes en accréditation, des plaintes d'un salarié contre son syndicat, mais effectivement il y aurait lieu de se pencher sur d'autres croisements.

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Je vais juste gérer, moi, les demandes d'intervention, si vous permettez, je vais... Mme Maude Gosselin, puis par la suite M. Flageole ou Mme la présidente.

M. Mamelonet: O.K. Tout simplement aussi pour référer à ce que vous disiez tout à l'heure justement sur la modification de vos systèmes informatiques et sur la façon dont vous alliez faire évoluer vos outils, il y aurait peut-être beaucoup d'intérêt à obtenir ce genre d'informations là pour qu'on puisse... Je donnerais un exemple: si on avait beaucoup de plaintes qui provenaient, par exemple, de l'industrie de la restauration, on pourrait savoir qu'il y a un problème là spécifique.

Le Président (M. Ouimet): Alors, je vais permettre, avec votre permission, M. le député de Gaspé... il y a Mme Maude Gosselin qui brûlait d'impatience tantôt à répondre.

M. Mamelonet: Mais avec plaisir, M. le Président.

Le Président (M. Ouimet): Merci.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Juste une petite précision aussi. Effectivement, on peut regarder dans nos systèmes informatiques. Ceci étant dit, nous demeurons un tribunal, et l'organisme, dans le fond, c'est le ministère du Travail qui a le rôle principal de faire des analyses du marché du travail et de faire des suivis. Parce que nous avons quelques agents de recherche, mais... agents de recherche en droit qui sont là pour soutenir le travail des commissaires, bon, pour faire des revues jurisprudentielles, mais les états du marché du travail, l'ensemble des choses, c'est fait par le ministère. Ceci, ça ne nous empêche pas d'essayer de voir dans nos systèmes comment on peut recueillir des données, là, davantage pointues, là.

Une voix: Nous en prenons bonne note.

Le Président (M. Ouimet): Et M. Flageole.

M. Flageole (Pierre): Juste une petite seconde. Je veux faire une amende très honorable à votre délai de 942 jours que vous avez mentionné et que je vois à la page 7 de 8. C'est un tableau.

Une voix: ...

M. Flageole (Pierre): Mais c'est quand même un tableau très particulier. Nous avons des cas qui sont totalement inactifs parce que les parties ne veulent pas procéder. Pour des raisons x, y, z, le dossier est entré

chez nous. Comme Robert parlait de l'industrie du taxi qui a été inactif... ces dossiers ont été inactifs pendant 10 ans. Alors, le 942 jours, c'est l'âge moyen des dossiers inactifs. Ça ne va que croître, à moins qu'on les ferme pour une raison quelconque, mais il n'y a pas de dommage, là, il n'y a pas de...

Une voix: ...

M. Flageole (Pierre): Il y en a. Des cas inactifs à la demande des parties, là, on en traîne 732 qui ont en moyenne 942 jours d'âge, mais ils n'iront nulle part, là, c'est...

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Très bien.

M. Flageole (Pierre): On pourrait... et je pense que la présidente...

Le Président (M. Ouimet): Bien, je pense que la nuance est apportée.

M. Flageole (Pierre): Oui. On a une procédure de péremption d'instance. On pourrait faire un ménage dans ça, mais...

Une voix: Oui, c'est une bonne idée, tiens.

Le Président (M. Ouimet): Je vais y aller dans l'ordre.

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Ça, ça risque d'être dans quatre ou cinq ans, madame. Alors, Mme la députée de Mégantic-Compton.

Plan d'action de développement durable

Mme Gonthier: Moi, je vais vous emmener dans un autre registre. On sait qu'on est à la veille de la conférence de Copenhague sur l'environnement, et je vois dans votre rapport annuel que vous vous êtes dotés d'une politique de développement durable 2008-2013. Pouvez-vous m'en parler un peu? Certains peuvent penser que, compte tenu de votre rôle, c'est un peu drôle de parler de développement durable à votre niveau. On sait par contre que le gouvernement s'est doté d'une stratégie du développement durable, et je pense que c'est un peu dans ce sens-là que vous avez suivi. Alors, pouvez-vous m'en parler un peu, de votre politique, et comment ça va, dans l'atteinte des objectifs?

