



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

COMMISSION  
DES RELATIONS  
DU TRAVAIL

2013  
2014





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

COMMISSION  
DES RELATIONS  
DU TRAVAIL

2013  
2014

**Direction**  
Claude Métivier

**COORDINATION**  
Céline Jacob

**Collaboration**  
Chantal Bailly  
Claire Bélanger  
Laurenne Bussières  
Danuta Brzezinska  
Sylvie Harnois  
Céline Jacob  
Johanne Lachance  
Julie Lagacé  
Martine Larochelle  
Claude Métivier  
Jonathan Picard  
François Rose  
Pascale Synnott

**Révision**  
Claire Bélanger  
Martine Larochelle

**Conception graphique  
et infographie**  
Valna inc.

**Photographies**  
Claude Mathieu,  
Pub Photo  
Sylvie Trépanier,  
photographe

**Impression**  
Valna inc.

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

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

Dépôt légal : 2014

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN 978-2-550-71177-3 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-71178-0 (PDF)

© Commission des relations du travail

#### **Agir aujourd'hui pour demain**

À la Commission des relations du travail, prendre des décisions contribuant à améliorer l'avenir fait partie de notre quotidien. Ainsi, pour la publication de ce rapport annuel, la Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC (Forest Stewardship Council).

La certification FSC instaure des pratiques forestières respectueuses de l'environnement et garantit que toutes les fibres utilisées, qu'elles soient vierges, recyclées ou d'origine contrôlée, proviennent de sources non dommageables pour la forêt. La Commission tente, dans la mesure du possible, de prioriser cette approche pour toutes ses publications et de limiter autant que possible l'impression de copies papier.

# MESSAGE DU MINISTRE DU TRAVAIL

Message du ministre du Travail,  
Québec, septembre 2014

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2014.

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

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

**SAM HAMAD**  
Ministre du Travail

Québec, septembre 2014

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

Monsieur le Ministre,

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

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2014.

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



**ROBERT CÔTÉ**  
Président

A photograph of two women in professional attire walking on a modern, multi-level glass staircase. The woman on the left is gesturing with her hand while talking to the woman on the right. The background shows the architectural details of the building, including glass railings and structural beams.

**CLAIRE BÉLANGER**  
responsable de la qualité du français

**MARIE-CHRISTINE SENNÉCHEAU**  
secrétaire de la direction générale

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU PRÉSIDENT</b>	<b>7</b>
Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents	9
<b>1. LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL</b>	<b>10</b>
1.1 La mission et les rôles de la Commission	10
1.2 L'organisation administrative	12
1.3 L'organigramme de la direction	12
1.4 La clientèle	13
1.5 Le contexte et les faits saillants	14
1.6 Dossiers ouverts et fermés	17
<b>2. LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS</b>	<b>20</b>
<b>3. LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS</b>	<b>22</b>
<b>4. L'UTILISATION DES RESSOURCES</b>	<b>38</b>
4.1 Les ressources humaines	38
4.2 Les ressources informationnelles	40
4.3 La gestion intégrée des documents	41
4.4 Recommandations du Vérificateur général du Québec	42
4.5 Les ressources financières	44
4.5.1 Le financement des services publics	45
4.5.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014	45
<b>5. L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES</b>	<b>46</b>
5.1 L'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels	46
5.2 L'accès à l'égalité en emploi	47
5.3 L'emploi et la qualité de la langue française	51
5.4 Le développement durable	52
<b>ANNEXES</b>	
Annexe 1 – Recours formés en vertu d'autres lois	61
Annexe 2 – Déclaration de services aux citoyens	65
Annexe 3 – États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2014	71

# Bureau de direction



De gauche à droite :

**MARC ROBITAILLE**

directeur régional de l'Est du Québec, p.i.

**IRÈNE ZAÏKOFF**

vice-présidente

**CLAUDE MÉTIVIER**

secrétaire et directeur général

**ROBERT CÔTÉ**

président

**ANNIE LAPRADE**

vice-présidente

**SANDRA PAGEAU**

directrice régionale de l'Ouest du Québec

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

*C'est avec une fierté renouvelée que je vous présente le rapport de gestion de la Commission des relations du travail. Tout au long de cette année, des citoyens salariés et cadres, des employeurs et des associations ont continué de faire appel à la Commission en la saisissant de recours divers en vertu de l'une ou l'autre de ses compétences. Au cours des 12 derniers mois, un nombre très élevé de cas a été enregistré soit près de 7 500 dossiers ouverts et terminés. Malgré tout, le nombre de dossiers encore actifs à la fin de l'année a diminué de 2 %.*

La nomination par le Conseil des ministres de dix nouveaux commissaires en cours d'année a été accueillie avec enthousiasme. Parmi ces nominations, Mme Annie Laprade a aussi été nommée vice-présidente de la Commission. Ces nominations, qui pourvoient en partie les postes laissés vacants par les départs à la retraite, vont permettre à la Commission de mieux desservir la population en accélérant le traitement des dossiers.

La Commission a aussi pu affecter des personnes à des postes laissés vacants par le départ de conciliateurs. Ces professionnels aident les parties à explorer ensemble les solutions possibles à leur conflit, évitant ainsi la tenue d'un procès. Les séances de conciliation se concluent avec un règlement dans 81 % des cas et cette avenue permet de régler plus rapidement un litige.

Au printemps 2013, des protocoles de coopération avec le Regroupement des présidents des tribunaux administratifs du Québec, la Conférence des juges administratifs du Québec et certaines universités ont été signés. En plus de faire connaître la justice administrative aux étudiants des universités, ces protocoles facilitent l'offre de stages au sein des tribunaux administratifs. D'ailleurs, des étudiants de différentes facultés de droit ont eu l'opportunité d'être jumelés avec un juge administratif le temps d'un stage à la Commission. Ces protocoles ont aussi permis à des juges administratifs de la Commission de participer à des activités de formation à l'intention des étudiants et des professeurs d'université ont contribué à la formation des juges administratifs.

Par ailleurs, la Commission a poursuivi l'initiative mise sur pied pour aider la clientèle non représentée par un avocat à se préparer en vue d'une audience. Il s'agit d'un projet pilote mené avec l'Association du Jeune Barreau de Montréal. Tout justiciable qui a reçu un avis d'audience devant la Commission en vertu de l'article 47.2 du Code du travail peut recevoir une consultation gratuite. Dès septembre 2014, ce projet sera élargi à d'autres recours. La séance d'information permet de démystifier l'audience à venir, d'identifier les acteurs présents et de souligner leur rôle. Bénévolement, l'avocat donne de l'information juridique quant au fardeau de la preuve et au déroulement d'une audience. De plus, il apporte un appui significatif aux parties en les incitant à se préparer et organiser leurs documents. L'objectif ultime de ce service est de faciliter le déroulement des audiences pour toutes les parties.

La Commission a toujours à cœur et plus que jamais de tout mettre en œuvre afin de statuer avec diligence et efficacité sur l'éventail de recours prévus dans 39 lois. Encore cette année, je tiens à remercier tous les membres du personnel et les juges administratifs qui déploient chaque jour efforts et savoir-faire pour atteindre les objectifs que la Commission s'est fixés et être à la hauteur des attentes des justiciables.



ROBERT CÔTÉ  
Président

A photograph of two people, a man and a woman, standing on a balcony or walkway with a glass railing. The man on the left is bald with a beard, wearing a maroon shirt, and is holding a black Dell laptop. The woman on the right has blonde hair and glasses, wearing a black top, and is gesturing with her hands as if explaining something. The background shows a modern building with large windows and a glass railing in the foreground.

MATHIEU LAVOIE  
coordonnateur du greffe et du secrétariat

DIANE THOMASSIN  
enquêteuse

Notre engagement :  
statuer avec diligence et efficacité  
sur les recours présentés

# DÉCLARATION

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

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

Le rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.



**ROBERT CÔTÉ**  
Président

# 1 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## 1.1 LA MISSION ET LES RÔLES DE LA COMMISSION

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL EST UN TRIBUNAL INDÉPENDANT, SPÉCIALISÉ DANS LES DOMAINES DES RELATIONS DU TRAVAIL ET DE LA CONSTRUCTION AU QUÉBEC. SON MANDAT CONSISTE À STATUER AVEC DILIGENCE ET EFFICACITÉ SUR TOUT UN ÉVENTAIL DE RECOURS RELIÉS À L'EMPLOI, AUX RELATIONS DU TRAVAIL, TANT INDIVIDUELLES QUE COLLECTIVES, AU STATUT DE L'ARTISTE, À LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION. DE PLUS, ELLE VOIT, LORS D'UNE GRÈVE LÉGALE, À LA DÉTERMINATION ET À L'ÉVALUATION DES SERVICES ESSENTIELS DANS LES SERVICES PUBLICS AINSI QUE DANS LES SECTEURS PUBLIC ET PARAPUBLIC.

Ces recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque 39 lois relevant de sa compétence, dont le Code du travail, la Loi sur les normes du travail, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre et la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

La Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut intervenir, notamment par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Elle est également responsable des régimes de reconnaissance institués en juin 2009 pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont adressées les plaintes de salariés qui croient que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est également à la Commission que sont acheminées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement des plaintes des salariés, incluant les cadres municipaux, qui considèrent avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. Elle reçoit aussi les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

La Commission intervient par ailleurs à l'occasion de l'exercice du droit de grève des salariés des services publics énumérés à l'article 111.0.16 du Code du travail, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et de la fonction publique afin de s'assurer que la population continue de bénéficier des services jugés essentiels. Elle s'assure de plus du maintien ou du rétablissement des services auxquels la population a droit lors d'une grève illégale, d'un ralentissement de travail ou d'une action concertée dans les services publics et les secteurs public et parapublic.

Elle a également pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application de certaines lois de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes tels la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou un certificat de qualification.



CATHERINE HOPKINS  
conseillère juridique

De même, la Commission est chargée de reconnaître les associations d'artistes et les associations de producteurs qui en font la demande ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Elle peut aussi être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel plusieurs agents de relations du travail qui agissent à titre de conciliateurs.

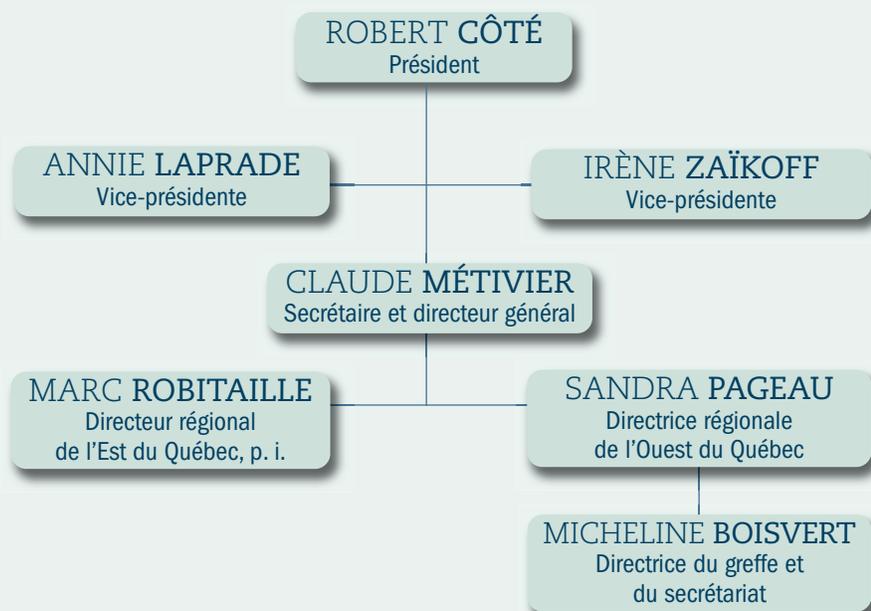
Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, autrement dit un juge administratif, indépendant et impartial. Ce dernier donne l'occasion aux parties de se faire entendre, habituellement dans le cadre d'une audience publique. Il doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire, dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la requête.

## 1.2 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

La Commission est composée d'un président, de deux vice-présidentes, d'un secrétaire et directeur général, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 135 personnes au 31 mars 2014. Le président et les deux vice-présidentes ont aussi le statut de commissaire. Tout comme les commissaires, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé du président, des deux vice-présidentes et du secrétaire et directeur général. Les directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

## 1.3 L'ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION



## 1.4 LA CLIENTÈLE

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs, aux associations de salariés, aux associations de personnes responsables d'un service de garde, aux associations de ressources du secteur des affaires sociales, aux employeurs et syndicats de certains services publics, d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que de la fonction publique, aux associations d'artistes et aux associations de producteurs qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail dans leur secteur respectif. Ils s'adressent également aux salariés, syndiqués ou non, ainsi qu'aux cadres qui désirent faire valoir leurs droits en matière de protection de l'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Les intervenants de l'industrie de la construction (salariés, entrepreneurs, associations syndicales et patronales, organismes publics) peuvent aussi faire appel à la Commission pour exercer certains recours relatifs à la construction et au domaine de la qualification professionnelle.





BENOÎT MONETTE  
commissaire

## 1.5 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

### **Accueil et intégration des nouveaux commissaires, agents de relations du travail et autre personnel**

Au cours de cette année, dix nouveaux commissaires ont été nommés et huit employés permanents, dont quatre agents de relations du travail, sept occasionnels et deux stagiaires en droit ont été recrutés. Ces embauches permettent de pourvoir des postes laissés vacants à la suite de départs à la retraite et, dans une moindre proportion, de mutations ou de démissions. La Commission a mis en œuvre son plan d'intégration et de formation de ces nouvelles ressources afin qu'elles puissent participer pleinement à la mission de la Commission tout en apportant un nouveau dynamisme aux ressources déjà en place.

## **Nombre de dossiers ouverts/fermés**

En comparaison avec l'exercice précédent, le nombre de dossiers actifs a été réduit de 2 %, et ce, malgré une augmentation substantielle des dossiers ouverts à la suite de la fusion de deux syndicats d'envergure nécessitant le traitement de 1 300 requêtes en changement de nom et en révocation d'accréditation. Le traitement de ces nombreuses requêtes a été réalisé principalement par le personnel du greffe du bureau de Montréal, tout en ayant le souci de préserver les autres activités de conciliation et d'audience dans les différentes matières de la compétence de la Commission.

