
ÉTUDE DES CRÉDITS

2013-2014

**Demandes de renseignements particuliers
requis par le deuxième groupe d'opposition**



COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR LE DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

- RP1 Pour chacun des organismes, agences, ou autres relevant du ministère pour l'année 2012-2013, indiquer :
- a) la liste des employés et des membres du conseil d'administration, en indiquant le poste qu'ils occupent et leur rémunération;
 - b) la liste des personnes qui ont été nommées ou qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant : leur nom, leur titre, la date du début et de la fin de leur mandat, leur rémunération et leur CV;
 - c) leur frais de déplacement, de repas, de voyage et de représentation.....
- RP2 Liste de toutes les formations, conférences, ateliers, journées d'activités, sommets, congrès ou autres activités auxquelles ont participé les employés du ministère et des organismes qui en relèvent au cours de l'année 2012-2013. Indiquer :
- a) le lieu;
 - b) le coût;
 - c) la ou les dates de participation;
 - d) le nombre de participants;
 - e) le nom de la personne ou de l'organisme ayant offert l'activité;
 - f) le nom de la formation ou de l'activité.....
- RP3 Sommes dépensées en 2012-2013 (et prévisions pour 2013-2014) par le ministère et chacun de ses organismes pour l'informatique et les technologies de l'information. Ventiler selon la catégorie de dépenses, soit s'il s'agit d'achat de logiciels ou de licences, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).....
- RP6 Ventilation détaillée de toutes les compressions financières réalisées par le ministère et ses organismes dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire pour l'année 2012-2013. Fournir également le détail toute autre demande de compressions du Conseil du Trésor auprès du ministère ou un de ses organismes.....
- RP7 Liste et copie de tous les sondages effectués en 2012-2013, en indiquant les coûts, le sujet et, le cas échéant, la firme retenue pour le réaliser.....
- RP8 Liste de tous les frais de traduction et des documents traduits pour le ministère et chacun de ses organismes en 2012-2013. Fournir la liste des contrats octroyés, le nom des firmes retenues et les coûts.....
- RP10 Pour le ministère et chacun des organismes, agences, conseils, comités ou autres qui en relèvent, indiquer pour l'année 2012-2013 :
- a) la liste de tous les concours et tirages effectués;
 - b) prix remis aux gagnants des concours et des tirages, ainsi que la valeur de ces prix;
 - c) l'objectif visé par la tenue de chacun des concours.....

- RP11 Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour les années financières 2011-2012 et 2012-2013 :
- le nom de toutes les campagnes;
 - les coûts de ces campagnes;
 - le nom de la firme ou du professionnel retenu pour la réaliser;
 - les dates de diffusion de la campagne;
 - les objectifs visés par chaque campagne.....
- RP14 Nombre d'accréditations syndicales recensées au Québec par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013.....
- RP15 Nombre d'accréditations syndicales qui n'ont pas été accordées par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013 et le motif des refus. De ces demandes de désaffiliation syndicale, combien ont été acceptées/refusées en 2011-2012 et les motifs des refus.....
- RP16 Demandes de désaffiliation syndicale recensées au Québec par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013.....
- RP17 Nombre de commissaires du travail et d'agents de relations du travail nommés par la Ministre pour les années 2011-2012 et 2012-2013. Nommez pour chacun des commissaires leurs antécédents professionnels avant d'accéder à leur poste actuel par domaine :
- Syndical;
 - Patronal;
 - Fonction publique;
 - Droit (partie patronale ou syndicale);
 - Académique/éducation;
 - Autre.....
- RP18 Nombre de plaintes déposées en vertu de l'article 47.2 à la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013 contre les syndicats. Fournir également le nombre de plaintes fondées – cas où l'association accréditée ne rencontrait pas ses obligations légales.....

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE DE L'OPPOSITION

de fiche : RP1

Pour chacun des organismes, agences, ou autres relevant du ministère pour l’année 2012-2013, indiquer :

a)

la liste des employés et des membres du conseil d’administration, en indiquant le poste qu’ils occupent et leur rémunération;

b)

la liste des personnes qui ont été nommées ou qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant : leur nom, leur titre, la date du début et de la fin de leur mandat, leur rémunération et leur CV;

c)

leur frais de déplacement, de repas, de voyage et de représentation.

a) la liste des employés et des membres du conseil d’administration, en indiquant le poste qu’ils occupent et leur rémunération :			
NOM	PRÉNOM	CORPS	TITRE DE FONCTION
Lavoie	Diane	103	Professionnel aux ressources financières et matérielles
Jacob	Céline	104	Agente d’information
Lagacé	Julie	104	Responsable des communications
Beauchamp	Donald	105	Agent de relations du travail
Bélanger	Claire	105	Adjointe au Secrétaire et directeur général
Blais	Pierre	105	Agent de relations du travail
Brzezinska	Danuta	105	Responsable des statistiques et Webmestre
Bussièrès	Laurenne	105	Responsable des ressources financières et matérielles
Chabot	Mathieu	105	Agent de relations du travail, Coord. du greffe et du secrétariat
Chiasson	Alphonse	105	Chef d’équipe, agent de relations du travail
Cordeau	Nathalie	105	Agente de relations du travail
Côté	Marie-France	105	Agente de relations du travail
D’Alessandro	Stéphanie	105	Agente de relations du travail
Desfossés	Danielle	105	Agente de relations du travail
Flageol	Nathalie	105	Agente de relations du travail
Franche	Julie-Andrée	105	Agente de relations du travail
Gagnon	Philippe	105	Agent de relations du travail
Gaudet	Frédéric	105	Agent de relations du travail
Germain	Jacqueline	105	Agente de relations du travail
Grégoire	Chantal	105	Agente de relations du travail
Houle	Jocelyne	105	Agente de relations du travail
Internoscia	Claude	105	Agent de relations du travail
Laberge	Sophie	105	Agente de relations du travail
Larivière	Normand	105	Professionnel au greffe
Lebel	Eric	105	Agent de relations du travail
Leclerc	Suzanne	105	Responsable des ressources humaines
Levéronne	Hélène	105	Agente de recherche en droit
Lévesque	Andrée	105	Agente de relations du travail
Marcotte	Marie-Claude	105	Agente de relations du travail
Pigeon	Sylvie	105	Agente de relations du travail
Robitaille	Marc	105	Chef d’équipe, agent de relations du travail
Séguin	Michel G.	105	Agent de relations du travail
Simard	Pascale	105	Agente de relations du travail
Thériault	Jean-François	105	Agent de relations du travail
Vallières	Suzy	105	Agente de relations du travail
Bailly	Chantal	108	Responsable de la gestion documentaire et du soutien opérationnel
Dumont	Anne	108	Responsable des processus et procédures
Langlois	Robert	108	Responsable des ressources informationnelles
Robineault	Josée	108	Pilote de systèmes d’information

Rose	François	108	Webmestre/sécurité de l'information
NOM	PRÉNOM	CORPS	TITRE DE FONCTION
Hébert	Monique	115	Conseillère juridique
Synnott	Pascale	115	Conseillère juridique
Trépanier	Suzanne	115	Conseillère juridique
Aubin	Sylvie	200	Agente de bureau, gestion documentaire
Desharnais	Julie	200	Agente de bureau, gestion documentaire
Labelle	Eric	200	Agent de bureau, ressources financières et matérielles
Lefranc	Martine	200	Agente de bureau au greffe
Légaré	France	200	Agente de bureau, soutien aux agents de relations du travail
Morneau	Sylvie	200	Agente de bureau
Trépanier	Céline	200	Agente de bureau, traitement administratif des cas
Alarie	Ginette	221	Agente de secrétariat
Belley	Johanne	221	Agente de secrétariat
Cobetto	Sylvie	221	Agente de secrétariat
Hébert	Solange	221	Agente de secrétariat
Labelle	Suzanne	221	Agente de secrétariat
Laurin	Christiane	221	Agente de secrétariat
Mathieu	Johanne	221	Agente de secrétariat
Miron	Diane	221	Agente de secrétariat
Naffaa Salameh	Christiane	221	Agente de secrétariat
Perreault	Annie	221	Agente de secrétariat
Roy	Claire	221	Agente de secrétariat
Sasseville	Louise	221	Agente de secrétariat
Tessier	Josée	221	Agente de secrétariat
Gallant	Mariette	249	Préposée aux renseignements
Larochele	Martine	264	Technicienne en administration
Picard	Johanne	264	Technicienne en administration, service à la clientèle
Plante	Marlène	264	Technicienne en administration
Thomassin	Diane	264	Technicienne en administration/enquêteur
Vibert	Sonia	264	Technicienne en administration, bureau de la présidence
Deschênes	Johanne	276	Réceptionniste téléphoniste
Pomerleau	Suzanne	276	Réceptionniste téléphoniste
Bertrand	Chantal	283	Technicienne en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Bouchard	Maryse	283	Technicienne en droit, responsable du rôle
Brasseur	Raymond	283	Technicien en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Caron	Danielle	283	Technicienne en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Gallant	Johanne	283	Technicienne en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Giron Escobar	Mayra Elizabeth	283	Technicienne en droit
Joachim	Yveline	283	Technicienne en droit
Provost	Claude	283	Technicien en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Tremblay	France	283	Technicienne en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Tremblay	Lucie L.	283	Technicienne en droit, coordination des cas, mise au rôle, suivi
Harnois	Sylvie	297	Agente de secrétariat
Boisvert	Micheline	630	Directrice du greffe et du secrétariat
Métivier	Claude	630	Secrétaire et directeur général
Pageau	Sandra	630	Directrice régionale de l'Ouest du Québec
Roy	Sophie	630	Directrice régionale de l'Est du Québec et des ressources financières et matérielles

Source : Données extraites du SAGIP selon les informations enregistrées au 7 décembre 2012, soit la période de paie n° 20 de 2012-2013 (effectif en place au 30 novembre 2012).

- b) la liste des personnes qui ont été nommées ou qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant : leur nom, leur titre, la date du début et de la fin de leur mandat, leur rémunération et leur CV :

▪ Non pertinent à la Commission des relations du travail
- c) leur frais de déplacement, de repas, de voyage et de représentation : (du 1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012)

▪ Frais de déplacement : 229 996 \$

▪ Frais de représentation : 4 008 \$

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
 COLLABORATION :
 VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP2

Liste de toutes les formations, conférences, ateliers, journées d’activités, sommets, congrès ou autre activités de auxquelles ont participé les employés du ministère et des organismes qui en relèvent au cours de l’année 2012-2013. Indiquer :

a) le lieu;

b) le coût;

c) la ou les dates de participation;

d) le nombre de participants;

e) le nom de la personne ou de l’organisme ayant offert l’activité;

f) le nom de la formation ou de l’activité.

Du 1 ^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012					
Date	Lieu	Nom de la formation	Formateur	Part.	Coût
23-24 avril	Québec	Des méthodes de résolutions des conflits	Barreau du Québec	1	1 021,61 \$
30 avril	Montréal	Forum du Ministère du Travail	Ministère du Travail	1	150,00
25 mai	Québec	Appréciation de la crédibilité des témoins	Conférence des juges administratifs du Québec	2	150,00
1 juin	Montréal	Appréciation de la crédibilité des témoins	Conférence des juges administratifs du Québec	1	75,00
7-8 juin	Montréal	Session de préparation à la retraite	CARRA	1	295,53
12 juin	Montréal	L'abus de procédure sous l'article 54.1 C.p.c.	Barreau du Québec	1	52,19
14-15 juin	Québec	COLLOQUE CRT	Divers conférenciers	63	27 249,24
17-18-19-20-21 juin	Vancouver	Annual Labour Board chairs' and Administrators'	Bristish Columbia Labour Board	2	4 399,69
22 août	Montréal	Autorité de la chose jugée Équité salariale	Barreau du Québec	1	74,00
7 sept.	Montréal	Word-Passage 2007/2010	Édumicro	1	149,00
11 sept.	Québec	Les bases de l'accessibilité des documents PDF	CSPQ	1	814,99
12 sept.	Montréal	Dîner-conférence : Ce que j'ai appris en devenant juge	Association du jeune Barreau de Montréal	1	39,12
12 sept.	Montréal	Formation GRT - discoverer	CRT	3	-
19 sept.	Québec	Comment rendre un contenu accessible avec Word	CSPQ	2	963,46
25 sept.	Montréal	Conseil pratique sur la gestion et la présentation d'un litige en matière de construction devant la Cour supérieure	L'ABC-Québec	1	126,47
27 sept.	Trois-Rivières	COLLOQUE CRT	Divers conférenciers	71	3 658,80
3 oct.	Québec	Journées des acquisitions et des TIC	CSPQ	1	177,00
11 oct.	Québec	La prise en compte des principes dans le cadre de la démarche de développement durable	Bureau de coordination du développement durable (MDDEP)	1	-

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE DE L'OPPOSITION

de fiche : RP3

Sommes dépensées en 2012-2013 (et prévisions pour 2013-2014) par le ministère et chacun de ses organismes pour l’informatique et les technologies de l’information. Ventiler selon la catégorie de dépenses, soit s’il s’agit d’achat de logiciels ou de licences, de matériel ou de services professionnels (interne, externe ou du CSPQ).

	<u>2012-2013*</u>
Services professionnels – CSPQ	362 358 \$
Services professionnels – CISP MESS	0 \$
Services professionnels – externe	11 849 \$
Achat de matériel	10 705 \$
TOTAL	384 912 \$

* 1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION**

de fiche : RP6

Ventilation détaillée de toutes les compressions financières réalisées par le ministère et ses organismes dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire pour l'année 2012-2013. Fournir également le détail toute autre demande de compressions du Conseil du trésor auprès du ministère ou un de ses organismes.

Veuillez référer à la réponse de la question 35 des renseignements généraux (RG35).

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION**

de fiche : RP7

Liste et copie de tous les sondages effectués en 2012-2013, en indiquant les coûts, le sujet et, le cas échéant, la firme retenue pour le réaliser.

La Commission des relations du travail a fait réaliser en 2012-2013 une étude de satisfaction de sa clientèle par la firme Impact Recherches au coût de 20 000 \$.

Voir le sondage ci-joint.

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DE SATISFACTION AUPRÈS DES
CLIENTÈLES DE LA CRT

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	3
PROFIL DES RÉPONDANTS	6
FAITS SAILLANTS ET CONCLUSION	14
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	20

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Objectifs

Le présent rapport contient l'analyse des résultats obtenus à la suite du sondage téléphonique réalisé par la firme Impact Recherche à la demande de la Commission des relations du travail (CRT). L'objectif de cette étude est de vérifier auprès des différentes clientèles de la CRT (plaignants, requérants, intimés et procureurs), leur degré de satisfaction à l'égard des services rendus. Une étude similaire avait été menée en 2007 par la CRT.

Collecte de données

Les entrevues téléphoniques ont eu lieu du 10 au 24 avril 2012 d'après les listes fournies par la CRT. Elles ont été effectuées à l'aide du logiciel Interviewer en semaine entre 9h et 17h pour les gens d'affaires (employeurs et procureurs) et entre 17h30 et 21h30 ou la fin de semaine entre 11h et 21h30 pour les employés contactés à la maison.

Échantillon

Au total, **694 personnes** choisies de manière aléatoire ont été interrogées : 150 procureurs et 544 employeurs et employés dont 313 personnes ont complété la section du questionnaire traitant du processus de conciliation et 342 personnes ont répondu à la section du questionnaire concernant les audiences.

	Univers de départ	Marge d'erreur
Étude « Procureurs » (150 répondants)	Non connu	± 8,0 %
Étude « employés/employeurs » Parties communes (544 répondants)		± 3,8 %
Volet « conciliation » (313 répondants)	3 000 personnes	± 5,2 %
Volet « audience » (342 répondants)	1 000 personnes	± 4,3 %

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES PLAIGNANTS / REQUÉRANTS ET INTIMÉS

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=544)	2007 (n=541)
Q1. Loi concernée		
Loi sur les normes du travail	59%	70%
Code du travail	25%	21%
Construction et qualification professionnelle	1%	-
Autres lois	9%	3%
Ne sait pas	7%	6%
Q29. Région		
Bas Saint-Laurent	2%	2%
Saguenay / Lac Saint-Jean	5%	4%
Capitale / Nationale	10%	8%
Mauricie	6%	3%
Etrie	4%	3%
Montréal	26%	35%
Outaouais	2%	1%
Abitibi Témiscaminque	1%	1%
Côte Nord	1%	1%

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=544)	2007 (n=541)
Q29. Région (suite)		
Nord du Québec	0%	1%
Gaspésie / Iles-de-la-Madeleine	2%	2%
Chaudière Appalaches	4%	3%
Laval	6%	8%
Lanaudière	7%	7%
Laurentides	5%	4%
Montérégie	11%	13%
Centre du Québec	6%	3%
Autre	0%	0%
Refus	1%	0%
Q34. Sexe		
Masculin	56%	47%
Féminin	44%	53%

PROFIL DES PLAIGNANTS / REQUÉRANTS ET INTIMÉS

Base: Tous les répondants

2012
(n=544)

2007
(n=541)

Q37. Âge

18 à 24 ans	1%	2%
25 à 34 ans	10%	10%
35 à 44 ans	27%	29%
45 à 54 ans	33%	41%
55 à 64 ans	23%	15%
65 ans et plus	4%	2%
Refus	2%	1%

Q38. Langue de l'entrevue

Français	99%	98%
Anglais	1%	2%

PROFIL DES PLAIGNANTS / REQUÉRANTS SEULEMENT*

***Note :** Cette année, les plaignants et les requérants ont été regroupés ensemble.

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 Plaignants / requérants (n=402)	2007 Plaignants seulement (n=327)	<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 Plaignants / requérants (n=402)	2007 Plaignants seulement (n=327)
Q30.Catégorie d'emploi			Q32.Niveau de scolarité		
Ouvrier / Col bleu	12%	6%	Primaire	2%	4%
Employé dans une usine	8%	12%	Secondaire (y compris la formation professionnelle)	31%	40%
Employé dans un bureau	16%	17%	Cégep (y compris la formation technique)	27%	25%
Technicien	10%	15%	Universitaire (1 ^{er} cycle)	23%	18%
Professionnel	21%	22%	Universitaire (2 ^e ou 3 ^e cycle)	17%	12%
Cadre	17%	13%	Refus	1%	1%
Autres	11%	14%			
Refus	2%	1%			
Q31.Étiez-vous syndiqué?					
Oui	29%	23%			
Non	70%	77%			

PROFIL DES PLAIGNANTS / REQUÉRANTS SEULEMENT

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 Plaignants / requérants (n=402)	2007 Plaignants seulement (n=327)
Q33.Revenu familial brut annuel		
Moins de 20 000 \$	6%	9%
De 20 000 à 39 999 \$	17%	25%
De 40 000 à 59 999 \$	21%	21%
De 60 000 à 79 999 \$	17%	15%
De 80 000 à 119 999 \$	13%	11%
Plus de 120 000 \$	10%	4%
Refus	15%	15%

PROFIL DES INTIMÉS SEULEMENT

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=142)	2007 (n=156)	<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=142)	2007 (n=156)
Q36.Secteur d'activité			Q35.Nombre d'employés dans l'entreprise		
Administration et services publics	9%	8%	Moins de 5 employés	10%	11%
Agriculture, foresterie, pêche et chasse et les extractions d'énergies	2%	5%	Entre 5 et 49 employés	27%	42%
Arts, spectacles, loisirs et industrie culturelle et de l'information	3%	7%	Entre 50 et 99 employés	13%	9%
Commerçants	11%	11%	Entre 100 et 499 employés	17%	24%
Construction	4%	2%	Plus de 500 employés	32%	12%
Fabrication	11%	12%	Ne sait pas	2%	2%
Finance, assurances et immobilier	5%	5%			
Gestion de sociétés et d'entreprises	1%	1%			
Hébergement et services de restauration	4%	10%			
Industrie de l'information et industrie culturelle	3%	-			
Enseignement	10%	5%			
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	12%	8%			
Services professionnels, scientifiques et techniques	4%	9%			
Soins de santé et assistance sociale	20%	10%			
Transport et entreposage	-	6%			
Autres	1%	1%			

PROFIL DES PROCUREURS

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=150)	2007 (n=150)
Q1. Loi concernée		
Loi sur les normes du travail	48%	51%
Code du travail	44%	43%
De la construction et de la qualification professionnelle	2%	-
Autres lois	6%	5%
Ne sait pas	-	1%
Q16. Région		
Bas Saint-Laurent	-	3%
Saguenay / Lac Saint-Jean	2%	4%
Capitale / Nationale	18%	15%
Mauricie	1%	1%
Estrie	2%	3%
Montréal	55%	57%
Outaouais	1%	1%
Abitibi Témiscaminque	1%	0%

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=150)	2007 (n=150)
Q16. Région (suite)		
Côte Nord	0%	0%
Nord du Québec	0%	1%
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine	1%	0%
Chaudière Appalaches	0%	0%
Laval	2%	3%
Lanaudière	3%	3%
Laurentides	1%	2%
Montréal	3%	3%
Centre du Québec	6%	3%
Autre	2%	1%

PROFIL DES PROCUREURS

<i>Base: Tous les répondants</i>	2012 (n=150)	2007 (n=150)
Q17. Statut		
Avocat / Procureur	85%	91%
Conseiller syndical	12%	7%
Autres	3%	2%
Q20. Âge		
18 à 24 ans	1%	0%
25 à 34 ans	19%	21%
35 à 44 ans	22%	23%
45 à 54 ans	27%	37%
55 à 64 ans	26%	16%
65 et plus	4%	3%

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

Ce que pensent les répondants de la conciliation prédécisionnelle...

- Pour les personnes qui se sont présentées à une conciliation ce fut un succès pour 64% d'entre elles, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (56%). D'ailleurs, plus de la moitié des participants (64%) se sont présentés en conciliation en pensant qu'ils règleraient le litige (contre 57% en 2007). En ce qui concerne les procureurs, ils surestiment légèrement le degré de succès des conciliations : 93% d'entre eux pensent que la conciliation permet généralement d'en arriver à une entente (91% en 2007).
- Dans l'ensemble, les employeurs / employés se disent satisfaits du déroulement de la conciliation (75% très ou assez satisfaits, contre 69% en 2007), et les procureurs le sont encore plus fortement (98% contre 96% en 2007). D'ailleurs, 82% des employeurs / employés n'hésiteraient pas à recommander la conciliation à un collègue confronté à un litige (79% en 2007). Il est à noter que les trois quarts (75%) des gens ayant été en conciliation y ont obtenu une entente qui leur a été favorable, ce qui est supérieur à 2007 (66%).
- Une série de 7 critères a été évaluée relativement à la conciliation.
 - Les principales **forces** que l'on peut en dégager sont les suivantes (pourcentage se disant tout à fait ou assez d'accord) :
 - l'acceptation libre et sans contrainte d'y participer (92% contre 94% en 2007);
 - l'acceptation libre et volontaire d'une entente lorsqu'il y en a une de proposée (90% contre 85% en 2007);
 - l'environnement propice à la tenue de la conciliation (88% contre 84% en 2007);
 - une durée de conciliation adéquate (81%, même résultat qu'en 2007);
 - un processus qui se déroule de façon impartiale et équitable (80%, contre 76% en 2007).
- Le principal point à travailler en 2007 (*une approche qui favorise la discussion dans le but d'alléger le litige*) a obtenu un résultat légèrement plus élevé cette année (quoique similaire en raison de la marge d'erreur) : 77% en 2012 comparativement à 71% en 2007.
- Chez les procureurs, l'ensemble de ces critères ont été évalués de façon très positive, les résultats variant entre 94% et 96%, ce qui est similaire à 2007 (entre 92% et 98%).

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

Ce que pensent les répondants des audiences...

- Une proportion de 72% des gens ont indiqué que leur dossier s'est réglé dès la première décision de la Commission, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (58%).
- Bien que seulement 45% des employeurs / employés y aient obtenu une décision qui leur a été favorable (44% en 2007), dans l'ensemble, ils se disent satisfaits du déroulement des audiences (69% très ou assez satisfaits, contre 63% en 2007). Les procureurs témoignent également d'une grande satisfaction par rapport aux audiences (90%, contre 94% en 2007).
- En règle générale (dans 80% des cas, contre 76% en 2007), il semble que les commissaires aient présenté les règles du déroulement de l'audience avant son début. Une minorité de personnes ont participé à une audience sans en connaître les règles (13%, contre 14% en 2007). Il s'agit des personnes qui ne se sont pas fait expliquer les règles par le procureur et qui ne les connaissaient pas de prime abord.
- Une série de 5 critères a été évaluée relativement aux audiences. Il est à noter que **les critères pour les audiences**, qui sont en partie les mêmes que ceux évalués pour la conciliation, **ont été jugés plus sévèrement que dans le cas de la conciliation**. Les principales **forces** que l'on peut en dégager sont les suivantes (pourcentage se disant tout à fait ou assez d'accord) :
 - l'environnement propice à la tenue des audiences (94% contre 91% en 2007 - 93 % dans le cas des procureurs, contre 81% en 2007);
 - une décision de la Commission claire et facile à comprendre (78% contre 82% en 2007 - 99% dans le cas des procureurs, contre 93% en 2007);
 - une durée de l'audience perçue comme étant adéquate (76%, identique à 2007 - 91% dans le cas des procureurs, contre 84% en 2007).
- Les **points à travailler**, obtenant des résultats moins élevés (pourcentage se disant tout à fait ou assez d'accord) :
 - une décision qui semble respecter les lois et règlements applicables (68% contre 67% en 2007 - 91% dans le cas des procureurs, contre 89% en 2007);
 - un processus qui se déroule de façon impartiale et équitable (68% contre 64% en 2007 - 94% dans le cas des procureurs, contre 89% en 2007).

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

Ce que pensent les répondants de la qualité du service...

- Une série de 8 critères a été évaluée afin de connaître l'opinion des gens par rapport à la qualité du service qu'ils ont reçu de la part de la CRT.
 - Les principales **forces** que l'on peut en dégager sont les suivantes (pourcentage se disant tout à fait ou assez d'accord) :
 - la politesse et la courtoisie des employés (94% contre 92% en 2007 - 97% de l'avis des procureurs, contre 98% en 2007);
 - l'accessibilité des locaux utilisés par la CRT (93% contre 91% en 2007, 87% de l'avis des procureurs, contre 79% en 2007);
 - le fait d'être traité sans discrimination par les employés (86%, identique à 2007);
 - la bonne écoute des employés (86% contre 84% en 2007, 96% de l'avis des procureurs, contre 93% en 2007);
 - les connaissances adéquates des employés à répondre aux questions (84% contre 81% en 2007, 91% de l'avis des procureurs, contre 90% en 2007);
 - le fait d'être traité de façon équitable par les employés de la Commission (82%, contre 78%).
- Le principal point à travailler en 2007 (la simplicité du vocabulaire utilisé), a connu de meilleurs résultats cette année (20% des gens considèrent que le vocabulaire est trop technique, contre 30% en 2007).

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

Les contacts avec la CRT

- **Site web** : les procureurs (71%, contre 70% en 2007) ont été proportionnellement plus nombreux que les employeurs / employés (56%, ce qui est une augmentation considérable depuis 2007 - 42%) à avoir **consulté le site** de la Commission. Dans le cas de ceux qui ont navigué sur le site, l'information qu'ils y recherchaient a été **trouvée avec facilité** (84% des employeurs – 87% en 2007 / employés, et 87% des procureurs – 90% en 2007).
- **Téléphone** : les procureurs (79%, contre 80% en 2007) ont été beaucoup plus nombreux que les employeurs / employés (51%, 54% en 2007) à **téléphoner** à la CRT. Dans les deux cas, aucun problème n'est à noter quant à la **facilité à joindre la Commission** de cette façon : 87% (91% en 2007) des employeurs / employés et 98% (92% en 2007) des procureurs ont dit qu'il a été généralement très ou assez facile de la joindre par téléphone.

Ce que pensent les répondants du résultat de la procédure

- **Durée de la procédure** : des proportions relativement semblables de répondants ont vécu une procédure qui a duré moins de 6 mois (38%, 30% en 2007), entre 6 et 12 mois (35%, 28% en 2007) et entre 1 et 2 ans (18%, 31% en 2007). Très peu auront vu un délai supérieur à 2 ans s'écouler entre le début et la fin de la procédure (5%, contre 6% en 2007). Bref, pour près des trois quarts des employeurs / employés (73%, contre 59% en 2007), elle aura duré moins d'un an, ce qui est un résultat supérieur à 2007. Il est à noter que 65% (57% en 2007) des répondants estiment que ce délai a été très ou assez raisonnable.
- **Perceptions et commentaires négatifs** : relativement peu de gens ont **parlé de façon négative** de leur expérience à leur entourage (16% contre 20% en 2007). Les personnes interrogées semblent avoir une bonne opinion de la CRT, 81% estimant que la CRT est un **organisme digne de confiance**, ce qui est un meilleur résultat que 2007 (74%).
- **Satisfaction quant aux résultats par rapport à ce qui était souhaité** : la moyenne des notes attribuées à cet égard, sur une échelle de 0 à 10, est de 5,6 (5,3 en 2007). Cela témoigne d'une satisfaction mitigée en considérant l'ensemble des répondants. Cependant, en divisant les résultats obtenus, on remarque que **près de la moitié des gens ont attribué une note de 7 ou plus (48% contre 46% en 2007)**, 18% (idem en 2007) ont donné une note de 4 à 6, et 29% (31% en 2007) une note variant de 0 à 3.
- **Satisfaction générale quant à l'expérience globale** : la moyennes de satisfaction, sur une échelle de 0 à 10, est de 6,9 (6,5 en 2007). En divisant les résultats obtenus, on remarque que **la majorité des gens ont attribué une note de 7 ou plus (69%, contre 61% à 2007)**, 14% (16% en 2007) ont donné une note de 4 à 6, et 15% (16% en 2007) une note se situant entre 0 et 3.

