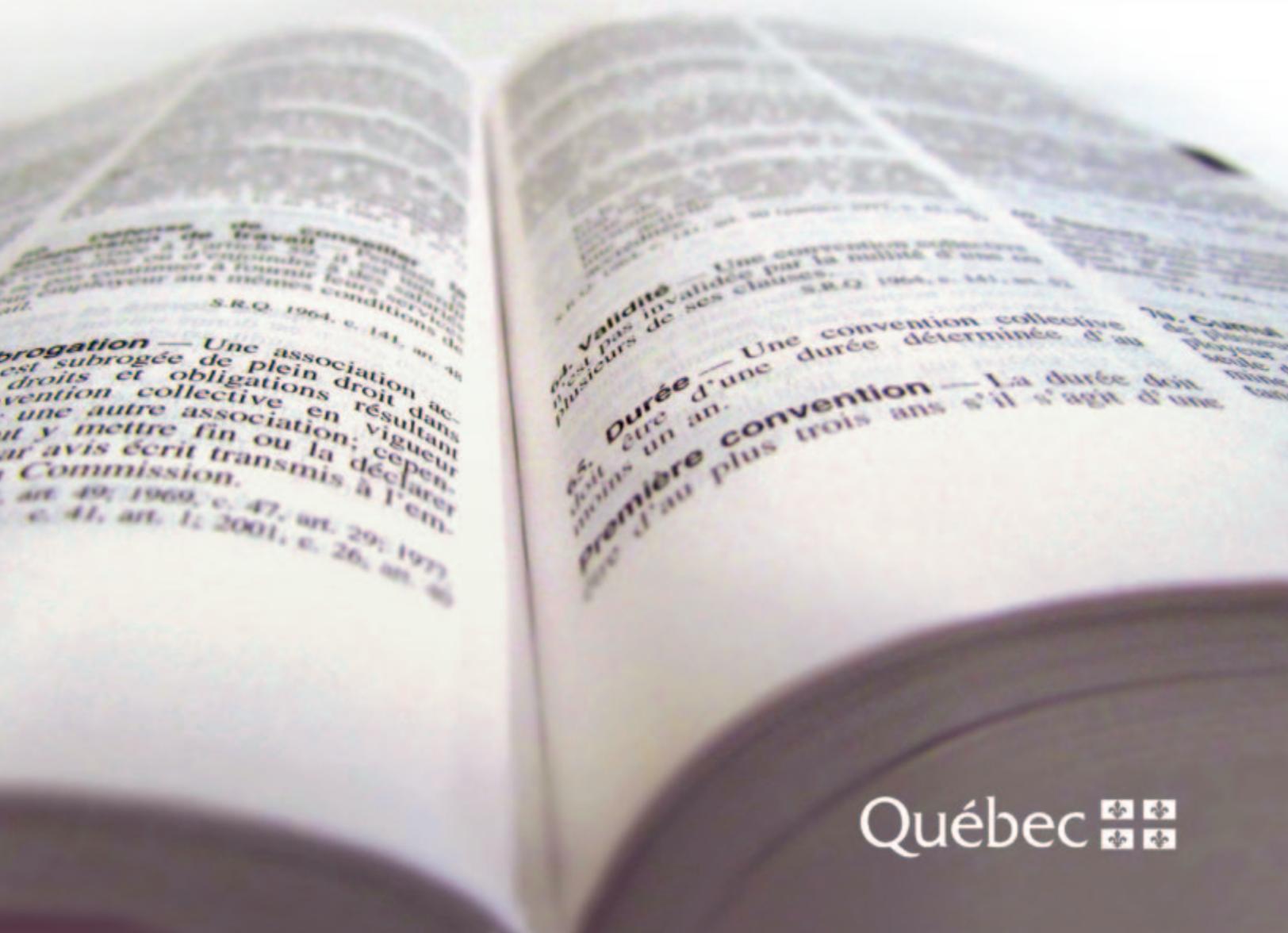


50 ANS
CODE
DU TRAVAIL



Ministère du Travail
Rapport annuel de gestion

2013-2014

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

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

Dépôt légal — 2014

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 978-2-550-71360-9 (imprimé), 978-2-550-71361-6 (en ligne)

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

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère du Travail respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique en matière de reddition de comptes. Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2013-2014.

Dans la première partie, le rapport décrit l'organisation du Ministère et le contexte général dans lequel il évolue. La deuxième partie concerne les résultats du ministère du Travail. Cette section comprend le tableau sommaire des résultats, ainsi qu'un état des résultats obtenus par rapport aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* (lequel a été prolongé et est toujours en vigueur) et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014*. Les résultats des activités non prévues dans le plan stratégique y sont aussi précisés. Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* fait également état des engagements du Ministère en matière de qualité des services énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

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

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



Message du ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre, pour dépôt à l'Assemblée nationale, le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère du Travail. Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport rend fidèlement compte des actions menées au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2014. Encore cette année, l'équipe du Ministère a su faire honneur à son excellente réputation.

Le ministère du Travail offre aux citoyens et aux acteurs du monde du travail des services de qualité en se préoccupant de l'impartialité de ses interventions. Il souhaite ainsi contribuer au maintien d'un bon climat social de même qu'à la création de conditions de travail équitables au Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,

A handwritten signature in black ink that reads "Sam Hamad". The signature is fluid and cursive.

SAM HAMAD
Québec, septembre 2014



Message de la sous-ministre

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère du Travail. Il fait état des résultats obtenus au regard des priorités du gouvernement ainsi que des objectifs et engagements présentés, notamment, dans notre plan stratégique et dans notre plan annuel de gestion des dépenses.