## **Réduire les délais de convocation**

Depuis quatre ans, les plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail augmentent constamment, sauf cette année où une légère diminution est constatée. Au cours de cette période, cette hausse cumulée représente 2 500 plaintes, soit l'équivalent du nombre de plaintes normalement reçues pendant une année. Ce bond a entraîné des répercussions importantes sur les délais de convocation qui ont nécessairement augmenté. Pour réduire le volume de plaintes en attente de convocation à une audience, la Commission, après consultation de la Commission des normes du travail, a offert aux parties la possibilité de tenter de régler leur dossier en conciliation. De plus, l'arrivée de nouveaux commissaires a permis d'augmenter le ratio de convocation à une audience. Ces moyens devraient contribuer à réduire le nombre de dossiers en attente de convocation.

## **Travaux préparatoires pour la prochaine ronde de négociation**

Les conventions collectives dans les secteurs public et parapublic viennent à échéance le 31 mars 2015. La Commission doit se préparer en fonction d'une éventuelle période de maraudage et de changements d'allégeances syndicales. De plus, le droit de grève devient possible pour tous les salariés du réseau de la santé et des services sociaux et ceux de la fonction publique. Si de telles grèves s'avéraient, la Commission aurait à statuer sur les services essentiels qui doivent être maintenus durant les épisodes de grèves, et ce, pour plus de 900 associations accréditées. À titre de rappel, la Commission a hérité de cette compétence à la suite de l'intégration du Conseil des services essentiels en 2011.

La Commission a donc formé un comité de planification et établi la liste des opérations à prévoir pour être prête le moment venu. L'une des premières actions a consisté à saisir dans le système informatique de gestion les données relatives à plus de 700 installations du réseau de la santé et des services sociaux.

## Refonte du site intranet

La mise à jour du site intranet représente un chantier important. Le site, inauguré en 2002, au moment de la création de la Commission, a besoin d'une refonte majeure afin de rendre plus performant cet outil de travail et de communication. Après avoir évalué les besoins internes à la suite d'une consultation de tous les membres du personnel et déterminé les outils de référence et les documents de soutien à intégrer au site, la Commission a confié le mandat au Centre des services partagés du Québec (CSPQ) de produire un cahier de charges détaillé et un calendrier de réalisation. La période de réalisation a dû être allongée en fonction de la capacité de réalisation de la Commission et de la disponibilité de son personnel. Ce nouvel intranet, dont l'implantation est prévue au cours de l'année 2014-2015, sera livré en quatre phases distinctes et progressives, ce qui permet de réduire les risques.

## Sur le plan juridictionnel

L'entrée en vigueur de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier a eu une incidence sur le Code du travail et l'application de l'article 111.23. La Commission pourra être saisie d'un litige lorsqu'il s'agit de désigner un employeur réputé, aux fins des chapitres II et III du Code du travail, des salariés affectés à l'exploitation forestière.

La Commission pourra entendre en appel certaines décisions du Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre du ministère du Travail. Le Bureau des permis a pour mandat d'administrer le régime de délivrance des permis de service de référence de main-d'œuvre, de recevoir et de traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction.

## Ressources humaines

Le transfert d'expertise, la formation continue et le développement de la polyvalence font partie des préoccupations de la Commission concernant ses ressources humaines. Chaque année, des formations sont offertes à l'ensemble du personnel de façon à maintenir à jour les connaissances nécessaires pour le travail. S'ajoute à cela l'implantation de mesures pour s'assurer de la qualité des communications écrites en français, notamment la création d'un poste de responsable de la qualité du français.

## Ressources financières

Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un déficit de (1 672 267 \$). Ce déficit s'explique par une augmentation des charges d'opération par rapport à l'exercice précédent, et ce, malgré l'augmentation dans le financement des activités de la Commission.

## 1.6 DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

Au cours de l'année 2013-2014, la Commission a ouvert un total de 7 435 dossiers, en a fermé 7 539 et 5 025 dossiers étaient toujours actifs au 31 mars 2014. Depuis quatre ans, c'est la première fois que la Commission réussit à fermer plus de dossiers qu'elle en ouvre, et ce, malgré une augmentation de plus de 1 013 dossiers ouverts par rapport à l'année précédente, une augmentation de 15,8 %. Ainsi, le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année a été réduit de 105 dossiers, soit une diminution de 2,0 %.

L'augmentation du nombre de dossiers ouverts concerne le Code du travail, une hausse de 1 396 dossiers, représentant 51,9 %. Elle s'explique notamment par le traitement de près de 1 300 requêtes en changement de nom ou en révocation d'accréditation à la suite de la fusion de deux syndicats d'envergure.

Le nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail a baissé de 299 plaintes, soit une diminution de 9,5 % par rapport à l'année précédente. Après trois années de hausses consécutives, il s'agit là d'un répit qui devrait aider la Commission à améliorer ses délais de convocation et de traitement au cours des prochaines années. De plus, les dossiers actifs en matière de normes du travail sont passés de 3 332 à 3 168, une baisse de 164 dossiers ou une diminution de 4,9 %, une première au cours des quatre dernières années.

Les tableaux de cette section présentent le nombre de dossiers ouverts, de dossiers fermés et de dossiers toujours actifs à la fin de la période au cours des quatre dernières années.



## 2010-2011

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 195	1 087	3 282	2 234	1 088	3 322	1 200	545	1 745
Loi sur les normes du travail	1 959	562	2 521	1 643	553	2 196	1 869	435	2 304
Lois – construction et qualification	93	66	159	80	76	156	40	23	63
Loi 30	14	6	20	8	0	8	6	6	12
RTF/RI	49	19	68	55	21	76	7	3	10
RSG	44	272	316	41	18	59	7	254	261
Artistes	1	0	1	10	0	10	1	0	1
Autres lois	114	22	136	68	18	86	126	19	145
<b>TOTAL</b>	<b>4 469</b>	<b>2 034</b>	<b>6 503</b>	<b>4 139</b>	<b>1 774</b>	<b>5 913</b>	<b>3 256</b>	<b>1 285</b>	<b>4 541</b>

## 2011-2012

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 259	962	3 221	2 249	1 088	3 337	1 210	419	1 629
Loi sur les normes du travail	2 430	652	3 082	1 977	596	2 573	2 322	491	2 813
Lois – services essentiels	6	2	8	5	2	7	1	0	1
Lois – construction et qualification	102	61	163	92	56	148	50	28	78
Loi 30	39	5	44	31	11	42	14	0	14
RTF/RI	37	17	54	29	10	39	15	10	25
RSG	15	3	18	11	131	142	11	126	137
Artistes	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autres lois	98	16	114	58	19	77	166	16	182
<b>TOTAL</b>	<b>4 986</b>	<b>1 718</b>	<b>6 704</b>	<b>4 452</b>	<b>1 913</b>	<b>6 365</b>	<b>3 790</b>	<b>1 090</b>	<b>4 880</b>

## 2012-2013

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	1 715	976	2 691	1 912	1 069	2 981	1 013	326	1 339
Loi sur les normes du travail	2 447	689	3 136	2001	616	2 617	2 768	564	3 332
Lois – services essentiels	88	41	129	88	41	129	1	0	1
Lois – construction et qualification	92	69	161	89	59	148	53	38	91
Loi 30	26	7	33	40	7	47	0	0	0
RTF/RI	24	21	45	32	24	56	7	7	14
RSG	6	0	6	12	0	12	5	126	131
Artistes	2	0	2	0	0	0	3	0	3
Autres lois	85	134	219	139	44	183	112	106	218
<b>TOTAL</b>	<b>4 485</b>	<b>1 937</b>	<b>6 422</b>	<b>4 313</b>	<b>1 860</b>	<b>6 173</b>	<b>3 962</b>	<b>1 167</b>	<b>5 129</b>

## 2013-2014

	Ouverts			Fermés			En cours		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	3 151	936	4 087	3 142	883	4 025	1 022	379	1 401
Loi sur les normes du travail	2 207	630	2 837	2 307	694	3 001	2 668	500	3 168
Lois – services essentiels	69	8	77	68	7	75	2	1	3
Lois – construction et qualification	95	64	159	90	51	141	58	51	109
Loi 30	27	13	40	26	12	38	1	1	2
RTF/RI	13	63	76	19	57	76	1	13	14
RSG	29	7	36	13	7	20	21	126	147
Artistes	3	0	3	5	0	5	1	0	1
Autres lois	83	37	120	102	56	158	93	87	180
<b>TOTAL</b>	<b>5 677</b>	<b>1758</b>	<b>7 435</b>	<b>5 772</b>	<b>1 767</b>	<b>7 539</b>	<b>3 867</b>	<b>1 158</b>	<b>5 025</b>

Les données des années antérieures ont été redressées afin de tenir compte des changements concernant les dossiers ouverts ou fermés après la fin de l'année financière, ainsi que des corrections apportées aux données du système informatique lorsque des anomalies ont été détectées.

# 2 LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS

## DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



LINE LANSEIGNE  
commissaire

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010, LA COMMISSION APPLIQUE SON PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015. CE PLAN S'APPUIE SUR SIX ORIENTATIONS COMPORTANT CHACUNE UN OU PLUSIEURS OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA COMMISSION. CES OBJECTIFS RECOUPENT PLUSIEURS DES ENGAGEMENTS DE SA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS, REPRODUITE À L'ANNEXE 2, AINSI QUE DE SON PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

## Orientations

1. Assurer l'accessibilité des citoyens à nos services en les adaptant aux besoins de la clientèle et à l'évolution de l'environnement externe

2. Contribuer au maintien de la paix industrielle dans les rapports collectifs du travail

3. Privilégier la conciliation comme mode de résolution de conflit par l'intervention des agents de relations du travail dans tous les dossiers

4. Traiter les dossiers dans un souci constant de diligence et d'efficacité

5. Favoriser le maintien et le développement de l'expertise

6. Maintenir et améliorer la reconnaissance et la qualité de vie au travail du personnel

## Objectifs

- Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées
- Mettre en place la prestation électronique de services
- Évaluer la satisfaction de la clientèle
- Assurer le traitement rapide des plaintes

- Assurer l'efficacité des régimes d'accréditation et de reconnaissance

- Favoriser le règlement des dossiers sans audience

- Convoquer et traiter rapidement les dossiers

- Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences
- S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions

- Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Les pages suivantes présentent les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Lorsque les cibles du plan 2010-2015 sont similaires aux cibles du plan stratégique précédent, les résultats sont présentés sur une base pluriannuelle de quatre ans.

# 3. LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

*Dans le cadre de son plan stratégique 2010-2015, révisé le 7 mai 2013, la Commission s'est dotée de 29 cibles, dont 20 s'évaluent sur une base annuelle. Dans l'établissement de celles-ci, la Commission a tenu compte des résultats réellement atteints au fil des ans, afin qu'elles soient suffisamment ambitieuses tout en demeurant réalistes.*

ÉRIC FRAPPIER  
agent de relations du travail

SANDRA PAGEAU  
directrice régionale de l'Ouest du Québec

Des 20 cibles annuelles, 16 sont directement en lien avec la performance opérationnelle de la Commission, alors que les 4 autres concernent des objectifs de fonctionnement interne.

Au cours de l'année 2013-2014, 11 des 16 cibles opérationnelles ont été atteintes ou dépassées ainsi que les 4 cibles annuelles de fonctionnement. Quant aux 9 autres cibles à réaliser au cours de la période visée par le plan stratégique 2010-2015, les 6 cibles des années antérieures ont été atteintes. Pour la présente année, une cible prévue n'a pas été atteinte, soit la livraison d'un nouvel intranet pour la fin de l'année 2013.

Le texte qui suit présente les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques et les explications quant à l'atteinte ou non des cibles fixées.

# Orientation 1

ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DES CITOYENS À NOS SERVICES EN LES ADAPTANT AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET À L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT EXTERNE

## Objectif 1 :

Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées

Indicateurs de résultats	Cibles
Mise en ligne du nouveau site Web	Mettre en ligne un nouveau site Web d'ici la fin de l'année 2010
Obtention du certificat de conformité	Rendre le site Web conforme aux normes gouvernementales d'accessibilité pour les personnes handicapées d'ici 2011

## Résultats

Ces deux cibles ont été atteintes dans les délais et font l'objet d'une présentation détaillée dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.

## Objectif 2 :

Mettre en place la prestation électronique de services

Indicateur de résultats	Cibles
Services électroniques rendus disponibles	Identifier, d'ici le printemps 2013, les services qui pourraient être rendus par voie électronique et analyser l'opportunité de le faire
	Implanter les services électroniques retenus d'ici l'année 2015

## Résultats

Les services électroniques offerts par la Commission sont :

- le dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance;
- la transmission des décisions aux parties par courrier électronique;
- l'accès en ligne au rôle d'audiences pour l'ensemble des régions;
- l'accès en ligne aux décisions qu'elle rend par l'entremise d'un moteur de recherche par critères et par mots-clés;
- la correspondance par courrier électronique avec les parties lors du traitement d'un dossier après autorisation de la Commission.

Outre ces services, la Commission offrira au cours de 2014 un système d'abonnement automatisé aux actualités ainsi qu'aux décisions rendues par la Commission. Ce système permettra, entre autres, aux citoyens de recevoir l'ensemble des décisions rendues ou encore une sélection des décisions rendues en fonction du secteur d'activités de la Commission (relations du travail, protection de l'emploi, services essentiels, construction et qualification professionnelle, culture).

Par ailleurs, après avoir recensé les services en ligne offerts par des organismes comparables, la Commission a décidé de maintenir le statu quo sur les services électroniques actuellement offerts en raison des ressources humaines et financières non disponibles pour offrir de tels services.

### Objectif 3 :

Évaluer la satisfaction de la clientèle

Indicateurs de résultats	Cibles
Suivi des plaintes par le Bureau de direction	Rendre compte au Bureau de direction, au moins quatre fois par année, des plaintes et des commentaires formulés par la clientèle afin d'adapter, le cas échéant, les façons de faire
Rencontres régulières	Maintenir de façon continue, les échanges avec les partenaires sur la prestation de services

### Résultats

Le secrétaire et directeur général a présenté un état de situation des plaintes reçues à quatre reprises au cours de l'année lors de rencontres formelles des membres du Bureau de direction. Trois des 18 plaintes se sont avérées fondées et ont fait l'objet d'un suivi auprès du personnel concerné.