● (16 h 50) ●

Mme St-Georges (Andrée): ...que ça va bien, là. Je vais vous parler, en premier lieu, de tout ce qui s'appelle l'écologie, tiens. Je vais laisser le reste à Danielle-Maude. Alors, on a un souci, à la CRT, puis le personnel nous pousse aussi dans ce sens-là, là. On a des gens qui sont très, très préoccupés par la question.

Alors, on tente, dans la mesure de nos moyens, autant financiers que... que de nos capacités de mettre en place toutes sortes de mesures, alors, du style ne plus avoir de bombonne d'eau, ramasser les piles, on a des bacs de

récupération partout, même dans les salles d'audience, puis on a le nouveau style de bac de récupération qui se divise en trois, là, autant les déchets que les matières recyclables. On fait de la formation de notre monde, on a eu des journées... pas Équiterre, mais...

Une voix: De sensibilisation.

Mme St-Georges (Andrée): ...Sauvons la planète, là, avec des remises de petits sacs écologiques, et tout, et tout, là. Alors, oui, c'est une préoccupation qu'on a, qu'on tente, comme je vous dis, à la mesure de nos moyens, là, d'implanter un peu partout, là. On a, à nos cinq ans, on a fait faire des tasses pour tout le monde, pour éviter qu'on utilise désormais les tasses en styromousse pour le café. Là, c'est un scoop que vous avez: la semaine prochaine, pour nos sept ans, on distribue à tout notre personnel des bouteilles d'eau pour éviter que les gens, encore là...

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): ...réutilisables, oui, oui, oui, à leur nom. Elles sont toutes belles, en bleu, là, pour faire en sorte que les gens remplissent ça plutôt que d'utiliser des bouteilles... des verres en styromousse, là aussi. Et puis bref, là, on fait... on essaie de faire ce qu'on peut, là; papier recto verso, papier recyclé comme notre rapport annuel. Bref, c'est ça. Alors...

Le Président (M. Ouimet): ...Gosselin.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, si j'ajoutais là-dessus, ça, c'est au niveau de la récupération, bon, tous les trucs, là, les douches, les vélos, etc., mais on l'a vu plus large, bon, alors, quand on parle de soutenir des nouvelles techniques, ça semble loin, mais de refaire le site Web pour qu'il soit plus accessible aux gens non représentés, par exemple, pour leur permettre de mieux trouver l'information par eux-mêmes, pour qu'ils puissent venir et que ce soit plus efficace. Alors, ce n'est pas... on est le tribunal, on doit juger entre les deux. Puis un non-représenté, ça peut être un individu qui se plaint de son syndicat, mais c'est parfois aussi le propriétaire d'une petite entreprise, là, qui vient dans un cas de normes du travail, par exemple.

Alors, de maintenir notre nombre d'audiences en région dans la mesure où on a des cas cependant qui sont tenus en région pour favoriser, là, de demeurer avec des systèmes en région. Quand je tombe dans des... favoriser la conciliation pour nous, on vous en parlait, comment pour nous c'est une valeur, puis on veut maintenir ces objectifs-là parce que ce sont effectivement... En termes de fonctionnement social, quand on va plus large dans le développement durable, que, quand notre présidente vous disait: On aime mieux que les gens se quittent avec une poignée de main... c'est aussi pour prévoir l'avenir pour le climat dans une entreprise, entre autres, là.

Alors, c'est sûr que ce n'est pas le plan du ministère de la Santé, là, mais...

Mme St-Georges (Andrée): Parce qu'effectivement, comme on est en relations du travail, ce qu'on sait tous, c'est que les gens sont appelés à continuer à se fréquenter, hein, dans un milieu de travail, d'où l'importance de partir de chez nous en se serrant la main.

Mme Gonthier: Je vois dans un des gestes posés: Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail. Alors, parlez-moi donc de...

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, l'aménagement du temps de travail, c'est effectivement pour favoriser la conciliation famille-travail dans la mesure aussi où ça correspond aux besoins de l'employeur, mais c'est une des caractéristiques, au niveau des conventions collectives de l'administration publique, de permettre ces aménagements-là, mais, nous aussi, de le regarder dans le sens de, dans la mesure du possible, de répondre.