Ce rapport traite également de la gestion des ressources et des exigences législatives et gouvernementales dont le Ministère doit rendre compte. Il inclut un rapport de validation attestant de la justesse et de la cohérence de l'information présentée.

Je tiens à remercier le personnel et les gestionnaires du Ministère pour le travail accompli au cours de la dernière année. La compétence et l'engagement de ces femmes et de ces hommes ont permis au Ministère de relever de nombreux défis et de rendre les services attendus.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre du Travail,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuelle Oudar'. The signature is fluid and cursive.

Manuelle Oudar
Québec, septembre 2014

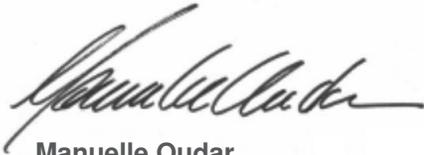
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, à titre de sous-ministre du ministère du Travail. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Les pages qui suivent décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du ministère du Travail. Elles fournissent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus sur la foi de données exactes et fiables.

En conséquence, je déclare que les données contenues dans ce rapport ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

La sous-ministre du Travail,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuelle Oudar', written in a cursive style.

Manuelle Oudar

Québec, septembre 2014

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

Madame Manuelle Oudar
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2012, qui est toujours en vigueur pour l'année financière 2013-2014, et du Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du ministère du Travail. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre Ministère.

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

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2012, qui est toujours en vigueur pour l'année financière 2013-2014, et du Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2014

Table des matières

1. Le ministère du Travail et son environnement	12
L'organisation	12
Le contexte général	17
2. Présentation des résultats	24
Sommaire des résultats obtenus	24
Résultats par rapport au <i>Plan stratégique 2009-2012</i> (prolongé en 2013-2014)	24
ORIENTATION 1 – Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité ...	32
AXE D'INTERVENTION 1 – Le renforcement du réseautage	32
AXE D'INTERVENTION 2 – Les propositions de modifications législatives et réglementaires	33
ORIENTATION 2 – Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux.	36
AXE D'INTERVENTION 3 – Les études documentaires et la diffusion de l'information	36
ORIENTATION 3 – Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mécontentes en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties	39
AXE D'INTERVENTION 4 – L'offre de services en relations du travail	39
AXE D'INTERVENTION 5 – L'expertise médicale	40
ORIENTATION 4 – Améliorer l'organisation du travail et la qualité de vie au travail	43
AXE D'INTERVENTION 6 – Le maintien des capacités et le partage des connaissances	43
AXE D'INTERVENTION 7 – La qualité de vie au travail.	44
Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le <i>Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014</i>	46
Autres résultats pour des activités non inscrites dans le <i>Plan stratégique 2009-2012</i> (prolongé en 2013-2014)	51
Déclaration de services aux citoyens	57
3. Utilisation des ressources	61
Ressources humaines	61
Ressources budgétaires et financières.	63
Ressources informationnelles.	65
Règles pour les bonis au rendement	67
4. Exigences découlant de lois, de politiques et d'autres documents gouvernementaux	68
Accès à l'égalité en emploi	68
Allègement réglementaire	72
Développement durable et changements climatiques	72
Égalité entre les femmes et les hommes	78
Emploi et qualité de la langue française dans l'administration	78
Protection des renseignements personnels	78
Politique de financement des services publics	79
Recommandations du Vérificateur général du Québec	80
Annexe 1	
Liste des lois et règlements cités dans ce document	81

Liste des graphiques et des tableaux

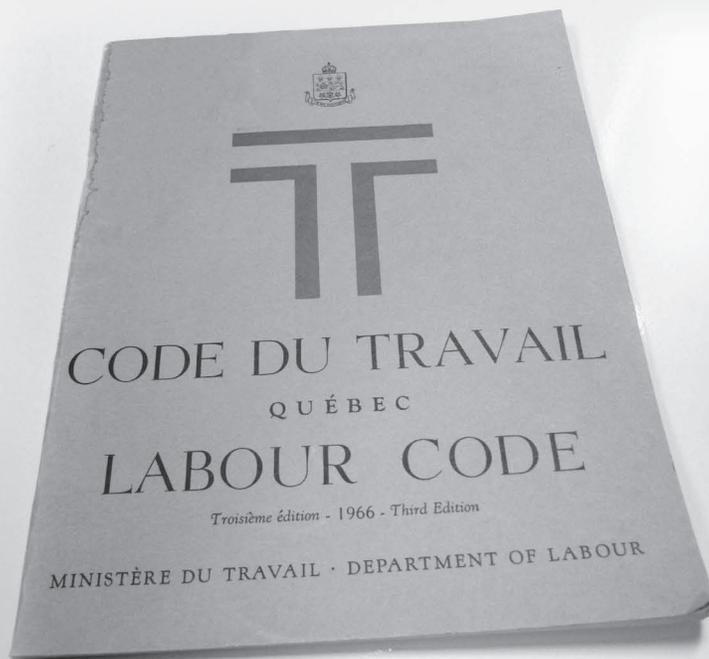
Figure 1	
Organigramme administratif (au 31 mars 2014)	16
Tableau 1	
Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2013	20
Tableau 2	
Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec.	20
Graphique 1	
Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2004 à 2013	20
Graphique 2	
Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2004 à 2013.	21
Graphique 3	
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2004 à 2013	21
Graphique 4	
Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2004 à 2013	22
Tableau 3	
Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon les principaux points en litige au Québec en 2011, 2012 et 2013.	23
Tableau 4	
Nombre de demandes et de nominations d'arbitres de griefs et de différends	47
Graphique 5	
Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2004-2005 à 2013-2014	49
Tableau 5	
Dossiers conclus durant l'année	50
Graphique 6	
Bilan des enquêtes, 2003-2004 à 2013-2014	51
Tableau 6	
Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale.	54
Graphique 7	
Évolution du volume d'avis produits, 2003-2004 à 2013-2014	55
Graphique 8	
Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2003-2004 à 2013-2014	55
Tableau 7	
Demandes d'évaluation par la CSST	56
Tableau 8	
Délai moyen de traitement (BEM)	56