Par ailleurs, la direction et des représentants de la Commission ont tenu plus d'une dizaine de rencontres avec différents partenaires et représentants de la clientèle, dont des rencontres régulières avec le Comité de liaison du Barreau de Montréal. Ces rencontres ont notamment pour but de les tenir informés des activités de la Commission, de bien déterminer leurs besoins et attentes ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts.

Indicateur de résultats	Cible
Réalisation du sondage et analyse des résultats	Effectuer un sondage sur la satisfaction de la clientèle au cours de l'année 2012

### Résultats

Cette cible a été atteinte dans les délais et fait l'objet d'une présentation détaillée dans le rapport annuel de gestion 2012-2013.

#### Objectif 4 :

Assurer le traitement rapide des plaintes

Indicateur de résultats	Cible	Résultat
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

La Commission a répondu aux 18 plaintes reçues à l'intérieur du délai inscrit dans sa Déclaration de services aux citoyens. Le délai moyen de réponse est de 6 jours, alors que le délai médian est de 7 jours. L'an dernier, ces délais étaient respectivement de 4 et 5 jours.

### Traitement des plaintes de la clientèle

Ce tableau illustre les plaintes traitées en 2013-2014 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de celles-ci. Une plainte fondée, même partiellement, requiert une intervention directe afin de corriger la situation.

Motifs	Plaintes 2012-2013				Plaintes 2013-2014			
	Fondée	Non fondée	Référée	Total	Fondée	Non fondée	Référée	Total
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Décision	0	4	0	4	0	2	0	2
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	0	1	0	1	0	0	0	0
Comportement du personnel	0	2	0	2	0	0	2	2
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	0	7	1	8	1	2	0	3
Mise au rôle	0	0	0	0	0	1	0	1
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	1	0	0	1	2	7	1	10
Total	1	14	1	16	3	12	3	18

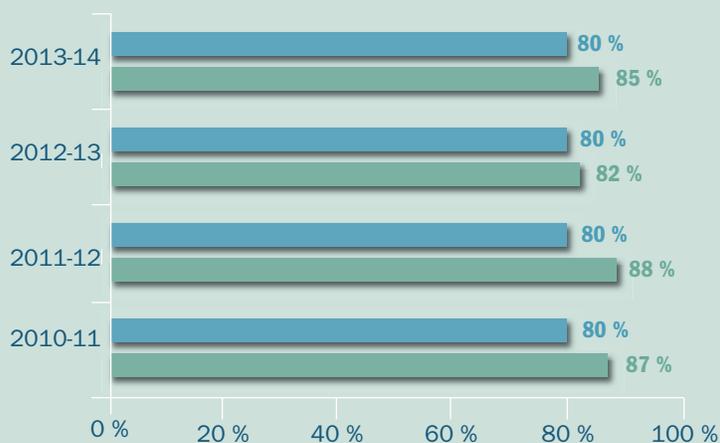
# Orientation 2

CONTRIBUER AU MAINTIEN DE LA PAIX  
INDUSTRIELLE DANS LES RAPPORTS  
COLLECTIFS DU TRAVAIL

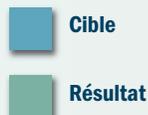
## Objectif 1 :

Assurer l'efficacité des régimes d'accréditation et de reconnaissance

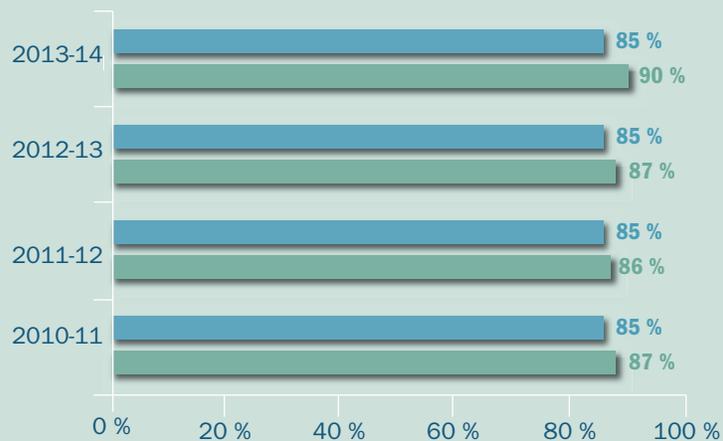
Pourcentage des dossiers d'accréditation traités  
dans les 60 jours du dépôt de la requête



La Commission a traité 85 % des requêtes en accréditation déposées en vertu du Code du travail en moins de 60 jours de leur réception, pour un volume de 372 requêtes, soit 99 requêtes de moins que l'année précédente. La cible est dépassée de 5 %.

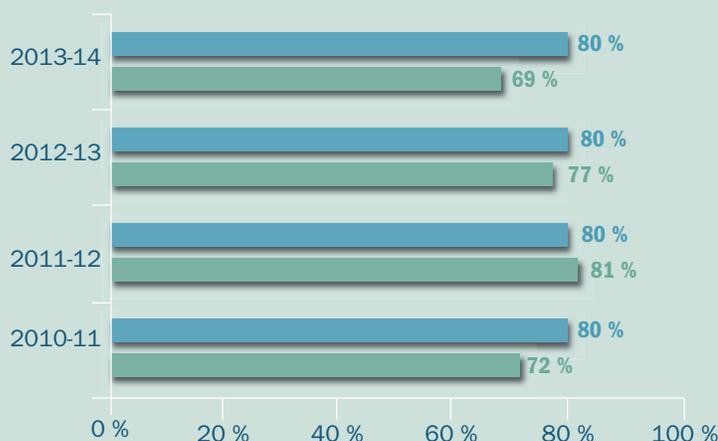


Pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail  
traitées dans les 90 jours du dépôt de la requête

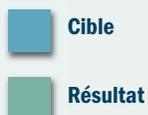


La Commission a traité 90 % des requêtes en transmission de droits et obligations en moins de 90 jours de leur réception à la Commission, pour un volume de 171 requêtes, volume comparable à l'année précédente. La cible est dépassée de 5 %.

Pourcentage de demandes de reconnaissance de personnes responsables d'un service de garde (RSG) et de ressources de type familial et ressources intermédiaires (RTF-RI) traitées dans les 60 jours du dépôt de la demande



Des 32 demandes de reconnaissance en ces matières, 22 ont été traitées en moins de 60 jours et 8 en plus de 60 jours de leur dépôt, pour un résultat de 69 %. La cible fixée n'est pas atteinte par 11 %.



Ce résultat s'explique, entre autres, par les délais de traitement prévus par la loi. En effet, une fois qu'une demande de reconnaissance est déposée à la Commission, le ministre concerné dispose d'une période de 20 jours pour transmettre à l'association et à la Commission la liste des RSG ou des RTF-RI, ce qui laisse moins de 40 jours à la Commission pour traiter la requête. Par ailleurs, si un vote est nécessaire, celui-ci sera réalisé par la poste, en raison de l'étendue du territoire dans lesquels sont regroupées les différentes RSG et RTF-RI. Conséquemment, la tenue d'un vote postal nécessite au minimum une semaine de préparation (modalités, impression des documents, etc.), suivie d'une période d'environ trois semaines pour permettre aux personnes visées de voter. Ces délais permettent donc difficilement de rendre une décision dans les 60 jours de la réception de la demande.

De plus, comme le nombre de demandes est relativement bas, il suffit que quelques dossiers fassent l'objet d'un vote ou d'une contestation particulière pour que la cible établie ne soit pas atteinte.

En 2013-2014, des 8 dossiers ayant fait l'objet d'un délai de traitement supérieur à 60 jours, 3 ont nécessité la tenue d'un vote postal alors que 4 autres ont fait l'objet d'une assignation à un commissaire et d'une convocation en audience, ce qui explique le dépassement des délais pour ces cas.

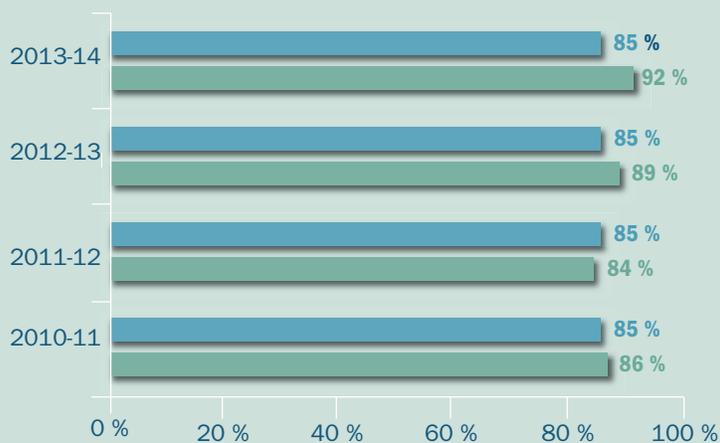
# Orientation 3

PRIVILÉGIER LA CONCILIATION COMME MODE DE RÉOLUTION DE CONFLIT PAR L'INTERVENTION DES AGENTS DE RELATIONS DU TRAVAIL DANS TOUS LES DOSSIERS

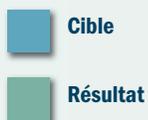
## Objectif 1 :

Favoriser le règlement des dossiers sans audience

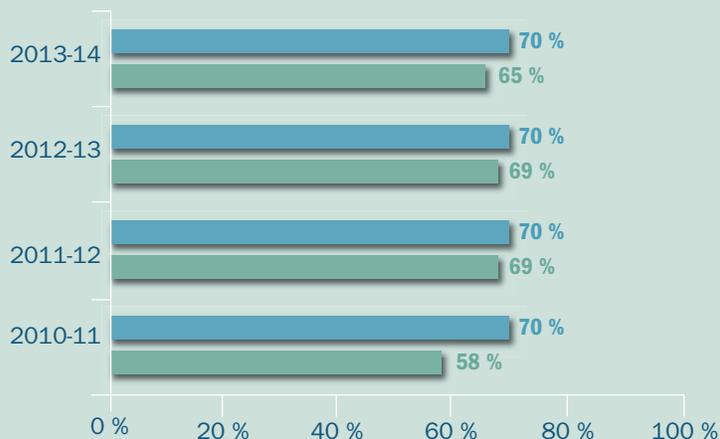
Pourcentage de requêtes touchant les rapports collectifs de travail en vertu du Code du travail traitées sans audience



La Commission a traité, sans la tenue d'une audience, 92 % des requêtes déposées en vertu du Code du travail touchant les rapports collectifs de travail, soit principalement celles en lien avec le régime d'accréditation syndicale. La cible est dépassée par 7 %.



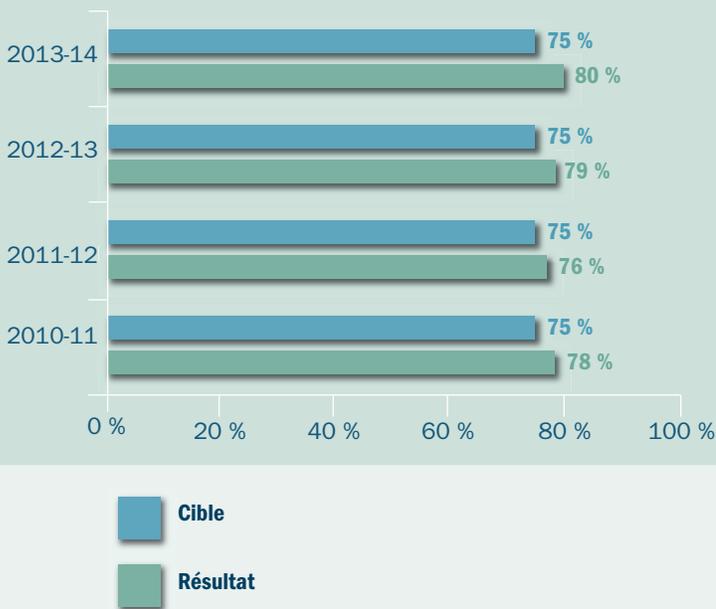
Pourcentage de plaintes touchant les rapports individuels de travail en vertu du Code du travail traitées sans audience



La Commission a traité 65 % des plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail sans audience. Bien que la cible ne soit pas atteinte, il s'agit d'un résultat comparable aux années précédentes.

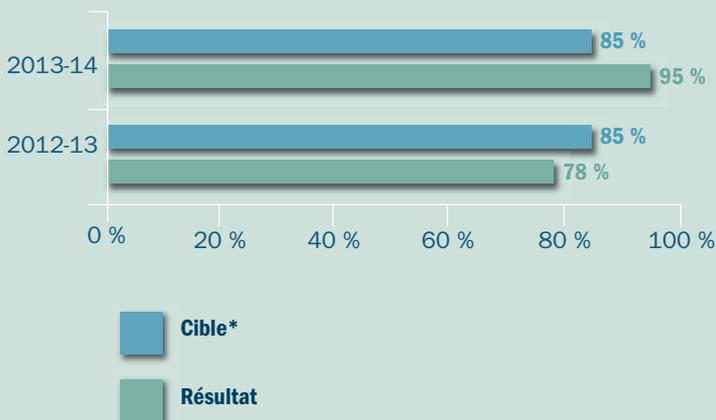
Les plaintes concernant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail touchent, d'une part, les salariés ayant subi des mesures à la suite de l'exercice d'un droit protégé par le Code du travail (art. 15 et 16) et, d'autre part, celles de salariés syndiqués à l'encontre de leur syndicat (art. 47.2 et suivants). La Commission a constaté qu'il s'avérait toujours très difficile de régler un haut pourcentage de plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et suivants en raison du caractère particulier de ce type de plaintes où trois parties sont concernées et où, très souvent, le plaignant n'est pas représenté par un avocat. Un tel contexte peut rendre plus difficile l'obtention d'un règlement en conciliation. Au cours des cinq dernières années, la cible prévue au plan stratégique n'a été atteinte qu'une seule fois.