Alors, on a des aménagements qui vont être des semaines de quatre jours. Ça peut être aussi plus... de plus grands congés pendant l'été pour certaines personnes pour qui c'est possible, parce qu'on va les regrouper pour des mères de jeunes familles, par exemple. Alors, on a des mesures de cette nature-là. On a des gens qui achèvent leur carrière mais qui vont se partir en préretraite ou retirer une partie de Régie des rentes et puis diminuer leur temps de travail, donc ce qui fait qu'ils vont demeurer plus longtemps sur le marché du travail parce qu'ils peuvent diminuer le temps de travail, mais aller chercher une préretraite de la régie. Donc, ils vont dépasser l'âge de 60 ans un petit peu et continuer à travailler.

Alors, on a toute une panoplie de mesures, là, qu'on adapte en s'assurant cependant que le service est assuré.

Mme Gonthier: Merci beaucoup.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Merci, Mme la députée. Mme la députée de Hull, maintenant.

Recours en matière de reconnaissance d'associations d'artistes et d'associations de producteurs

Mme Gaudreault: Je voudrais tout simplement ajouter que c'est impressionnant de voir la philosophie de votre commission. J'ai une petite question. C'est personnel, là, c'est une curiosité. Vous savez, votre nouvelle division des qualifications personnelles, quels sont les types de recours que vous recevez en matière de reconnaissance d'associations d'artistes ou de producteurs? Ça ressemble à quoi, les plaintes que vous recevez dans ce cadre-là?

Mme St-Georges (Andrée): On n'a pas de plainte encore comme telle, là, mais en fait c'est, au même titre que dans les RSG ou les RI, c'est des demandes de reconnaissance de certains types de tâches pour des employeurs du Québec dans le domaine artistique alors ou des interprétations de ces reconnaissances-là. Comme, actuellement, on a un dossier en audience, dont je ne pourrais pas vous parler beaucoup, mais simplement pour vous dire que c'est le Festival du jazz. Est-il un diffuseur ou un producteur? Étant producteur, il serait reconnu comme étant l'employeur des artistes qui travaillent au Festival du jazz. Alors, c'est une illustration du type de recours que nous entendons.

Mme Gaudreault: Ça répond à ma question. Merci.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Merci. Retournons du côté de l'opposition officielle. M. le député de La Prairie.

Plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail

M. Rebello: Oui. Merci. Moi, j'ai une question sur les difficultés que vous avez, là, au niveau des plaintes en vertu des articles 47.2, 47.3, là.

Je pense que vous reconnaissez dans votre rapport que c'est peut-être un des endroits où il y a le plus de faiblesses, là. On parle de, quoi, des cibles de 67 %... une cible de 67 %, puis finalement vos résultats, c'est plutôt de l'ordre de 55 % en 2008-2009, là, ce qui est moins que 2007-2008, où vous aviez 59 %. Bon, rappelez-nous d'abord c'est... l'objectif de 67 %, c'est 67 % de quoi, là? C'est quoi, la cible? Et, bon, ça, c'est ma première question. Puis ensuite j'aimerais ça que vous m'expliquiez vraiment pourquoi vous avez de la difficulté à gérer ces plaintes-là dans... en fonction des... d'atteinte des cibles, là, que vous vous donnez pour ces plaintes-là.

Mme St-Georges (Andrée): D'abord vous dire: Oui, c'est quelque chose qui nous occupe beaucoup, les plaintes en 47.2. Je vous en ai parlé tout à l'heure, on a au-delà de 600 dossiers par année. Généralement, les plaignants, donc les gens qui déposent les recours, ne sont pas représentés. Alors, ça ajoute une caractéristique particulière à ce type de dossier là. Ces gens-là veulent avoir, comme on dit en bon français, leur «day in court», ils veulent se faire entendre par un commissaire, par un juge. Alors, on a plus de difficultés là qu'ailleurs de les convaincre d'aller en conciliation.

Ce qu'il est important de savoir, c'est que, quand ils acceptent cependant d'aller en conciliation, nos taux de succès sont presque identiques, 76,4 % versus 82 %, presque identiques à ceux que l'on a dans les autres types de dossier, mais il est un fait qu'on a plus de difficultés dans ces cas-là à les convaincre d'aller en conciliation. Ils sont plus difficiles à régler aussi, parce qu'on parle de trois parties: on a le plaignant, on a le syndicat puis on a l'employeur, chacun a ses intérêts. Concilier deux parties, ce n'est déjà pas toujours évident, mais en concilier trois, ce l'est encore moins.