Liste des graphiques et des tableaux (suite)

Tableau 9	
Fréquentation du site Web	57
Tableau 10	
Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2013-2014	59
Tableau 11	
Autres résultats pour les téléchargements des publications	59
Tableau 12	
Appels téléphoniques et courriels	60
Tableau 13	
Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2014	61
Tableau 14	
Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emploi	62
Tableau 15	
Taux de départ volontaire du personnel régulier (en %)	62
Tableau 16	
Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2013-2014	62
Tableau 17	
Évolution des dépenses en formation	63
Tableau 18	
Jours de formation selon les catégories d'emploi	63
Tableau 19	
Budget et dépenses (en k\$)	63
Tableau 20	
Évolution des dépenses par orientation stratégique (en k\$)	64
Tableau 21	
Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014	65
Tableau 22	
Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014.	66
Tableau 23	
Embauche totale au cours de la période de 2013-2014	68
Tableau 24	
Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014	69
Tableau 25	
Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (en %)	69

Liste des graphiques et des tableaux (suite)

Tableau 26	
Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs	70
Tableau 27	
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2014	70
Tableau 28	
Taux d'embauche des femmes en 2013-2014.	70
Tableau 29	
Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	72
Tableau 30	
Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au courant de l'année 2013-2014	79



1

Le ministère du Travail et son environnement

L'organisation

La mission

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

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

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

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

La mission du ministère du Travail s'inscrit par ailleurs dans une perspective de développement durable. Ainsi, le Ministère vise à maintenir des relations de travail harmonieuses, à préserver un dialogue social qui soit respectueux, à soutenir des approches préventives et innovatrices.

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

Les valeurs organisationnelles

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

La population desservie

La population desservie par le Ministère comprend :

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

L'offre de services aux citoyens

Par sa Déclaration de services aux citoyens, le ministère du Travail s'engage à :

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

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

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

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

2. Les relations du travail

- Service de médiation-conciliation en matière de contrats collectifs de travail, de médiation préarbitrale et de médiation en amélioration des relations du travail
- Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du Code du travail
- Désignation d'arbitres de griefs et de différends

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

- Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou d'une maladie professionnelle

3. L'information sur le travail

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

4. L'octroi des permis de service de référence de main-d'œuvre

- Administrer le régime de délivrance des permis
- Recevoir et traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction
- Tenir à jour un registre des associations titulaires d'un permis dans lequel sont consignés :
 - les renseignements apparaissant sur le permis;
 - le code d'éthique et les règles de régie interne en matière de référence de main-d'œuvre;
 - les restrictions, suspensions, révocations ou refus de renouvellement de permis.

La vision

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

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

Il veille à ce que les acteurs du monde du travail demeurent confiants quant à la neutralité et à l'équité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent la prise de décision gouvernementale et à la qualité de l'information qu'il produit.

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

L'organisation administrative

La sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui de deux sous-ministres adjointes, l'une aux politiques et à la recherche et l'autre aux relations du travail. Elle conseille le ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles, et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Dans la réalisation de ses mandats, la sous-ministre peut compter sur le Secrétariat général, la Direction des communications, le Bureau des permis et des projets spéciaux ainsi que sur le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre.

Le Secrétariat général

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

Le Bureau des permis et des projets spéciaux

Les associations syndicales et patronales définies dans la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20) sont autorisées à référer de la main-d'œuvre sous réserve d'être titulaires d'un permis délivré par le ministère du Travail. Elles doivent traiter par le Service de référence qui a été mis en place à la Commission de la construction du Québec (CCQ). Par souci d'indépendance, le ministère du Travail s'est vu confier la responsabilité de l'octroi de ces permis. Cela inclut toutes les activités qui y sont liées, tels le traitement des plaintes, les enquêtes et les révocations de permis, le cas échéant, conformément à la réglementation adoptée le 28 novembre 2012.

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Depuis 1968, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) réunit les dirigeants des associations patronales et syndicales les plus représentatives au Québec et le ministère du Travail. Organisme de consultation, il joue un rôle stratégique en soutenant activement le dialogue et la concertation entre les acteurs du milieu dans leurs efforts pour surmonter les défis auxquels le monde du travail est confronté.

La mission du CCTM est de promouvoir le dialogue social et les consensus entre les associations d'employeurs et de travailleurs, de même qu'entre ces associations et les autorités publiques. En agissant ainsi, il contribue à définir l'action gouvernementale en matière de travail et de main-d'œuvre et favorise l'établissement de conditions de travail justes et équitables, de même qu'une économie prospère et solidaire.

La composition du CCTM et les activités réalisées en 2013-2014 sont présentées plus en détail dans la section « Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012* » du présent rapport.

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

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

Le Bureau d'évaluation médicale

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

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports collectifs de travail, à la prévention et à la résolution des mécontentements, en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue social. À Montréal, ses services sont offerts par la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention. À Québec, ils sont offerts par la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage.