### Pourcentage de plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail traitées sans audience



Le taux de règlement sans audience des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail a été de 80 % au cours de l'année, soit 5 % au-delà de la cible.

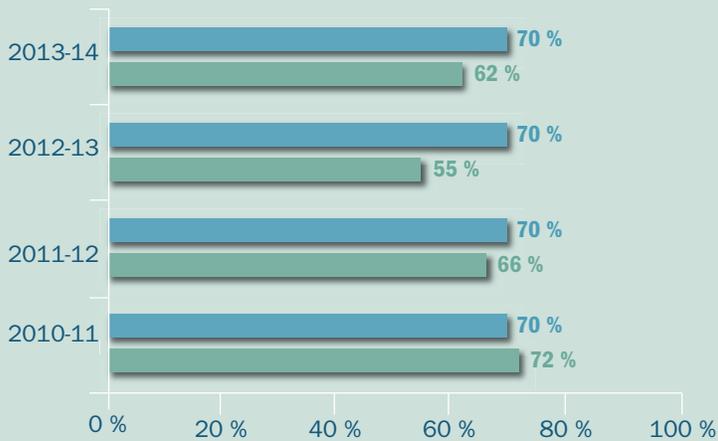
### Pourcentage de requêtes touchant les services essentiels en vertu du Code du travail traitées sans audience



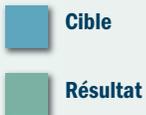
Le taux de règlement sans audience des demandes en matière de services essentiels a été de 95 % alors que l'objectif était de 85 %. Il s'agit d'un dépassement de 10 % et d'une amélioration de 17 % par rapport à l'année précédente. Au total, 75 dossiers ont été conclus au cours de l'année.

\* Cette cible a été ajoutée le 1<sup>er</sup> avril 2012 afin de tenir compte de l'intégration du Conseil des services essentiels survenue le 1<sup>er</sup> octobre 2011.

## Pourcentage de recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle traités sans audience



La Commission a traité 62 % des recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle sans que la tenue d'une audience soit nécessaire. La cible n'est donc pas atteinte par 8 %. Il s'agit toutefois d'une amélioration de 7 % par rapport à l'année précédente.



Ce résultat s'explique principalement par le dépôt d'un certain nombre de recours pour lesquels la conciliation est impossible, notamment en raison de la position ferme de certains organismes visés par le recours ou encore en raison de la nature du recours. Il est important de préciser que la conciliation demeure soumise à l'acceptation des parties, étant donné qu'il s'agit d'une activité qui se tient sur une base volontaire.

Par ailleurs, la commissaire-coordonnatrice de la Division de la construction et de la qualification professionnelle fait le point régulièrement avec les conciliateurs et les conciliatrices sur les difficultés vécues et voit à la formation de ceux-ci.

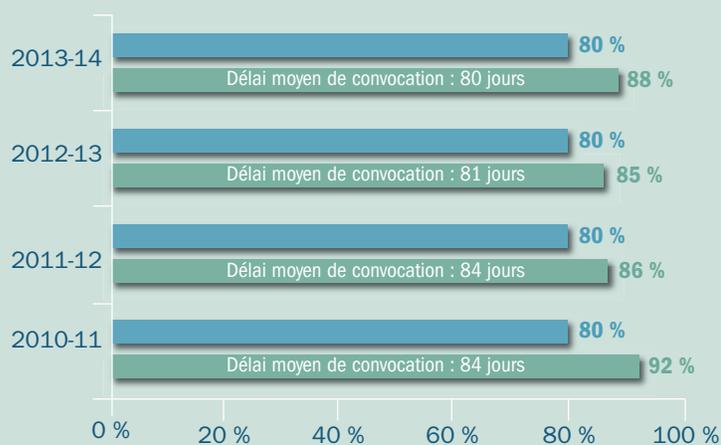
# Orientation 4

TRAITER LES DOSSIERS DANS UN SOUCI  
CONSTANT DE DILIGENCE ET D'EFFICACITÉ

## Objectif 1 :

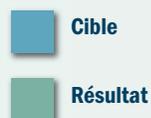
Convoquer et traiter rapidement les dossiers

Pourcentage de dossiers convoqués en moins  
de 150 jours (5 mois)

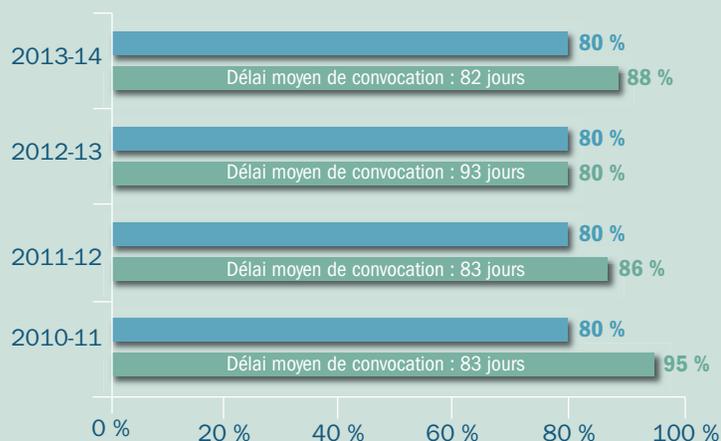


### Code du travail

La cible est dépassée de 8 % et le  
délai moyen de convocation est passé  
de 81 à 80 jours.



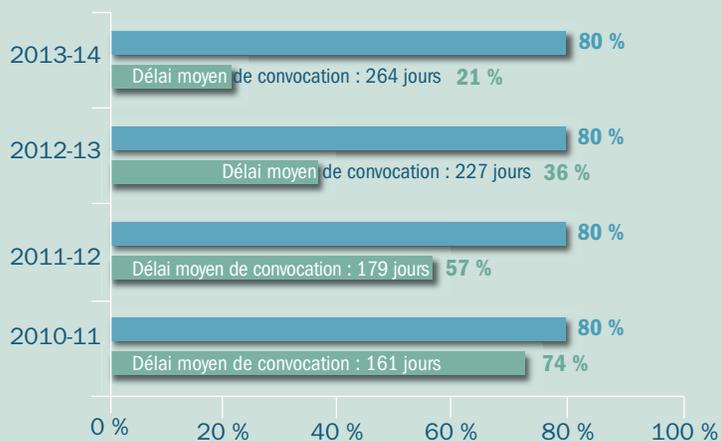
Pourcentage de dossiers convoqués en moins  
de 120 jours (4 mois)



### Division de la construction et de la qualification professionnelle

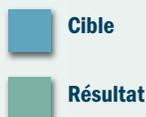
La cible a été dépassée par 8 % et le  
délai moyen de convocation a été  
ramené à 82 jours, soit une baisse de  
11 jours ou de près de 12 %.

## Pourcentage de dossiers convoqués en moins de 180 jours (6 mois)



### Loi sur les normes du travail

La cible n'a pas été atteinte par 59 % et le délai moyen de convocation a augmenté de 37 jours par rapport à l'année précédente.



Pour une troisième année consécutive, la Commission a connu des difficultés à atteindre la cible fixée pour le délai de convocation des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail (LNT). Cette situation perdure depuis la hausse du nombre de plaintes reçues annuellement. En effet, le volume est passé de 2 259 plaintes, à 2 521, à 3 082, à 3 136 puis à 2 837 au cours des années 2009-2010 à 2013-2014. La Commission a donc cumulé un surplus de 2 540 plaintes sur une période de 4 ans, par rapport à l'année de référence 2009-2010, soit un volume équivalent à celui d'une année complète.

La Commission n'avait pas la capacité de faire face à une telle hausse en raison des départs à la retraite de plusieurs commissaires qui n'ont pu être remplacés avant la présente année. Les procureurs de la Commission des normes du travail (CNT) ont également été débordés par ce phénomène et ont éprouvé des difficultés à suivre le rythme de convocation de la Commission.

Depuis maintenant plus de deux ans, la direction est mobilisée par cette problématique qui fait l'objet d'un suivi régulier lors des rencontres du Bureau de direction. D'ailleurs, plusieurs actions ont été entreprises pour résoudre ce problème. Des gestionnaires de la Commission ont rencontré leurs vis-à-vis de la Direction des affaires juridiques de la CNT afin de les sensibiliser aux problèmes de délais de convocation et d'évaluer différentes mesures qui permettraient de réduire le volume de dossiers en attente de convocation.

À la suite de ces rencontres, la Commission a, dans un premier temps et pour les dossiers les plus anciens, joint par téléphone les parties qui étaient en attente d'une convocation à l'audience afin de leur offrir la conciliation. Étant donné le taux de réussite de près de 80 % en conciliation, les dossiers ainsi réglés auraient pu permettre d'en réduire le volume. Après quelques semaines, les résultats ne répondant pas aux attentes, la Commission a transmis une invitation écrite à la conciliation aux parties dont les dossiers ont été reçus depuis plus de 120 jours, tout en poursuivant la sollicitation téléphonique. Cette opération a permis d'augmenter le nombre de conciliations réalisées.

Par ailleurs, après une évaluation de la charge de travail et devant l'augmentation constante du nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail (LNT), la Commission a également décidé de hausser le ratio de convocation.

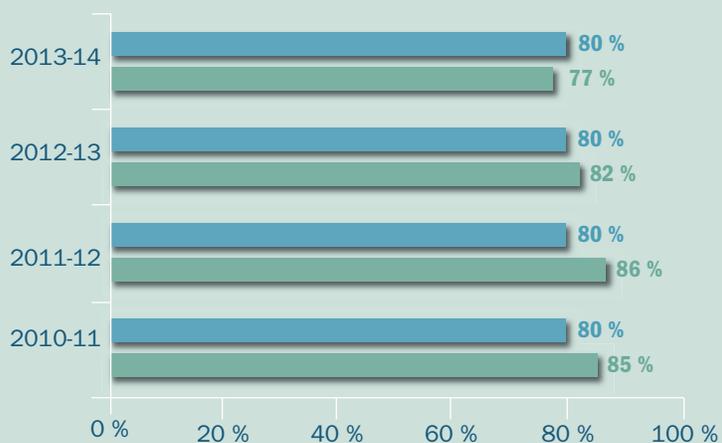
De plus, la nomination de commissaires, dont six au bureau de Montréal, a permis d'augmenter, de façon significative, à compter de novembre 2013, la capacité de convocation de la Commission. Ces nouvelles ressources devraient permettre de continuer à convoquer un plus grand nombre de dossiers que le nombre reçu annuellement, et ce, dans la mesure où la CNT dispose de suffisamment d'avocats pour répondre aux besoins.

Finalement, il faut rappeler que la Commission s'est fixé au fil du temps différentes cibles en matière de délai de convocation des dossiers de la LNT. Cette cible a déjà été de convoquer 67 % des dossiers en moins de 210 jours, alors qu'elle est aujourd'hui de convoquer 80 % des dossiers en moins de 180 jours.



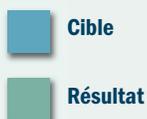
CHRISTIAN DROLET  
commissaire

## Nombre de dossiers traités en moins de 365 jours

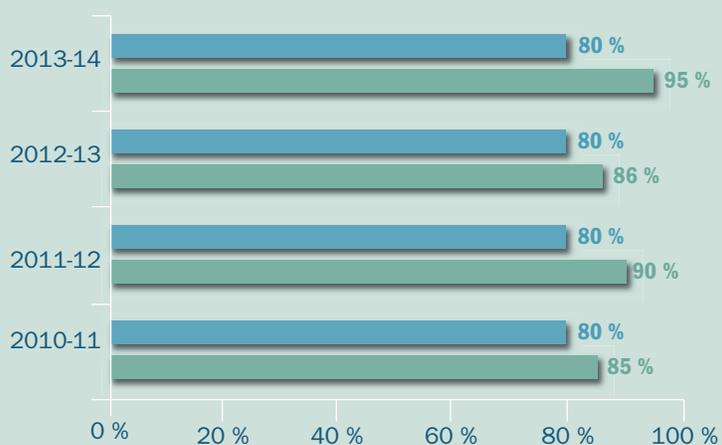


### Loi sur les normes du travail

La cible n'a pas été atteinte par 3 %. Comme annoncé dans le précédent rapport annuel, l'augmentation importante des délais moyens de convocation en matière de normes du travail a pour effet de compromettre l'atteinte de cette cible cette année et pour les années à venir, le temps que la Commission réussisse à diminuer le nombre de dossiers en attente de convocation.



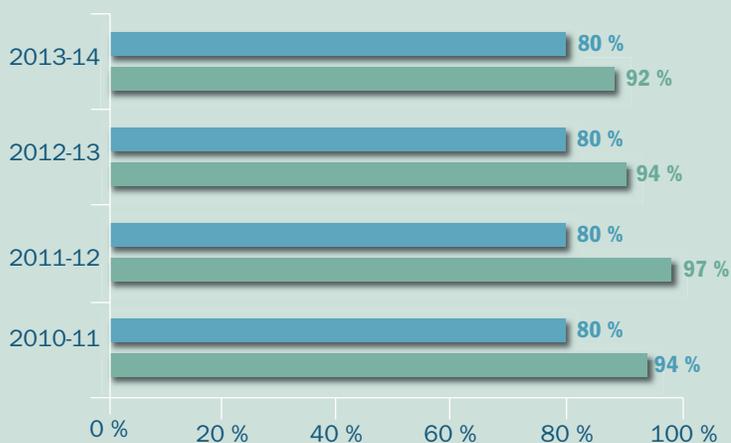
## Nombre de dossiers traités en moins de 365 jours



### Code du travail

La cible a été dépassée de 15 % en raison du traitement administratif d'un nombre important de requêtes en changement de nom de différents syndicats au cours de l'année 2013-2014.