FAITS SAILLANTS ET CONCLUSIONS

DES SOUS-GROUPES QUI SE DÉMARQUENT...

- Une tendance a pu être observée tout au long de l'étude par rapport à certains sous-groupes de répondants. Tout comme en 2007, certains se distinguent par leur attitude positive en général, et d'autres par leur attitude négative.
 - Règle générale, les **meilleures notes ou résultats** ont souvent été attribués par :
 - les personnes pour qui la démarche s'est conclue par une entente;
 - les personnes pour qui le dossier a été réglé dès la première décision de la Commission;
 - les personnes qui ont obtenu un résultat favorable au terme de la procédure;
 - les personnes qui se sont présentées en pensant que la conciliation réglerait le litige;
 - les personnes dont le délai de conciliation a été relativement court;
 - les intimés;
 - les non-syndiqués.

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

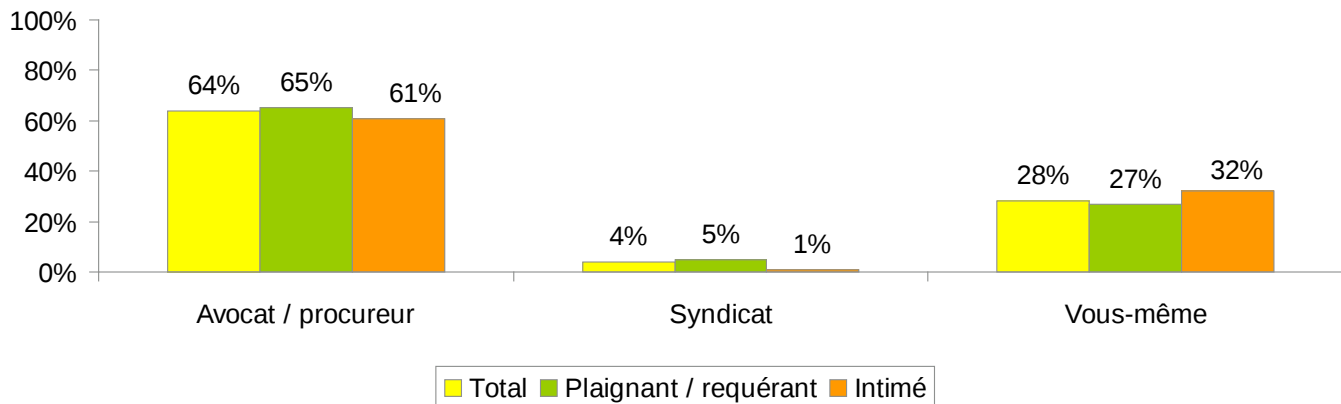
RÉSULTATS
DÉTAILLÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

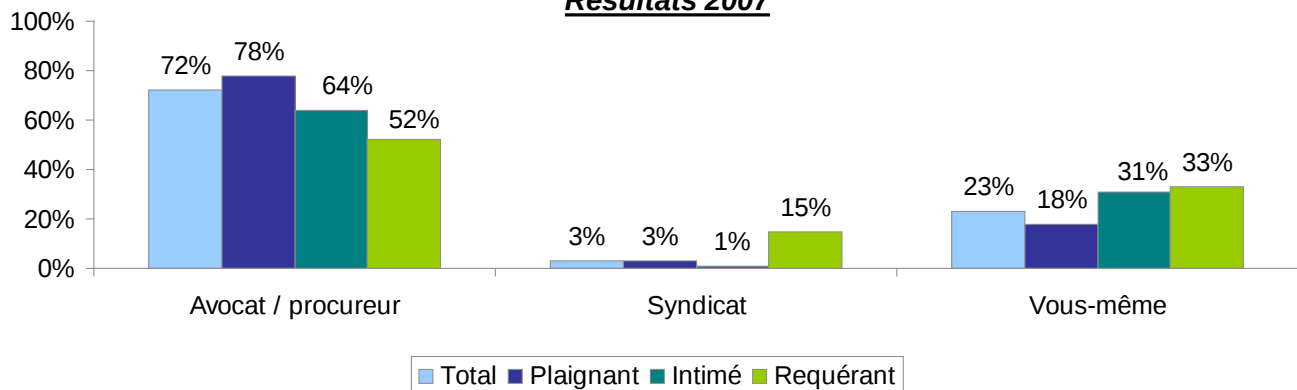
Q2. Dans le cadre de votre démarche auprès de la CRT, par qui étiez-vous représenté ?

Près des deux tiers des gens demandent à un avocat ou à un procureur de les représenter devant la Commission (64%), ce qui est un résultat légèrement inférieur au résultat de 2007 (72%).

Dans le cadre de votre démarche auprès de la CRT, par qui étiez-vous représenté ?



Résultats 2007



Q2. Dans le cadre de votre démarche auprès de la CRT, par qui étiez-vous représenté ?

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Suite de la page précédente.

- > **Chez les plaignants / requérants**, on remarque que :
 - > Les personnes âgées de moins de 45 ans sont plus nombreuses à avoir été représentées par un avocat ou un procureur (71% contre 58% pour les 45-54 ans).
 - > Les 45-54 ans, quant à eux, sont plus nombreux à avoir été représentés par un syndicat lors de leur démarche auprès de la CRT (9% contre 3% pour les 55 ans et plus).
 - > Les personnes non-syndiquées sont plus nombreuses à avoir été représentées par un avocat ou un procureur (78% contre 34% pour les personnes syndiquées).
- > On ne remarque aucune différence significative chez les intimés.

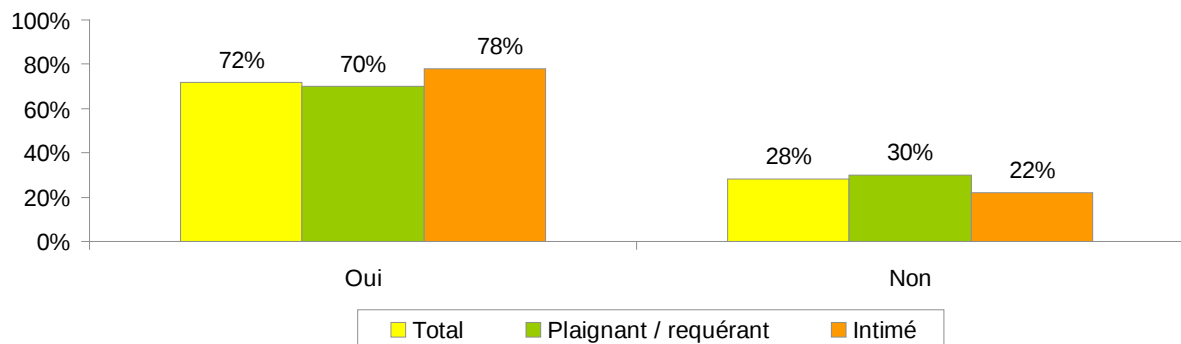
SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

DÉTAILS CONCERNANT LA CONCILIATION

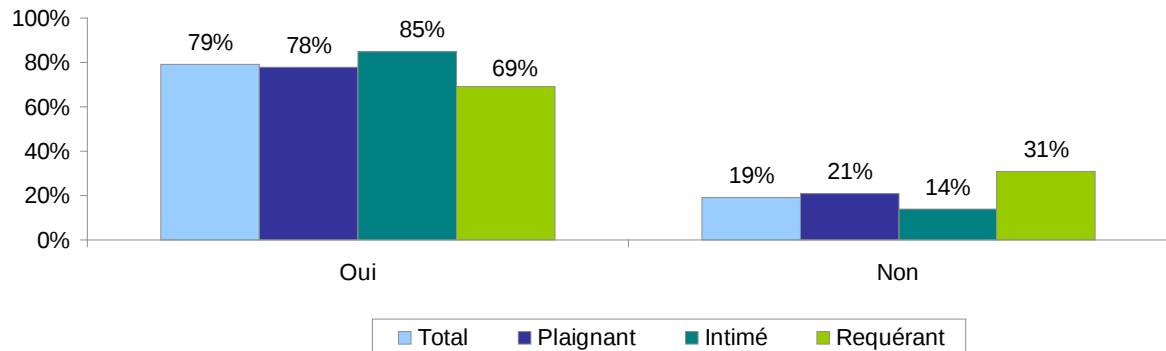
DÉTAILS CONCERNANT LA CONCILIATION

Environ sept répondants sur dix (72%) ont participé à une conciliation, ce qui est un résultat inférieur à celui de 2007 (79%). Sur ce nombre, 80% ont participé à une médiation avec la CRT et 20% avec la Commission des normes du travail (CNT).

Q3. Avez-vous participé à une séance de conciliation, c'est-à-dire la séance durant laquelle un agent de relations du travail tente de régler le litige pour éviter d'aller en audience devant un commissaire ?



Résultats 2007



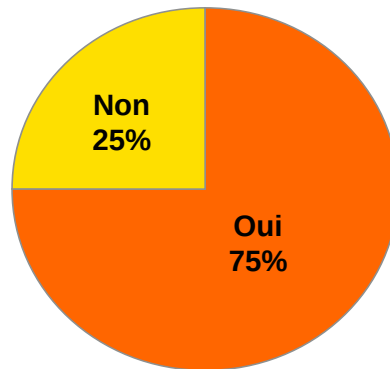
- > Les personnes les plus nombreuses à avoir participé à une conciliation sont les personnes de niveau primaire / secondaire (77% contre 62% pour les universitaires) et les personnes non-syndiquées (76% contre 57% pour les personnes syndiquées) ;

CONCLUSION D'UNE ENTENTE

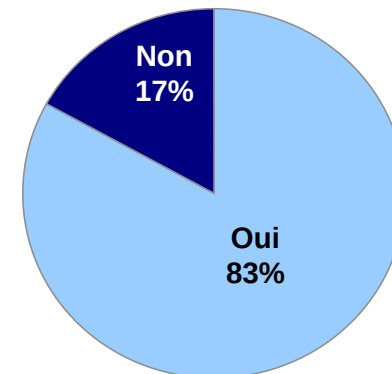
PROCUREURS

Les trois quarts des procureurs (75%) ont participé à une séance de conciliation organisée par la CRT, ce qui est un résultat similaire à 2007.

Q2. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous
participé à une séance de conciliation organisée
par la CRT ?



Résultats 2007

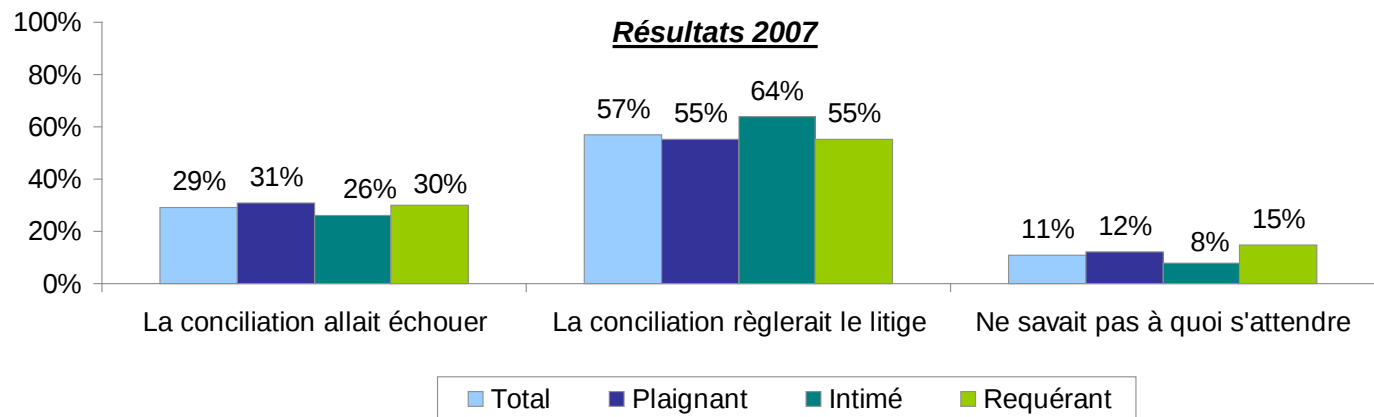
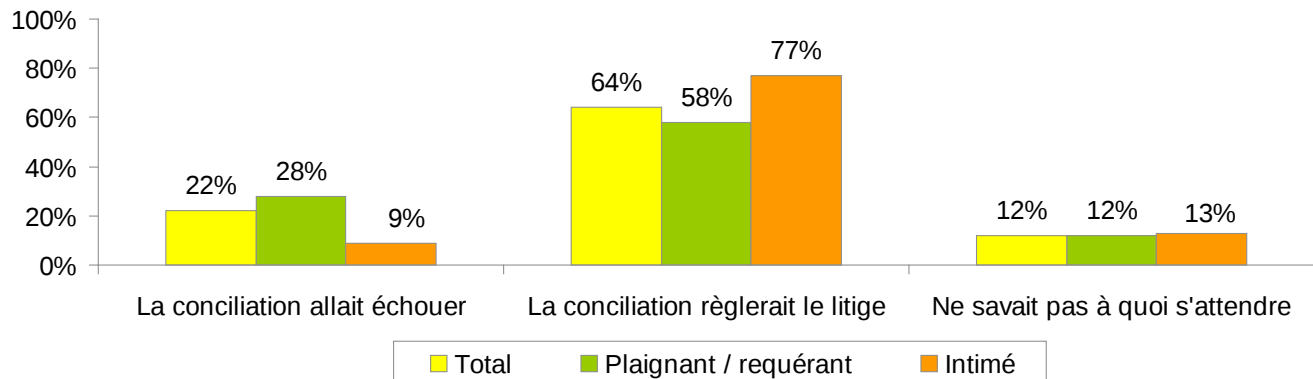


- > Les personnes les plus nombreuses à avoir participé à une séance de conciliation au cours des douze derniers mois sont :
 - > Les avocats (80% contre 50% pour les conseillers syndicaux) ;
 - > Les répondants de la région de Montréal (83% contre 63% pour les gens du reste du Québec).

DÉTAILS CONCERNANT LA CONCILIATION

Près des deux tiers des gens (64%) sont arrivés confiants devant la Commission en pensant que la conciliation réglerait leur litige, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (57%).

Q4. Parmi ces deux situations, laquelle correspondait le plus à votre état d'esprit en arrivant à la conciliation ?



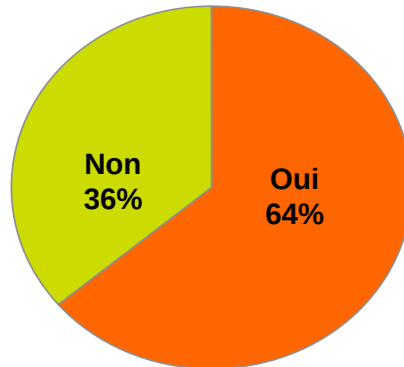
> Les personnes les plus nombreuses à ce sujet étaient les intimés (77% contre 58% pour les plaignants / requérants).

CONCLUSION D'UNE ENTENTE

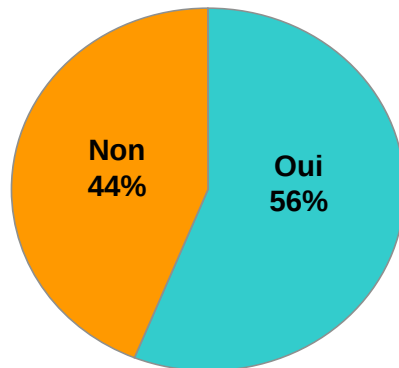
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Dans près des deux tiers des cas (64%) la conciliation s'est soldée par une entente, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (56%).

Q5. Est-ce que la conciliation a permis la conclusion d'une entente ?



Résultats 2007



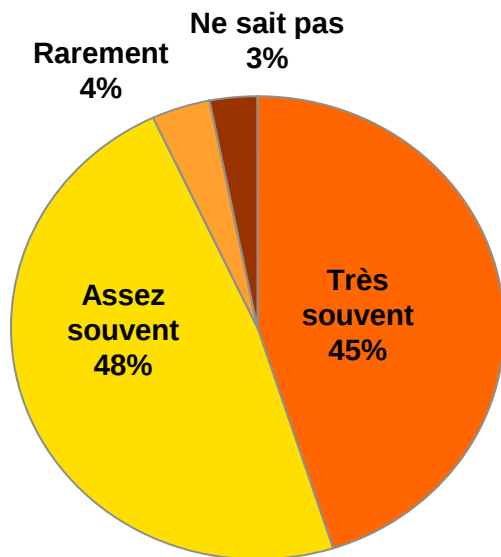
- > Il est intéressant de noter que les personnes qui étaient arrivées dans un état d'esprit positif devant la Commission sont celles qui ont le plus souvent réussi à trouver une entente (69% des personnes qui pensaient régler leur litige contre 49% des gens qui savaient d'avance que la conciliation échouerait).
- > Les moins de 45 ans sont également plus nombreux à avoir abouti à une entente (76% contre 60% pour les 45-54 ans et 51% pour les 55 ans et plus).

CONCILIATION MENANT À UNE ENTENTE

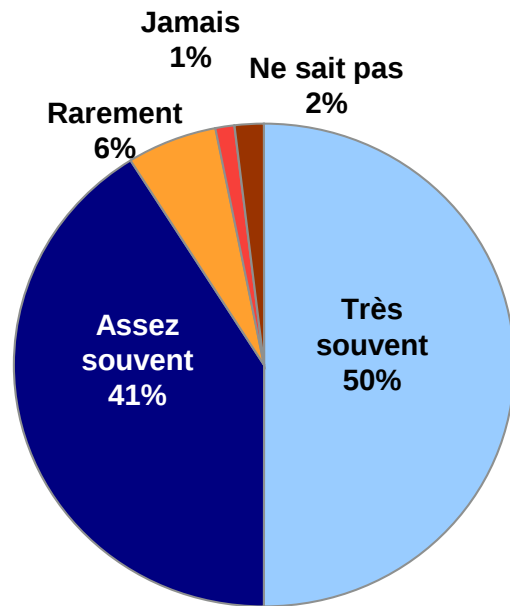
PROCUREURS

La très grande majorité des procureurs pensent que de manière générale la conciliation permet la conclusion d'une entente (93%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (91%). Les procureurs semblent plus optimistes que la réalité en ce qui concerne les succès de conciliation.

Q3. De façon générale, diriez-vous que les conciliations permettent la conclusion d'une entente ? Est-ce très souvent, assez souvent, rarement ou jamais ?



Résultats 2007

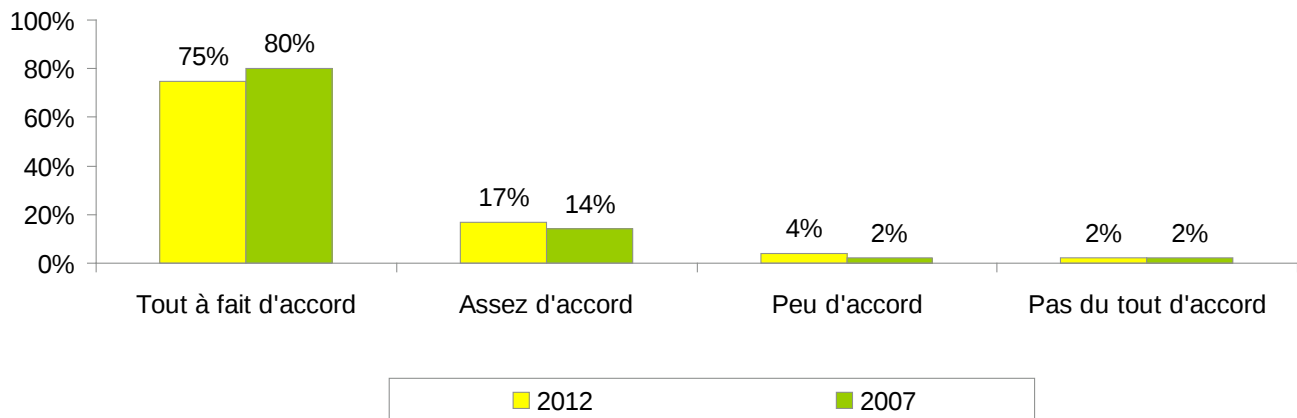


DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / PARTICIPATION LIBRE ET SANS CONTRAINTE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La quasi-totalité (92%) des répondants ont choisi librement de participer à une conciliation. Il s'agit d'un résultat similaire à 2007 (94%).

Q6.1. Vous avez accepté librement et sans contrainte de participer à la conciliation...



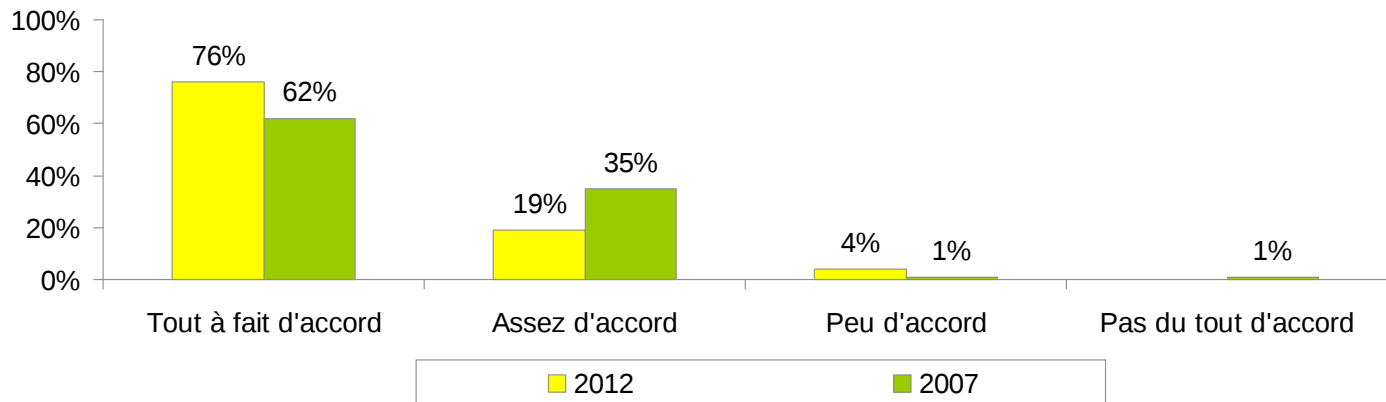
- > Les répondants les plus nombreux à avoir accepté de participer librement à la conciliation sont : les intimés (98% contre 90% pour les plaignants / requérants), les gens ayant abouti à une entente (95% contre 88% pour ceux n'ayant pas abouti à une entente).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / PARTICIPATION LIBRE ET SANS CONTRAİNTE

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs (95%) disent que les employés et les employeurs ne subissent aucune pression afin de participer à une conciliation, ce qui est un résultat similaire à 2007 (98%). Ce résultat est cohérent avec les réponses des employés et employeurs (voir page précédente).

Q4.1. Généralement, les conciliations sont acceptées librement et sans contraintes...



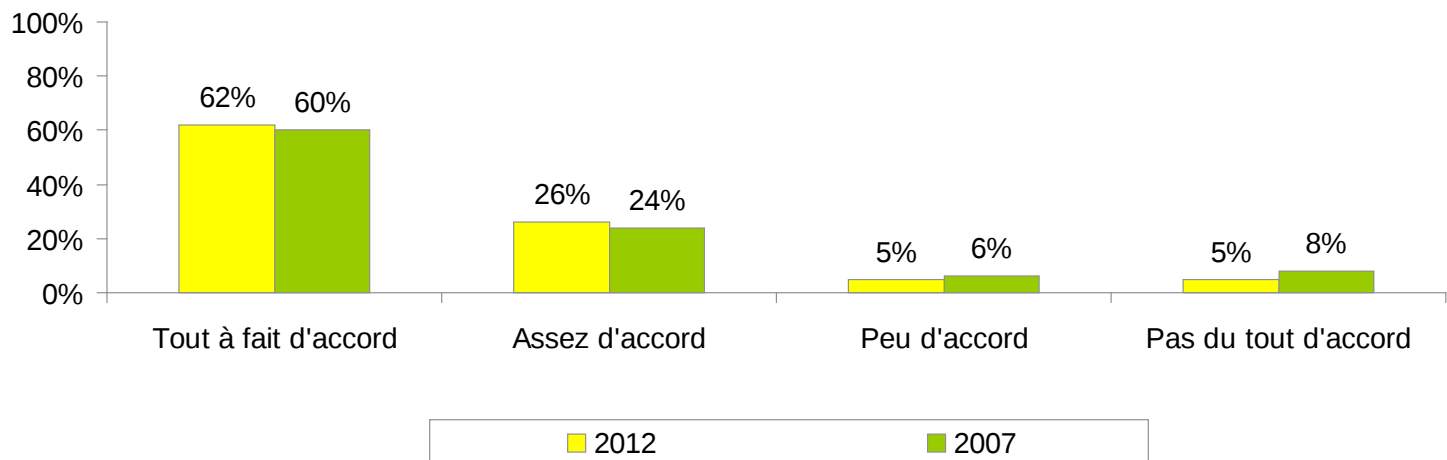
- > Cette opinion est partagée sans équivoque par toute la profession car il n'y a aucune différence significative à relever.

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / ENVIRONNEMENT PROPICE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La très grande majorité (88%) des répondants ont trouvé que l'environnement était propice à la tenue d'une conciliation. Il s'agit d'un résultat similaire à 2007 (84%).

Q6.2. L'environnement était propice à la tenue d'une conciliation...



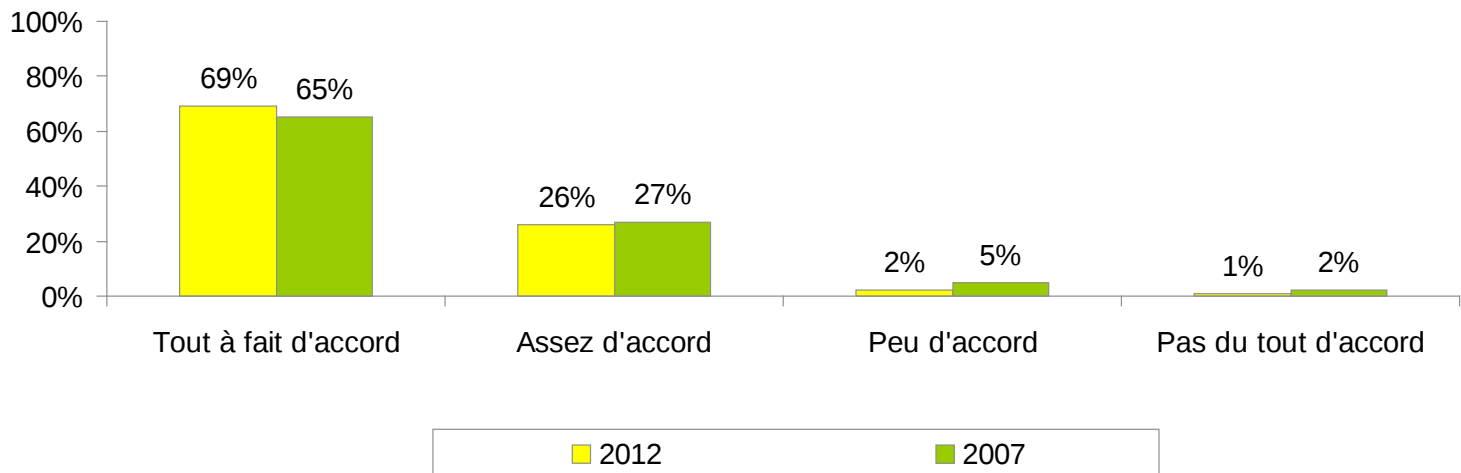
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les intimés (94% contre 85% pour les plaignants / requérants), les moins de 45 ans (95% contre 83% pour les 45-54 ans et 81% pour les 55 ans et plus).
- > Il n'est pas étonnant de constater que les personnes qui ont réussi à conclure une entente fassent partie des personnes les plus satisfaites de l'environnement (94% contre 77% de celles qui n'ont pas conclu d'entente) .

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / ENVIRONNEMENT PROPICE

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs confirment que l'environnement est propice à la tenue d'une conciliation (95%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (92%).

Q4.2. Généralement, l'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, est propice à la tenue d'une conciliation...

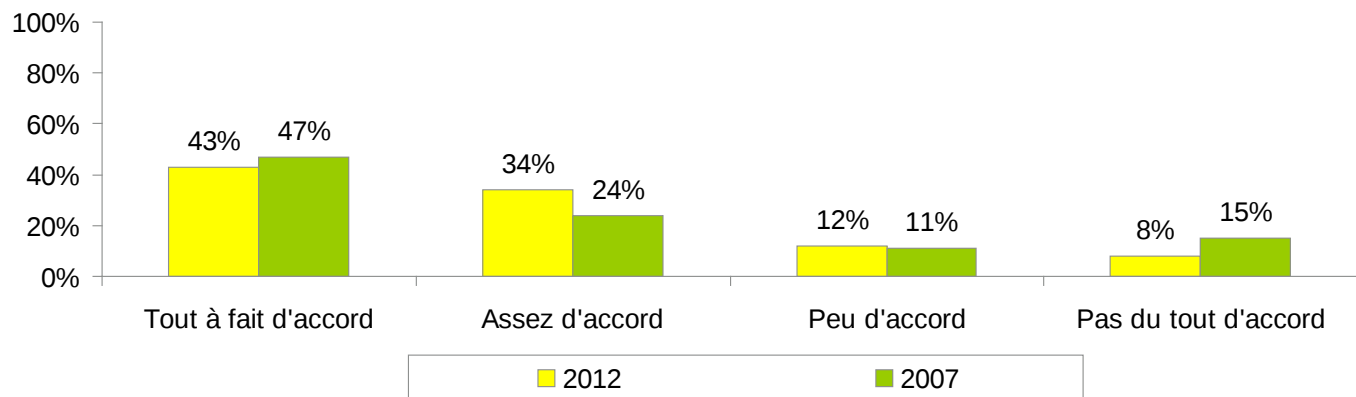


DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / APPROCHE FAVORISANT LA DISCUSSION

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Les trois quarts des répondants (77%) ont trouvé que l'approche utilisée lors de la conciliation a favorisé la discussion dans le but de régler le litige. Il s'agit d'un résultat encore une fois similaire à 2007 (71%).