La DGRT offre des services de médiation aux parties patronale et syndicale afin de les aider à régler des différends au moment de la négociation de contrats collectifs de travail. Ses services comprennent également la médiation préarbitrale de griefs, ainsi que la médiation en matière de harcèlement psychologique. De plus, elle offre des services de médiation en matière d'amélioration des relations du travail; le médiateur

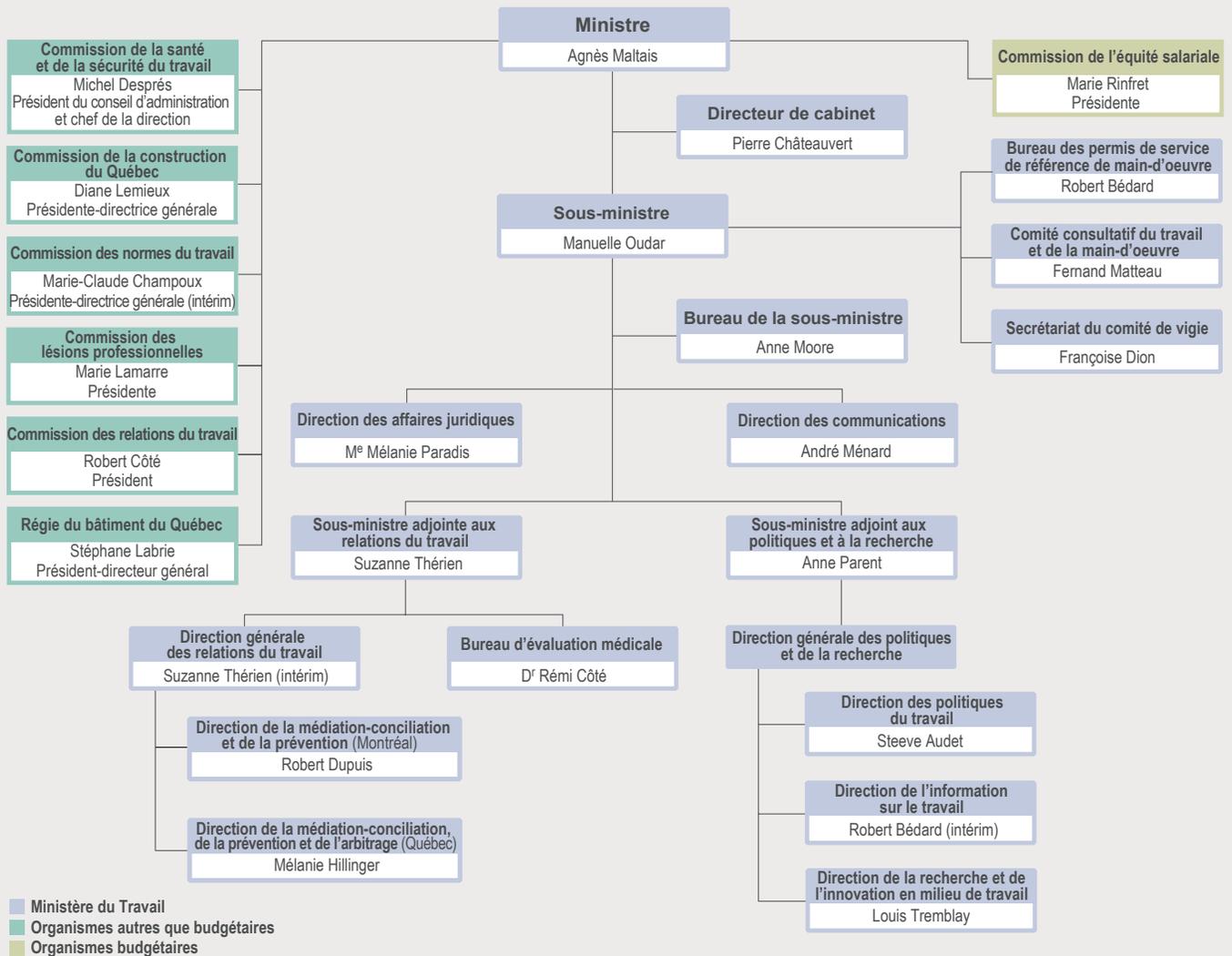
intervient alors sur la dynamique de la relation dans le but d'amener les deux parties à améliorer et à augmenter leur capacité à résoudre des problèmes contractuels ou relationnels.

À Québec, la Direction concernée offre également les services de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

Le Bureau de la sous-ministre adjointe aux politiques et à la recherche

La sous-ministre adjointe est responsable des politiques, de la recherche et de l'information sur le travail.

Figure 1
Organigramme administratif (au 31 mars 2014)



La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions de travail et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité du ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la Loi sur le ministère du Travail, afin de suivre l'évolution des conditions de travail et des relations du travail. De plus, elle représente le Ministère à divers comités ministériels et interministériels chargés d'élaborer ou de mettre en œuvre des politiques, des plans d'action ou encore, d'étudier diverses problématiques émergentes.

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

La Direction des politiques du travail est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle élabore des projets de loi et des règlements adaptés à la réalité et à l'évolution des milieux de travail, tout comme elle formule des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La Direction de l'information sur le travail a le mandat de produire et de diffuser des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions de travail et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère : le système de gestion des relations du travail (GRT). Cette direction est aussi responsable de l'élaboration et de la mise en application du système Corail qui fournit des informations en ligne sur les relations du travail.

La Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans les domaines des relations du travail, de l'organisation du travail et des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle, notamment par la réalisation d'études d'impact au moment de modifications législatives ou réglementaires. Elle contribue aussi à colliger des données sur des

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

Ses partenaires

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

- la Commission de la construction du Québec;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la Commission de l'équité salariale;
- la Commission des lésions professionnelles;
- la Commission des normes du travail;
- la Commission des relations du travail;
- la Régie du bâtiment du Québec.

Le contexte général Les conditions générales de l'économie

En 2013, la croissance économique du Québec a connu une augmentation modérée, inférieure à celle des États-Unis et de l'ensemble du Canada. Durant cette période, le produit intérieur brut (PIB)¹ a connu une hausse de 1,1 %² au Québec, comparativement à 2 % pour celui du Canada³. Cette croissance s'inscrit dans une perspective mondiale de lente reprise économique à la suite de la récession subie dans l'ensemble des économies avancées.

L'emploi⁴

Le marché de l'emploi au Québec a affiché une légère augmentation en 2013 comparativement à 2012, une situation semblable à celle observée en Ontario et dans l'ensemble du Canada. En 2013, le taux de chômage

1. PIB aux prix de base, dollars enchaînés.

2. Institut de la statistique du Québec. *Principaux indicateurs économiques désaisonnalisés – Québec*. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/economie/indicateurs.pdf> (consulté le 12 février 2014).

3. Institut de la statistique du Québec. *Principaux indicateurs économiques désaisonnalisés – Québec*. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/economie/indicateurs.pdf> (consulté le 12 février 2014).

4. Institut de la statistique du Québec. *État du marché du travail au Québec : bilan de l'année 2013*. http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2013/etat_marche_travail12.pdf (consulté le 18 avril 2013).

au Québec a diminué de 0,2 point de pourcentage pour atteindre 7,6 %, alors qu'il baissait à 7,5 % en Ontario et à 7,1 % au Canada. Le Québec a connu une croissance du nombre d'emplois légèrement plus importante qu'en 2012, soit de 1,2 % au lieu de 0,8 %. Il s'agit ainsi d'une hausse annuelle de 47 800 emplois pour le Québec. Durant cette même période, 95 700 emplois ont été créés en Ontario (une croissance annuelle de 1,4 %). Pour l'ensemble du Canada, l'augmentation a été de 1,3 %, soit 223 500 emplois créés en 2013⁵.

L'emploi varie différemment selon certaines caractéristiques. En 2013, les femmes ont connu une hausse de 20 800 emplois (1,3 %), alors que les hommes en ont connu une de 27 000, soit une augmentation de 1,1 %. L'emploi à temps partiel a progressé plus rapidement que l'emploi à temps plein. Effectivement, l'emploi à temps partiel a crû de 2,7 % en 2013, alors qu'il avait connu une baisse de 0,8 % en 2012. Cette croissance est encore plus importante pour les hommes, atteignant 4,1 % (10 800 emplois), alors qu'elle est de 1,9 % (9 600 emplois) chez les femmes.

Les salaires

En 2013, le salaire horaire moyen au Québec a augmenté de 1,5 %, pour atteindre 22,52 \$⁶. Pour la même année, la rémunération hebdomadaire moyenne, y compris les heures supplémentaires, a connu une croissance semblable (augmentation de 1,3 %) pour s'établir à 830,44 \$⁷.

L'indice des prix à la consommation (IPC) s'est accru de manière modérée. L'inflation, ou la variation de prix, a été de 0,7 % en 2013⁸. Cette hausse est moins importante que celle de 2012, alors qu'elle avait atteint 2,1 %. La hausse des salaires étant plus importante que l'inflation, le pouvoir d'achat des salariés s'est amélioré en 2013.

Les salariés syndiqués ont obtenu, pour l'année 2013, une hausse annuelle de 1,9 % de leur salaire horaire moyen, celui-ci s'établissant à 25,23 \$ l'heure⁹. Pour sa part, le salaire horaire moyen des travailleurs non syndiqués se situe à 20,75 \$, une hausse de 1,4 %¹⁰.

Les conventions collectives

En 2013, le nombre de conventions collectives en vigueur s'élevait à 8 668¹¹. Ces conventions stipulent les conditions de travail de 1 008 906 salariés¹².

La très grande majorité des conventions en vigueur est concentrée dans le secteur tertiaire (6 629) et elles visent 843 107 travailleurs, soit plus de 83,6 % du total des salariés. Le secteur secondaire suit avec près de 22 % de l'ensemble des conventions collectives (1 904), lesquelles assujettissent près de 15,7 % des salariés. Finalement, le secteur primaire vise moins de 1 % des salariés assujettis par 135 conventions collectives en vigueur.

Au cours de l'année 2013, 2 006 conventions collectives, visant 137 926 salariés, ont été signées. De ce nombre, 1 799 sont des renouvellements de conventions déjà existantes; elles touchent près de 93,8 % des salariés, soit 129 412 personnes. Dans le cas des 207 autres conventions, il s'agit d'une première entente entre les parties.

La répartition, par secteurs d'activité, des conventions collectives signées en 2013 est de 78,4 % pour le secteur tertiaire, de 20,4 % pour le secteur secondaire et de 1,2 % pour le secteur primaire. Pour les conventions collectives en vigueur, les pourcentages sont respectivement de 76,5 %, 22,0 % et 1,5 %. En ce qui concerne la proportion de salariés, le secteur primaire en comprend moins de 1 %, le secteur secondaire 16 % et le secteur tertiaire 83 %.