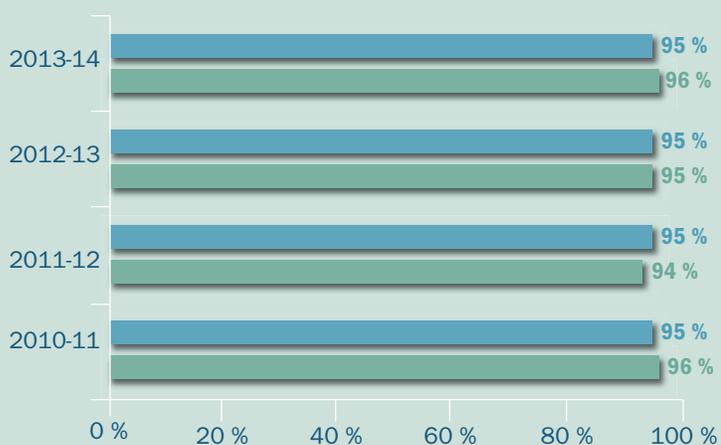
### Nombre de dossiers traités en moins de 365 jours



#### Division de la construction et de la qualification professionnelle

La cible a été dépassée de 12 %.

### Nombre de décisions rendues dans les 90 jours de la mise en délibéré



La cible est dépassée par 1 %.

# Orientation 5

FAVORISER LE MAINTIEN ET LE  
DÉVELOPPEMENT DE  
L'EXPERTISE

## Objectif 1 :

Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences

### Indicateurs de résultats

### Cibles

Réalisation du programme

Adopter et mettre en place un programme de relève des effectifs et de formation d'ici janvier 2011

### Résultats

Cette cible a été atteinte et fait l'objet d'une présentation détaillée dans le rapport annuel de gestion 2011-2012.

## Objectif 2 :

S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions

### Indicateurs de résultats

### Cibles

Nombre de jours/personne consacrés annuellement à la formation

Dispenser la formation requise sur la réalité des diverses clientèles

Nombre de jours/personne consacrés à la formation

Dispenser la formation requise sur les processus et plans d'action de la Commission

État de réalisation

Refondre l'intranet afin qu'il devienne l'outil principal de référence pour le personnel d'ici la fin de 2013

### Résultats

La Commission consacre au moins six journées par année à la formation de l'ensemble de ses agents de relations du travail, de ses commissaires, de son groupe de recherche et de ses gestionnaires. Deux de ces journées visent l'ensemble du personnel. De plus, la Commission tient des rencontres régulières de son personnel des greffes afin d'échanger sur les problèmes reliés aux opérations et au service à la clientèle. Les nombreuses rencontres régionales des agents de relations du travail et des commissaires permettent également d'échanger sur les plans d'action et les processus de travail.

Concernant la refonte de l'intranet, la Commission a réalisé, conjointement avec le Centre de services partagés du Québec, un cahier des charges détaillé visant la mise en place d'un nouvel intranet et des outils de référence. Ce rapport a permis à la direction de la Commission d'autoriser la réalisation du projet dès décembre 2013. Le nouveau site devrait être disponible à la fin de l'automne 2014.

# Orientation 6

MAINTENIR ET AMÉLIORER LA RECONNAISSANCE  
ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DU PERSONNEL

## Objectif 1 :

Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Indicateurs de résultats	Cibles
Adoption d'une nouvelle politique	Revoir la politique de reconnaissance de la Commission d'ici le printemps 2011
Conception de la politique	Se doter d'une politique de développement des ressources humaines d'ici 2013

## Résultats

La politique de reconnaissance de la Commission a été adoptée dans le délai prévu.

Après avoir fait l'objet d'un report en raison des différents travaux de révision des politiques gouvernementales de gestion des ressources humaines en cours au Secrétariat du Conseil du trésor, la direction de la Commission a adopté, le 28 février 2014, une politique sur le développement des compétences, répondant ainsi à la cible fixée.



# 4 L'UTILISATION DES RESSOURCES

## 4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

AU 31 MARS 2014, LA COMMISSION COMPTAIT 133 EMPLOYÉS PERMANENTS ET 2 EMPLOYÉS OCCASIONNELS, POUR UN EFFECTIF UTILISÉ DE 125,5 ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET (ETC).

LA RÉPARTITION DU PERSONNEL, PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS, POUR LES EXERCICES 2012-2013 ET 2013-2014 EST LA SUIVANTE :

Exercice	2012-2013		2013-2014	
	Effectif permanent	Effectif occasionnel	Effectif permanent	Effectif occasionnel
Dirigeants	3	-	3	-
Membres (commissaires)	31	-	38	-
Cadres	3	-	3	-
Professionnels	41	1	44	1
Conseillères juridiques	3	-	3	-
Personnel de bureau	43	-	42	1
Total	124	1	133	2

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel. Elle a poursuivi la mise en place des activités pour que le personnel intègre les mandats reliés aux services essentiels et aux autres modifications légales ou administratives. De plus, elle a déployé les moyens nécessaires pour s'assurer du transfert et du maintien de l'expertise afin de faire face au départ d'une partie de son effectif.

## Évolution des dépenses en formation

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant dépensé par personne
2012	2,74	4,16	2 093,27 \$
2013	3,45	4,52	2 703,46 \$

Le montant dépensé pour la formation et le perfectionnement du personnel pour l'année 2013 est de 370 373,77 \$ comparativement à 267 938,65 \$ pour l'année 2012.

## Jours de formation selon les catégories d'emplois

Année civile	Cadres <sup>1</sup>	Professionnels <sup>2</sup>	Fonctionnaires <sup>3</sup>
2012	242,79	218,07	76,07
2013	371,5	191,93	56,21

## Nombre d'employés par catégorie d'emplois ayant pris leur retraite

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2012-2013	1	0	2
2013-2014	0	3	1

## Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Année	Taux de départ volontaire (%)
2012-2013	11,76
2013-2014	8,8

1. Comprend les dirigeants, les commissaires et les cadres
2. Comprend les professionnels et les conseillères juridiques
3. Comprend le personnel de bureau

## 4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'entente de services en technologies de l'information entre la Commission et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) a été reconduite pour l'année 2013-2014. Cet accord a facilité la consolidation des dépenses informatiques qui ont respecté les prévisions budgétaires.

L'écart entre les débours planifiés et ceux réels, présenté dans le tableau ci-dessous, est globalement positif. Pour le volet des « projets de développement », les efforts ont été axés sur des mises à jour de nature technologique. Héritant d'analyses effectuées lors de l'année précédente, l'un des projets est en cours de réalisation (refonte du site intranet) et devrait être complété lors de la prochaine année. L'autre projet (mise à jour de l'infrastructure supportant le système de mission) devrait quant à lui être complété au cours de l'année suivante. Quant aux données reliées aux « autres activités », elles couvrent les domaines de l'amélioration continue, du support technologique et de l'encadrement. Puisque les débours réels sont de l'ordre du 95 % de ceux planifiés, ils sont considérés comme relativement précis. Des mesures rigoureuses de contrôle sont appliquées pour prévenir tout dépassement.

### Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2013-2014

	Débours planifiés	Débours réels	Écart
Projets de développement	650 000 \$	525 688 \$	124 312 \$
Autres activités	1 080 087 \$	984 180 \$	95 907 \$
TOTAL	1 730 087 \$	1 509 868 \$	220 219 \$

Le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution des projets informatiques en cours.

### Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2013-2014

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	2
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	2
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	0

Puisque la Commission a une entente de services avec le CSPQ, l'évolution des projets est dépendante en grande partie des ressources que cet organisme peut lui rendre disponibles.



NATHALY LEBLANC  
adjointe aux commissaires

### 4.3 LA GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS

La Commission a poursuivi ses travaux visant l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) pour ses dossiers de gestion. À cet effet, l'implantation du poste des ressources humaines a été initiée à l'automne. De plus, le déclassé annuel des dossiers semi-actifs entreposés au Centre de conservation des documents (CCD) a été effectué. Enfin, des formations ponctuelles ont été données sur les logiciels de GID et le cadre normatif mis à jour.



**CLAUDE MÉTIVIER**  
secrétaire et directeur général

#### 4.4 RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le 30 mai 2012, après un exercice de vérification de l'optimisation des ressources concernant la gestion de certains tribunaux administratifs, dont la Commission des relations du travail, le Vérificateur général du Québec déposait son rapport à l'Assemblée nationale. Il y faisait deux recommandations générales aux trois tribunaux vérifiés. Par contre, la Commission n'a fait l'objet d'aucune recommandation spécifique.

À la suite de ce rapport, la Commission a soumis au Vérificateur général un plan d'action en lien avec les recommandations, plan qu'elle a transmis le 21 août 2012 à la Commission de l'administration publique.

Le tableau qui suit présente un état de situation au 31 mars 2014 du plan d'action de la Commission.

## Plan d'action – Commission des relations du travail

Recommandations du Vérificateur général	Actions	Échéances	État
Se doter d'une politique de gestion des risques portant sur l'ensemble des activités	➤ Rencontre avec un spécialiste de la gestion des risques afin d'identifier la portée et les impacts de la mise en place d'une politique de gestion des risques	Novembre 2012	Réalisé
	➤ Élaboration d'une politique de gestion des risques portant sur l'ensemble des activités de la Commission	Juin 2013	Comité formé et rencontres tenues
	➤ Adoption et mise en œuvre de la politique	Juin 2013	Politique adoptée le 11 juin 2013  Exercice d'évaluation des risques complété le 24 avril 2013  Plan d'action en matière de risques réalisé au 31 mars 2014
Évaluer dans quelle mesure ils peuvent augmenter l'utilisation des télécommunications lorsque la nature de l'activité le permet	➤ Formation d'un comité de travail multidisciplinaire ayant pour mandat d'élaborer une politique relative à l'utilisation de la visioconférence lors de conciliations, conférences préparatoires et audiences Le comité devra prendre connaissance des façons de faire d'autres tribunaux, administratifs ou judiciaires, de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) quant à la visioconférence et à la disponibilité de salles en région ainsi que des technologies disponibles.	Octobre 2012	Comité formé et rencontres tenues
	➤ Dépôt du rapport du comité	Juin 2013	Les travaux du comité ont été suspendus en raison de l'absence de la personne responsable du dossier. Le comité reprendra ses travaux au cours de la prochaine année. Toutefois, la Commission a adhéré à l'offre de service de visioconférence du CSPQ et certaines audiences ont été tenues à l'aide de ce système.
	➤ Adoption et mise en œuvre de la politique relative à l'utilisation de la visioconférence lors de conciliations, conférences préparatoires et audiences	Septembre 2013	

## 4.5 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les résultats de l'exercice financier 2013-2014 montrent des revenus totaux de 16 386 912 \$. Les charges de l'exercice s'élèvent à 18 059 179 \$.

### État des résultats de l'exercice clos le 31 mars 2014

Contributions :	
Ministère du Travail	6 812 700 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Commission des normes du travail	8 380 553
Commission de la construction du Québec	984 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	6 036
Intérêts	50 767
Autres revenus	17 756
Revenus	16 386 912
Traitements et avantages sociaux	13 955 445
Fonctionnement	3 664 738
Amortissement des immobilisations	438 996
Charges	18 059 179
Déficit annuel	(1 672 267 \$)

La rémunération, qui totalise 13 955 445 \$, demeure la principale dépense de la Commission, soit 77,3 % de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un déficit de (1 672 267 \$). Ce déficit s'explique par une augmentation des charges d'opération par rapport à l'exercice précédent malgré l'augmentation dans le financement des activités de la Commission.

### Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2014

Solde cumulé au début	5 434 475 \$
Redressement	(156 855 \$)
Déficit annuel	(1 672 267 \$)
<b>Solde cumulé à la fin</b>	<b>3 605 353 \$</b>

Le déficit de (1 672 267 \$) porte l'excédent cumulé à la fin à 3 605 353 \$ au 31 mars 2014.

## Immobilisations acquises au cours de l'exercice clos le 31 mars 2014

Acquisitions d'immobilisations	525 688 \$
--------------------------------	------------

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique et de l'équipement informatique.

### 4.5.1 Le financement des services publics

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec prévoit que la Commission doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée. À la Commission, tous les services liés à sa mission sont gratuits, seuls les revenus provenant de la vente de formules et de documents sont tarifés pour des revenus totaux de 6 036 \$ en 2013-2014.

Les tarifs exigés par la Commission sont ceux fixés par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces tarifs sont indexés annuellement.

Par ailleurs, la Commission loue à l'occasion ses salles d'audience et de réunion à une clientèle autre que les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

### 4.5.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014

À la suite de l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'une politique sur la réduction et le contrôle des dépenses qui lui a permis de réduire ses dépenses de 440,9 k\$ de plus que la cible de dépenses fixée par la loi.

Nature des dépenses	Cible de réduction k\$	Réduction réalisée k\$
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	183,9	499,7
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	22,4	56,1
Masse salariale	216,2	341,3

# L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

## 5.1 L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

EN 2013-2014, LA COMMISSION A REÇU QUINZE DEMANDES EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.

Portrait statistique des demandes d'accès à l'information pour l'exercice 2013-2014	Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès	15
Accès à un document	15
Demandes acceptées	9
Demandes partiellement acceptées	
- Documents inexistants en vertu de l'article 47 (3)	4
Demandes refusées	
- Document inexistant en vertu de l'article 47 (3)	1
Demandes référées	
- Compétence d'un autre organisme en vertu de l'article 47 (4)	1
Accès aux renseignements personnels	0
Rectification de renseignements personnels	0
Demandes d'accommodement pour personnes handicapées	0
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information	2
Le délai moyen de traitement est de cinq jours	

Le comité interne sur l'accès à l'information s'est réuni en février 2013 afin d'étudier un projet de service d'abonnement et d'envoi automatisé des décisions rendues par le tribunal. Puisque la Commission procède déjà à l'envoi électronique de ses décisions aux parties concernées et à leur diffusion sur son site Web, le comité estime que le projet ne met pas à risque la sécurité de l'information ou la protection des renseignements personnels.

Des membres de ce comité ont d'ailleurs participé au colloque du Réseau gouvernemental des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels qui s'est tenu en novembre 2013.