Q6.3. L'approche utilisée lors de la conciliation a favorisé la discussion dans le but de régler le litige...



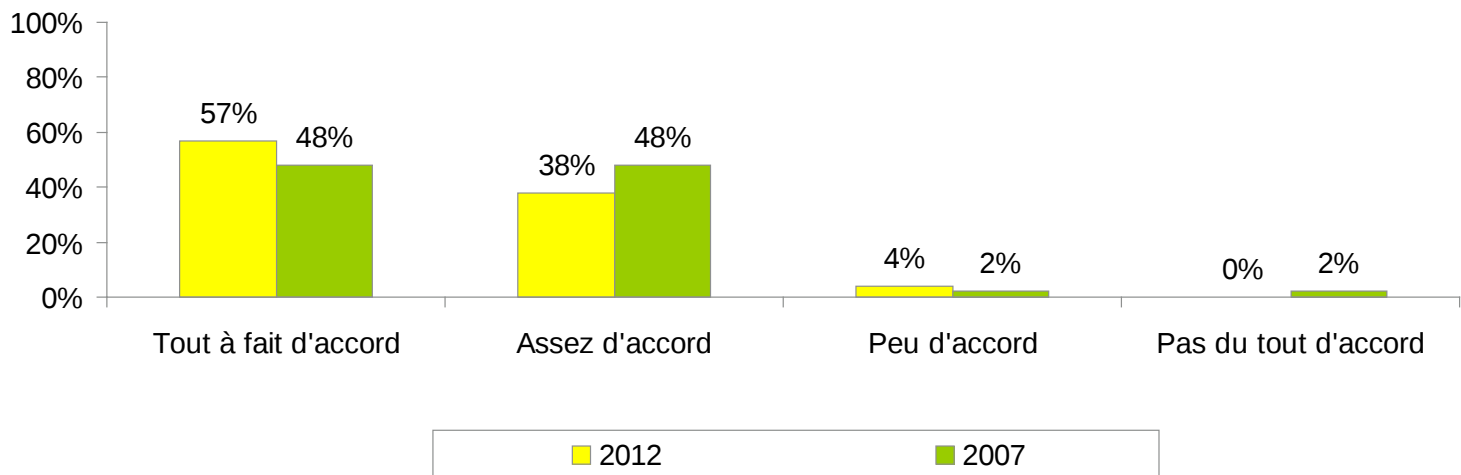
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les personnes ayant réussi à trouver une entente (88% contre 56% pour les n'ayant pas trouvé d'entente), les gens qui estiment que la décision rendue leur était favorable (93% contre 69%), les moins de 45 ans (86% contre 72% pour les 45-54 ans et 67% pour les 55 ans et plus), les hommes (80% contre 68% pour les femmes).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / APPROCHE FAVORISANT LA DISCUSSION

PROCCUREURS

La quasi-totalité des procureurs interrogés (95%) estiment que l'approche utilisée favorise la discussion contre 77 % de leurs clients. Il s'agit d'un résultat similaire à 2007 pour les procureurs (96%).

Q4.3. Généralement, l'approche utilisée lors de la conciliation favorise la discussion dans le but de régler le litige...

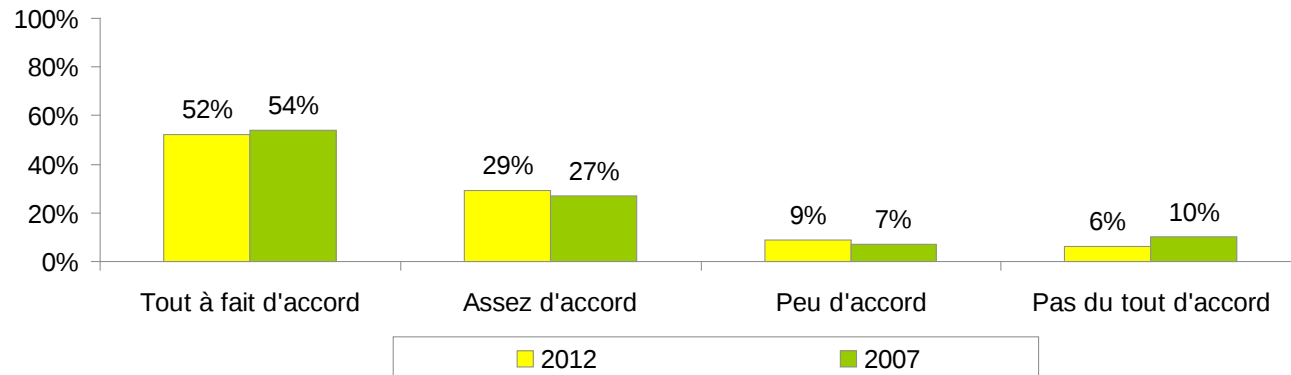


DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / DURÉE DE LA CONCILIATION

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ 8 personnes sur 10 (81%) sont satisfaites de la durée de la conciliation, ce qui est un résultat identique à 2007.

Q6.4. La durée de la conciliation était adéquate...



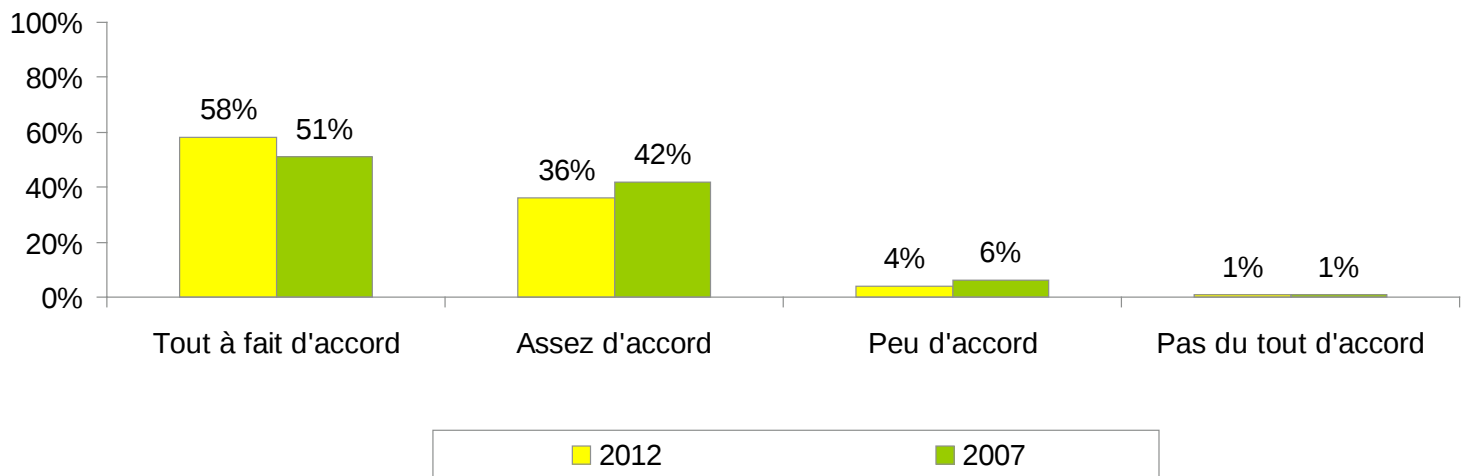
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les personnes ayant réussi à trouver une entente (87% contre 71% pour les n'ayant pas trouvé d'entente), les gens qui estiment que la décision rendue leur était favorable (91% contre 69%), les hommes (86% contre 72% pour les femmes).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / DURÉE DE LA CONCILIATION

PROCEUREURS

La très grande majorité des procureurs (94%) considèrent que la durée d'une conciliation est adéquate, ce qui est un résultat similaire à 2007 (93%).

Q4.4. Généralement, la durée d'une conciliation est adéquate...



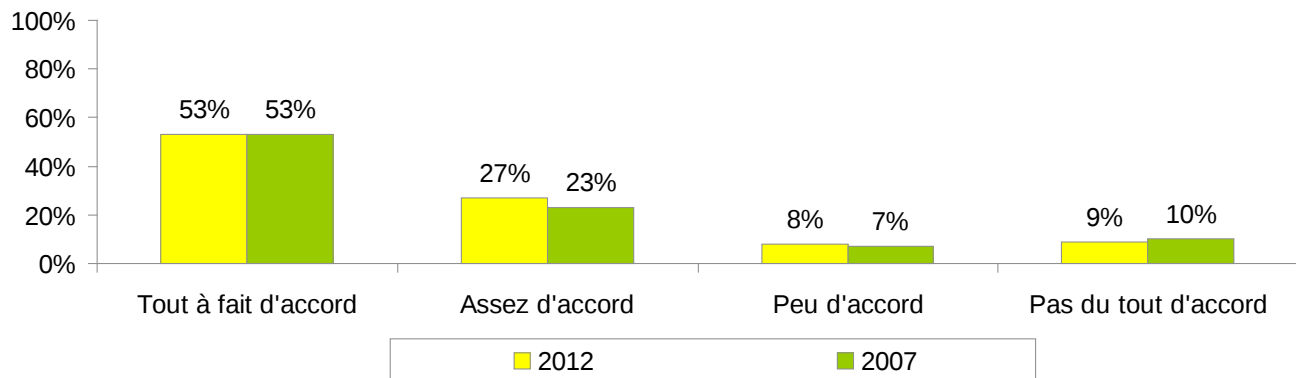
- > Les procureurs de la région de Québec sont unanimes sur cet avis (100% contre 88% pour les procureurs du reste du Québec).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / PROCESSUS IMPARTIAL ET ÉQUITABLE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ 8 personnes sur 10 (80%) pensent que le processus a été impartial et équitable, ce qui est un résultat similaire à 2007 (76%).

Q6.5. Le processus de conciliation s'est déroulé de façon impartiale et équitable...



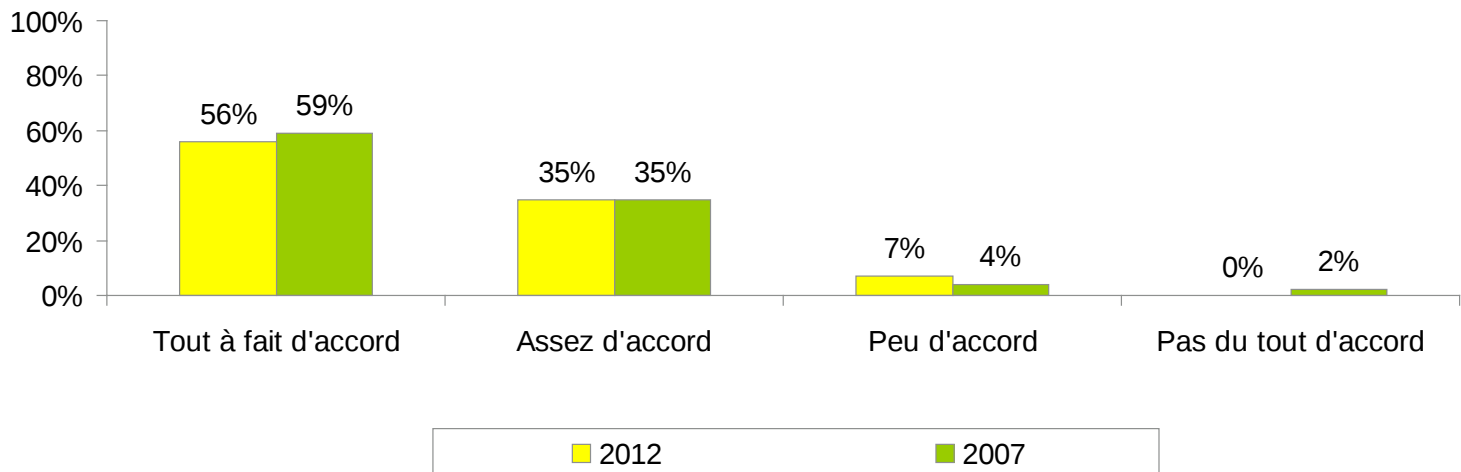
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les personnes ayant réussi à trouver une entente (88% contre 65% pour les n'ayant pas trouvé d'entente), les intimés (88% contre 76% pour les plaignants / requérants), les gens qui estiment que la décision rendue leur était favorable (93% contre 69%), les moins de 45 ans (89% contre 77% pour les 45-54 ans et 68% pour les 55 ans et plus).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / PROCESSUS IMPARTIAL ET ÉQUITABLE

PROCUREURS

91% des procureurs estiment que le processus est impartial et équitable contre 80% des employés et employeurs. Il s'agit d'un résultat similaire à 2007 pour les procureurs (94%).

Q4.5. Généralement, le processus de conciliation se déroule de façon impartiale et équitable...

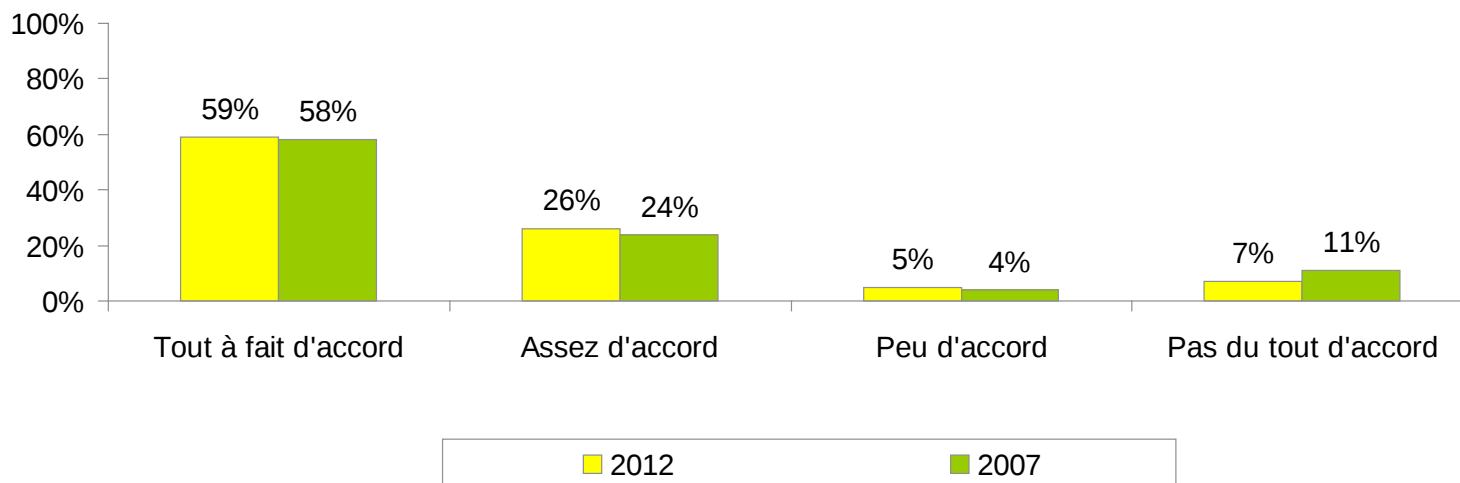


DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / TEMPS DE RÉFLEXION

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La très grande majorité des répondants (85%) sont satisfaits du temps de réflexion accordé, ce qui est un résultat similaire à 2007 (82%).

Q6.6. Le temps de réflexion qui vous a été accordé était adéquat...



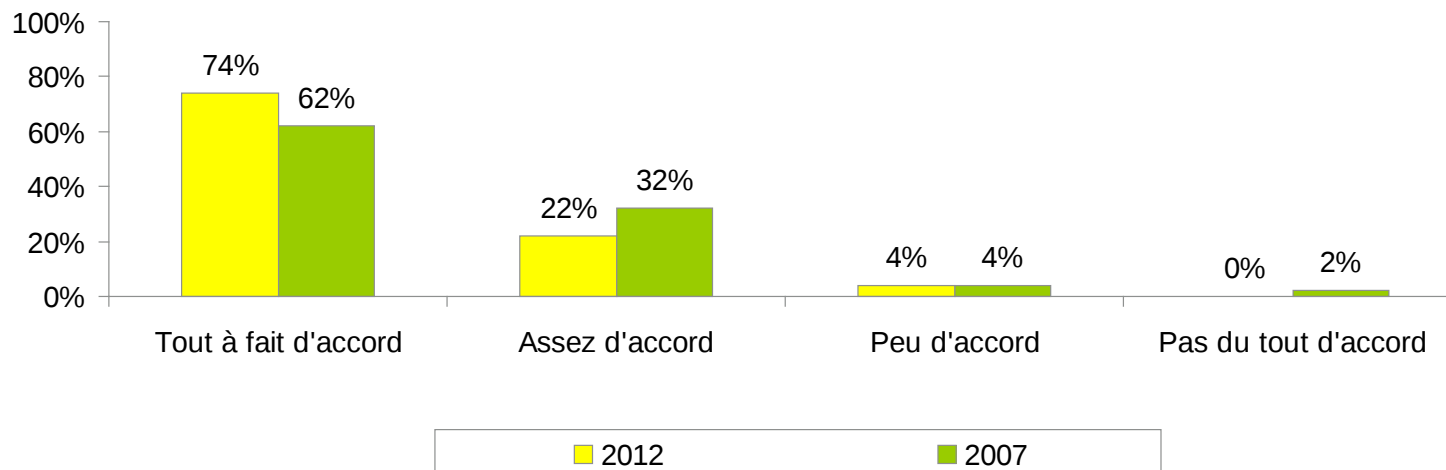
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les personnes ayant réussi à trouver une entente (92% contre 73% pour les n'ayant pas trouvé d'entente), les intimés (92% contre 73% pour les plaignants / requérants), les gens qui estiment que la décision rendue leur était favorable (97% contre 76%).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / TEMPS DE RÉFLEXION

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs (96%) jugent que le temps de réflexion accordé aux parties est adéquat, ce qui est un résultat similaire à 2007 (94%).

Q4.6. Généralement, le temps de réflexion accordé aux parties est adéquat...

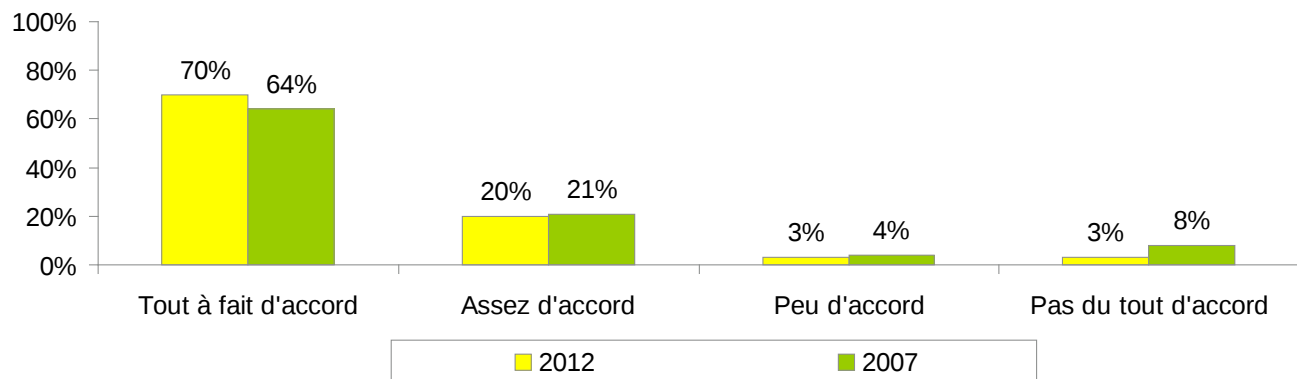


DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / ACCEPTATION LIBRE DE L'ENTENTE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La très grande majorité des répondants (90%) considèrent que l'entente a été signée de manière libre et volontaire, ce qui est un résultat similaire à 2007 (85%).

Q6.7. L'entente a été acceptée de votre part de manière libre et volontaire...



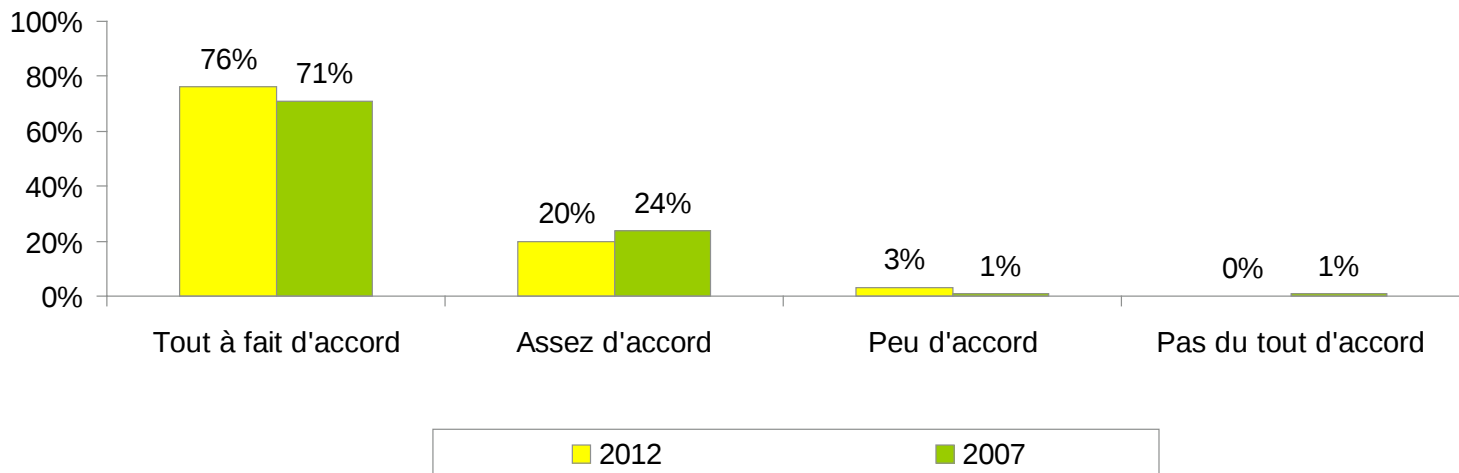
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les gens qui estiment que la décision rendue leur était favorable (96% contre 76%), les moins de 45 ans (94% contre 85% pour les 45-54 ans).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / ACCEPTATION LIBRE DE L'ENTENTE

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs croient que les clients acceptent les ententes de manière libre (96%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (95%).

Q4.7. Généralement, l'entente est acceptée de manière libre et volontaire...



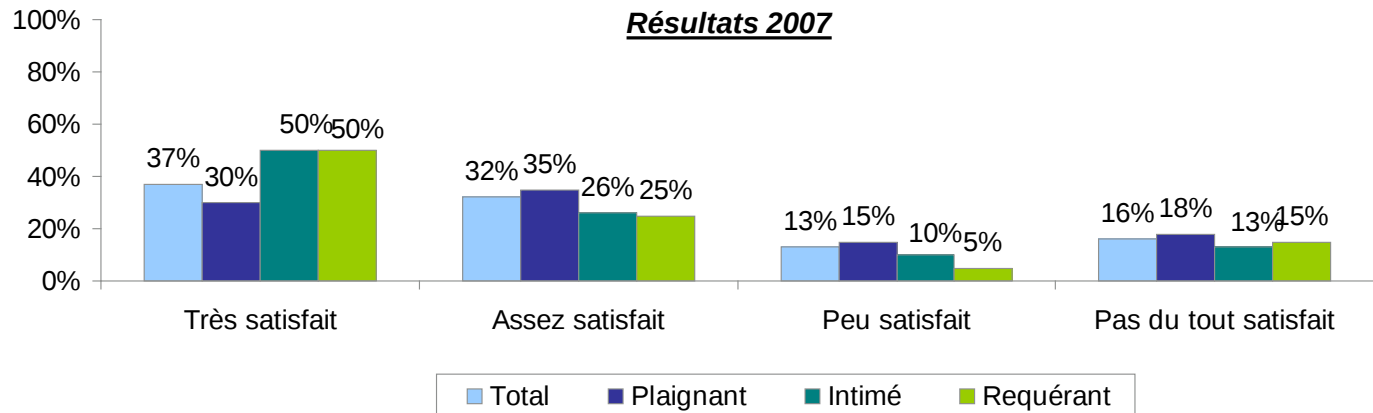
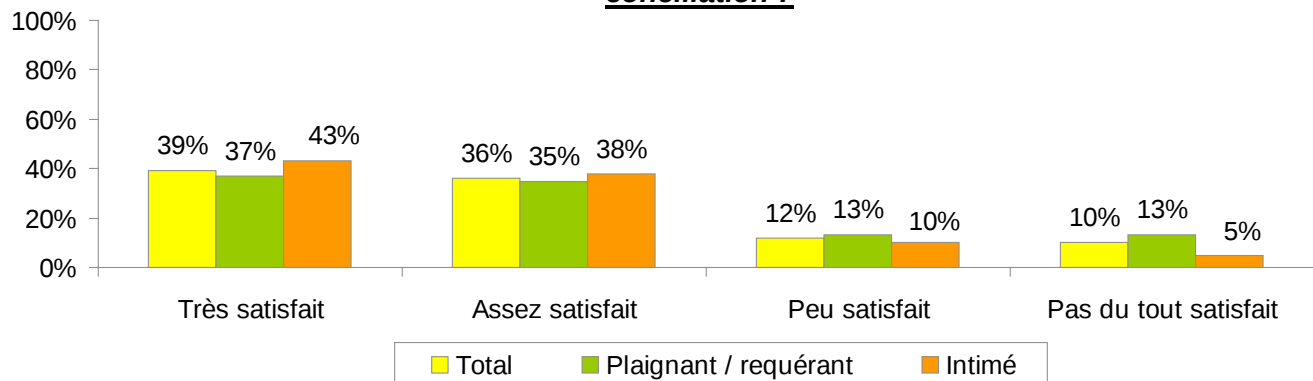
- > Il est intéressant de constater que plus les procureurs ont plaidé devant la CRT et plus ils sont de cet avis (92% des procureurs qui ont plaidé 2 fois ou moins sont d'accord comparativement à 100% des procureurs qui ont plaidé entre 3 et 10 fois et 100% des procureurs qui ont fait plus de 10 plaidoiries).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / SATISFACTION GLOBALE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Les trois quarts des répondants (75%) sont satisfaits du déroulement de la conciliation, ce qui est similaire aux résultats de 2007 (69%).

Q7. Dans l'ensemble, êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement de la conciliation ?



DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / SATISFACTION GLOBALE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

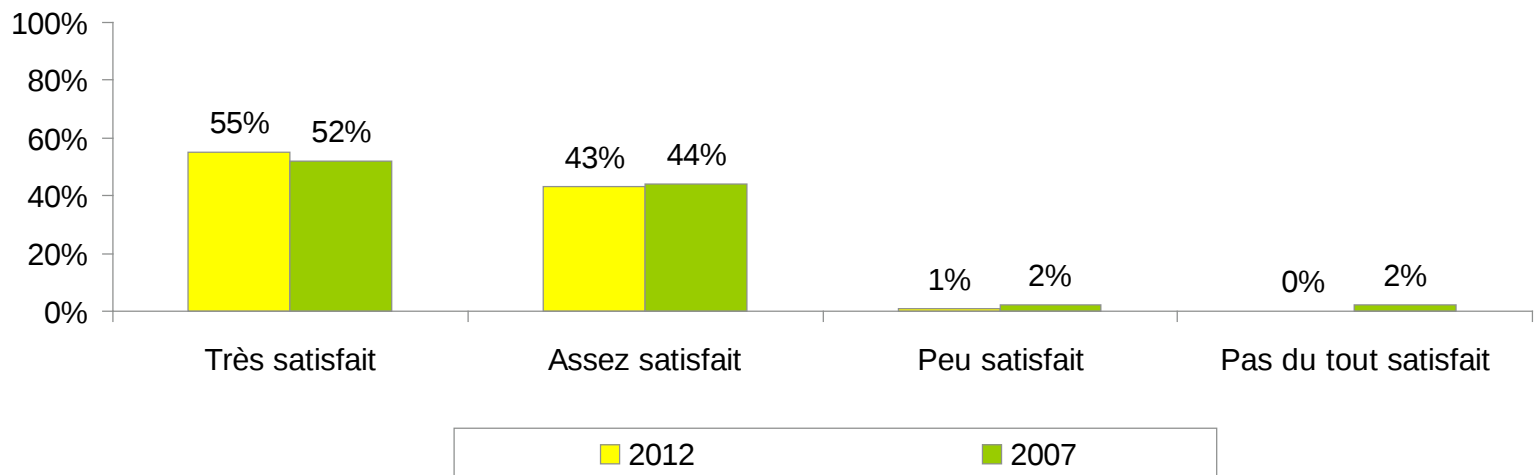
- > Les personnes les plus satisfaites du déroulement de la conciliation sont :
 - > Les gens ayant réussi à conclure une entente (87% contre 52% de ceux n'ayant pas conclu d'entente) ;
 - > Les gens ayant obtenu une décision qui leur était favorable (95% contre 58%) ;
 - > Les moins de 45 ans (86% contre 71% pour les 45-54 ans et 63% pour les 55 ans et plus) ;
 - > Les personnes qui se présentaient devant la Commission en vertu du Code du travail (83% contre 72% pour les Normes du travail).