Alors, c'est un dossier... ce sont des dossiers où effectivement les cibles qu'on se fixe, parce qu'on tente toujours de les fixer le plus élevées possible, sont plus difficiles à atteindre, c'est un fait. Mais c'est une réalité qui est quasiment incontournable, je vous dirais. On a beau, année après année, revoir ces cibles-là ou tenter de trouver toutes sortes de façons de les atteindre, on demeure... il y a comme un plateau, là.

M. Rebello: Pourquoi? Est-ce que c'est envisageable que ces gens-là soient représentés? Parce que normalement, dans le système juridique, quelqu'un peut se faire représenter.

Mme St-Georges (Andrée): Écoutez, il y a une question de coûts, là. Ces gens-là, ils sont en poursuite contre leur syndicat, ce sont des gens syndiqués. Alors, déjà, bon, ça élimine un acteur. Il y a peut-être une question de coûts. Mais ce qu'il faut savoir, c'est que, le Jeune Barreau, à Montréal, on est en projet pilote avec eux, et systématiquement, dans nos avis de convocation de plainte à 47.2, on rajoute un petit dépliant qui fait en sorte que ces personnes-là peuvent se retourner vers le Jeune Barreau,

qui offre des services non pas de représentation, mais de préparation, d'assistance à la préparation d'une audience. Alors, il semble qu'il y ait...

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): Gratuit, oui. Alors, il semble qu'il y ait déjà plusieurs personnes qui aient eu recours à ce service-là. Et, les résultats, on est incapable, au moment où on se parle, de les évaluer, mais on sait que ça se fait, que des gens vont effectivement voir les avocats du Jeune Barreau pour préparer leurs dossiers. Alors, c'est un des moyens qu'on a essayé de trouver pour faciliter, là, le processus, mais, bon, la réalité, elle est là.

M. Rebello: Est-ce qu'il y a des cas, comme par exemple, à la Commission de l'équité salariale ou d'autres endroits, où quelqu'un, qui est un individu qui va être en... dans une dynamique comme ça à trois, qu'il va pouvoir être représenté? Est-ce que ça existe à d'autres endroits dans le gouvernement ou dans les tribunaux que...

Mme St-Georges (Andrée): Bien, c'est-à-dire que les plaignants qui déposent des recours en vertu de la Loi sur les normes du travail sont représentés par les avocats de la Commission des normes du travail. La moitié de nos dossiers normes du travail, on va retrouver, pas partout, mais dans une bonne proportion, des avocats là qui représentent les plaignants gratuitement. Ça, c'est un service qui est offert.

Et donc on retrouve... En matière de harcèlement psychologique, de congédiement après deux ans de service, et de pratique interdite, on va retrouver des avocats pour représenter des plaignants.

● (17 heures) ●

M. Rebello: ...on peut dire qu'on va... on va donner le droit aux gens d'être représentés par un avocat dans un cas de harcèlement psychologique ou tous les cas de la loi...

Une voix: ...

M. Rebello: Oui, bien c'est ça, mais pourquoi, je parle philosophiquement, là, juridiquement, pourquoi on va dire que, dans le cas de 47.2, là, on ne donnera pas cet outil-là de représentation par avocat? C'est... Y a-tu une injustice, il y a quelque chose...

Mme St-Georges (Andrée): Bien, c'est difficile à moi de vous le dire, là. C'est un choix du législateur, à un moment donné dans l'évolution des législations à Québec, qui a décidé qu'en matière de recours de normes il fallait que ces gens-là puissent bénéficier d'un avocat gratuit. Est-ce que ça va s'étendre à toutes sortes d'autres types de recours? Ce sera à vous d'en décider éventuellement.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Si je peux me permettre, les gens peuvent se choisir un procureur, mais ils viennent sans avocat parce que, là, il faudrait qu'ils assument les frais, là. Ce n'est pas qu'ils n'ont pas le droit, mais évidemment ils poursuivent leur organisation syndicale, alors c'est...

M. Rebello: Mais, dans le cas de la Commission des normes, l'avocat est payé gratuitement par le

gouvernement, mais, dans le cas du Code du travail, du 47.2, là, il n'a pas d'avocat payé gratuitement, donc ce serait à leurs frais.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Oui.

M. Rebello: Puis, si on offrait ce service-là, si le législateur décidait de l'offrir, ça permettrait de réduire le délai, ça augmenterait les cibles, parce que votre principal problème, si je comprends bien, c'est les difficultés de dealer avec les... Un petit lien logique, là, peut-être.