Enfin, la Commission s'assure de maintenir à jour son site Web en matière de diffusion des documents et des renseignements visés par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

## 5.2 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Commission a embauché huit personnes par voie de recrutement pour des postes permanents et sept personnes pour des contrats occasionnels. Elle a aussi accueilli deux stagiaires et deux étudiants. La Commission leur a fourni tout l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

### Embauche totale au cours de la période 2013-2014

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	8	7	2	2

### Nombre d'employés permanents en place au 31 mars 2014

Effectif total (personnes)	133
----------------------------	-----

## Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014

Statuts d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Embauche de membres de groupes cibles en 2013-2014					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanents	8	0	0	0	0	0	0
Occasionnels	7	0	0	0	0	0	0
Étudiants	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	2	0	0	0	0	0	0

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Permanents (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2013-2014	0,0	0,0	0,0	0,0
2012-2013	14,3	25,0	25,0	50,0
2011-2012	20,0	20,0	50,0	0,0

*Note : L'information relative à l'accès à l'égalité n'est pas disponible pour 6 des 19 embauches, soit que les candidats n'ont pas rempli la section de l'offre de service ou que l'information n'a pas été saisie. Cette information aurait peut-être pu permettre l'atteinte des objectifs.*

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Effectif permanent					
	2014 (133)		2013 (124)		2012 (123)	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	6	4,5	6	4,8	6	4,9
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	2	1,5	2	1,6	2	1,6
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2014

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	0	0,0	1	2,1	2	11,8	3	12,0	6	4,5
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	1	2,3	0	0,0	0	0,0	1	4,0	2	1,5
Personnes handicapées	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	4/8	7/7	2/2	2/2	15/19
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	50 %	100 %	100 %	100 %	78,9 %

## Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2014

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	44	47	17	25	133
Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente	22	32	14	23	91
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	50%	68%	82 %	92 %	68 %

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

L'exercice de reddition de comptes est l'occasion de faire état des différentes actions ou mesures mises en place afin de favoriser la gestion de la diversité.

### Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2013 (cohortes 2014)	Automne 2012 (cohortes 2013)	Automne 2011 (cohortes 2012)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	0	0	0

## Bonis au rendement accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013

	Nombre de bonis	Montant total au rendement
Cadres	s.o.	s.o.
Cadres juridiques	s.o.	s.o.
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	s.o.	s.o.
Total	s.o.	s.o.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, et ce, conformément à l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Le 14 juin 2013, l'Assemblée nationale a adopté la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 qui reconduit l'application de l'article 8 et confirme ainsi la suspension des bonis chez le personnel d'encadrement pour l'exercice de révision des traitements 2012-2013.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux titulaires d'un emploi supérieur en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, et ce, en vertu du décret numéro 234-2013 concernant la Politique d'évaluation du rendement et de révision des traitements des titulaires d'un emploi supérieur.

### 5.3 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

En mai 2013, la direction de la Commission a créé un poste de responsable de la qualité du français dans le but de veiller et de promouvoir un français de qualité auprès de ses membres et de son personnel.

Plus particulièrement, la personne titulaire de cet emploi, entrée en fonction en juin 2013, offre un soutien linguistique aux commissaires pour la rédaction des décisions et agit comme personne-ressource auprès des secrétaires. Elle évalue les besoins de formation et développe des outils. Elle vérifie aussi la qualité du français de toute communication émanant de la Commission.

Elle maintient la liaison avec l'Office québécois de la langue française et voit au respect de la Politique linguistique de la Commission, de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Tout laisse à penser que ce poste, nouveau, évoluera au fil des années.

D'autre part, à la suite de la diffusion de la Politique linguistique de la Commission sur son site Web et dans son intranet, une tournée d'information auprès du personnel, prévue en 2012-2013, est reportée. Par contre, tout au long de l'année, des activités et des chroniques linguistiques ont été diffusées afin de sensibiliser et former tout le personnel à l'utilisation du mot juste.

Aucune rencontre du comité linguistique permanent ne s'est tenue en 2013-2014, mais ses activités reprendront sous peu.

Toutes les décisions de la Commission sont rédigées en français. Cette dernière peut fournir la traduction d'une décision, et en assume les frais, si une partie est une personne physique et qu'elle en fait la demande. En 2013-2014, la Commission a répondu à huit demandes de traduction d'une décision.

## 5.4 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'année 2013-2014 est d'abord celle de la continuité dans la mise en œuvre de son plan de développement durable quinquennal. Les gestes suivants retiennent particulièrement notre attention.

Depuis janvier 2014, la Commission et le Centre de services partagés du Québec travaillent à la mise en place d'un service d'abonnement aux décisions du tribunal à l'attention de sa clientèle. Cette mesure s'inscrit dans le processus d'amélioration des services électroniques offerts par la Commission, visant à réduire les envois postaux et à faciliter la gestion administrative. Il en est de même pour la poursuite des travaux d'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) au sein de la Commission.

Les tableaux qui suivent font le portrait exhaustif des gestes posés au cours de la dernière année.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

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

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
<b>ACTION 1 :</b> Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	En continu
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	En continu
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	En continu
<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	100 % des employés rejoints d'ici la fin de 2011*; s'assurer que 5 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	<p>*Cible atteinte en 2010-2011 par une tournée de sensibilisation. En 2013-2014, 1 personne a pris part à une formation sur les principes de développement durable offerte par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.</p> <p>De 2008 à ce jour, la Commission considère qu'elle a atteint la cible de 5 % de personnel ayant acquis une connaissance du concept du développement durable.</p> <p>La Commission poursuit la sensibilisation auprès de son personnel via son intranet par la diffusion de documents d'information ou de chroniques en lien avec le développement durable.</p>	

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Augmenter la notoriété de la conciliation.

	Gestes	Suivis
<b>ACTION 2 :</b> Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	L'information se retrouve sous forme électronique Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web
	Participer à des regroupements de conciliateurs.	En continu
<b>CIBLES ET INDICATEURS</b>	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	2013-2014 : 81 % 2012-2013 : 79 % 2011-2012 : 78 % 2010-2011 : 76 % 2009-2010 : 81 %
<b>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</b>	La Commission a dépassé sa cible puisque 81 % des dossiers se sont réglés sans audience en 2013-2014.  La Commission a commencé à élaborer un programme de formation de base pour l'accueil des nouveaux agents de relation du travail.  Par la formation continue, les agents en poste ont pu améliorer leurs compétences sur les aspects suivants de leur travail : l'entente de fin d'emploi, la déontologie des avocats, la ronde de négociations à venir dans les secteurs public et parapublic, l'éthique professionnelle et le leadership d'influence.	

### ACTION 3 :

Informez davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.

#### Gestes

#### Suivis

Remanier notre site Web.

Réalisé en novembre 2010

Mise à jour octobre 2011

Réviser nos dépliants d'information.

L'information se retrouve sous forme électronique

Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web

Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.

Réalisé en novembre 2010

#### CIBLES ET INDICATEURS

Augmenter l'information disponible pour la clientèle.

#### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2013, deuxième participation de la Commission à la Journée nationale de la justice administrative en signant des protocoles de coopération avec l'Université Laval, l'Université de Montréal et l'Université du Québec à Montréal. Ces protocoles visent la mise en place de mesures de soutien à la formation des étudiants, à la recherche universitaire et au perfectionnement.

La Commission a procédé au lancement des travaux du projet de service d'abonnement aux décisions du tribunal à l'attention de sa clientèle.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

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

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

### ACTION 4 :

Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.

Gestes	Suivis
Faciliter la participation à des activités de santé.	En continu Tarifs préférentiels à des centres d'entraînement
Mettre à jour le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	En continu Révision du Guide des mesures d'urgence en 2012
Informé le personnel et organiser des activités de rafraîchissement auprès de celui-ci sur le Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	Réalisé en partie Pratique d'évacuation – Bureau de Québec
Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	En continu
Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	En continu
Ajout 2010 – Offrir une clinique de vaccination.	2013 : 48 personnes 2012 : 48 personnes 2011 : 55 personnes 2010 : 35 personnes
Ajout 2010 – Offrir une formation de secouristes.	2013 : 3 personnes 2012 : 1 personne 2011 : 3 personnes 2010 : 5 personnes
Ajout 2011 – Participer à la Journée nationale du sport et de l'activité physique.	2013 : 0 personne 2012 : 26 personnes 2011 : 21 personnes
Ajout 2011 – Adopter une politique de reconnaissance.	Réalisé en août 2011
Ajout 2012 – Offrir les services d'un ergonomiste.	2013 : 4 personnes 2012 : 3 personnes
Ajout 2012 – Accès en ligne au programme d'aide aux employés.	Réalisé 2012

### CIBLES ET INDICATEURS

Augmenter les activités d'ici la fin de 2013.

### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En plus de poursuivre les gestes déjà inscrits, il y a eu deux ajouts en 2013. Trois conférences midi ont été offertes aux employés du bureau de Québec par les programmes d'aide aux employés de la Colline parlementaire. Une conférence midi a été offerte aux employés du bureau de Montréal.  
Le Guide des mesures préventives a été revu, mis à jour et diffusé sur l'intranet.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

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

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

### ACTION 5 :

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Gestes	Suivis
Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	Retiré – Puisque la majorité des achats (papiers, ordinateurs, etc.) se font par le biais du CSPQ, la Commission respecte les normes d'acquisitions écoresponsables.
Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	En continu
Remplacer les cellulaires qu'à la fin de leur vie active.	En continu
Promouvoir la location de voitures écoénergétiques en refusant le surclassement.	En continu Lignes directrices, juillet 2010
Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite écoénergétiques.	Réalisé
Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Réalisé
Produire des rapports, politiques, procédures, etc., sous forme électronique.	En continu
Ajout 2009 – Site Mon espace. Inviter les employés à s'inscrire aux bulletins de paie électroniques sur une base volontaire en 2009. 100 % du personnel en octobre 2011.	Réalisé
Ajout 2009 – Acheter des refroidisseurs d'eau.	Réalisé
Ajout 2009 – Acheter des contenants pour matières recyclables.	Réalisé
Ajout 2009 – Transmettre les décisions au ministère du Travail et à la Société québécoise d'information juridique par voie électronique.	En continu
Ajout 2010 – Produire son rapport annuel sur du papier recyclé.	En continu Impressions certification FSC
Ajout 2012 – Impression de tous les documents ou publications sur du papier recyclé.	

**ACTION 5 :**

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

**Gestes****Suivis**

Ajout 2010 – Implanter un système de gestion intégrée des documents.

Débuté en 2010  
(projet pilote)  
Début d'implantation  
2012

Ajout 2010 – Augmenter l'utilisation de la visioconférence.  
Plusieurs rencontres Québec-Montréal se tiennent en visioconférence (Bureau de direction, comité de gestion, comité des greffes, etc.).

En continu

Ajout 2011 – Inviter la clientèle par courriel à consulter le rapport annuel en ligne.

Débuté en septembre  
2011

Ajout 2011 – Privilégier les services de traiteurs verts.

Débuté en 2011

Ajout 2012 – Transmission des décisions aux parties par courrier électronique.

Réalisé  
Octobre 2012

Ajout 2012 – Programme d'accueil des nouveaux employés en ligne.

En continu  
Débuté en septembre  
2012

Ajout 2012 – Organisation d'événements écoresponsables.

Réalisé – novembre 2012

Ajout 2012 – Promotion en ligne d'essai gratuit du programme Abonne-bus.

Réalisé – septembre  
2012

Ajout 2013 – Cesser l'envoi massif de documents d'information avec les avis d'audience en liasse à la CNT

Réalisé – août 2013

**GIBLES ET INDICATEURS**

15 pratiques d'acquisitions écoresponsables.

**RÉSULTATS DE L'ANNÉE**

Depuis la mise en œuvre de son plan d'action, une vingtaine de nouvelles pratiques ont été instaurées.

Au cours de la dernière année, la Commission a mis en place, à la suggestion du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, une "Papeterie verte" qui consiste à récupérer les fournitures de bureau usagées et les mélanger avec les neuves. Des affiches et des manchettes sur l'intranet ont permis de publiciser cette nouvelle pratique.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficacité.

## OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Faciliter l'accessibilité à la justice.

### ACTION 6 :

Augmenter la présence de la Commission en région.

#### Gestes

#### Suivis

Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.

En continu

Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.

En continu

Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.

Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web

Ajout 2010 – Dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance.

Réalisé – février 2010

### CIBLES ET INDICATEURS

Nombre de jours de rôle prévus en région :  
Est du Québec : 115 jours  
Ouest du Québec : 130 jours

### RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En 2013-2014, 118 jours de rôle en région étaient prévus dans l'Est du Québec et 139 dans l'Ouest du Québec.

Quelques audiences et conférences préparatoires ont été tenues en visioconférence.