DÉROULEMENT DE LA CONCILIATION / SATISFACTION GLOBALE

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs (98%) se disent satisfaits du déroulement en général des conciliations, ce qui est similaire au résultat de 2007 (96%).

Q7. Dans l'ensemble, êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement de la conciliation ?

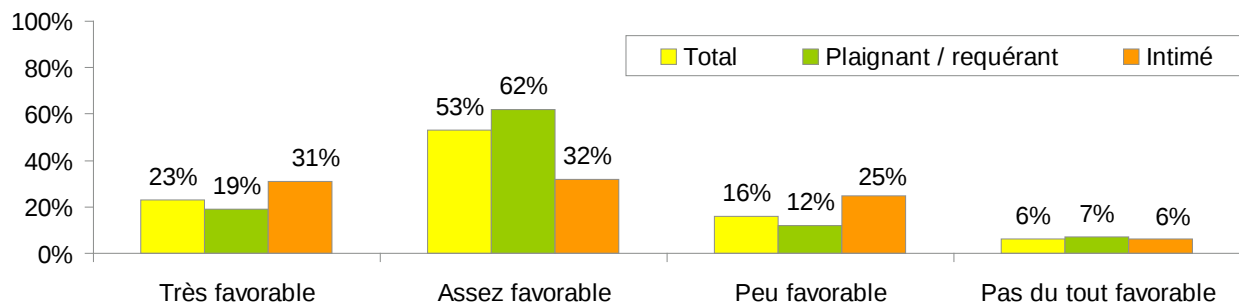


RÉSULTAT DE L'ENTENTE

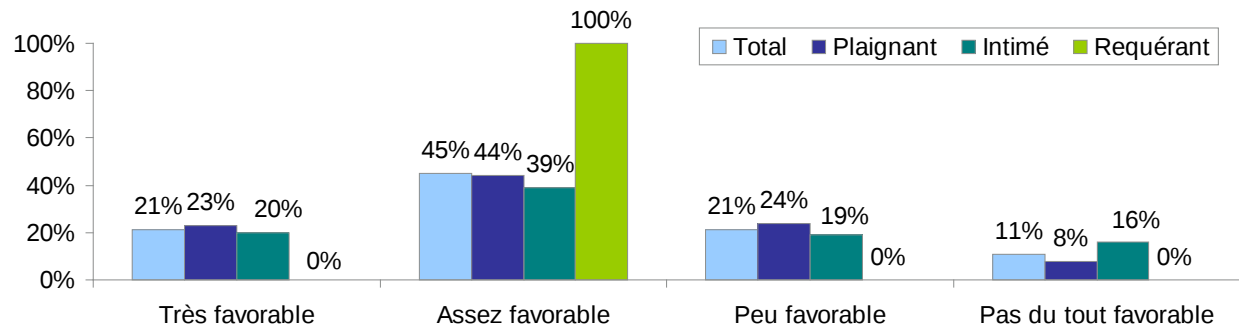
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Les trois quarts des répondants (75%) estiment que la conciliation leur a été favorable, ce qui est supérieur à 2007 (66%).

Q8. Diriez-vous que l'entente obtenue lors de la conciliation vous a été très favorable, assez, peu ou pas du tout favorable ?



Résultats 2007



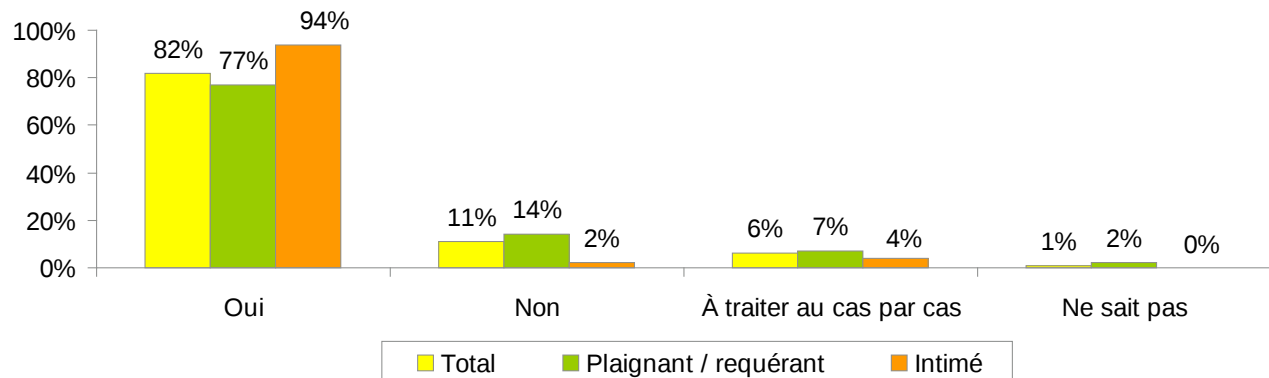
- > Les personnes les plus nombreuses à juger la décision favorable sont les plaignants / requérants (81% contre 63% pour les intimés) et les personnes plus scolarisées (91% pour les universitaires et 86% pour les gens de niveau collégial, contre 65% pour les gens de niveau primaire / secondaire).

RECOMMANDATION DE LA CONCILIATION

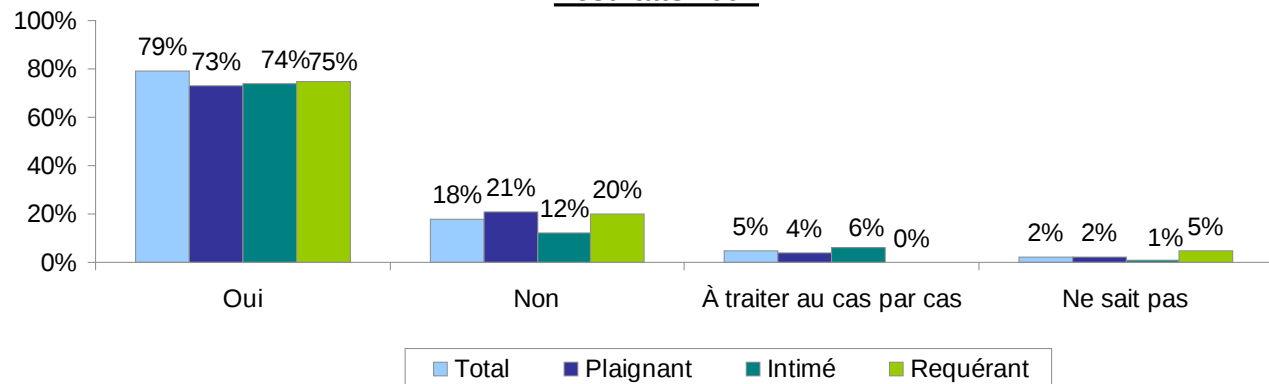
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Plus de 8 répondants sur 10 (82%) recommanderaient la conciliation à leurs collègues, ce qui est un résultat similaire à 2007.

Q9. Recommanderiez-vous la conciliation à un collègue ou à un proche s'il était confronté à un litige ?



Résultats 2007



RECOMMANDATION DE LA CONCILIATION

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

- > Les personnes les plus nombreuses à vouloir recommander la conciliation sont :
 - > Les gens ayant réussi à conclure une entente (89% contre 70% de ceux n'ayant pas conclu d'entente) ;
 - > Les gens ayant obtenu une décision qui leur était favorable (95% contre 71%) ;
 - > Les intimés (94% contre 77% pour les plaignants / requérants) ;
 - > Les moins de 45 ans (92% contre 75% pour les 45-54 ans et 78% pour les 55 ans et plus) ;
 - > Les personnes plus scolarisées (86% contre 73% pour les gens de niveau primaire / secondaire et 71% pour les gens de niveau collégial) ;
 - > Les professionnels (90% contre 73% pour les employés de bureau).

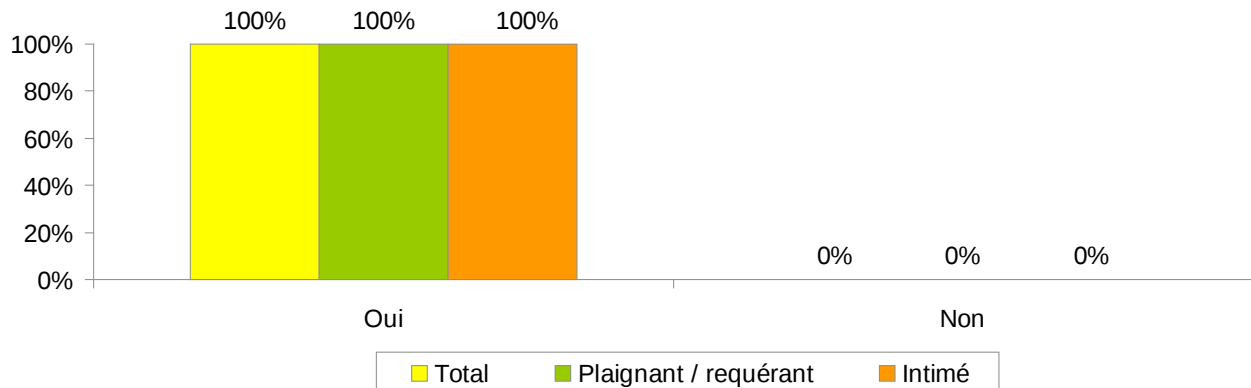
SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

DÉTAILS CONCERNANT LES AUDIENCES

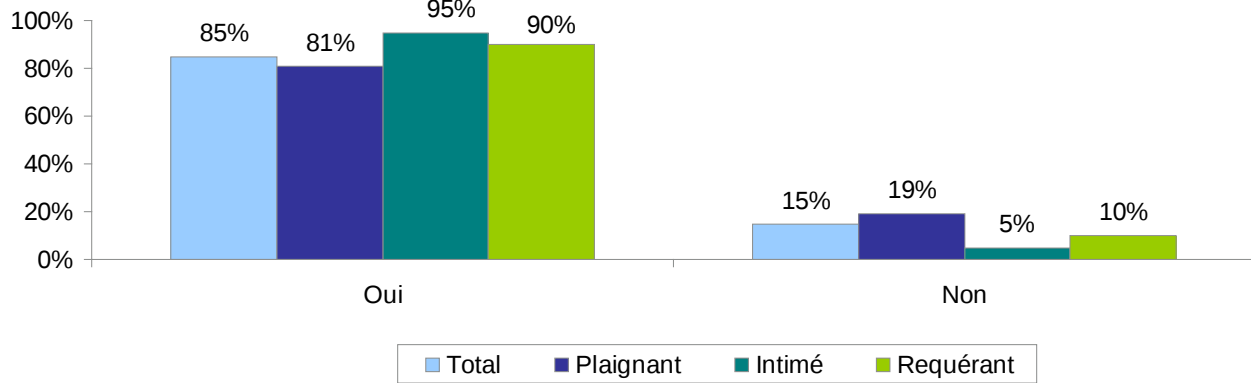
PRÉSENCE À UNE AUDIENCE

Tous les répondants n'ayant pas participé à une séance de conciliation ou n'ayant pas réussi à conclure une entente en conciliation ont participé à une audience tenue devant un commissaire de la CRT.

Q10. Êtes-vous allé à une audience tenue devant un commissaire de la CRT ?



Résultats 2007

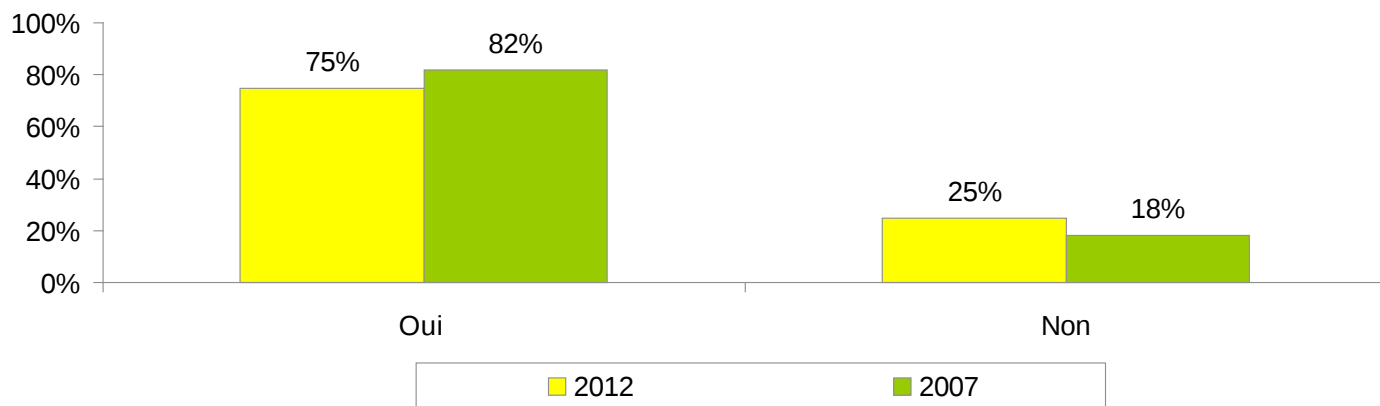


PARTICIPATION À UNE AUDIENCE DEVANT LA COMMISSION

PROCUREURS

Les trois quarts (75%) des procureurs ont participé à une audience tenue devant un commissaire de la CRT, ce qui est un résultat similaire à 2007 (82%).

Q6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une audience tenue devant un commissaire de la CRT ?



- > Il n'est pas étonnant de constater que les procureurs qui ont plaidé plus de 3 fois devant la Commission sont ceux qui ont le plus souvent participé à une audience (86% des procureurs qui ont plaidé entre 3 et 10 fois contre 61% des procureurs qui ont plaidé 2 fois ou moins).

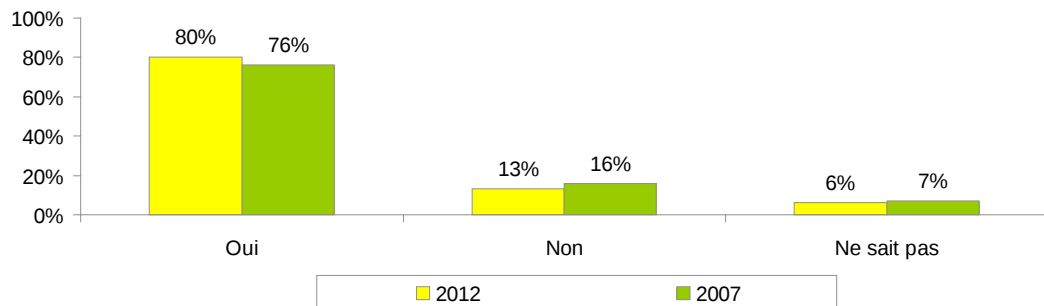
RÈGLES DE DÉROULEMENT DE L'AUDIENCE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La grande majorité des participants aux audiences se sont fait présenter les règles du déroulement de l'audience (80%).

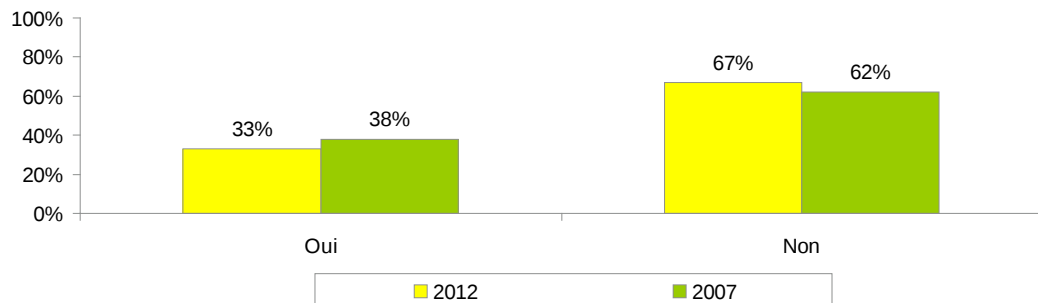
Q11. Avant de débiter, le commissaire vous a-t-il présenté les règles du déroulement de l'audience ?

- > 13% des répondants ont indiqué que les règles ne leur avaient pas été présentées et 6% ne s'en souviennent plus. Il reste donc **80% des cas** dans lesquels les personnes sont sûres d'avoir eu une présentation des règles.



Q12. Connaissiez-vous déjà les règles du déroulement de l'audience ?

- > Pour les 45 personnes qui n'ont pas eu de présentation, les deux tiers (67%) ont indiqué qu'elles ne les connaissaient pas. Il en découle que **8% des participants** ont participé à une audience sans en connaître le déroulement, ce qui représente une amélioration comparativement à 2007 (14%).



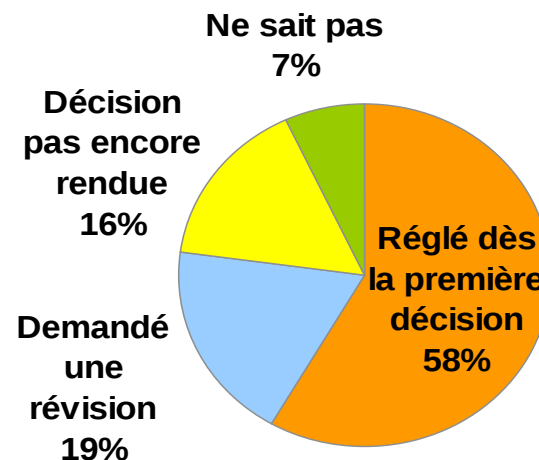
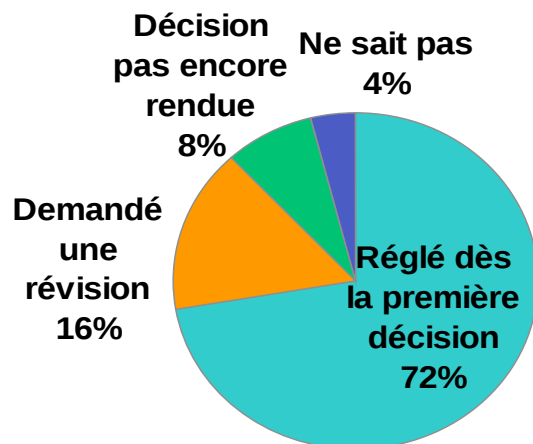
RÈGLEMENT DU DOSSIER

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Près des trois quarts des répondants indiquent que leur dossier a été réglé dès la première décision (72%). Si l'on exclut les 8% de répondants pour qui une décision n'a pas été rendue et les 4% qui ne s'en souviennent pas, alors le nombre de cas réglés dès la première décision est de 82%.

Q13. Votre dossier a-t-il été réglé dès la première décision de la Commission ou avez-vous demandé une révision ?

Résultats 2007



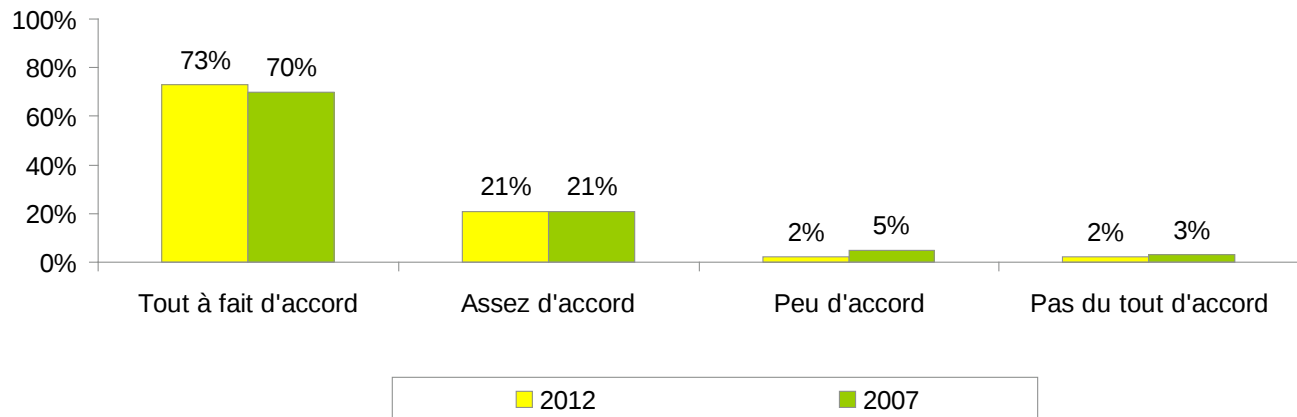
- > Les personnes les plus nombreuses à se souvenir que leur cas a été réglé dès la première décision sont les personnes âgées de moins de 45 ans (79% contre 65% pour les 45-54 ans).

DÉROULEMENT DES AUDIENCES / ENVIRONNEMENT PROPICE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La très grande majorité des répondants trouvent que l'environnement était propice à la tenue d'une audience (94%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (91%).

Q14.1. L'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, était propice à la tenue d'une audience....



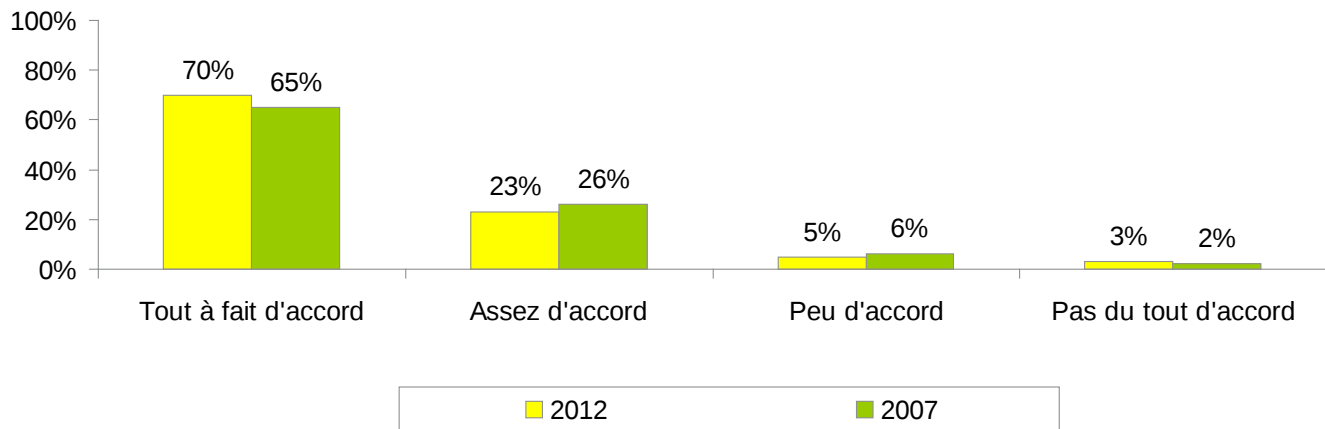
> Il n'y a aucune différence significative à relever entre les différents groupes.

DÉROULEMENT DES AUDIENCES / ENVIRONNEMENT PROPICE

PROCUREURS

La très grande majorité des procureurs trouvent que l'environnement était propice à la tenue d'une audience (93%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (91%).

Q7.1. Généralement, l'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, est propice à la tenue des audiences...

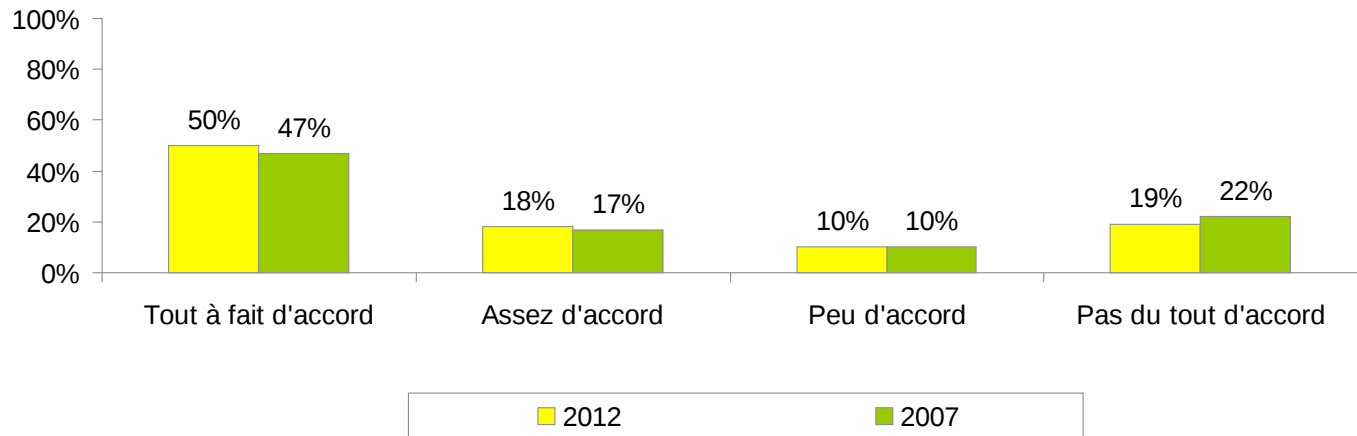


IMPARTIALITÉ DES AUDIENCES

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ les deux tiers des employés et employeurs (68%) jugent le déroulement des audiences impartial.

Q14.2. Les audiences se sont déroulées de façon impartiale et équitable...



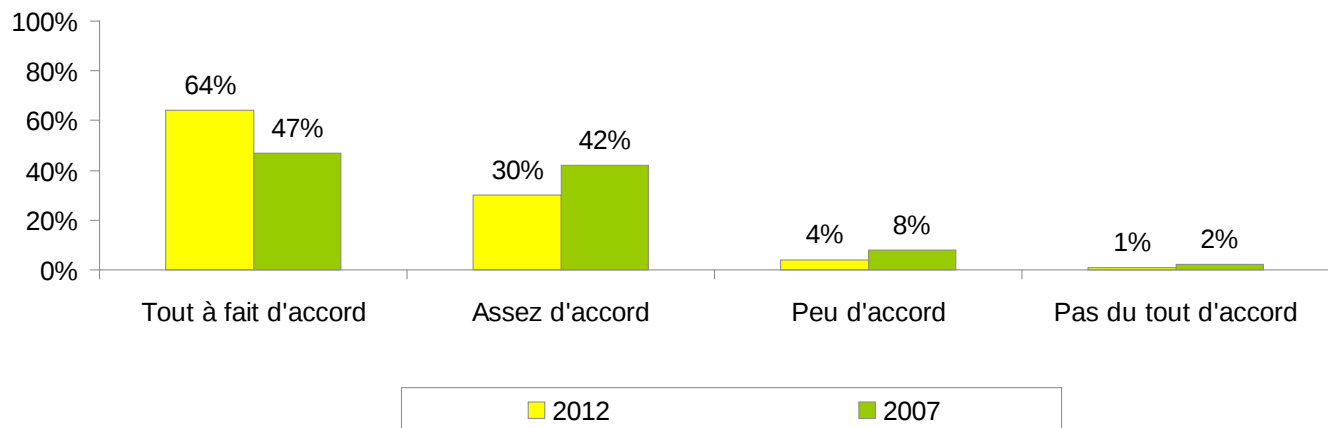
- > La moitié (50%) des répondants sont tout à fait d'accord avec le fait que les audiences se soient déroulées de façon impartiale et 18% se disent assez d'accord avec l'énoncé.
- > Les sous-groupes de personnes dont le degré d'accord avec cet énoncé est le plus élevé sont les suivants : les intimés (79% contre 65% chez les plaignants/requérants), les gens ayant obtenu une décision favorable (94% versus 42% pour une décision défavorable), les personnes dont le cas a été réglé dès la première décision de la Commission (76% contre 50% pour ceux ayant eu une révision et 46% chez ceux dont la décision n'a pas été obtenue). En outre, les non syndiqués sont plus nombreux à penser que les audiences se sont déroulées de façon impartiale (60 % contre 45 % chez les syndiqués).

DÉROULEMENT DES AUDIENCES / IMPARTIALITÉ DES AUDIENCES

PROCUREURS

La très grande majorité des procureurs trouvent que l'environnement était propice à la tenue d'une audience (94%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (89%). Les procureurs sont plus nombreux à croire en l'impartialité des audiences que les employeurs et employés (68%).

Q7.2. Généralement, les audiences se déroulent de façon impartiale et équitable...



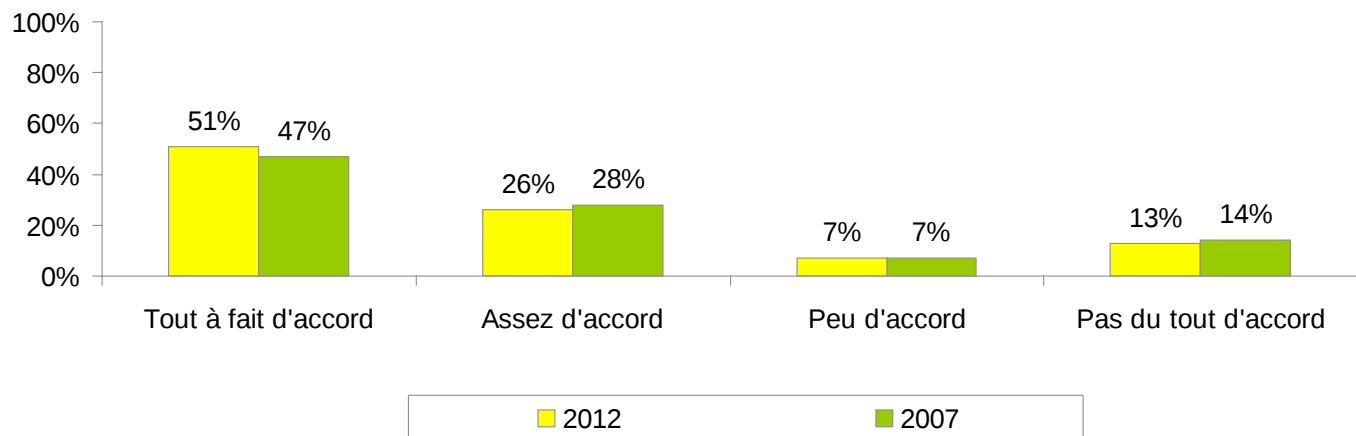
- > Les procureurs avec moins d'années d'expérience (10 ans et moins) sont unanimes à partager cet avis (contre 92% pour les procureurs avec plus de 20 ans d'expérience).