Mme St-Georges (Andrée): Peut-être, là. On est dans les si, si, si, là. En audience, on les refuse, ces questions-là, les questions hypothétiques, je vous le dis tout de suite.

M. Rebello: Oui, oui, oui, c'est juste que je revirais la réponse que vous m'aviez donnée, mais j'étais dans les questions de processus. Là-dessus, je vais laisser... Je vous remercie de vos réponses. Je vais laisser la parole à mes collègues.

Le Président (M. Ouimet): Bien. Alors, merci, M. le député de La Prairie. M. le député de Beauharnois.

Objectifs d'amélioration de la CRT

M. Leclair: Oui. Je vois... tantôt vous en avez parlé vaguement, votre rapport annuel sur le plan... votre plan stratégique a été repoussé, vu que vous avez eu des nouveaux mandats, puis ça m'inquiète un peu parce que je pense qu'avec les performances que vous avez on n'aura peut-être jamais de plan stratégique, on va... C'est tentant de vous redonner d'autres mandats, avec vos performances. Mais, au-delà de tout ça, blague à part, vous avez sûrement, je veux dire, avec la réalité qu'on voit, vous avez sûrement quelques grandes lignes ou des objectifs, des principaux objectifs à peut-être nous lancer, sans dire un rapport exhaustif de ça, là. Quelle est votre tendance que vous croyez que vous avez à améliorer, là? On parle de... des fois, ce n'est peut-être pas dans le résultat.

Mme Gosselin (Danielle-Maude): Alors, c'est sûr qu'on va maintenir, je l'expliquais un petit peu tout à l'heure, toute la question où nous sommes un tribunal, donc notre mission ne change pas, sauf ce qu'on nous ajoute, mais toute la question de la cohérence, de la célérité, de l'efficacité... vont demeurer. On n'a pas... comme dans un plan stratégique ministériel, par exemple, on va ajouter un objectif parce qu'on décide qu'on va... il y a une nouvelle loi ou un nouveau règlement qui fait qu'on va mettre l'accent sur tel ou tel aspect de la mission du ministère ou de l'organisme.

Alors, nous, notre mission, c'est d'entendre des causes, de régler, mais c'est sûr qu'on va toujours parler qu'on veut continuer à en régler beaucoup, le plus possible par le biais de la conciliation, alors de... À cet égard-là, ça va rester dans le plan, ça va être dans le plan stratégique. On va changer un petit peu le contexte sans doute parce qu'on nous a ajouté des missions, donc on va en tenir compte dans le contexte. On va s'assurer aussi dans le plan stratégique qu'il faut toujours avoir un objectif à l'interne pour le personnel. Alors, ça va tourner autour, bon, de

toute la question de s'assurer de la relève, de la formation, de la transmission des connaissances, de poursuivre l'intégration, avec les nouveaux mandats, des personnels qui nous ont été ajoutés, en provenance de la CRAAAP ou en provenance du CIC, qu'on le maintient et, pour le reste, de garder le plus haut taux d'efficacité et d'efficacités.

On va revoir nos indicateurs dans les prochains mois pour tenir compte... On a ajouté, là, des indicateurs en construction qu'on va voir dans le prochain rapport, mais on a à se pencher sur l'ensemble de nos indicateurs de gestion pour s'assurer tant en termes de gestion que les indicateurs qui soutiennent la mission... alors on en aura d'autres. Mais, même si on nous ajoutait des organismes, il y aura un prochain plan stratégique pour le 1er avril.

Une voix: Merci beaucoup.

Le Président (M. Ouimet): Mme St-Georges.

Mme St-Georges (Andrée): J'ajouterais qu'il y a une nouvelle réalité qui est plus récente, là, qu'au moment où on a fait le dernier plan stratégique, pour ne pas dire le premier, notre plan stratégique est aussi le dernier, qui est celle de la clientèle non représentée, vous en parliez tout à l'heure, c'est... Les plaintes en 47.2 notamment nous amènent cette nouvelle clientèle, et il faut qu'on trouve des moyens de les supporter, dans le sens de, par exemple, prévoir des capsules vidéo, ce qu'on est en train de faire, pour les aider à se préparer en audience, d'avoir un site Web qui est accessible et qui leur donne de l'information, là encore, pour leur permettre de se préparer.

Alors ça, c'est une réalité, là, qu'on va retrouver assurément dans notre plan stratégique: la clientèle non représentée, que faisons-nous pour l'aider?