5. Statistique Canada. *Tableau 282-0002 – Enquête sur la population active (EPA), estimations selon le sexe et le groupe d'âge détaillé – annuel (personnes, sauf indication contraire)*, CANSIM (base de données).

6. Statistique Canada. *Tableau 282-0074 – Enquête sur la population active (EPA), estimations du salaire des employés selon la permanence de l'emploi, la couverture syndicale, le sexe et le groupe d'âge, annuel (dollars courants sauf indication contraire)*, CANSIM (base de données).

7. Institut de la statistique du Québec. *Principaux indicateurs économiques du Québec*. http://www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/princ_indic_accueil.htm (consulté le 11 juin 2014).

8. Statistique Canada. *Tableau 326-0021 – Indice des prix à la consommation (IPC), panier 2011, annuel (2002=100 sauf indication contraire)*.

9. Statistique Canada. *Tableau 282-0074 – Enquête sur la population active (EPA), estimations du salaire des employés selon la permanence de l'emploi, la couverture syndicale, le sexe et le groupe d'âge, annuel (dollars courants sauf indication contraire)*, CANSIM (base de données).

10. Ibid.

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

12. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail le 22 mai 2014.

Les informations sur le processus de négociation

Les événements¹³ possibles en cours de négociation

En 2013, le ministère du Travail a examiné tous les règlements pour l'ensemble des conventions collectives signées durant l'année (2 006) et dans tous les secteurs d'activité¹⁴. Les données qui concernent les règlements sans conflit (négociation directe et médiation-conciliation) représentent 87,6 % des conventions collectives signées et touchent 129 270 salariés.

Les données suivantes indiquent le nombre d'événements qui se sont produits entre les parties au cours du processus de négociation ayant mené à la signature d'une entente écrite. En effet, différents événements peuvent survenir au cours du processus de négociation afin de parvenir à une entente : la négociation directe, la médiation-conciliation, l'arrêt de travail et le recours à l'arbitrage.

La négociation directe

Au terme d'une négociation directe, une convention collective est signée sans qu'un arrêt de travail survienne et sans que les parties aient recours à l'arbitrage ou à une intervention de médiation-conciliation du Ministère. En 2013, 75,2 % des conventions signées ont été conclues à la suite d'une négociation directe, ce qui représente une baisse de 8,5 % par rapport à 2012.

De manière plus détaillée, 21 des 23 conventions collectives signées en 2013 dans le secteur primaire ont privilégié la négociation directe. La répartition des conventions signées à la suite de cet événement est de 341 dans le secteur secondaire et de 1 147 dans le secteur tertiaire.

La médiation-conciliation

Sur l'ensemble des conventions collectives régies par le Code du travail, signées et déposées en 2013, les parties ont eu recours aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail dans 249 cas, dont 187 concernaient le secteur tertiaire, soit une proportion de 75,1 %. Environ 20 920 salariés en ont profité.

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

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

L'arrêt de travail¹⁵

Les parties négociatrices peuvent également avoir recours à un arrêt de travail comme moyen de pression pour parvenir à la conclusion d'une entente écrite.

En 2013, 239 conventions collectives ont été conclues après avoir fait l'objet d'un arrêt de travail. Ces arrêts de travail ont visé 8 317 salariés. De ces 239 dossiers, 171 ont également fait l'objet d'une intervention des services de médiation et de conciliation du ministère du Travail.

L'arbitrage

Le dernier type d'événement possible au moment d'une mésentente relative à la négociation collective est l'arbitrage de différends. Cet arbitrage se présente au cours d'une première entente à la suite de la demande de l'une ou l'autre des parties ainsi que pour le renouvellement d'une convention collective lorsque les parties en formulent la demande conjointement. Lorsqu'une demande d'arbitrage est soumise par les parties ou par l'une d'entre elles, les négociations ne sont pas interrompues pour autant.

Cependant, ce recours est rarement utilisé. En 2013, seulement 10 événements de cette nature ont eu lieu (6 pour une première convention collective et 4 pour des policiers-pompiers). Lors d'une première convention collective et dans la majorité des cas, les parties utilisent les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage. Dans les faits, en 2013, 8 des 10 demandes de recours à l'arbitrage ont aussi fait l'objet d'une intervention de médiation-conciliation.

Les arrêts de travail en 2013¹⁶

Au cours de l'année 2013¹⁷, le nombre de conflits de travail observé a été de 84, comparativement à 68 en 2012. Parallèlement, on observe une hausse substantielle du nombre de travailleurs touchés, ceux-ci passant de 9 070 en 2012 à 179 330 en 2013. Il en est de même pour le nombre de jours-personnes perdus, qui a presque quadruplé, atteignant 958 957 en 2013, comparativement à 245 172 en 2012. En outre, la durée moyenne des conflits en jours civils est de 173 en 2013, alors qu'elle était de 53 en 2012.

15. L'arrêt de travail peut être composé d'une grève ou d'un lock-out. Dans le cas où ces deux événements surviennent simultanément, deux événements sont comptabilisés, puisqu'ils ne sont pas exclusifs. Cependant, le nombre de salariés touchés n'est pas dédoublé.

16. Dans cette partie, les arrêts de travail comprennent tous les conflits qui avaient lieu en cours d'année, quelle que soit la législation qui leur est associée (ex. : Code canadien du travail), ou qu'ils aient commencé avant 2013.