DURÉE TOTALE DES AUDIENCES

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ les trois quarts des répondants (77%) trouvent que la durée totale des audiences est adéquate, ce qui est un résultat similaire à 2007 (75%).

Q14.3. La durée totale des audiences était adéquate...



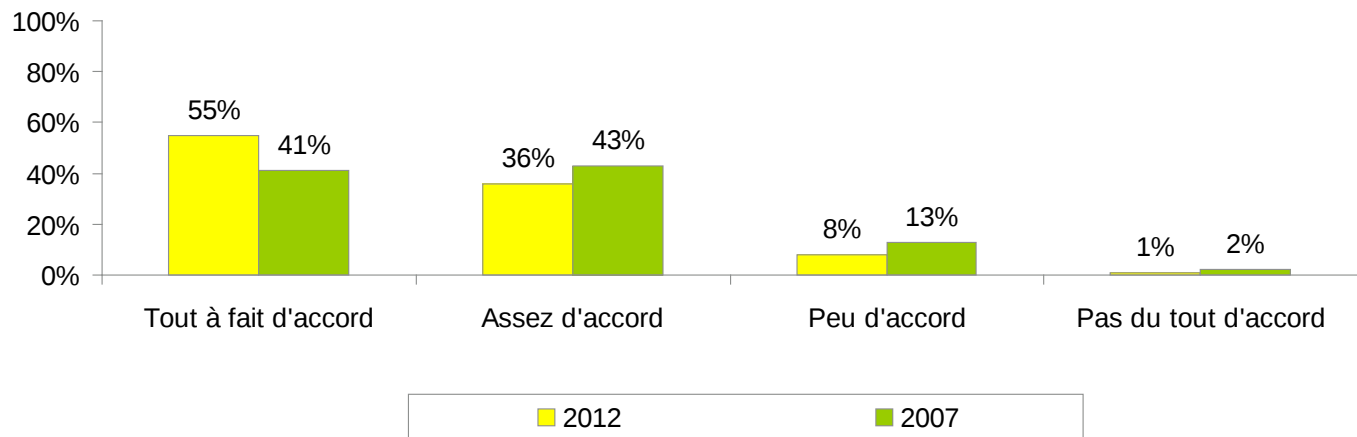
- > Les sous-groupes suivants sont proportionnellement plus nombreux à considérer que la durée totale des audiences était adéquate : les intimés (80% contre 74% chez les plaignants), ceux dont la décision a été favorable (88% contre 65% des défavorables), les gens qui ont vu leur cas réglé dès la première décision (81% versus 63% chez ceux qui ont demandé une révision) et finalement, les moins de 45 ans (88% contre 70% pour les 45-54 ans et 72% pour les 55 ans et plus).

DURÉE TOTALE DES AUDIENCES

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs (91%) trouvent que la durée totale des audiences est adéquate, ce qui est un résultat similaire à 2007 (84%).

Q7.3. Généralement, la durée totale des audiences est adéquate...



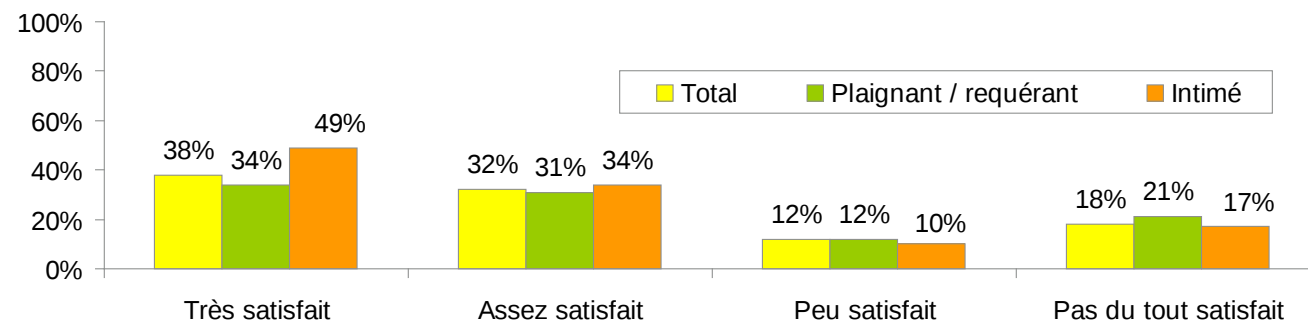
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

DÉROULEMENT DES AUDIENCES / SATISFACTION GLOBALE

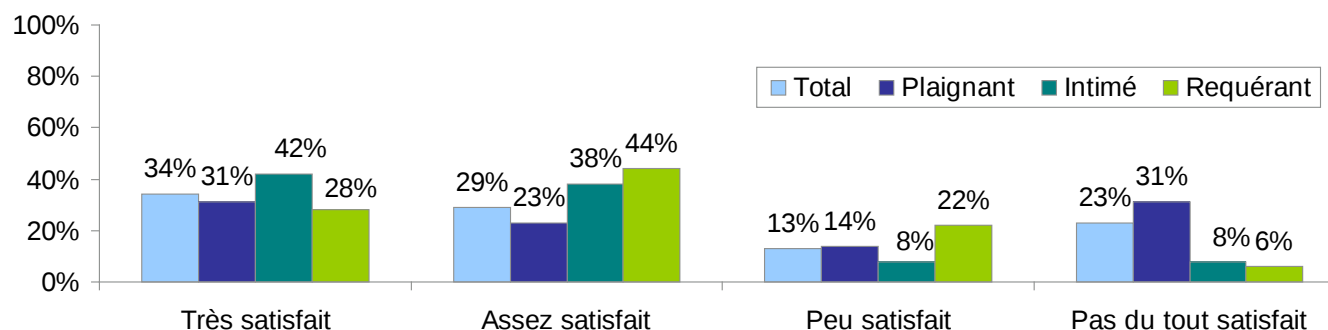
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Plus des deux tiers des employeurs et employés (69%) se disent satisfaits du déroulement des audiences, ce qui est un résultat similaire à 2007 (63%).

Q15. Dans l'ensemble, êtes vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement des audiences ?



Résultats 2007



DÉROULEMENT DES AUDIENCES / SATISFACTION GLOBALE (SUITE)

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Plus

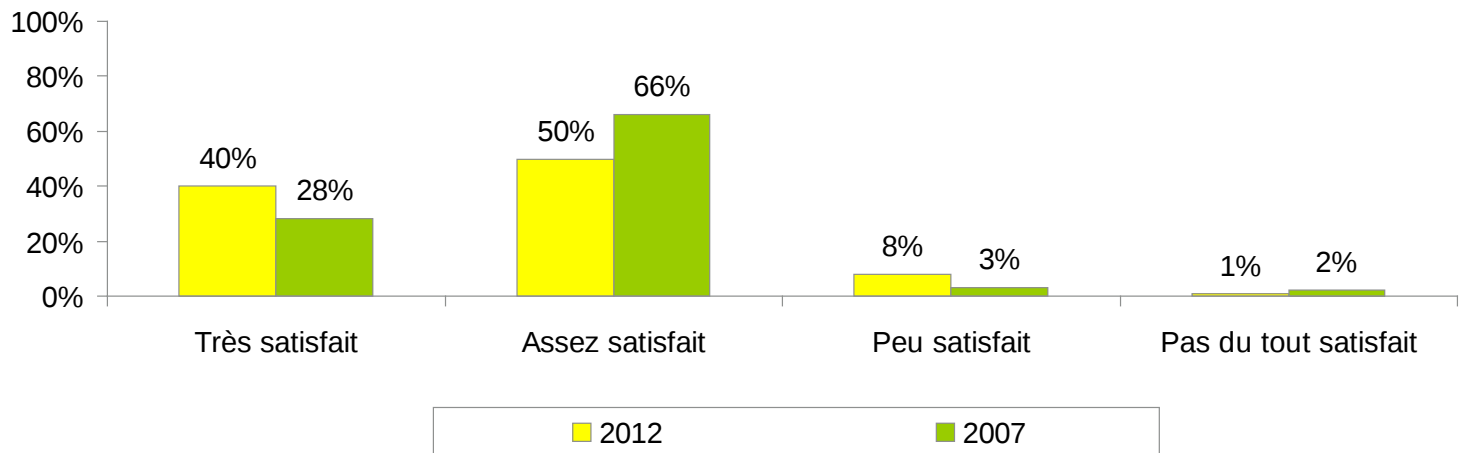
- > On remarque que les **intimés** sont plus nombreux à se dire satisfaits du déroulement des audiences (83%), contrairement aux plaignants / requérants (65%).
- > La satisfaction par rapport au déroulement des audiences est particulièrement importante également parmi les sous-groupes suivants :
 - > Les gens dont le cas a été réglé dès la première décision (76% contre 48% pour ceux ayant été en révision) ;
 - > Les moins de 45 ans (78% contre 66% pour les 45-54 ans et 62% pour les 55 ans et plus) ;
 - > Les non-syndiqués (71% contre 52% pour les syndiqués) ;
 - > Les gens ayant obtenu une décision leur étant favorable (95% contre 43% des gens ayant obtenu une décision défavorable).

DÉROULEMENT DES AUDIENCES / SATISFACTION GLOBALE

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs sont généralement satisfaits du déroulement des audiences (90%), ce qui est similaire à 2007 (94%).

Q8. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement des audiences ?



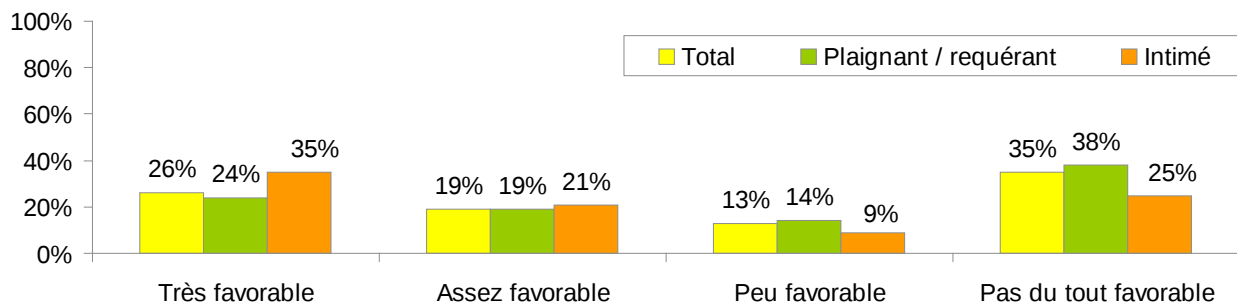
- > Les procureurs sont proportionnellement plus nombreux que les employés et employeurs à être satisfaits du déroulement des audiences (69%).

RÉSULTAT DE LA DÉCISION

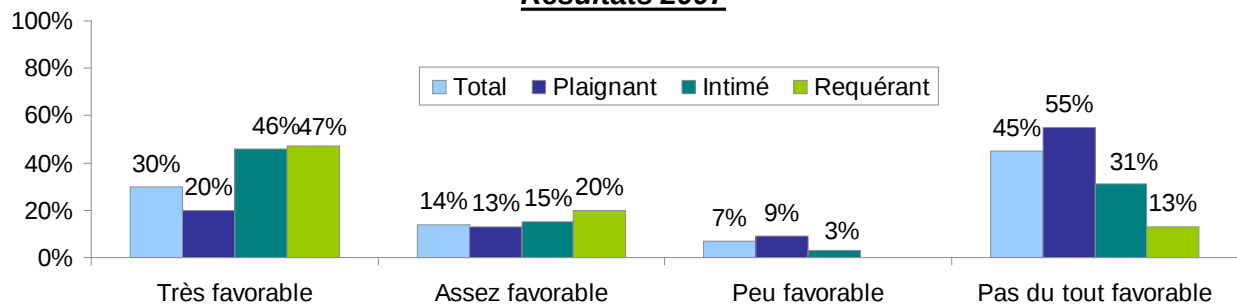
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Moins de la moitié des répondants (45%) estiment que la décision rendue leur a été favorable, ce qui est similaire à 2007 (44%).

Q16. Diriez-vous que la décision qui vous a été rendue a été très favorable, assez, peu ou pas du tout favorable ?



Résultats 2007



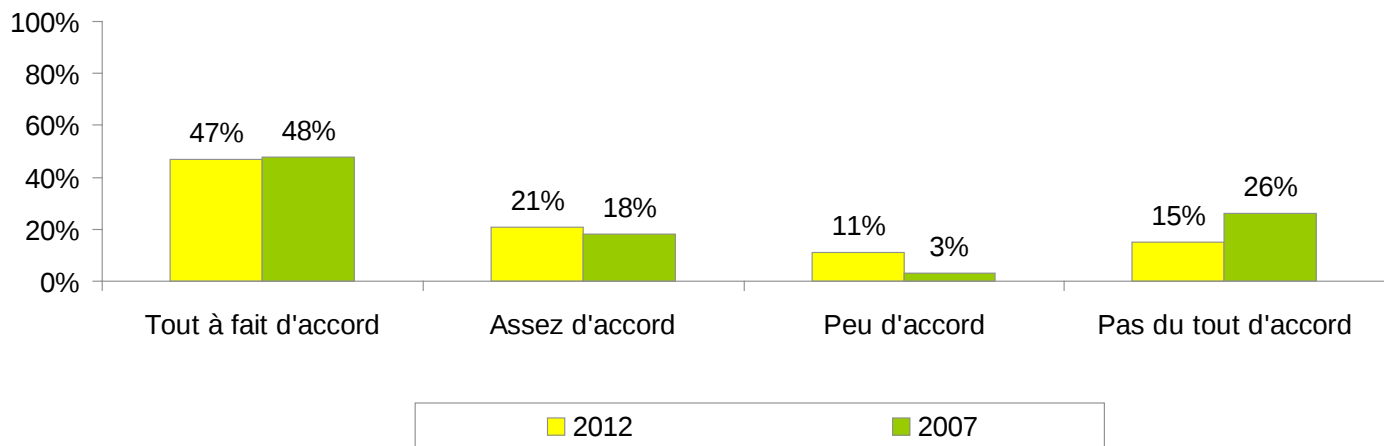
- > Les personnes les plus nombreuses à avoir obtenu une décision favorable sont les intimés (56% contre 42% pour les plaignants / requérants), les gens ayant réglé leur cas dès la première décision (53% contre 30% pour les gens en révision), les moins de 45 ans (53% contre 39% pour les 55 ans et plus), les non-syndiqués (48% contre 29% pour les syndiqués).

DÉCISION DE LA COMMISSION / RESPECT DES LOIS APPLICABLES

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ les deux tiers des employeurs et employés (68%) considèrent que la décision de la Commission semble respecter les lois et les règlements applicables, ce qui est un résultat similaire à 2007 (66%).

Q17.1. La décision de la Commission semble respecter les lois et les règlements applicables...



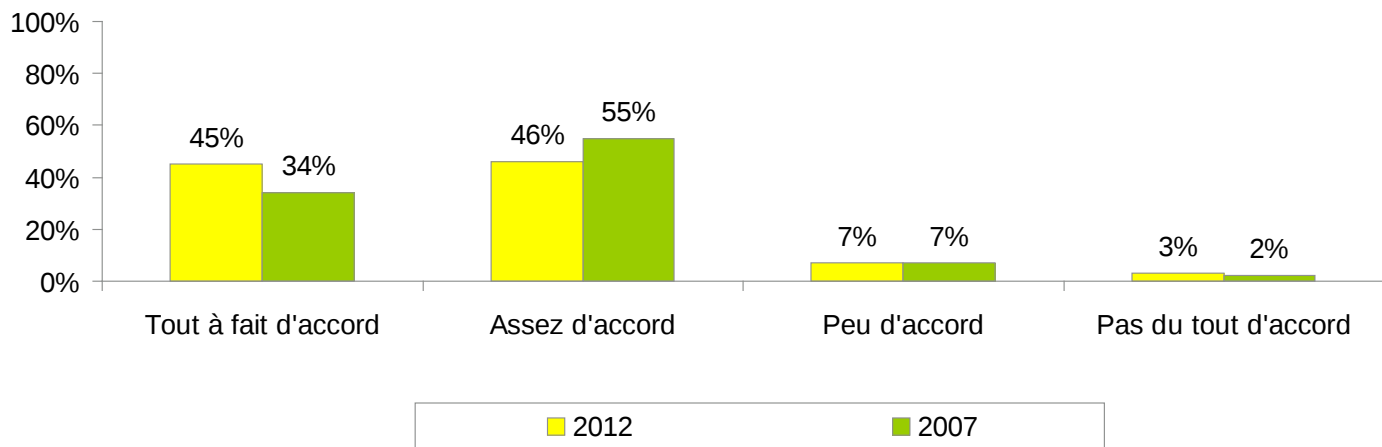
- > Les personnes les plus nombreuses à partager cet avis sont les intimés (80% contre 64% pour les plaignants / requérants), les moins de 45 ans (75% contre 62% pour les 55 ans et plus), les non-syndiqués (70% contre 48% pour les syndiqués), les gens ayant obtenu une décision favorable (95% contre 40% pour ceux ayant reçu une décision défavorable).

DÉCISION DE LA COMMISSION / RESPECT DES LOIS APPLICABLES

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs jugent que généralement les décisions de la Commission semblent respecter les lois et règlements applicables (91%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (89%).

Q7.4. Généralement, les décisions de la Commission semblent respecter les lois et les règlements applicables...



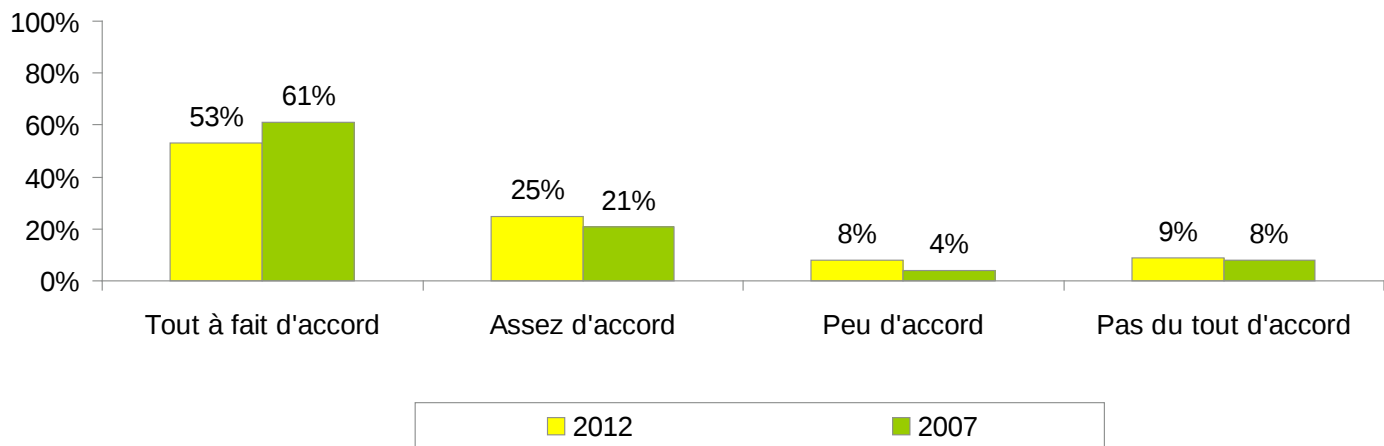
- > Pour cet élément encore, les procureurs considèrent dans une proportion supérieure aux employés et employeurs que les décisions de la Commission semblent respecter les lois et règlements en vigueur (68% pour les employeurs / employés).

DÉCISION DE LA COMMISSION / CLARTÉ DE LA DÉCISION

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Les trois quarts des employeurs et employés (78%) jugent que la décision de la Commission était claire et facile à comprendre, ce qui est un résultat similaire à 2007 (82%).

Q17.2. La décision de la Commission était claire et facile à comprendre...



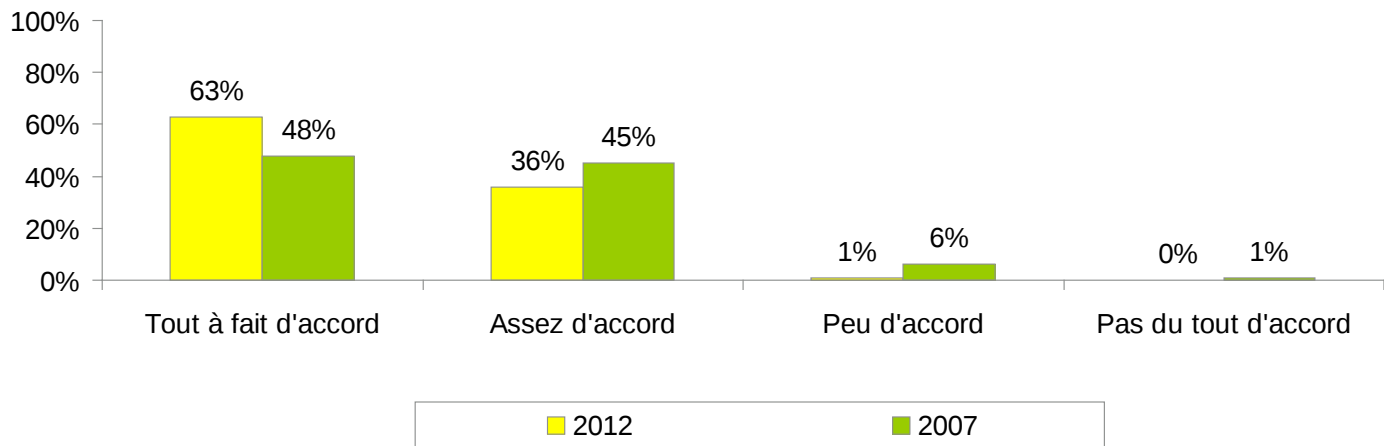
- > Les personnes les plus nombreuses à partager cet avis sont les intimés (93% contre 73% pour les plaignants / requérants), les non-syndiqués (79% contre 60% pour les syndiqués), les gens ayant obtenu une décision favorable (95% contre 63% pour ceux ayant reçu une décision défavorable).

DÉCISION DE LA COMMISSION / CLARTÉ DE LA DÉCISION

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs (99%) jugent que les décisions de la Commission sont généralement claires et faciles à comprendre, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (93%).

Q7.5. Généralement, les décisions de la Commission sont claires et faciles à comprendre...



> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

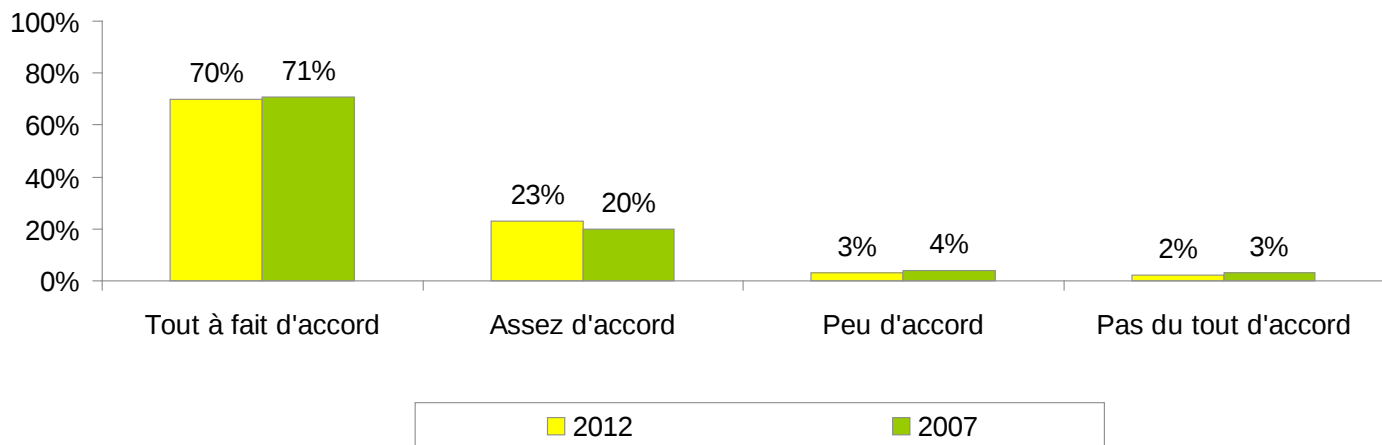
DÉTAILS SUR LA QUALITÉ PERÇUE ET LES RÉSULTATS

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La très grande majorité des répondants trouvent que les locaux utilisés par la Commission étaient facilement accessibles (93%), ce qui est un résultat similaire à 2007 (91%).

Q18.1. Les locaux utilisés par la Commission étaient facilement accessibles...



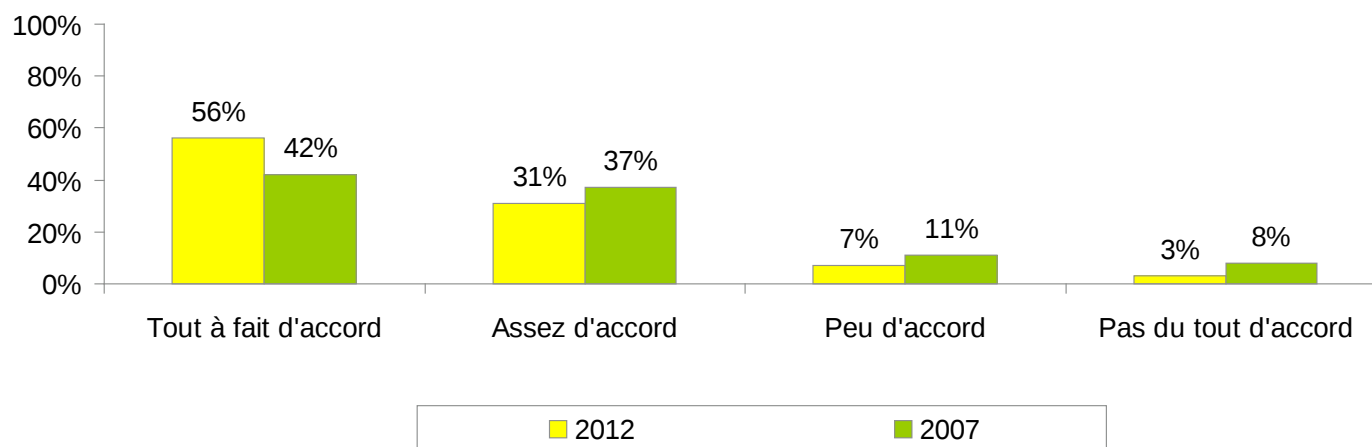
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs trouvent que les locaux utilisés par la Commission étaient facilement accessibles (87%), ce qui est un résultat supérieur à 2007 (79%).

Q10.1. Les locaux utilisés par la Commission étaient facilement accessibles...



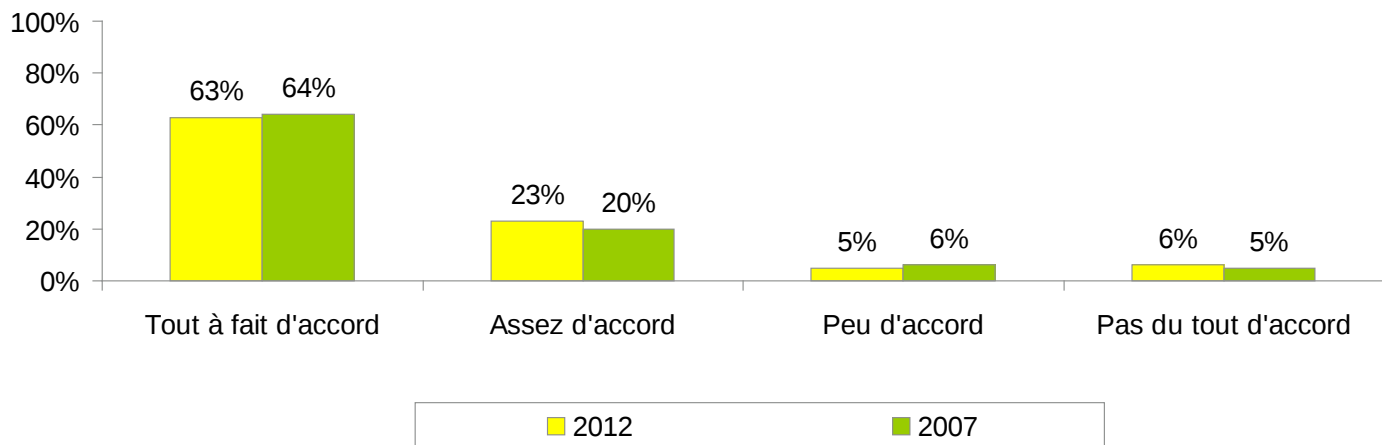
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

EMPLOYÉS DE LA COMMISSION À L'ÉCOUTE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La majorité des employeurs et employés (86%) trouvent que les employés de la Commission étaient à l'écoute, ce qui est un résultat similaire à 2007 (84%).