Le Président (M. Ouimet): Merci, M. le député. Mme la députée de Duplessis.

Mme Richard (Duplessis): Merci, M. le Président. Juste... je sais qu'on va terminer bientôt, moi, ce que j'aurais apprécié beaucoup, je suis nouvelle sur la commission, c'est d'avoir le document avant. Écoutez, vous avez été créés en 2002, je pense que c'est la première fois que la commission vous reçoit en audition et je vous avoue qu'on a eu une séance de travail ce midi avec un tout petit document de quelques pages. Donc, pour moi, en tout cas comme membre de la commission, c'est la seule remarque négative que je peux faire à ce moment-ci. Je vous félicite pour votre travail, mais c'est sûr que, moi, comme membre de la commission, quand j'ai à examiner et à entendre des gens qui représentent différents organismes gouvernementaux, j'apprécierais avoir les documents d'avance. Merci.

Le Président (M. Ouimet): Bon. Ça, c'est peut-être un peu de gestion de régie interne, là, mais on pourra régler ça entre nous tantôt.

Une voix: ...que je vous dis ça, là, ce n'est pas...

Le Président (M. Ouimet): Je pense que vous les avez fournis.

Une voix: Oui, on a...

Le Président (M. Ouimet): Oui. Ce n'est pas la commission...

Une voix: ...un reproche à mon président.

Le Président (M. Ouimet): Et ce n'est pas le président non plus ni la secrétaire, mais on réglerait ça tantôt entre nous.

Une voix: Non? On réglerait ça plus tard. Merci.

Une voix: ...on en prend bonne note.

Le Président (M. Ouimet): Et, si on a besoin de conciliateurs, on saura qui appeler.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Ouimet): Voilà. M. le député de La Prairie.

Représentation des parties devant la cour

M. Rebello: ...vous avez parlé donc, dans le plan stratégique... vous allez discuter de la question des clientèles non représentées. Moi, je vous invite, là, vraiment à regarder ça fondamentalement aussi, là. C'est-à-dire c'est bien beau, les affaires de site Web, puis tout ça, mais tout le monde sait que devant un tribunal, là, un individu doit être représenté. Ça fait que, si on escamote ce principe-là dans l'analyse qu'on fait, à mon avis, on passe à côté, comme si on se fermait les yeux, puis ça risque de paraître, tu sais. Ça fait que, moi, je pense qu'il faut vraiment regarder la question en face puis dire: Est-ce qu'il n'y a pas là injustice, si on regarde le reste? Puis je vous invite à y réfléchir. Puis je pense que vous avez... parce que ça, ce n'est pas une question comme les autres du législateur, c'est une question d'équité puis c'est une responsabilité des tribunaux aussi de se poser la question de l'équité, à mon avis: Dans leur rôle à eux, est-ce qu'ils sont capables de trancher en toute équité en sachant qu'il y a une des parties qui n'est pas bien représentée, qui n'a pas d'avocat pour la représenter?

Mme St-Georges (Andrée): Bien, c'est la question qui se pose devant bien des tribunaux. Regardez les Petites Créances, par exemple, ou la Cour supérieure ou... et ainsi de suite, là, où, là, c'est à grands frais en plus. C'est la réalité maintenant de bien des tribunaux.

Une voix: ...

Mme St-Georges (Andrée): Oui. Oui, oui.

Le Président (M. Ouimet): Alors, je pense que ça fait le tour. Je n'ai pas d'autre collègue qui souhaite vous poser des questions. Alors, moi...

Une voix: ...

Le Président (M. Ouimet): Ça va? Alors, Mme St-Georges, monsieur... Mme Maude Gosselin, M. Côté, M. Flageole, M. Métivier, M. Farmer, merci infiniment de vous être prêtés à cet exercice. Ça a été fort apprécié. Ça a été très plaisant. On sent une certaine

collégialité parmi vous au niveau de la prise de décision. Ça transpire beaucoup. Alors, je vous dis bravo, félicitations, et poursuivez votre excellent travail.

Mme St-Georges (Andrée): Comme on le dit souvent, passion et plaisir nous animent.

Le Président (M. Ouimet): Voilà.

Mme St-Georges (Andrée): ...ça paraît. Merci.

Le Président (M. Ouimet): Alors, merci. Je vais suspendre les travaux de la commission quelques instants.

(Fin de la séance à 17 h 8)