17. Les données de 2013 sont préliminaires.

Quelques conflits majeurs ont été à l'origine de la grande majorité des jours de travail perdus en 2013, soit ceux survenus dans le secteur de la construction (4 unités de négociation regroupant quelque 175 000 salariés, 668 260 jours-personnes perdus), ceux des concessionnaires automobiles du Saguenay–Lac-Saint-Jean (35 unités de négociation, 444 salariés, 93 003 jours-personnes perdus) et celui de Silverbirch No. 13 Operations Limited Partnership Hôtel des Seigneurs (143 salariés, 50 714 jours-personnes perdus).

Par ailleurs, au regard des trois dernières décennies, nous constatons que les données de 2011 à 2013 sont inférieures à celles observées dans le passé.

Les trois graphiques qui suivent illustrent bien l'évolution des arrêts de travail au Québec, tant ceux de compétence fédérale que provinciale, au cours des 10 dernières années.

Tableau 1
Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2013

Arrêts de travail	84
Travailleurs touchés	179 330
Jours-personnes perdus	958 957

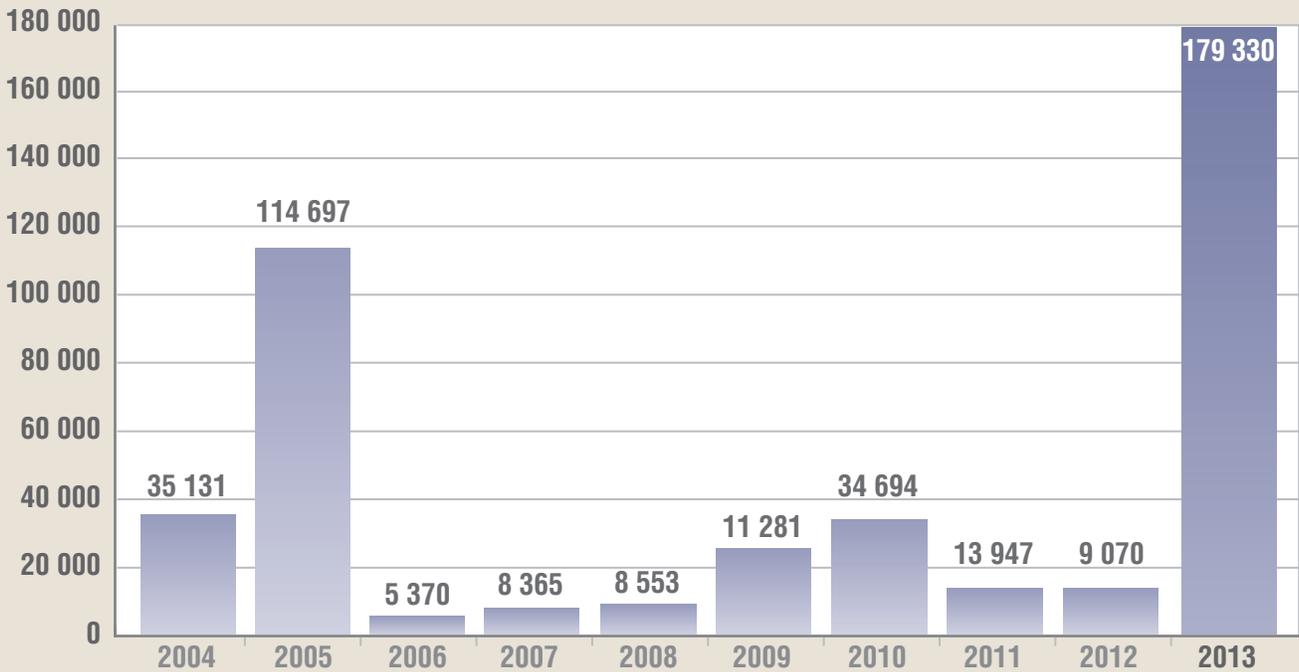
Tableau 2
Nombre annuel moyen d'arrêts de travail au Québec