Q18.2. Les employés de la Commission étaient à l'écoute...



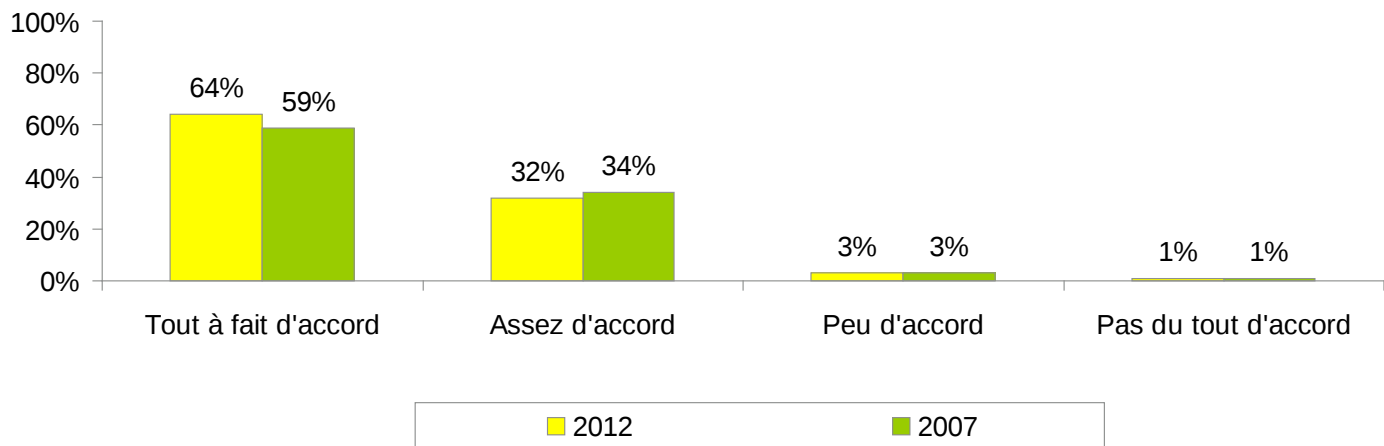
- > Il n'est pas surprenant de constater que les personnes qui ont obtenu une décision favorable et dont la démarche a permis la conclusion d'une entente ont été plus nombreuses à se dire d'accord avec le fait que les employés de la CRT étaient à l'écoute (96% chez ceux ayant obtenu une décision favorable contre 82% chez les autres et 93% parmi ceux avec entente contre 80% chez les autres).

EMPLOYÉS DE LA COMMISSION À L'ÉCOUTE

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs (96%) trouvent que les employés de la Commission étaient à l'écoute, ce qui est un résultat similaire à 2007 (93%).

Q10.2. Les employés de la Commission étaient à l'écoute...



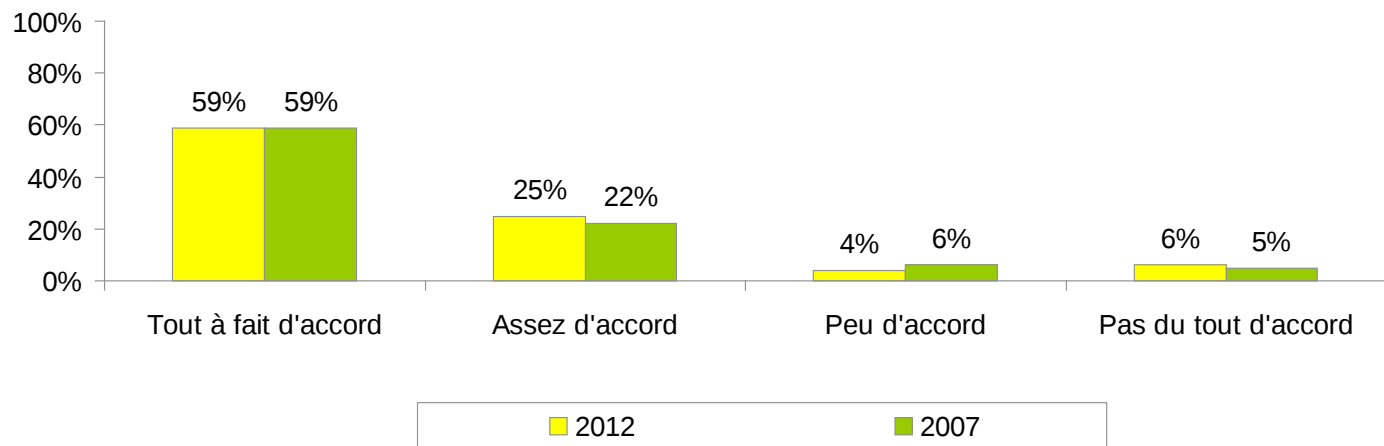
- > Les procureurs les plus nombreux à partager cet avis sont les **45-54 ans** (100% contre 94% pour les moins de 45 ans), les **conseillers syndicaux** (100% contre 95% pour les avocats).

CONNAISSANCES DES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La majorité des employeurs et employés (84%) soutiennent que les employés de la Commission avaient les connaissances nécessaires pour répondre à leurs questions, ce qui est un résultat similaire à 2007 (81%).

Q18.3. Les employés de la Commission avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions...



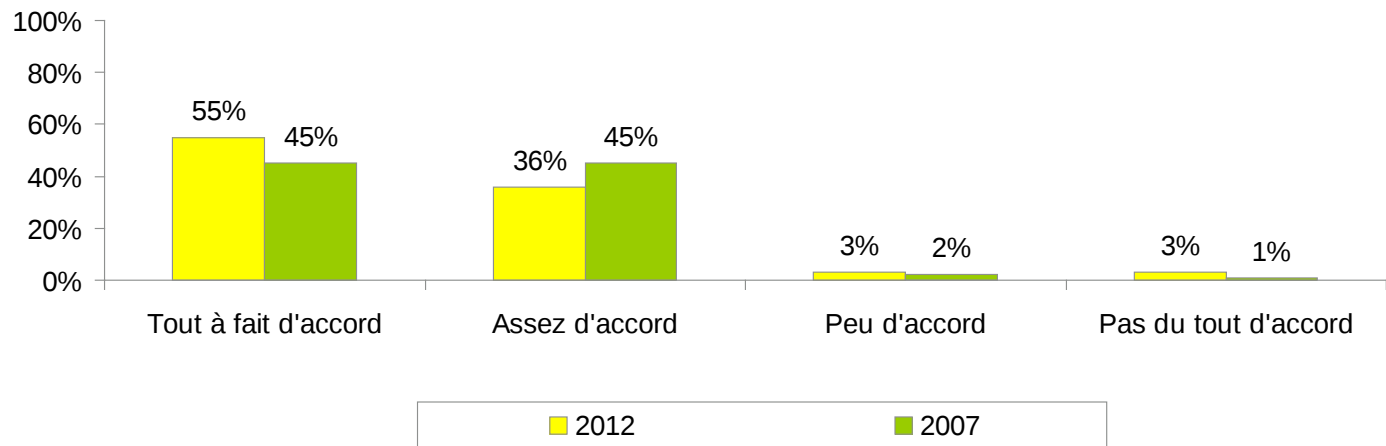
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : ceux ayant abouti à une entente (92% contre 79% pour ceux n'ayant pas abouti à une entente), les intimés (89% contre 82% pour les plaignants / requérants), les non-syndiqués (87% contre 72% pour les syndiqués), les gens qui ont obtenu une décision leur étant favorable (90% contre 67% pour ceux ayant obtenu une décision défavorable).

CONNAISSANCES DES EMPLOYÉS

PROCUREURS

La grande majorité des procureurs (91%) soutiennent que les employés de la Commission avaient les connaissances nécessaires pour répondre à leurs questions, ce qui est un résultat similaire à 2007 (90%).

Q10.3. Les employés de la Commission avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions...



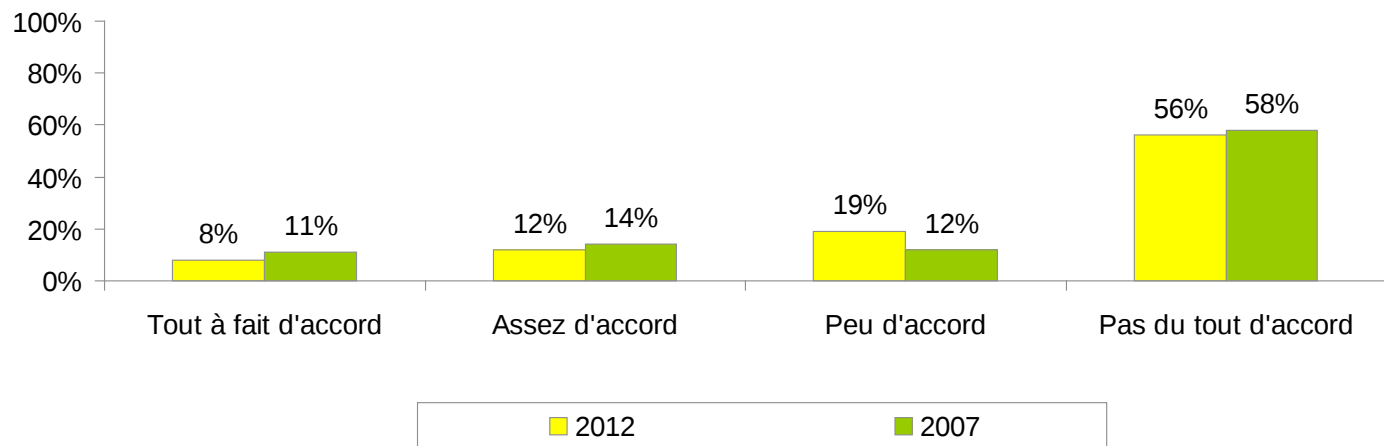
- > Les répondants les plus nombreux à partager cet avis sont : les **conseillers syndicaux** (100% contre 90% pour les avocats).

VOCABULAIRE TECHNIQUE UTILISÉ PAR LES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La majorité des employeurs et employés (75%) soutiennent que les employés de la Commission n'employaient pas un vocabulaire trop technique, ce qui est un résultat similaire à 2007 (70%). Un répondant sur cinq (20%) soutiennent que le vocabulaire des employés était trop technique.

Q18.4. Les employés de la Commission employaient un vocabulaire trop technique...



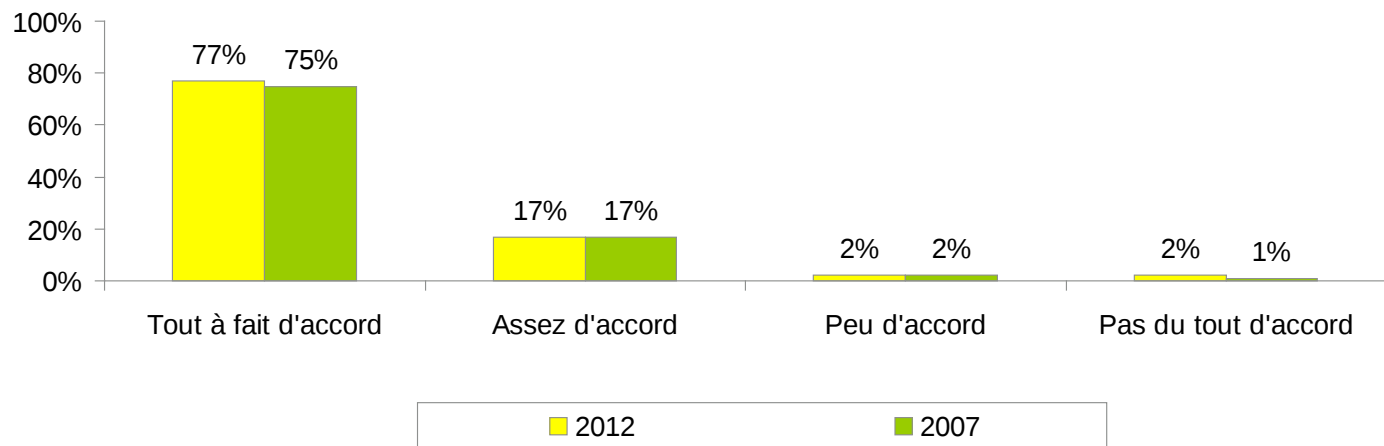
- > Parmi les personnes les plus susceptibles d'avoir éprouvé des problèmes de compréhension, nous retrouvons les **plaignants / requérants** (23% contre 11% pour les intimés), les **gens ayant obtenu une décision leur étant défavorable** (26% contre 17% pour les décisions favorables), les **ouvriers / cols bleus** (43% contre 14% pour les professionnels), les gens ayant une **scolarité primaire / secondaire** (31%) et **collégiale** (27%), les gens **âgés de 45-54 ans** (27% contre 16% pour les moins de 45 ans).

COURTOISIE DES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Plus des trois quarts des répondants (77%) se disent tout à fait d'accord par rapport à l'énoncé concernant la courtoisie et la politesse des employés de la Commission, ce qui est un résultat similaire à 2007 (75%).

Q18.5. Les employés de la Commission ont été polis et courtois...



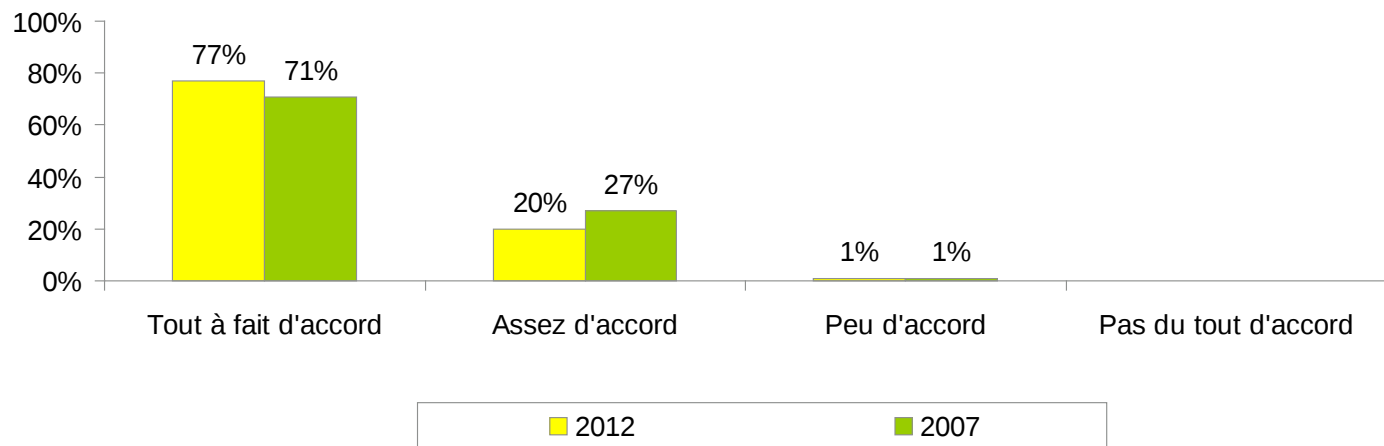
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé les employés courtois sont les **hommes** (96% contre 90% pour les femmes), les **gens de scolarité collégiale** (97% contre 90% pour les universitaires), les **gens ayant obtenu une décision favorable** (95% contre 88% pour les décisions défavorables), les **gens ayant conclu une entente** (98% contre 92% pour ceux n'ayant pas conclu d'entente).

COURTOISIE DES EMPLOYÉS

PROCUREURS

La quasi-totalité des procureurs (97%) considèrent que les employés de la Commission ont été polis et courtois, ce qui est un résultat similaire à 2007 (98%).

Q10.4. Les employés de la Commission ont été polis et courtois...



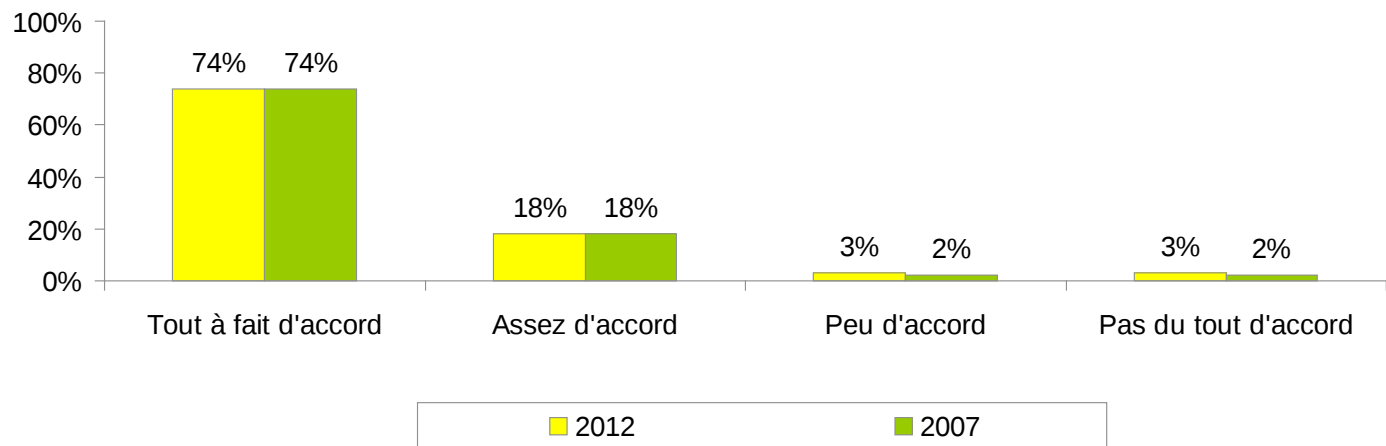
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé les employés courtois sont les **45-54 ans** (100% contre 91% pour les 55 ans et plus), les **conseillers syndicaux** (100% contre 96% pour les avocats).

RESPECT DES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

92% des employés / employeurs disent avoir été traités avec respect par les employés de la Commission, ce qui est un résultat pratiquement identique à 2007.

Q18.6. Les employés de la Commission m'ont traité avec respect...



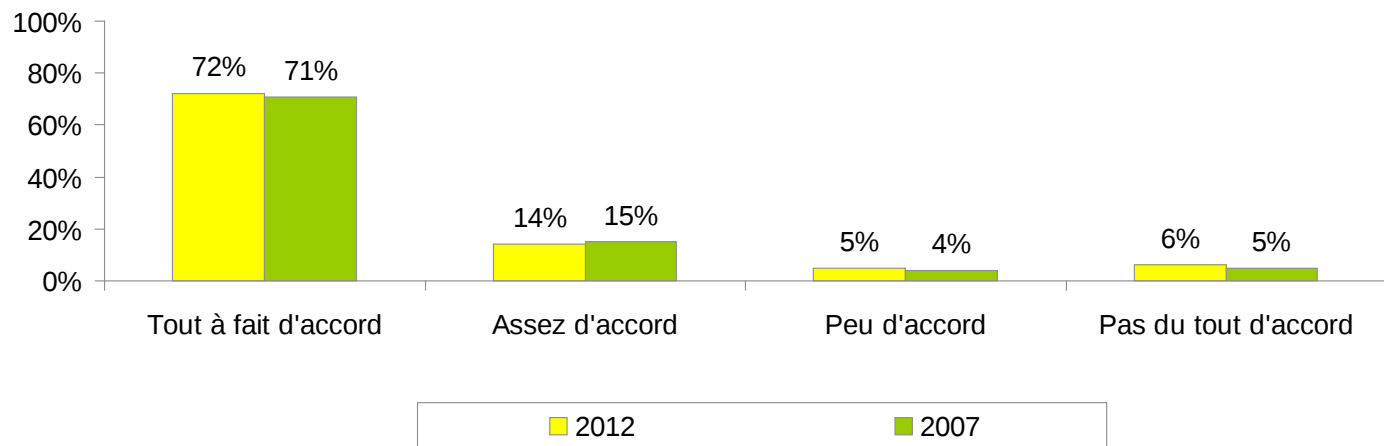
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé les employés courtois sont les **hommes** (96% contre 90% pour les femmes), les **gens de scolarité collégiale** (97% contre 90% pour les universitaires), les **gens ayant obtenu une décision favorable** (95% contre 88% pour les décisions défavorables), les **gens ayant conclu une entente** (98% contre 92% pour ceux n'ayant pas conclu d'entente).

NON-DISCRIMINATION DES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Au total, 86% des répondants ont été traités sans discrimination, ce qui est un résultat similaire à 2007.

Q18.7. Les employés de la Commission m'ont traité sans discrimination...



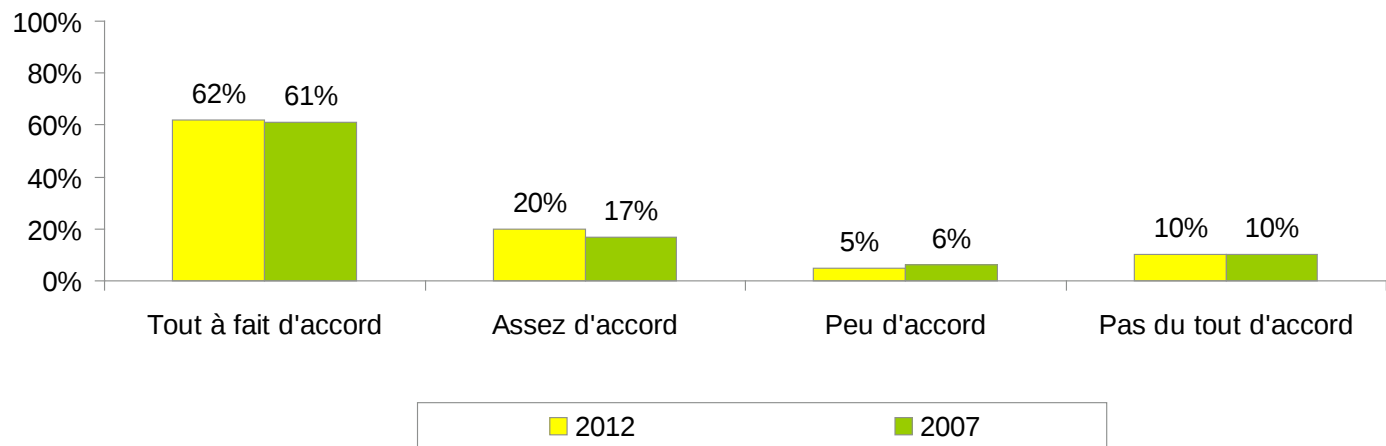
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé que les employés les ont traités sans discrimination sont les **non-syndiqués** (89% contre 76% pour les syndiqués), les moins de 45 ans (90% contre 81% pour les 55 ans et plus), les **gens ayant obtenu une décision favorable** (92% contre 69% pour les décisions défavorables), les **gens ayant conclu une entente** (95% contre 83% pour ceux n'ayant pas conclu d'entente).

TRAITEMENT ÉQUITABLE DES EMPLOYÉS

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Pour environ huit personnes sur dix (82%), le traitement reçu par la Commission est considéré comme étant équitable, ce qui est un résultat similaire à 2007 (78%).

Q18.8. Les employés de la Commission m'ont traité de manière équitable...

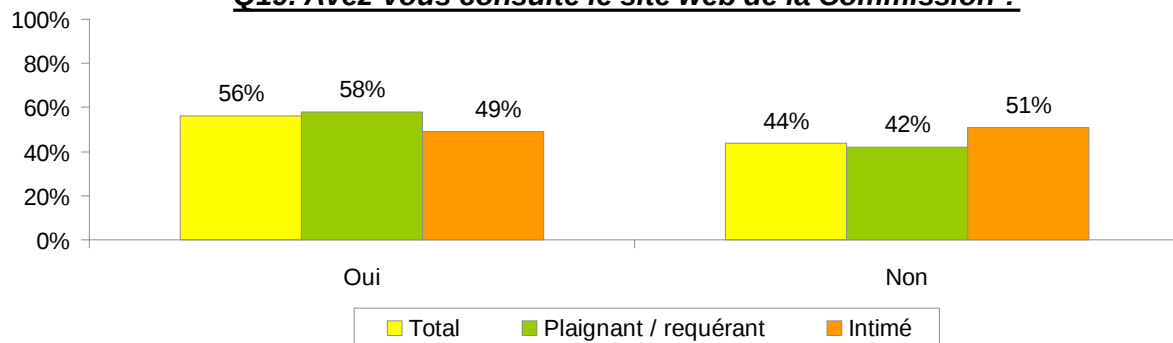


- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé que les employés les ont traités de manière équitable sont les **hommes** (84% contre 75% pour les femmes), les **moins de 45 ans** (88% contre 76% pour les 55 ans et plus), les **gens ayant obtenu une décision favorable** (92% contre 58% pour les décisions défavorables), les **gens ayant conclu une entente** (93% contre 77% pour ceux n'ayant pas conclu d'entente), et les **non-syndiqués** (85% contre 68% pour les syndiqués).

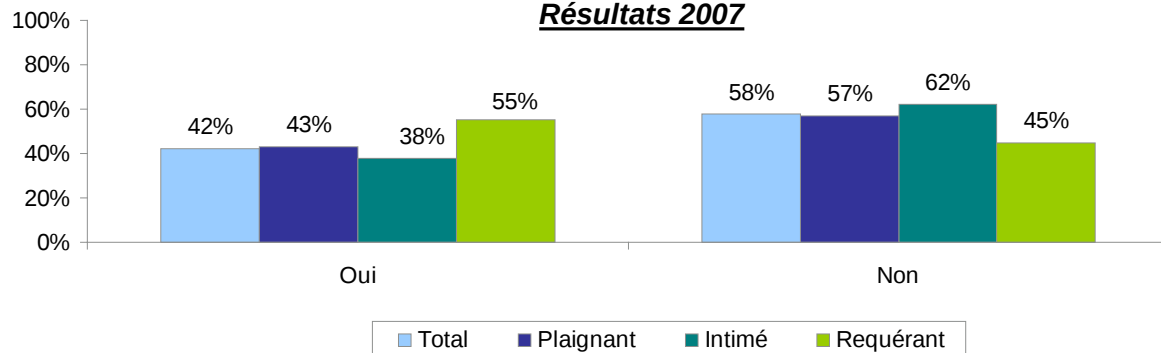
CONSULTATION DU SITE WEB DE LA CRT

Plus de la moitié des gens ont consulté le site web de la Commission (56%), ce qui est un résultat significativement supérieur à 2007 (42%).

Q19. Avez-vous consulté le site web de la Commission ?



Résultats 2007



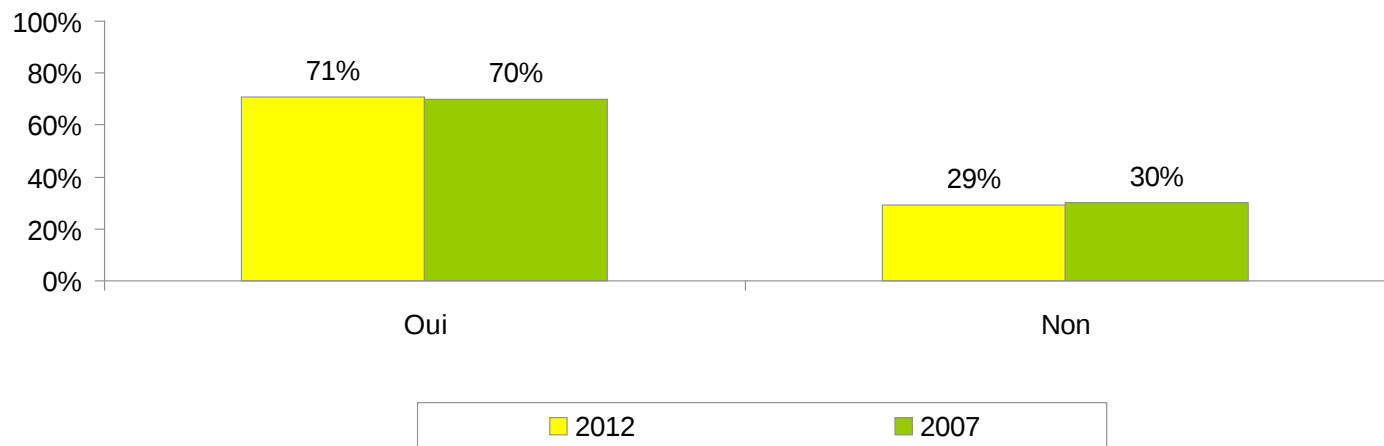
- > Les gens les plus nombreux à avoir consulté le site web sont les **employés de bureau** (73% contre 47% pour les ouvriers), les **universitaires** (65% contre 53% pour les gens de scolarité primaire / secondaire), les **femmes** (64% contre 53% pour les hommes), les **gens habitant dans la RMR de Montréal** (63% contre 44% pour les gens de la région de Québec).

CONSULTATION DU SITE WEB DE LA CRT

PROCUREURS

Environ sept procureurs sur dix (71%) ont consulté le site web de la Commission, ce qui est un résultat similaire à 2007 (70%).

Q11. Avez-vous consulté le site Web de la Commission ?