**DIANE PELOSSE**  
pilote du système de gestion  
des relations du travail

**KARINE BLOUIN**  
commissaire

**GÉRARD NOTEBAERT**  
commissaire

**GUY ROY**  
commissaire

**BENOÎT MONETTE**  
commissaire

**MARIE-CLAUDE MARCOTTE**  
agente de relations du travail



ANNEXE

RECOURS  
FORMÉS  
EN VERTU  
D'AUTRES LOIS

## LA COMMISSION STATUE SUR UN ENSEMBLE DE RECOURS PRÉVUS AU CODE DU TRAVAIL ET DANS LES LOIS SUIVANTES :

- 1 Loi sur le bâtiment  
RLRQ, c. B-1.1, art. 11.1, 164.1
- 2 Charte de la langue française  
RLRQ, c. C-11, art. 45 al. 2, 46 al. 2, 137.1 al. 3
- 3 Loi sur les cités et villes  
RLRQ, c. C-19, art. 72 al. 2
- 4 Code municipal du Québec  
RLRQ, c. C-27.1, art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3
- 5 Loi sur la Commission municipale  
RLRQ, c. C-35, art. 48 (g) al. 4
- 6 Loi sur les décrets de convention collective  
RLRQ, c. D-2, art. 30.1 al. 1
- 7 Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités  
RLRQ, c. E-2.2, art. 88.1 al. 2, 356 al. 1
- 8 Loi sur les élections scolaires  
RLRQ, c. E-2.3, art. 205
- 9 Loi électorale  
RLRQ, c. E-3.3, art. 144 al. 2, 255 al. 1
- 10 Loi sur l'équité salariale  
RLRQ, c. E-12.001, art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121
- 11 Loi sur la fête nationale  
RLRQ, c. F-1.1, art. 17.1
- 12 Loi sur la fiscalité municipale  
RLRQ, c. F-2.1, art. 20, 200 al. 2
- 13 Loi sur la fonction publique  
RLRQ, c. F-3.1.1, art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3
- 14 Loi sur les forêts  
RLRQ, c. F-4.1, art. 256 al. 2
- 15 Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre  
RLRQ, c. F-5, art. 41.1
- 16 Loi sur les jurés  
RLRQ, c. J-2, art. 47 al. 2
- 17 Loi sur les mécaniciens de machines fixes  
RLRQ, c. M-6, art. 9.3
- 18 Loi sur les normes du travail  
RLRQ, c. N-1.1, art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126
- 19 Loi sur l'organisation territoriale municipale  
RLRQ, c. O-9, art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11
- 20 Loi sur la sécurité civile  
RLRQ, c. S-2.3, art. 129 al. 2
- 21 Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction  
RLRQ, c. R-20, art. 7.7. al. 1, 21, 27, 58.1, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3, 93 al. 2 et 3, 105, 123 al. 1
- 22 Loi sur le statut professionnel des artistes des arts visuels, des métiers d'art et de la littérature et sur leurs contrats avec les diffuseurs  
RLRQ, c. S-32.01, art. 15, 21, 23
- 23 Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma  
RLRQ, c. S-32.1, art. 12, 20, 22, 42.5, 56, 57, 58, 59.1
- 24 Loi sur les tribunaux judiciaires  
RLRQ, c. T-16, art. 5.2 al. 2
- 25 Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales  
RLRQ, c. U-0.1, art. 10, 17, 23 al. 2, 32, 76, 82 al. 2

- 26 Loi sur la sécurité incendie  
RLRQ, c. S-3.4, art. 154 al. 2
- 27 Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal  
RLRQ, c. C-37.01, art. 73 al. 2, 265.1 al. 7
- 28 Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec  
RLRQ, c. C-37.02, art. 64 al. 2, 229 al. 7
- 29 Loi sur les sociétés de transport en commun  
RLRQ, c. S-30.01, art. 73 al. 2
- 30 Loi modifiant diverses dispositions législatives  
concernant les municipalités régionales de comté  
L.Q. 2002, c. 68, art. 57 al. 6
- 31 Loi sur les services préhospitaliers d'urgence  
RLRQ, c. S-6.2, art. 43 al. 3
- 32 Loi sur le processus de détermination de la  
rémunération des procureurs aux poursuites criminelles  
et pénales et sur leur régime de négociation collective  
RLRQ, c. P-27.1, art. 19
- 33 Loi sur la représentation des ressources de type familial  
et de certaines ressources intermédiaires et sur le  
régime de négociation d'une entente collective les  
concernant  
RLRQ, c. R-24.0.2, art. 9, 10, 23, 26, 29, 31,  
53 al. 3, 54, 127
- 34 Loi sur la représentation de certaines personnes  
responsables d'un service de garde en milieu familial et  
sur le régime de négociation d'une entente collective les  
concernant  
RLRQ, c. R-24.0.1, art. 7, 8, 21, 24, 27, 29, 55, 104
- 35 Loi sur l'Agence du revenu du Québec  
RLRQ, c. A-7.003, art. 50
- 36 Loi concernant la lutte contre la corruption  
RLRQ, c. L-6.1, art. 72
- 37 Loi modifiant la Loi sur l'aménagement durable du  
territoire forestier et d'autres dispositions législatives  
L.Q. 2013, c. 2 art. 75

#### Autres lois non mentionnées à l'Annexe 1 du Code du travail :

- 38 Loi sur les cours municipales  
RLRQ, c. C-72.01
- 39 Loi concernant la consultation des citoyens sur la  
réorganisation territoriale de certaines municipalités  
L.Q. 2003, c. 14





ANNEXE

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

# NOTRE MISSION

LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL EST UN TRIBUNAL INDÉPENDANT, SPÉCIALISÉ DANS LES DOMAINES DES RELATIONS DU TRAVAIL ET DE LA CONSTRUCTION AU QUÉBEC. SON MANDAT CONSISTE À STATUER AVEC DILIGENCE ET EFFICACITÉ SUR UN ÉVENTAIL DE RECOURS PRÉVUS DANS QUELQUE 39 LOIS ET RELIÉS À L'EMPLOI, AUX RELATIONS DU TRAVAIL INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES, AUX SERVICES ESSENTIELS, AU STATUT DE L'ARTISTE, À LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET À L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION.

## Les demandes adressées à la Commission des relations du travail concernent principalement :

- Les requêtes en accréditation syndicale et les demandes de reconnaissance.
- Les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde.
- Les questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'une entreprise.
- Les plaintes des salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.
- Les différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiement sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail ou les plaintes issues des autres lois qu'elle applique.
- Les demandes relatives aux services essentiels à maintenir lors de grève légale, ou à rétablir lors de grève illégale, dans les services publics ou dans les secteurs public et parapublic.
- Les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.
- Les requêtes relatives à la délivrance des certificats de compétence ou de qualification dans les métiers de la construction.
- Les plaintes et requêtes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

## Nos valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission met de l'avant les valeurs suivantes :

### La cohérence

La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

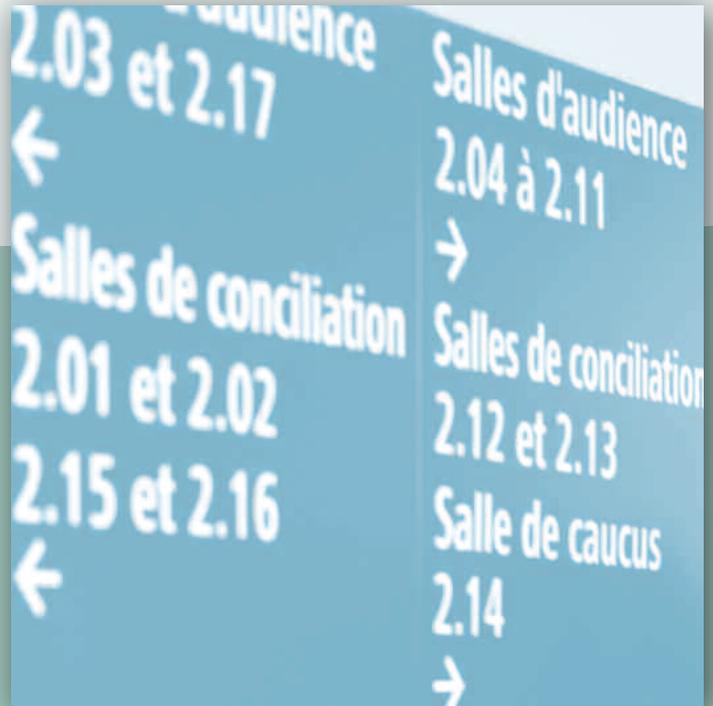
### Le respect

Le respect se manifeste dans la considération, la courtoisie et la diligence dont nous faisons preuve dans l'exercice de nos fonctions.

### La transparence

La transparence est une valeur incontournable pour un tribunal administratif soucieux de bien informer sa clientèle.

Ces valeurs forment un tout avec celles de l'administration publique québécoise que sont la compétence, l'intégrité, l'impartialité, la loyauté et également le respect.



## Nos services

### La vérification

Si vous déposez une requête en accréditation syndicale, une demande de reconnaissance ou une requête en révocation, un agent de relations du travail sera mandaté pour effectuer toutes les vérifications nécessaires.

### La conciliation

Un agent de relations du travail, aussi appelé conciliateur, communiquera avec vous pour vous proposer nos services de conciliation. Cette démarche est toujours libre et volontaire et nécessite l'accord de toutes les parties au dossier.

### L'audience

S'il n'est pas possible de régler le dossier en conciliation, votre cause sera entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, qui rendra une décision. Cette décision est sans appel.

# NOS ENGAGEMENTS

## Courtoisie et respect

- > Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications avec notre personnel.
- > Le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement et vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou vous dirige vers l'organisme approprié.

## Accessibilité

- > Nos bureaux sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- > Vous pouvez vous adresser directement à une personne lorsque vous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- > Vous pouvez nous joindre par téléphone sans frais.
- > Pour obtenir d'urgence une ordonnance, vous pouvez joindre la Commission en tout temps.
- > Nos formulaires, nos documents d'information, nos registres des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance ainsi que nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web ([www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca)).
- > Vous pouvez déposer votre requête ou plainte à nos bureaux ou nous la transmettre par la poste ou par télécopieur. **Seules les requêtes en accréditation et les demandes de reconnaissance peuvent nous être acheminées par courriel.**
- > Sur demande, nos services peuvent être offerts en anglais conformément à notre politique linguistique.
- > L'accès à nos locaux répond aux normes de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées.

- > Différentes mesures d'adaptation de l'information écrite sont aussi disponibles.
- > Sur demande écrite, nous fournirons les services d'un interprète en langage des signes pour une personne ayant une déficience auditive.

## Célérité

- > Au bureau, nous veillerons à ce que votre attente ne dépasse pas vingt minutes. Si nous étions dans l'impossibilité de respecter cet engagement, nous vous informerons du délai prévu.
- > Au téléphone, nous vous répondrons le plus rapidement possible compte tenu de l'achalandage.
- > Si vous laissez un message, nous vous rappellerons au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.
- > Par courriel, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de deux jours ouvrables.
- > Par courrier, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de cinq jours ouvrables.
- > Sur rendez-vous, nous vous donnerons accès à votre dossier sur place.

## Confidentialité

- > Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- > Si votre dossier se règle en conciliation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, **elle est publique.**

## NOUS NOUS ENGAGEONS AUSSI DANS LE CADRE

### **D'une conciliation prédécisionnelle :**

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

### **D'une audience :**

- > À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais.
- > À vous expliquer en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- > À ce que la décision soit rendue dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.

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

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

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

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

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

#### **Monsieur Claude Métivier**

Responsable des plaintes  
Commission des relations du travail  
5<sup>e</sup> étage  
900, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 6C9  
ou par courriel à : [plaintes@crt.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@crt.gouv.qc.ca)

## VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE

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

- › Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- › Si vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.

## EN CONSTANTE AMÉLIORATION

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

## POUR NOUS JOINDRE

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et offerts dans toutes les régions du Québec.

### QUÉBEC

5<sup>e</sup> étage  
900, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone : 418 643-3208  
Sans frais : 1 866 864-3646  
Télécopieur : 418 643-8946

Courriel : [crtq@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtq@crt.gouv.qc.ca)

### MONTRÉAL

2<sup>e</sup> étage  
35, rue de Port-Royal Est  
Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone : 514 864-3646  
Sans frais : 1 866 864-3646  
Télécopieur : 514 873-3112

Courriel : [crtm@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtm@crt.gouv.qc.ca)



ANNEXE

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

# ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS

LE 31 MARS 2014

# RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Commission des relations du travail (la « Commission ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



ROBERT CÔTÉ  
Président

Québec, le 3 juillet 2014



# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

## À l'Assemblée nationale

### RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des relations du travail, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

#### Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

#### Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation

et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

#### Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des relations du travail au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

*Michel Samson, CPA auditeur, CA*

Michel Samson, CPA auditeur, CA  
Québec, le 3 juillet 2014

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	2014		2013
	Budget <sup>(1)</sup>	Réels	Réels (Redressé) (note 3)
<b>REVENUS</b>			
Contributions			
Gouvernement du Québec			
Ministère du Travail	6,812,700 \$	6,812,700 \$	7,253,200 \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33,700	33,700	33,700
Commission des normes du travail	8,380,553	8,380,553	7,106,400
Commission de la construction du Québec	984,300	984,300	984,300
Régie du bâtiment du Québec	33,700	33,700	33,700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33,700	33,700	33,700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33,700	33,700	33,700
Autres revenus (note 4)	-	74,559	77,439
	<b>16,312,353</b>	<b>16,386,912</b>	<b>15,556,139</b>
<b>CHARGES</b>			
Traitements et avantages sociaux	13,790,400	13,955,445	11,751,202
Transport et communication	533,186	420,638	440,782
Services professionnels et techniques	1,684,214	1,239,995	1,438,311
Loyers	1,926,300	1,840,240	1,888,179
Fournitures et approvisionnements	111,600	117,962	77,932
Créances douteuses	-	154	-
Amortissement des immobilisations corporelles	568,200	438,996	450,931
Réduction de valeur des immobilisations corporelles	-	45,508	-
Perte sur dispositions d'immobilisations corporelles	-	241	860
	<b>18,613,900</b>	<b>18,059,179</b>	<b>16,048,197</b>
<b>DÉFICIT ANNUEL</b>	<b>(2,301,547)</b>	<b>(1,672,267)</b>	<b>(492,058)</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI</b>		<b>5,434,475</b>	<b>5,922,827</b>
<b>REDRESSEMENT (note 3)</b>		<b>(156,855)</b>	<b>(153,149)</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉ</b>		<b>5,277,620</b>	<b>5,769,678</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b>3,605,353 \$</b>	<b>5,277,620 \$</b>

<sup>(1)</sup> Selon les données adoptées par décret le 5 juin 2013.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2014

	2014	2013 (Redressé) (note 3)
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	8,855,333 \$	9,636,029 \$
Débiteurs	<u>40,493</u>	<u>57,441</u>
	<b><u>8,895,826</u></b>	<b><u>9,693,470</u></b>
<b>PASSIFS</b>		
Créditeurs et charges à payer	1,127,772	885,708
Provision pour vacances (note 7)	1,272,872	1,122,137
Provision pour congés de maladie (note 7)	1,881,791	1,873,120
Provision pour allocations de transition (note 7)	<u>2,966,560</u>	<u>2,497,713</u>
	<b><u>7,248,995</u></b>	<b><u>6,378,678</u></b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS</b>	<b><u>1,646,831</u></b>	<b><u>3,314,792</u></b>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Immobilisations corporelles (note 8)	1,942,653	1,901,710
Charges payées d'avance	<u>15,869</u>	<u>61,118</u>
	<b><u>1,958,522</u></b>	<b><u>1,962,828</u></b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<b><u>3,605,353 \$</u></b>	<b><u>5,277,620 \$</u></b>
<b>OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 9)</b>		

POUR LA COMMISSION



ROBERT CÔTÉ  
Président

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS AU 31 MARS 2014

	2014		2013
	Budget <sup>(1)</sup>	Réels	Réels (Redressé) (note 3)
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>		<b>3,314,792 \$</b>	<b>3,534,612 \$</b>
Variation due aux immobilisations corporelles			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(700,000)	(525,688)	(155,955)
Amortissement des immobilisations corporelles	568,200	438,996	450,931
Réduction de valeur des immobilisations corporelles	-	45,508	-
Perte sur dispositions d'immobilisations corporelles	-	241	860
	<u>(131,800)</u>	<u>(40,943)</u>	<u>295,836</u>
Variation due aux charges payées d'avance			
Acquisition de charges payées d'avance	-	(15,869)	(61,118)
Utilisation de charges payées d'avance	-	61,118	37,520
	<u>-</u>	<u>45,249</u>	<u>(23,598)</u>
Déficit annuel	<u>(2,301,547)</u>	<u>(1,672,267)</u>	<u>(492,058)</u>
<b>DIMINUTION DES ACTIFS FINANCIERS NETS</b>		<b>(1,667,961)</b>	<b>(219,820)</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b><u>1,646,831 \$</u></b>	<b><u>3,314,792 \$</u></b>

<sup>(1)</sup> Selon les données adoptées par décret le 5 juin 2013.

## ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	2014	2013 (Redressé) (note 3)
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Déficit annuel	(1,672,267) \$	(492,058) \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	438,996	450,931
Perte sur dispositions d'immobilisations corporelles	241	860
Réduction de valeur des immobilisations corporelles	45,508	-
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Débiteurs	16,948	247,868
Charges payées d'avance	45,249	(23,598)
Créditeurs et charges à payer (1)	135,202	75,273
Provision pour vacances	150,735	35,140
Provision pour congés de maladie	8,671	(124,380)
Provision pour allocations de transition	468,847	158,762
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement</b>	<u>(361,870)</u>	<u>328,798</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
<b>Acquisitions d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations</b>	<u>(418,826)</u>	<u>(45,952)</u>
<b>(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	(780,696)	282,846
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<u>9,636,029</u>	<u>9,353,183</u>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE (NOTE 5)</b>	<u><b>8,855,333 \$</b></u>	<u><b>9,636,029 \$</b></u>
<b>Information supplémentaire</b>		
<b>Intérêts reçus</b>	<u><b>54,372 \$</b></u>	<u><b>54,968 \$</b></u>

(1) Excluant le montant relatif aux immobilisations corporelles, soit 244 838 \$ pour 2014 et 137 976 pour 2013.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES - 31 MARS 2014

**1. CONSTITUTION ET MISSION**

La Commission des relations du travail (la « Commission »), constituée par le Code du travail (RLRQ, chapitre C-27), est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail, du maintien des services essentiels et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, à la protection du public pour le maintien des services essentiels, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du Code du travail, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 37 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment de rendre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Les sommes requises pour financer les activités de la Commission sont portées au débit du fonds de la Commission des relations du travail.

Ce fonds est constitué des sommes suivantes :

- les sommes virées par le ministre sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, chapitre N-1.1);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction* (RLRQ, chapitre R-20), par une Corporation mandataire et par la Régie du bâtiment du Québec en vertu des articles 129.11.1 et 152.1 de la *Loi sur le bâtiment* (RLRQ, chapitre B-1.1);
- les sommes virées par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'application de l'article 41.1 de la *Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre* (RLRQ, chapitre F-5);
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci;
- les sommes virées par le ministre des Finances en application du premier alinéa de l'article 54 de la *Loi sur l'administration financière* (RLRQ, chapitre A-6.001).

Malgré l'article 51 de la *Loi sur l'administration financière*, la comptabilité du fonds de la Commission des relations du travail n'a pas à être distinctement tenue des livres et des comptes de cette dernière.

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES**

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de CPA Canada* pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables en l'absence de directives pertinentes dans les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, doit être cohérente avec ce dernier.

**Utilisation d'estimation**

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs

éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et les provisions pour allocation de transition et congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

**État des gains et pertes de réévaluation**

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté étant donné qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou en devises étrangères.

## Instruments financiers

La trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que les débiteurs sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créditeurs et charges à payer, à l'exception des avantages sociaux à payer, ainsi que la provision pour vacances sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

## REVENUS

Les contributions reçues du gouvernement du Québec et d'autres organismes sont comptabilisées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Les contributions qui sont des paiements de transfert sont constatées dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où elles sont autorisées, que la Commission a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Elles sont présentées en contributions reportées lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Si un passif est créé, la comptabilisation à titre de revenu a lieu au fur et à mesure que les conditions relatives au passif sont rencontrées.

Les autres revenus sont composés de revenus d'intérêts comptabilisés selon la méthode de comptabilité d'exercice et de revenus de sources diverses lesquels sont constatés au moment où le bien est livré ou le service est rendu, le montant est déterminé ou déterminable et lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

## ACTIFS FINANCIERS

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de l'encaisse et de l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

## PASSIFS

### Avantages sociaux futurs

#### Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant.

#### Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée

selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

### Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des relations du travail (Décret numéro 1287-2013 du 11 décembre 2013), cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois (calcul au prorata pour année incomplète).

### Régimes de retraite

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

## ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Améliorations locatives	10 à 15 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Équipements informatiques	3 à 10 ans
Développement informatique	5 ans

Les immobilisations corporelles en cours de réalisation ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Lorsqu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur.

Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

**3. REDRESSEMENT DE LA PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION**

La provision pour allocations de transition aurait dû faire l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

Cette modification appliquée de façon rétroactive a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants :

	2013
<b>État des résultats et de l'excédent cumulé</b>	
Traitements et avantages sociaux	3,706 \$
Déficit annuel	3,706
Excédent cumulé au début de l'exercice	(153,149)
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	(156,855)
<b>État de la situation financière</b>	
Provision pour allocations de transition	3,706
Excédent cumulé	(156,855)\$

**4. AUTRES REVENUS**

	2014	2013
Intérêts	50,767 \$	54,856 \$
Vente de formules et de documents	6,036	5,932
Autres	17,756	16,651
	<b>74,559 \$</b>	<b>77,439 \$</b>

**5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE**

	2014	2013
Encaisse	700 \$	700 \$
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu, portant intérêt au taux préférentiel (3,00 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux de 0,50 % au 31 mars 2014 (0,50 % pour 2013)	8,854,633	9,635,329
	<b>8,855,333 \$</b>	<b>9,636,029 \$</b>

**6. AVANCE AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU**

La Commission dispose d'une avance autorisée au fonds général du fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mai 2016, d'un montant n'excédant pas 3 500 000 \$. Les montants prélevés portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée au 31 mars 2014 et 2013.

## 7. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### Régimes de retraite

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

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable et le taux pour le RRPE est passé de 12,30 % à 14,38 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi RRPE de 5,73 % au 1<sup>er</sup> janvier 2014 (0,54 % au 1<sup>er</sup> janvier 2013) de la masse salariale cotisable qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi la Commission doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2013 correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable et à 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la Commission, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 1 108 675 \$ (801 506 \$ pour 2013). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

	2014	2013
<b>PROVISION POUR VACANCES</b>		
Solde au début	1,122,137 \$	1,086,997 \$
Charge de l'exercice	1,166,684	1,005,793
Prestations versées au cours de l'exercice	(1,015,949)	(970,653)
Solde à la fin	<b>1,272,872 \$</b>	<b>1,122,137 \$</b>
<b>PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE</b>		
Solde au début	1,873,120 \$	1,997,500 \$
Charge de l'exercice	408,755	391,513
Prestations versées au cours de l'exercice	(400,084)	(515,893)
Solde à la fin	<b>1,881,791 \$</b>	<b>1,873,120 \$</b>

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

	2014		2013	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux de croissance de la rémunération	3,55 %	3,80 %	3,95 %	3,80 %
Taux d'actualisation	3,58 %	1,69 %	2,65 %	1,58 %
Durée résiduelle moyenne des salariés actifs	10 ans	3 ans	8 ans	3 ans

	2014	2013 (Redressé) (note 3)
<b>PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION</b>		
Solde au début	2,497,713 \$	2,338,951
Charge de l'exercice	645,638	291,739
Prestations versées au cours de l'exercice	(176,791)	(132,977)
Solde à la fin	<b>2,966,560 \$</b>	<b>2,497,713 \$</b>

La provision pour allocations de transition a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

	2014	2013
Taux de croissance de la rémunération	3,80 %	3,80 %
Taux d'actualisation	1,69 %	1,58 %
Durée résiduelle des salariés actifs	3 ans	3 ans

## 8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

2014							
	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Équipements informatiques en cours de réalisation	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	Total
<b>COÛT</b>							
Solde au début	2,770,005 \$	267,960 \$	709,959 \$	1,631 \$	1,378,324 \$	87,380 \$	5,215,259 \$
Acquisitions	-	-	36,827	87,082	-	401,779	525,688
Dispositions	-	-	(26,274)	-	-	-	(26,274)
Réduction de valeur	-	-	-	-	-	(45,508)	(45,508)
Transferts	-	-	-	(1,631)	-	1,631	-
Solde à la fin	2,770,005 \$	267,960 \$	720,512 \$	87,082 \$	1,378,324 \$	445,282 \$	5,669,165 \$
<b>AMORTISSEMENT CUMULÉ</b>							
Solde au début	1,604,532 \$	230,551 \$	575,333 \$	- \$	903,133 \$	- \$	3,313,549 \$
Amortissement	166,329	11,916	56,510	-	204,241	-	438,996
Dispositions	-	-	(26,033)	-	-	-	(26,033)
Solde à la fin	1,770,861 \$	242,467 \$	605,810 \$	- \$	1,107,374 \$	- \$	3,726,512 \$
<b>Valeur nette comptable 2014</b>	<b>999,144 \$</b>	<b>25,493 \$</b>	<b>114,702 \$</b>	<b>87,082 \$</b>	<b>270,950 \$</b>	<b>445,282 \$</b>	<b>1,942,653 \$</b>
<b>Valeur nette comptable 2013</b>	<b>1,165,473 \$</b>	<b>37,409 \$</b>	<b>134,626 \$</b>	<b>1,631 \$</b>	<b>475,191 \$</b>	<b>87,380 \$</b>	<b>1,901,710 \$</b>

Les immobilisations corporelles en cours de réalisation sont non amorties.

## 9. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des obligations contractuelles est de 922 861 \$ (922 486 \$ pour 2013). Voici le détail des versements au cours des cinq prochains exercices.

	2015	2016	2017	2018	2019
Centre de services partagés du Québec	588,600 \$	- \$	- \$	- \$	- \$
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	253,980	-	-	-	-
Société québécoise d'information juridique	12,725	-	-	-	-
Ministère des Finances	3,113	-	-	-	-
Autres	29,956	19,848	6,221	4,415	4,003
<b>Total</b>	<b>888,374 \$</b>	<b>19,848 \$</b>	<b>6,221 \$</b>	<b>4,415 \$</b>	<b>4,003 \$</b>

## 10. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

## 11. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risque. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Commission aux risques au 31 mars 2014.

### Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière. Les instruments financiers qui exposent la Commission à une concentration du risque de crédit sont composés de la trésorerie et des équivalents de trésorerie ainsi que des débiteurs. La valeur comptable des actifs financiers représente l'exposition maximale de la Commission au risque de crédit. Le risque de crédit associé aux équivalents de trésorerie est quasi-nul puisque ces actifs sont investis auprès du fonds général du fonds consolidé du revenu. La Commission est peu exposée au risque de crédit sur ses débiteurs puisque ceux-ci sont à recevoir en grande partie d'apparentés sous contrôle commun.

### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Commission éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement au regard de ses créditeurs et charges à payer ainsi que de la provision pour vacances.

La Commission considère qu'elle détient suffisamment de trésorerie et d'équivalents de trésorerie ainsi que de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

Les créditeurs et charges à payer ont une échéance de moins de 90 jours. La direction de la Commission estime que les vacances accumulées sont prises dans l'exercice suivant sans aucune échéance déterminée. Le créateur estimé pour le montant de compensation prévu dans la loi du RRPE viendra à échéance dans la prochaine année.

Le tableau suivant présente la chronologie des débiteurs :

	2014		2013	
Débiteurs non en souffrance	30,924 \$	76 %	4,849 \$	8 %
Débiteurs en souffrance:				
Moins de 30 jours	8,567	21 %	13,687	24 %
De 30 à 60 jours	119	1 %	38,013	66 %
Plus de 60 jours	883	2 %	892	2 %
	<b>40,493 \$</b>	100 %	<b>57,441 \$</b>	100 %

### Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des prix de marché. Le risque de marché inclut trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. Compte tenu de la nature de ses activités, la Commission est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

### Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne son avance au fonds général du fonds consolidé du revenu à taux d'intérêt variable. Les instruments à taux d'intérêt variable assujettissent la Commission à des fluctuations des flux de trésorerie futurs connexes.

La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Commission tire de sa trésorerie et équivalents de trésorerie. Si les taux d'intérêt pour l'exercice terminé le 31 mars 2014 avaient été inférieurs ou supérieurs de 1 %, toutes les autres variables étant demeurées constantes, les revenus d'intérêts pour la même période auraient été inférieurs ou supérieurs de 103 793 \$ (109 712 \$ en 2013), respectivement.

# COORDONNÉES

## **QUÉBEC**

5<sup>e</sup> étage

900, boulevard René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone : 418 643-3208

Télécopieur : 418 643-8946

Sans frais : 1 866 864-3646

Courriel : [crtq@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtq@crt.gouv.qc.ca)

## **MONTRÉAL**

2<sup>e</sup> étage

35, rue de Port-Royal Est

Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone : 514 864-3646

Télécopieur : 514 873-3112

Sans frais : 1 866 864-3646

Courriel : [crtm@crt.gouv.qc.ca](mailto:crtm@crt.gouv.qc.ca)

[crt.gouv.qc.ca](http://crt.gouv.qc.ca)





**Commission  
des relations  
du travail**

**Québec** 