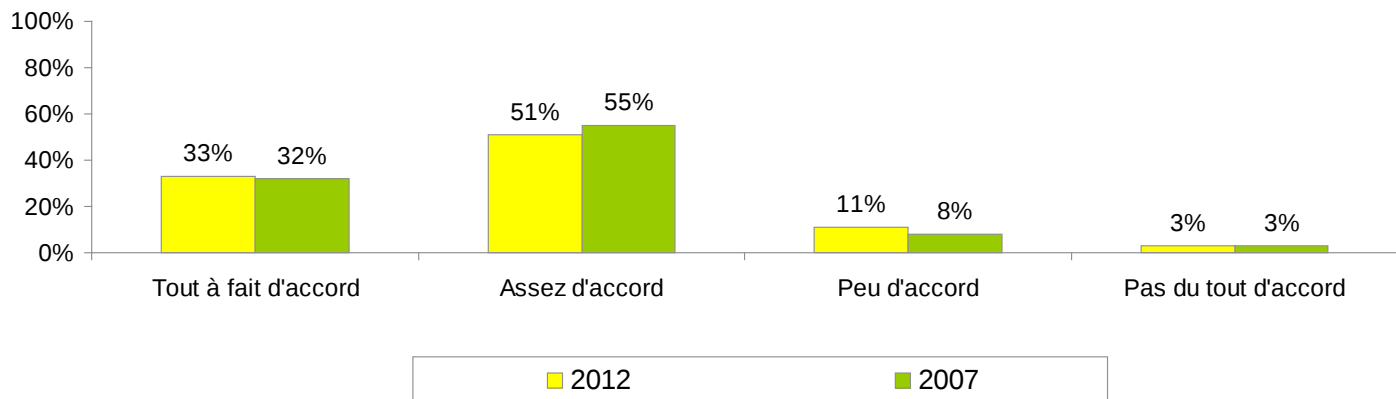
- > Les gens les plus nombreux à avoir consulté le site web de la CRT sont les **conseillers syndicaux** (89% contre 68% pour les avocats), les procureurs de la région de Québec (82% contre 60% pour le reste du Québec).

INFORMATIONS SUR LE SITE WEB

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Parmi les gens qui ont consulté le site web de la Commission, la très grande majorité (84%) a trouvé facilement l'information recherchée, ce qui est un résultat similaire à 2007 (87%).

Q20. Avez-vous trouvé très facilement, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchiez sur le site web de la CRT ?



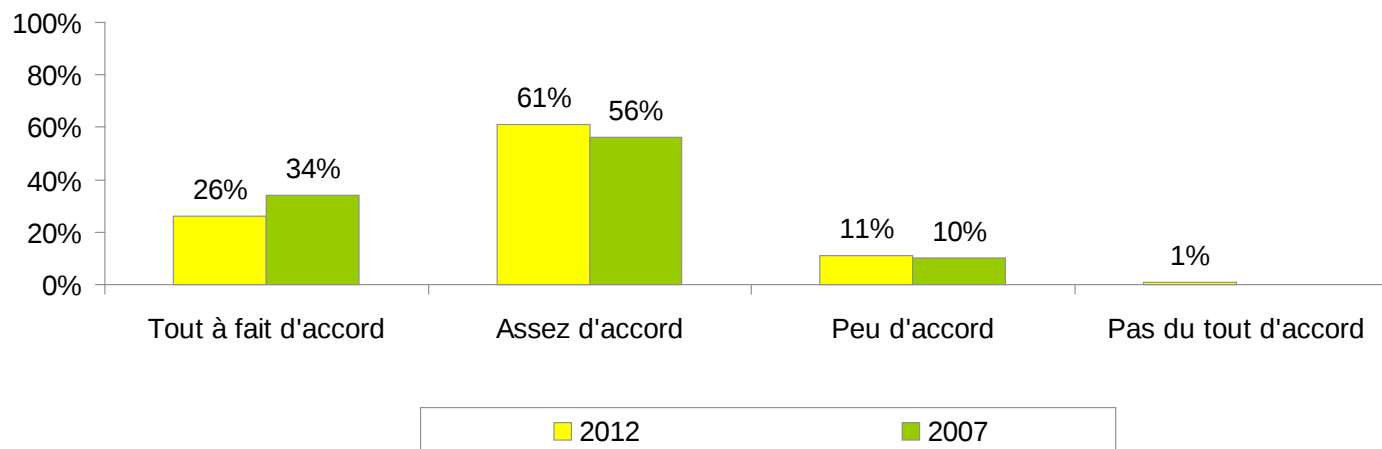
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé facilement les informations qu'ils cherchaient sur le site web de la CRT sont : les **intimés** (93% contre 81% pour les plaignants / requérants), les **employés de bureau** (94% contre 64% pour les ouvriers).

INFORMATIONS SUR LE SITE WEB

PROCUREURS

Parmi les procureurs qui ont consulté le site web de la Commission, la très grande majorité (87%) a trouvé facilement l'information recherchée, ce qui est un résultat similaire à 2007 (90%).

Q12. Avez-vous trouvé très facilement, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchiez sur le site web de la CRT ?



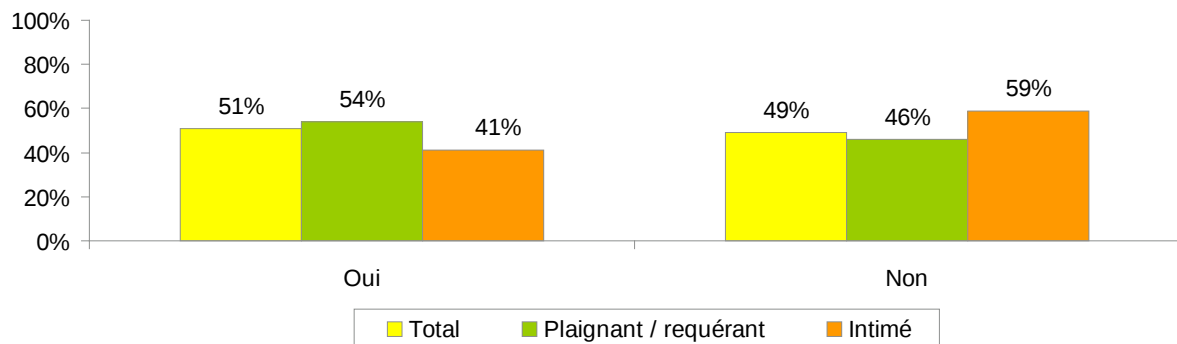
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

APPEL TÉLÉPHONIQUE À LA CRT

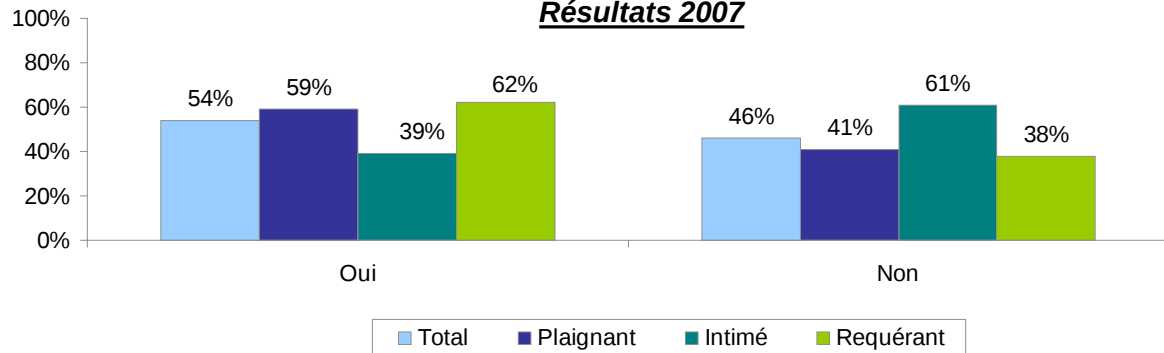
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Environ la moitié des gens (51%) ont eu l'occasion de téléphoner à la Commission, ce qui est un résultat similaire à 2007 (54%).

Q21. Avez-vous eu l'occasion de téléphoner à la CRT ?



Résultats 2007



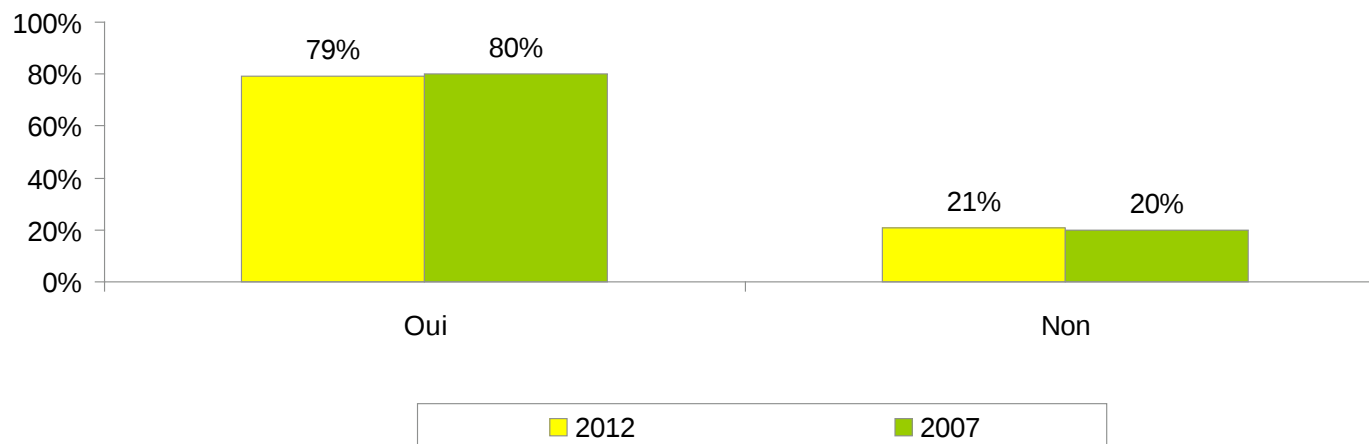
> Les gens les plus nombreux à avoir téléphoné à la CRT sont les **plaignants / requérants** (54% contre 41% pour les intimés).

APPEL TÉLÉPHONIQUE À LA CRT

PROCUREURS

Environ huit procureurs sur dix (79%) ont eu l'occasion de téléphoner à la Commission, ce qui est un résultat similaire à 2007 (80%).

Q13. Avez-vous eu l'occasion de téléphoner à la CRT ?



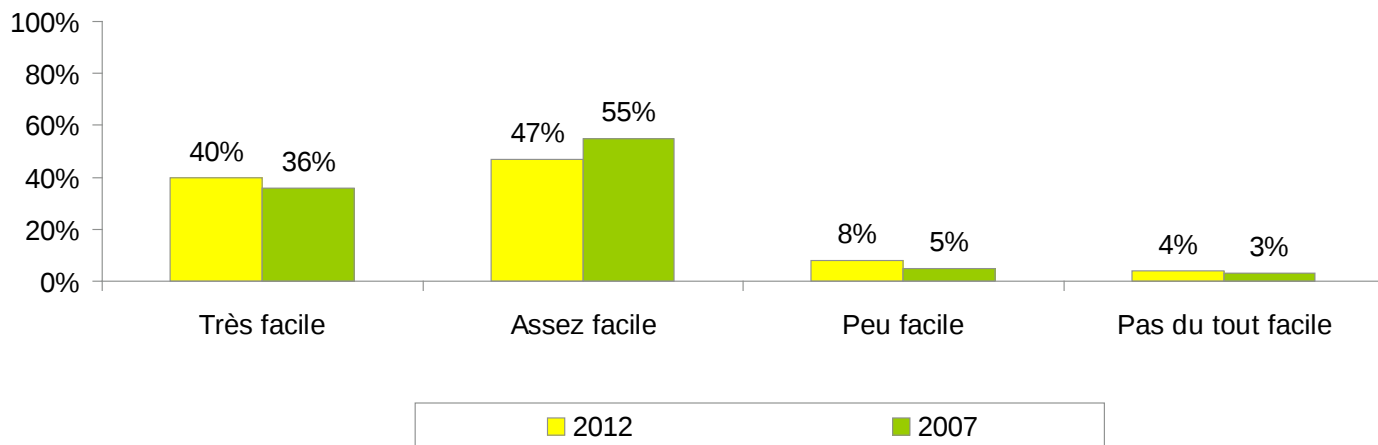
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

FACILITÉ À JOINDRE LA COMMISSION PAR TÉLÉPHONE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Pour près de 9 personnes sur 10 qui ont joint la CRT par téléphone (87%), il a été très ou assez facile de la joindre, ce qui est un résultat similaire à 2007 (91%).

Q22. De manière générale, diriez-vous qu'il est très facile, assez, peu ou pas du tout facile de joindre la Commission par téléphone ?



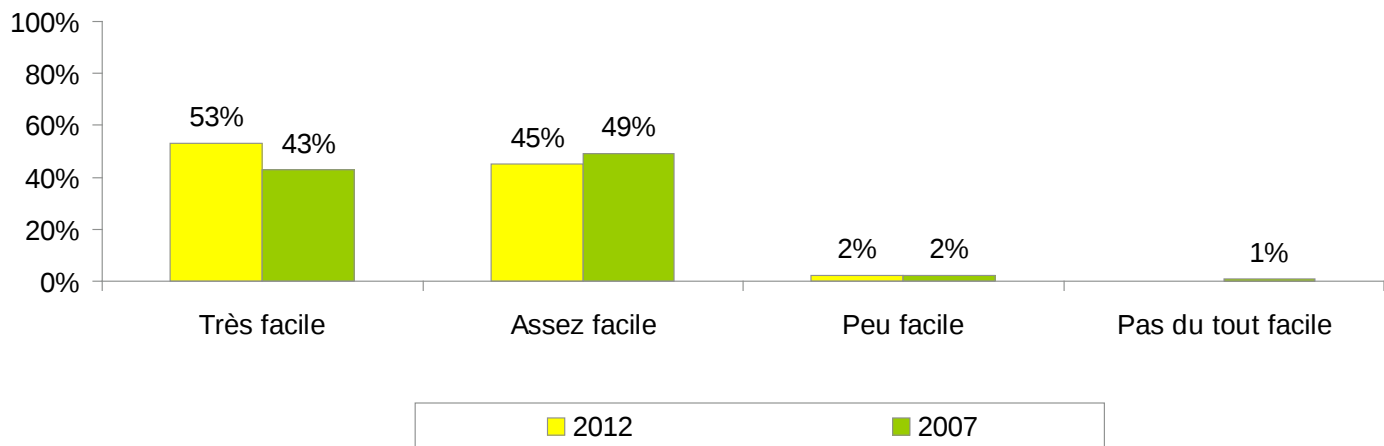
- > Les gens les plus nombreux à avoir trouvé facile de joindre la Commission par téléphone sont les **gens ayant abouti à une entente** (91% contre 78% pour ceux n'ayant pas obtenu d'entente), et les **55 ans et plus** (94% contre 83% pour les 45-54 ans).

FACILITÉ À JOINDRE LA COMMISSION PAR TÉLÉPHONE

PROCUREURS

Pour la quasi-totalité des procureurs qui ont joint la CRT par téléphone (98%), il a été très ou assez facile de la joindre, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (92%).

Q14. De manière générale, diriez-vous qu'il est très facile, assez, peu ou pas du tout facile de joindre la Commission par téléphone ?



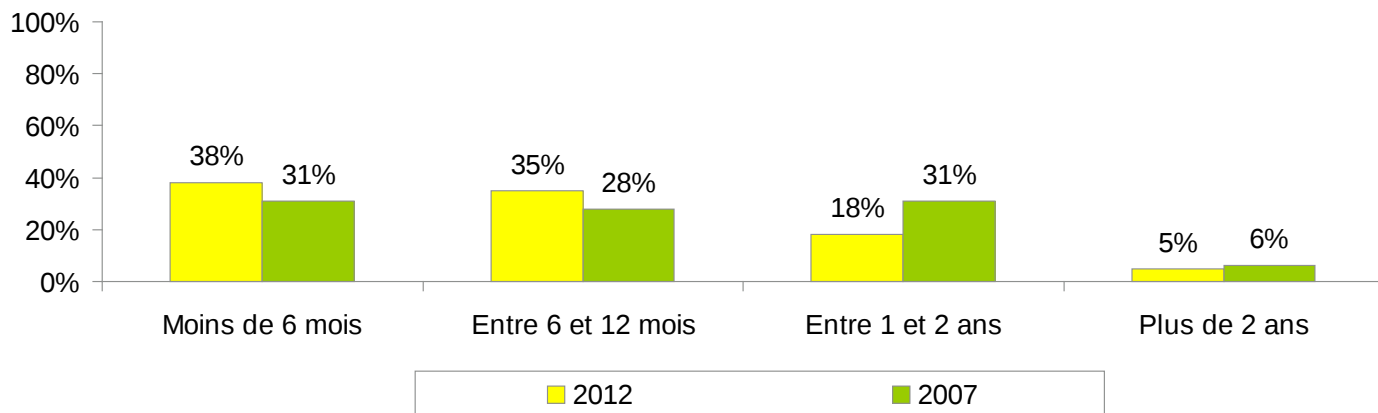
> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

TEMPS ÉCOULÉ ENTRE LE DÉBUT DE LA PROCÉDURE JUSQU'À LA DÉCISION FINALE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Pour près des trois quarts des répondants (73%), il se sera déroulé moins d'un an entre le début des procédures et la décision finale, ce qui est un résultat supérieur à 2007 (59%).

Q23. Combien de temps s'est déroulé depuis le début de la procédure jusqu'à la décision finale ?



> Parmi les sous-groupes dont le délai a été inférieur à 6 mois, on remarque, notamment :

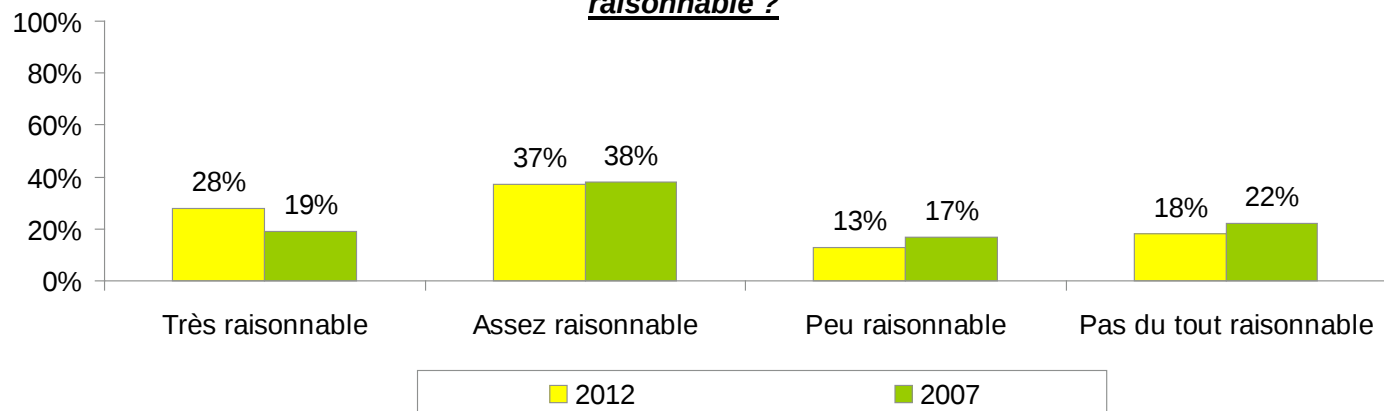
- > Les gens ayant **abouti à la conclusion d'une entente** (45% contre 32% pour ceux n'ayant pas réglé d'entente);
- > Les **intimés** (54% contre 32% pour les plaignants / requérants);
- > Les gens qui se sont présentés devant la CRT pour une question sur **le Code du travail** (59% contre 29% pour la Loi sur les normes du travail);
- > Les **syndiqués** (53% contre 24% pour les non-syndiqués);
- > Les **hommes** (39% contre 25% pour les femmes).

TEMPS ÉCOULÉ ENTRE LE DÉBUT DE LA PROCÉDURE JUSQU'À LA DÉCISION FINALE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Près des deux tiers (65%) des répondants estiment que le délai qui s'est écoulé entre le début des procédures et la décision finale a été raisonnable, ce qui est un résultat supérieur à 2007.

Q24. Ce délai, vous a-t-il paru très raisonnable, assez, peu ou pas du tout raisonnable ?



• Il va sans dire que plus le délai a été court, plus la proportion des répondants satisfaits augmente. 91 % des personnes dont le délai a été de moins de 6 mois ont considéré le délai raisonnable, cette proportion étant de 66 % pour ceux dont le délai se situe entre 6 mois et un an et 28 % chez les personnes qui ont dû attendre plus d'un an pour voir leur dossier se régler.

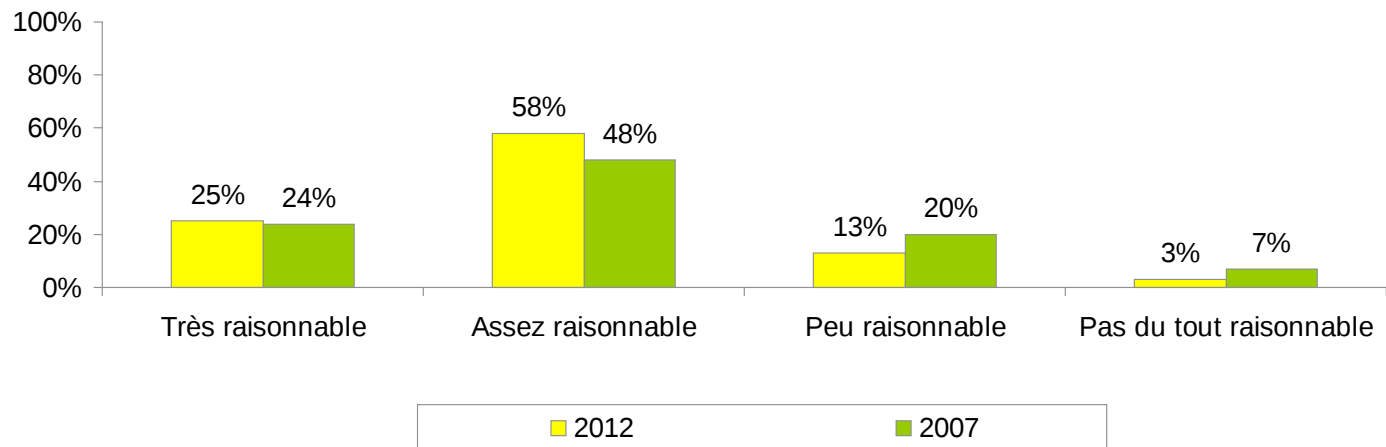
• Parmi les autres sous-groupes qui sont d'accord pour dire que le délai des procédures a été raisonnable, on note les **intimés** (77% contre 61% pour les plaignants / requérants), les gens ayant **obtenu une décision favorable** (84% contre 67% pour les décisions défavorables), les **syndiqués** (72% contre 58% pour les non-syndiqués).

TEMPS ÉCOULÉ ENTRE LE DÉBUT DE LA PROCÉDURE JUSQU'À LA DÉCISION FINALE

PROCUREURS

La majorité des procureurs trouvent que le délai des procédures est généralement raisonnable (83%), ce qui est un résultat supérieur à 2007 (72%).

Q9. De manière générale, diriez-vous que le délai d'une procédure, c'est-à-dire depuis le dépôt d'une plainte jusqu'à la décision de la Commission, est très raisonnable, assez, peu ou pas du tout raisonnable ?



> Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

Q25. Finalement, en pensant aux résultats de cette procédure, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ?

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Par rapport aux résultats des procédures, les gens n'ont que partiellement obtenu ce qu'ils souhaitaient. La moyenne pour cette question, sur une échelle de 0 à 10, se situe à 5,6, ce qui est un résultat légèrement supérieur à 2007 (5,3).

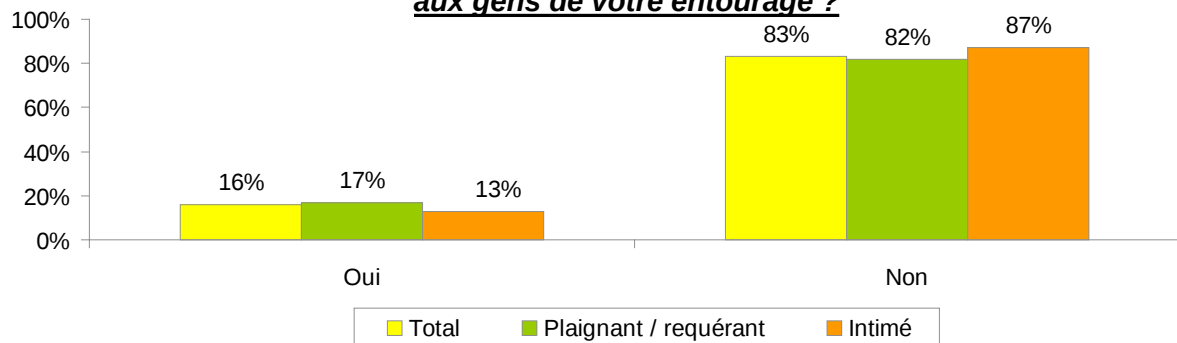
- > Les répondants plus nombreux à considérer avoir obtenu ce qu'ils souhaitaient sont :
 - > Les **moins de 45 ans** (note moyenne de 6/10 contre 5/10 pour les plus de 55 ans) ;
 - > Les **non-syndiqués** (note moyenne de 5,6/10 contre 4,5/10 pour les syndiqués) ;
 - > Les gens ayant comparu devant la CRT pour une question sur le **Code du travail** (note moyenne de 6,2/10 contre 5,4/10 pour les gens ayant comparu pour une question au sujet de la Loi sur les normes du travail) ;
 - > Les **intimés** (note moyenne de 6,4/10 contre 5,3/10 pour les plaignants / requérants) ;
 - > Les **gens ayant obtenu une décision favorable** (note moyenne de 7,5/10 contre 3,8/10 pour les décisions défavorables) ;
 - > Les **gens ayant réglé leur procédure en moins de 6 mois** (note moyenne de 6,3/10 contre 4,3/10 pour ceux l'ayant réglé en plus d'un an).

Q26. Depuis votre expérience, avez-vous parlé de façon négative de la CRT aux gens de votre entourage ?

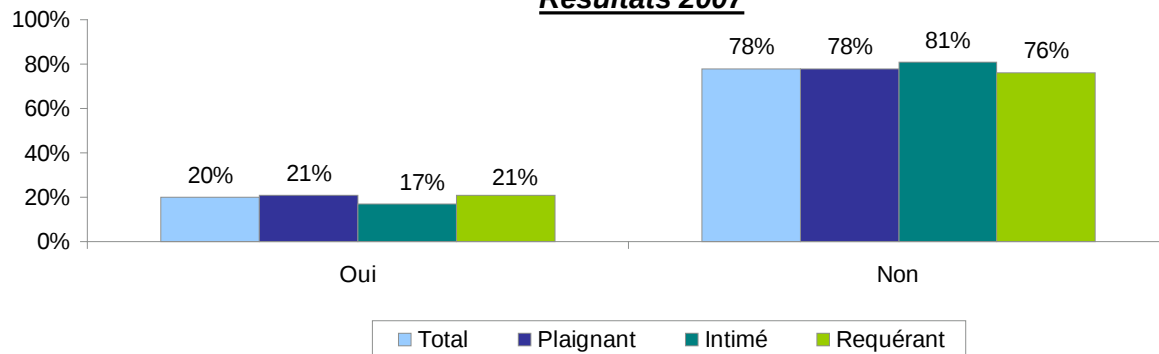
EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Moins d'une personne sur cinq (16%) a émis des commentaires négatifs concernant la Commission à son entourage, ce qui est un résultat similaire à 2007 (20%). La proportion des employeurs / employés ayant parlé de façon négative de la Commission à leur entourage est relativement semblable d'un sous-groupe à l'autre.

Q26. Depuis votre expérience, avez-vous parlé de façon négative de la CRT aux gens de votre entourage ?



Résultats 2007



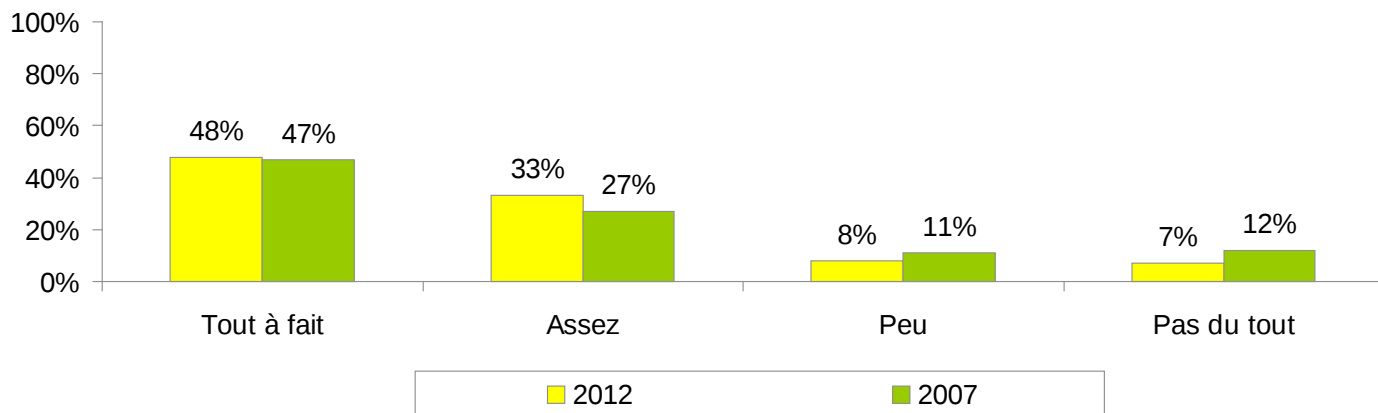
- > Les gens les plus nombreux à avoir parlé de façon négative de la CRT sont les gens **n'étant pas parvenus à une entente** (24%), les gens **ayant vécu des délais de plus d'un an avant la décision finale** (28%), les gens ayant obtenu une décision défavorable (38%).

LA COMMISSION : UN ORGANISME DIGNE DE CONFIANCE

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

La confiance manifestée à l'égard de la CRT est élevée chez la grande majorité des répondants (81%), ce qui est un résultat supérieur à 2007 (74%).

Q27. Diriez-vous que la CRT est tout à fait, assez, peu ou pas du tout un organisme digne de confiance ?



•En règle générale, la confiance par rapport à la CRT est particulièrement élevée chez les personnes pour qui les démarches ont eu une conclusion positive : celles dont la **démarche s'est conclue par une entente** (94% contre 80% chez les autres), celles pour qui la décision rendue **a été favorable** (98% contre 80% chez les autres), les personnes qui s'étaient présentées dans un **état d'esprit positif** (96% contre 52% chez les négatifs), celles dont le **délai des procédures a été plus court** (environ 85% chez les moins d'un an contre 69% dans le cas des 1 an et plus).

SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE AVEC LA CRT

EMPLOYÉS /
EMPLOYEURS

Par rapport au bilan de l'expérience avec la CRT, le degré général de satisfaction pour les employés et employeurs, sur une échelle de 0 à 10, se situe à 6,9, ce qui est légèrement supérieur à 2007 (6,5).

- > Les sous-groupes de répondants qui se démarquent par une satisfaction particulièrement élevée (note sur 10) sont les suivants :
 - > ceux dont les démarches ont été conclues **par une entente** (7,8 contre 6,5);
 - > ceux qui ont obtenu une **décision favorable** (8,23) par rapport aux autres (6,1);
 - > les **intimés** (7,5 contre 6,7 pour les plaignants / requérants);
 - > ceux dont le dossier a été réglé **lors de la première décision de la Commission** (6,7 contre 5,7 chez ceux ayant demandé une révision);
 - > les gens **dont le délai des procédures a été le plus court** (environ 7,3 dans le cas de délais de moins d'un an et 5,8 lorsque le délai est supérieur à 1 an);
 - > les **non syndiqués** (7) par rapport aux syndiqués (6).

SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE AVEC LA CRT

PROCUREURS

Par rapport bilan de l'expérience avec la CRT, le degré général de satisfaction pour les procureurs, sur une échelle de 0 à 10, se situe à 7,9, ce qui est légèrement supérieur à 2007 (7,7).

- > Il n'y a aucune différence significative entre les différents sous-groupes.

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

ANNEXE - QUESTIONNAIRE

QUESTIONNAIRE – EMPLOYÉS / EMPLOYEURS

Impact Recherche
MARKETING ET COMMUNICATION

Questionnaire téléphonique
Commission des relations du travail
Questionnaire : Plaignants – requérants/intimés
VERSION FINALE
Dossier 17-3075H
Mai 2007

Q0. Noter le statut du répondant :

Plaignant	01
Intimé	02
Requérant	03

Bonjour (bonsoir), mon nom est _____ de la firme Impact Recherche.

Pourrais-je parler à _____ ?

Nous effectuons actuellement une étude pour le compte de la Commission des relations du travail afin d'améliorer le service à la clientèle.

Mme Danielle-Maude Gosselin de la Commission des relations du travail vous a envoyé une lettre à ce sujet. Est-ce que vous avez reçu cette lettre ?

Oui	01
Non	02 > Passer à texte 1.

Votre collaboration est précieuse, elle permettrait d'améliorer les services de la Commission. Cela ne vous prendra que quelques minutes. Aidez-vous du temps à nous accorder pour répondre à quelques questions ?

Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet, mais je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Texte 1 :

La lettre expliquait que le but de cette étude est d'évaluer la qualité des services rendus par la Commission des relations du travail. En tant qu'utilisateur, votre avis permettrait d'améliorer les services de la commission. Cela ne vous prendra que quelques minutes. Aidez-vous du temps à nous accorder pour répondre à quelques questions ?

Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet, mais je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Section 1 : La sélection du répondant

Q1. Vous êtes-vous présenté devant la CRT, c'est-à-dire la Commission des relations du travail, pour une question portant sur la loi sur les normes du travail, du code du travail ou d'une autre loi ?

Loi sur les normes du travail (à la Commission des normes du travail)	01
Code du travail.	02
Autre loi.	03

Impact Recherche

1

15 juin 2007

NSP

99

Note aux intervieweurs : Si la personne a eu l'occasion de se présenter plusieurs fois devant la CRT, dire : « Je vous demanderais de répondre à cette étude en pensant au cas le plus récent ».

Si Q0 = 01 ou 03

Q2.1 Dans le cadre de votre démarche auprès de la CRT, c'est-à-dire, la Commission des relations du travail, par qui êtes-vous représenté ?

(Lire au besoin)

Un avocat / Procureur	01
Un syndicat	02
Vous-même	03
Autres : _____	04
Ne sait pas	99

Si Q0 = 02

Q2.2 Dans le cadre de cette procédure, par qui êtes-vous représenté ?

(Lire au besoin)

Un avocat / Procureur	01
Vous-même	02
Autres : _____	03
Ne sait pas	99

Je voudrais d'abord préciser que nous allons évaluer uniquement le service que vous avez reçu de la part de la CRT, c'est-à-dire la Commission des relations du travail. La CRT est le tribunal administratif qui règle les litiges soit par la conciliation soit par une audience devant un commissaire.

Si Q1 = 01

On n'évalue pas le service rendu par la CRT, c'est-à-dire la Commission des normes du travail.

Q2.1 < 03 ou Q2.2 < 02

On n'évalue pas le service rendu par la personne qui vous a représenté

Section 2 : La conciliation pré-décisionnelle

Q3. Avez-vous participé à une séance de conciliation, c'est-à-dire la séance durant laquelle un agent de relations du travail tente de régler le litige pour éviter d'aller en audience devant un commissaire ?

Oui.	01
Non.	02 > Passer à Q10

Note aux intervieweurs : Si la personne dit qu'elle a participé à une médiation demander : « s'agit-il d'une médiation à la CNT (Commission des Normes du travail) ou à la CRT (Commission des Relations du travail) ? »
> si le répondant dit CNT = non-éligible à cette section > PAQ10
> si le répondant dit CRT = éligible à cette section > continuer

Q4. Parmi ces deux situations, laquelle correspondait le plus à votre état d'esprit en arrivant à la conciliation ?

Esprce :	
Vous pensiez que la conciliation allait échouer et qu'on aboutirait à l'audience	01
Vous pensiez que la conciliation réglerait le litige	02
Vous ne saviez pas à quoi vous attendre (Ne pas lire)	03
NSP	99

Impact Recherche

2

15 juin 2007

QUESTIONNAIRE – EMPLOYÉS / EMPLOYEURS

Q5. Est-ce que la conciliation a permis la conclusion d'une entente?

Oui. 01
Non. 02

Q6. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés à propos du service de conciliation que vous avez reçu. Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, pas du tout d'accord ou si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	N/A	NSP
Q6.1 Vous avez accepté librement et sans contrainte de participer à la conciliation	01	02	03	04	05	99
Q6.2 L'environnement était propice à la tenue d'une conciliation	01	02	03	04	05	99
Q6.3 L'approche utilisée lors de la conciliation a favorisé la discussion dans le but de régler le litige.	01	02	03	04	05	99
Q6.4 La durée de la conciliation était adéquate	01	02	03	04	05	99
Q6.5 Le processus de conciliation s'est déroulé de façon impartiale et équitable	01	02	03	04	05	99
Q6.6 Le temps de réflexion qui vous a été accordé était adéquat	01	02	03	04	05	99
Poser seulement si Q5 = 01						
Q6.7 L'entente a été acceptée de votre part de manière libre et volontaire	01	02	03	04	05	99

Q7. Dans l'ensemble, êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement de la conciliation?

Très satisfait 01
Assez satisfait 02
Peu satisfait 03
Pas du tout satisfait 04
NSP 99

Poser seulement si Q5 = 01

Q8. Diriez-vous que l'entente obtenue lors de la conciliation vous a été très favorable, assez, peu ou pas du tout favorable?

Très favorable 01
Assez favorable 02
Peu favorable 03
Pas du tout favorable 04
NSP 99

Q9. Recommanderiez-vous la conciliation à un collègue ou à un proche s'il était confronté à un litige ?

(Ne pas lire les items)
Oui 01

Non 02
C'est à traiter au cas par cas 03
NSP 99

Si Q5 = 01 > passer à Q18

Section 3: Les audiences

Q10. Êtes-vous allé à une audience tenue devant un commissaire de la CRT?

Oui. 01
Non. 02 > Remercier et conclure.

Q11. Avant de débiter, le commissaire vous a-t-il présenté les règles du déroulement de l'audience?

Oui. 01 < Passer à Q13
Non. 02
NSP 99 < Passer à Q13

Q12. Connaissez-vous déjà les règles du déroulement de l'audience?

Oui. 01
Non. 02
NSP 99

Q13. Votre dossier, a-t-il été réglé dès la première décision de la commission ou avez-vous demandé une révision?

Réglé dès la première décision de la commission 01
Demandé une révision 02
Décision pas encore rendue 03 > ne pas poser les Q16, Q17_1, Q17_2, Q23, Q24 et Q25
NSP 99

Si Q13 = 02

Je vais maintenant vous lire quelques énoncés à propos du déroulement des premières audiences qui ont eu lieu avant la révision. Il est important que vous donniez votre impression par rapport à la première fois et non relativement à l'audience de révision.

Si Q13 = 01

Je vais maintenant vous lire quelques énoncés à propos du déroulement des audiences.

Q14. Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, pas du tout d'accord ou si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	N/A	NSP
Q14.1 L'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, était propice à la tenue d'une audience	01	02	03	04	05	99
Q14.2 Les audiences se sont déroulées de façon impartiale et équitable.	01	02	03	04	05	99
Q14.3 La durée totale des audiences était adéquate	01	02	03	04	05	99

QUESTIONNAIRE – EMPLOYÉS / EMPLOYEURS

Q15. Dans l'ensemble, êtes-vous très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement des audiences?

Très satisfait 01
Assez satisfait 02
Peu satisfait 03
Pas du tout satisfait 04
NSP 99

Q16. Diriez-vous que la décision qui a été rendue vous a été très favorable, assez, peu ou pas du tout favorable?

Très favorable 01
Assez favorable 02
Peu favorable 03
Pas du tout favorable 04
NSP 99

Si Q13 = 02 passer à Q18

Q17. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord avec les énoncés suivants ?

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	N/A	NSP
Q17.1 La décision de la Commission semble respecter les lois et règlements applicables.	01	02	03	04	05	99
Q17.2 La décision de la Commission était claire et facile à comprendre.	01	02	03	04	05	99

Section 4: La qualité perçue

Q18. Je vais vous lire quelques énoncés à propos du service que vous avez reçu.

Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, pas du tout d'accord ou si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	N/A	NSP
Q18.1 Les locaux utilisés par la Commission étaient facilement accessibles.	01	02	03	04	05	99
Q18.2 Les employés de la Commission étaient à l'écoute.	01	02	03	04	05	99
Q18.3 Les employés de la Commission avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	01	02	03	04	05	99
Q18.4 Les employés de la Commission employaient un vocabulaire trop technique.	01	02	03	04	05	99
Q18.5 Les employés de la Commission ont été polis et courtois.	01	02	03	04	05	99
Q18.6 Les employés de la Commission m'ont traité avec respect.	01	02	03	04	05	99
Q18.7 Les employés de la Commission m'ont traité sans discrimination.	01	02	03	04	05	99
Q18.8 Les employés de la Commission m'ont traité de manière équitable.	01	02	03	04	05	99

Q19. Avez-vous consulté le site Web de la Commission?

Oui 01
Non 02 > Passer à Q21

Q20. Avez-vous trouvé très facilement, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchiez sur le site Web de la CRT ?

Très facilement 01
Assez facilement 02
Peu facilement 03
Pas du tout facilement 04
N'a pas trouvé l'information 05
NSP 99

Q21. Avez-vous eu l'occasion de téléphoner à la CRT ?

Oui 01
Non 02 > Passer à Q23

Q22. De manière générale, diriez-vous qu'il est très facile, assez, peu ou pas du tout facile de joindre la Commission par téléphone?

Très facile 01
Assez facile 02
Peu facile 03
Pas du tout facile 04
NSP 99

Q23. Combien de temps s'est déroulé depuis le début de la procédure jusqu'à la décision finale?

(Lire au besoin)

Moins de 6 mois 01
Entre 6 et 12 mois 02
Entre 1 et 2 ans 03
Plus de 2 ans 04
NSP 99

QUESTIONNAIRE – EMPLOYÉS / EMPLOYEURS

Q24. Ce délai, vous a-t-il paru très raisonnable, assez, peu ou pas du tout raisonnable?

Très raisonnable	01
Assez raisonnable	02
Peu raisonnable	03
Pas du tout raisonnable	04
NSP	99

Section 5: Les résultats

Q25. Finalement, en pensant aux résultats de cette procédure, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez?
Utilisez une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'avez rien obtenu de ce que vous demandiez et 10 que vous avez obtenu tout ce que vous demandiez.

(NSP 99)

Q26. Depuis votre expérience, avez-vous parlé de façon négative de la CRT aux gens de votre entourage?

Oui	01
Non	02
NSP	99

Q27. Diriez-vous que la CRT est tout à fait, assez, peu ou pas du tout un organisme digne de confiance?

Tout à fait	01
Assez	02
Peu	03
Pas du tout	04
NSP	99

Q28. Si vous faites un bilan de votre expérience avec la CRT, quel serait votre degré de satisfaction générale?

Utilisez une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait.

(NSP 99)

Section 6: Les caractéristiques sociodémographiques

En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classer les données.

Q29. Dans quelle région administrative demeurez-vous? Ou demeurez-vous au moment du litige? (Ne pas lire le nom des régions)

Bas Saint-Laurent	01 E
Saguenay / Lac Saint-Jean	02 E
Capitale / Nationale	03 E
Mauricie	04 E

Estrie	05 O
Montréal	06 O
Outaouais	07 O
Abitibi-Témiscamingue	08 O
Côte Nord	09 E
Nord du Québec	10 O
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine	11 E
Chaudière-Appalaches	12 E
Laval	13 O
Lanaudière	14 O
Laurentides	15 O
Montérégie	16 O
Centre du Québec	17 E
Autre :	18 O
Refus	99

>> Profil des Plaignants seulement (Q0 = 01)

Poser Q30, Q31, Q32, Q33, Q34

Q30. Au moment où vous avez fait votre démarche auprès de la CRT, quelle catégorie d'emploi occupiez-vous?

(Lire au besoin)	
Ouvrier / Col bleu	01
Employé dans une usine	02
Employé dans un bureau	03
Technicien	04
Professionnel	05
Cadre	06
Autre	07
Refus	99

Q31. Au moment de la procédure, étiez-vous syndiqué?

Oui	01
Non	02
Refus	99

Q32. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

Primaire	01
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	02
Cégep (y compris la formation technique)	03
Universitaire (1 ^{er} cycle)	04
Universitaire (2 ^e ou 3 ^e cycle)	05
Refus	99

QUESTIONNAIRE – EMPLOYÉS / EMPLOYEURS

Q33. Quel est votre revenu familial brut annuel, c'est-à-dire de tous les membres de votre foyer, avant impôts ?

Moins de 20 000 \$.	01
De 20 000 \$ à 39 999 \$.	02
De 40 000 \$ à 59 999 \$.	03
De 60 000 \$ à 79 999 \$.	04
De 80 000 \$ à 119 999 \$.	05
Plus de 120 000 \$.	06
Refus	99

Q34. Notez le sexe du répondant

Masculin.	01
Féminin.	02

>> Profil des intimés (Q0-02)

Poser Q35 et Q36

Q35. Combien d'employés y a-t-il dans votre entreprise?

Moins de 5 employés	01
Entre 5 et 49 employés	02
Entre 50 et 99 employés	03
Entre 100 et 499 employés	04
Plus de 500 employés	05
NSP	99

Q36. Quel est votre secteur d'activité?

Administrations et services publics.	01
Agriculture, foresterie, pêche et chasse et les extractions d'énergies.	02
Arts, spectacles, loisirs et industrie culturelle et de l'information.	03
Commerce.	04
Construction.	05
Fabrication.	06
Finance, assurances et immobilier.	07
Gestion de sociétés et d'entreprises.	08
Hébergement et services de restauration.	09
Industrie de l'information et industrie culturelle.	10
L'enseignement.	11
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement.	12
Services professionnels, scientifiques et techniques.	13
Soins de santé et assistance sociale.	14
Transport et entreposage.	15
Autres	16

(Source : statistique Canada, le SCIAN)

Poser à tous :

Q37. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

18 à 24 ans.	01
25 à 34 ans.	02
35 à 44 ans.	03
45 à 54 ans.	04
55 à 64 ans.	05
65 et plus	06
Refus	99

Q38. Notez la langue de l'entrevue.

Français.	01
Anglais.	02

Ceci termine notre entrevue. Je vous remercie beaucoup de votre collaboration et je vous souhaite une bonne fin de journée (soirée)!

QUESTIONNAIRE – PROCUREURS

Impact Recherche

MARKETING ET COMMUNICATION

Questionnaire téléphonique
Commission des relations du travail

Questionnaire : Procureurs
VERSION FINALE

Dossier 17-3075H
Mai 2007

Bonjour (bonsoir), mon nom est _____ de la firme Impact Recherche.

Pourrai-je parler à _____ ?

Nous effectuons actuellement une étude pour le compte de la Commission des relations du travail afin d'améliorer le service à la clientèle.

Mme Danielle-Maude Gosselin de la Commission des relations du travail vous a envoyé une lettre à ce sujet. Est-ce que vous avez reçu cette lettre?

Oui 01
Non 02 > Passer à texte 1.

Votre collaboration est précieuse, elle permettrait d'améliorer les services de la Commission. Cela ne vous prendra que quelques minutes. Auriez-vous du temps à nous accorder pour répondre à quelques questions?

Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet mais je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Texte 1 :

La lettre expliquait que le but de cette étude est d'évaluer la qualité des services rendus par la Commission des relations du travail. En tant qu'utilisateur, votre avis permettrait d'améliorer les services de la commission. Cela ne vous prendra que quelques minutes. Auriez-vous du temps à nous accorder pour répondre à quelques questions?

Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet mais je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Section 1 : La sélection du répondant

Q1. En vertu de quelle loi avez-vous comparu la dernière fois devant la CRT? Était-ce en vertu de la loi sur les normes du travail, du code du travail ou d'une autre loi?

De la loi sur les normes du travail (à la Commission des normes du travail) 01
Du code du travail. 02
D'une autre loi. 03
NSP 99

Section 2 : La conciliation pré-décisionnelle

Q2. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une séance de conciliation organisée par la CRT?

Oui, 01
Non, 02 < passer à Q6

Q3. De façon générale, diriez-vous que les conciliations permettent la conclusion d'une entente? Est-ce très souvent, assez souvent, rarement ou jamais?

Très souvent 01
Assez souvent 02
Rarement 03
Jamais 04
NSP 99

Q4. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés à propos du service de conciliation que la CRT offre. Nous n'évaluons pas ici le déroulement des audiences car ce point sera traité plus loin. Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, ou pas du tout d'accord

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
Q4.1 Généralement, les conciliations sont acceptées librement et sans contrainte.	01	02	03	04	99
Q4.2 Généralement, l'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, est propice à la tenue d'une conciliation.	01	02	03	04	99
Q4.3 Généralement, l'approche utilisée lors de la conciliation favorise la discussion dans le but de régler le litige.	01	02	03	04	99
Q4.4 Généralement, la durée d'une conciliation est adéquate.	01	02	03	04	99
Q4.5 Généralement, le processus de conciliation se déroule de façon impartiale et équitable.	01	02	03	04	99
Q4.6 Généralement, le temps de réflexion accordé aux parties est adéquat.	01	02	03	04	99
Q4.7 Généralement, l'entente est acceptée de manière libre et volontaire.	01	02	03	04	99

Q5. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement des conciliations?

Très satisfait 01
Assez satisfait 02
Peu satisfait 03
Pas du tout satisfait 04
NSP 99

QUESTIONNAIRE – PROCUREURS

Section 3: Les audiences

Q6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé à une audience tenue devant un commissaire de la CBT?

Oui. 01
Non. 02 > **Passer à Q10 sauf si Q2 = 02 remercier et conclure.**

Q7. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés à propos du déroulement des audiences. Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, ou pas du tout d'accord.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
Q7.1 Généralement, l'environnement, c'est-à-dire le lieu et la salle, est propice à la tenue des audiences.	01	02	03	04	99
Q7.2 Généralement, les audiences se déroulent de façon impartiale et équitable.	01	02	03	04	99
Q7.3 Généralement, la durée totale des audiences est adéquate.	01	02	03	04	99
Q7.4 Généralement, les décisions de la Commission semblent respecter les lois et règlements applicables.	01	02	03	04	99
Q7.5 Généralement, les décisions de la Commission sont claires et faciles à comprendre.	01	02	03	04	99

Q8. Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez, peu ou pas du tout satisfait du déroulement des audiences?

Très satisfait 01
Assez satisfait 02
Peu satisfait 03
Pas du tout satisfait 04
NSP 99

Q9. De manière générale, diriez-vous que le délai d'une procédure, c'est-à-dire depuis le dépôt d'une plainte jusqu'à la décision de la Commission, est très raisonnable, assez, peu ou pas du tout raisonnable?

Très raisonnable 01
Assez raisonnable 02
Peu raisonnable 03
Pas du tout raisonnable 04
NSP 99

Section 4: La qualité perçue

Q10. Je vais vous lire quelques énoncés à propos des services de la CBT. Pour chaque énoncé, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord, ou pas du tout d'accord.

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
Q10.1 Les locaux utilisés par la Commission sont facilement accessibles.	01	02	03	04	99
Q10.2 Les employés de la Commission sont à l'écoute.	01	02	03	04	99
Q10.3 Les employés de la Commission ont les connaissances nécessaires pour répondre aux questions.	01	02	03	04	99
Q10.4 Les employés de la Commission sont polis et courtois.	01	02	03	04	99

Q11. Avez-vous consulté le site Web de la Commission?

Oui. 01
Non. 02 > **Passer à Q13**

Q12. Avez-vous trouvé très facilement, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchiez sur le site Web de la CBT?

Très facilement 01
Assez facilement 02
Peu facilement 03
Pas du tout facilement 04
N'a pas trouvé l'information 05
NSP 99

Q13. Avez-vous eu l'occasion de téléphoner à la CBT?

Oui. 01
Non. 02 > **Passer à Q15**

Q14. De manière générale, diriez-vous qu'il est très facile, assez, peu ou pas du tout facile de joindre la Commission par téléphone?

Très facile 01
Assez facile 02
Peu facile 03
Pas du tout facile 04
NSP 99

QUESTIONNAIRE – PROCUREURS

Section 5: Les résultats

Q15. Si vous faites un bilan de votre expérience avec la CBT, que serait votre degré de satisfaction générale?

Utilisez une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes très satisfait.

(NSP 99)

Section 6: Les caractéristiques sociodémographiques

En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classer les données.

Q16. Dans quelle région administrative exercez-vous principalement? (Ne pas lire le nom des régions)

Bas Saint Laurent.	01
Saguenay / Lac Saint-Jean.	02
Capitale / Nationale.	03
Mauricie.	04
Estrie.	05
Montréal.	06
Outaouais.	07
Abitibi-Témiscamingue.	08
Côte Nord.	09
Nord du Québec.	10
Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine.	11
Chaudière-Appalaches.	12
Laval.	13
Lanaudière.	14
Laurentides.	15
Montréal.	16
Centre du Québec.	17
Autre : _____	18
Refus	99

Q17. Êtes-vous avocat ou conseiller syndical?

Avocat / Procureur	01
Conseiller syndical	02
Autres : _____	03

Q18. Depuis combien d'années exercez-vous votre profession?

Refus 99

Q19. Combien d'affaires avez-vous plaidé devant la CBT au cours des 12 derniers mois?

Refus 99

Q20. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

18 à 24 ans.	01
25 à 34 ans.	02
35 à 44 ans.	03
45 à 54 ans.	04
55 à 64 ans.	05
65 et plus.	06
Refus	99

Q21. Notez la langue de l'entrevue.

Français.	01
Anglais.	02

Ceci termine notre entrevue.

Je vous remercie beaucoup de votre collaboration et je vous souhaite une bonne fin de journée (soirée)!

IMPACT RECHERCHE

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS :

Martin Forget, chargé de projet
Impact Recherche, Groupe Cossette Communication
300, rue Saint-Paul, bureau 300
Québec (Québec) G1K 7R1

Téléphone : (418) 521-3716
Télécopieur : (418) 647-4386
martin.forget@impactrecherche.ca

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP8

Liste de tous les frais de traductions et des documents traduits pour le ministère et chacun de ses organismes en 2012-2013. Fournir la liste des contrats octroyés, le nom des firmes retenues et les coûts.

Date	Objet	Traducteur	Coût
2012-04-05	Correspondance	A. Parvu	23,52 \$
2012-04-13	Décision	CSPQ	1 903,42 \$
2012-04-25	Décision	CSPQ	1 381,30 \$
2012-05-01	Correspondance	A. Parvu	31,08 \$
2012-05-23	Correspondance	A. Parvu	37,59 \$
2012-06-08	Conférence	A. Parvu	749.91 \$
2012-06-11	Décision	A. Parvu	1 722,21 \$
2012-07-10	Décision et Correspondance	A. Parvu	852,81 \$
2012-07-20	Correspondance	A. Parvu	30,66 \$
2012-07-25	Correspondance	A. Parvu	87,99 \$
2012-09-18	Correspondance	A. Parvu	24,36 \$
2012-09-20	Correspondance	A. Parvu	16,80 \$
2012-09-20	Décision	A. Parvu	920,64 \$
2012-09-26	Correspondance	A. Parvu	31,71 \$
2012-10-16	Décision	A. Parvu	1 457,40 \$
2012-12-10	Correspondance	A. Parvu	35,91 \$
Total :			9 307,31 \$

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION**

de fiche : RP10

Pour le ministère et chacun des organismes, agences, conseils, comités ou autres qui en relèvent, indiquer pour l'année 2012-2013 :

- a) la liste de tous les concours et tirages effectués;
- b) les prix remis aux gagnants de concours et des tirages, ainsi que la valeur de ces prix;
- c) l'objectif visé par la tenue de chacun des concours.

Aucun

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION**

de fiche : RP11

Pour le ministère et chacun des organismes qui en relèvent, concernant les campagnes de publicité et de sensibilisation, fournir pour les années financières 2011-2012 et 2012-2013 : • le nom de toutes les campagnes; • les coûts de ces campagnes; • le nom de la firme ou du professionnel retenu pour la réaliser ; • les dates de diffusion de la campagne; • les objectifs visés par chaque campagne.

Aucune

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION**

de fiche : RP14

Nombre d'accréditations syndicales recensées au Québec par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013.

En 2011-2012 : 400 requêtes en accréditation.
En 2012-2013* : 315 requêtes en accréditation.

*** du 1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012**

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP15

Nombre d'accréditations syndicales qui n'ont pas été accordées par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013 et le motif des refus. De ces demandes de désaffiliation syndicale, combien ont été acceptées/refusées en 2011-2012 et les motifs des refus.

En 2011-2012 :	28 requêtes en accréditation rejetées; 68 désistements.
En 2012-2013* :	32 requêtes en accréditation rejetées; 59 désistements.
Les motifs de refus ne sont pas recensés. Toutefois, les requêtes sont généralement rejetées parce qu'elles ne respectent pas les conditions prévues au Code du travail.	
* du 1 ^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012	

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP16

Demandes de désaffiliation syndicale recensées au Québec par la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013.

En 2011-2012 : 410 demandes de révocation d'accréditation.

En 2012-2013* : 74 demandes de révocations d'accréditation.

*** du 1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012**

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP17

Nombre de commissaires du travail et d’agents de relations du travail nommés par la Ministre pour les années 2011-2012 et 2012-2013. Nommez pour chacun des commissaires leurs antécédents professionnels avant d’accéder à leur poste actuel par domaine :

- Syndical;
- Patronal;
- Fonction publique;
- Droit (partie patronale ou syndicale);
- Académique/éducation;
- Autre.

Exercice financier	Nombre de commissaires nommés
2011-2012	2
2012-2013	0

Les commissaires de la Commission sont nommés par décret du gouvernement, sur recommandation de la ministre, à la suite d’une séance du Conseil des ministres. Pour la question des antécédents professionnels, les seules données pertinentes sont celles apparaissant dans le curriculum vitae des personnes nommées, sur le site Web du premier ministre à la section « Nominations du Conseil des ministres ».

Les agents de relations du travail sont nommés par la Commission des relations du travail en vertu de la Loi sur la fonction publique.

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013

COLLABORATION :

VALIDATION : Secrétariat et direction générale

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2013-2014

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS
DU DEUXIÈME GROUPE D'OPPOSITION

de fiche : RP18

Nombre de plaintes déposées en vertu de l’article 47.2 à la Commission des relations du travail pour les années 2011-2012 et 2012-2013 contre les syndicats. Fournir également le nombre de plaintes fondées – cas où l’association accréditée ne rencontrait pas ses obligations légales.

Plaintes reçues en vertu de l’article 47.2 du Code du travail :

En 2011-2012 : 579
En 2012-2013* : 379

Décisions rendues :

Années	Accueillies	Désistements/ Règlements	Rejetées	Total
2011-2012	20	251	177	448
2012-2013*	11	360	143	514

* du 1^{er} avril 2012 au 30 novembre 2012

SOURCE : Commission des relations du travail, 11 janvier 2013
COLLABORATION :
VALIDATION : Secrétariat et direction générale