1981 à 1990	272
1991 à 2000	134
2001 à 2010	91
2011 à 2013	70

Graphique 1
Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2004 à 2013

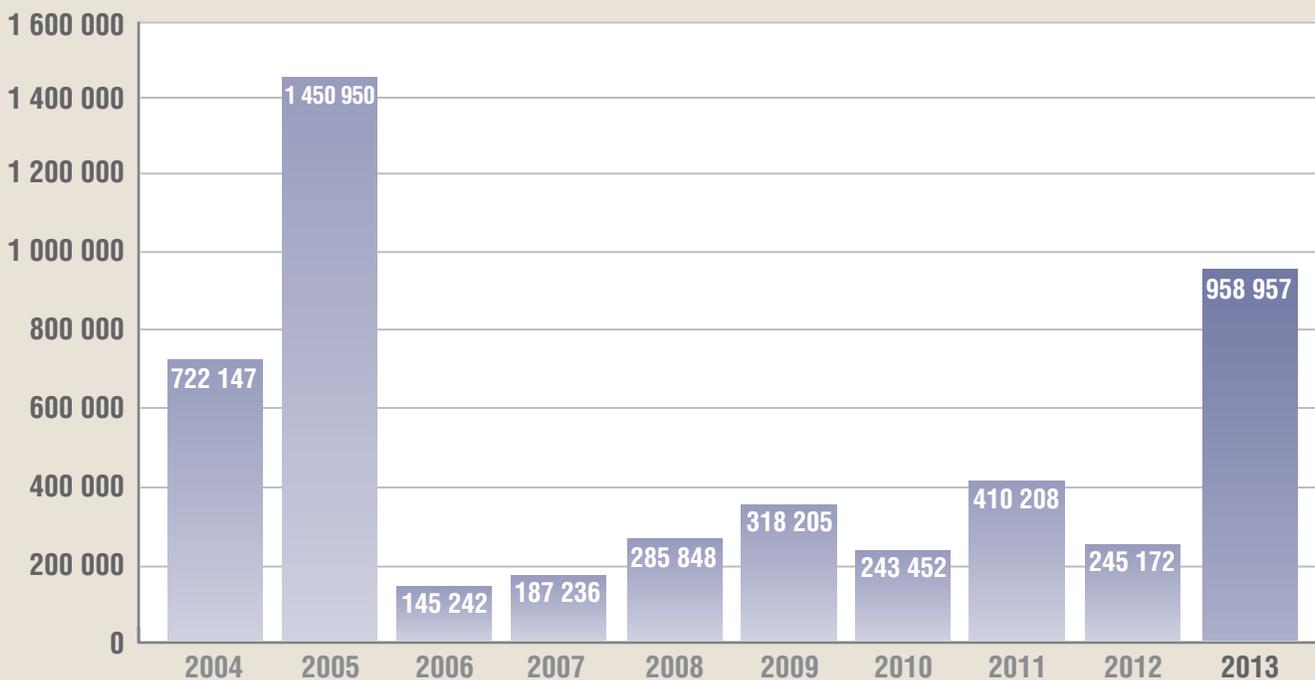


Graphique 2

Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2004 à 2013

Note — Les données présentées pour l'année 2012 sont des mises à jour, tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* étaient des données préliminaires.

Graphique 3

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2004 à 2013

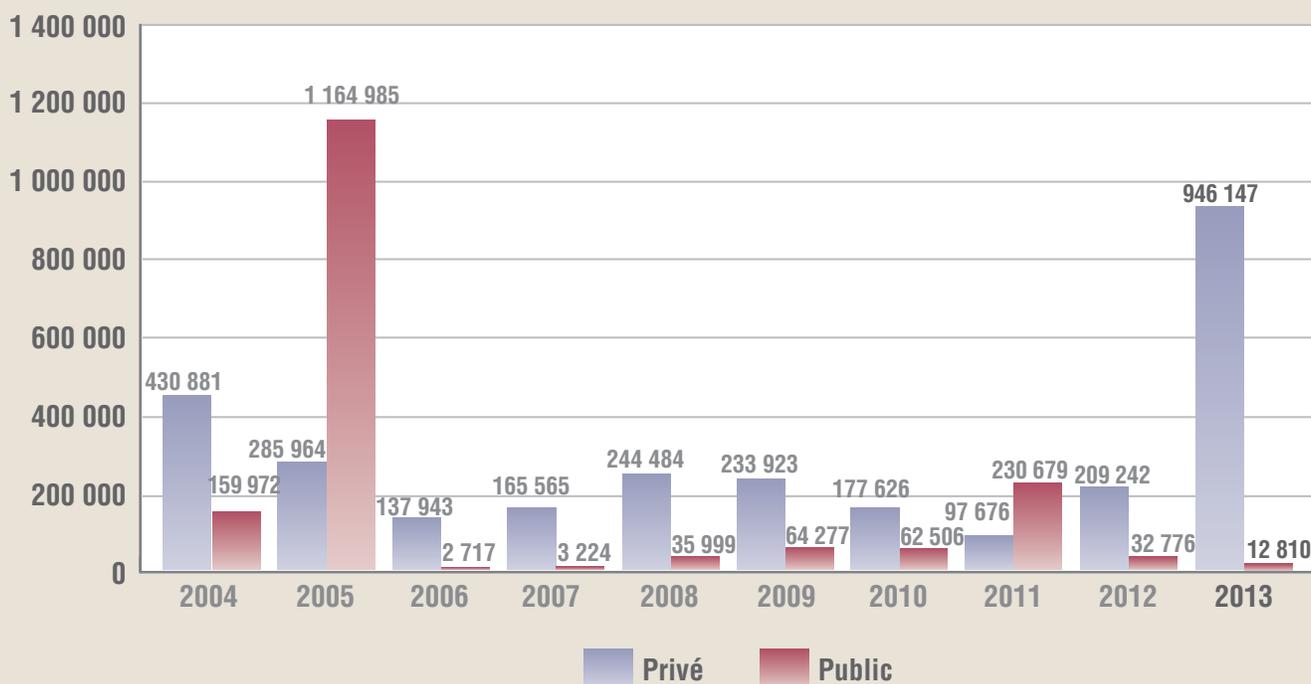
Note — Les données présentées pour l'année 2012 sont des mises à jour, tandis que celles de la même année inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* étaient des données préliminaires.

Au Québec, selon les activités des entreprises visées, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le Code du travail du Québec et le Code canadien du travail. Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable a démontré que la totalité des conflits survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le Code du travail, donc de compétence provinciale.

En 2013, des 84 conflits de travail recensés, 71 ont été déclarés dans le secteur privé, ce qui correspond à plus de 8 conflits sur 10 (84,5 % de l'ensemble des conflits). De même, ce secteur a été à l'origine de 946 147 jours-personnes perdus (graphique 4) en 2013, soit 98,7 % du total, comparativement à 12 810 jours-personnes (1,3 %) dans le secteur public.

Graphique 4

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2004 à 2013



Note — Les données présentées pour l'année 2011 et 2012 sont des mises à jour, tandis que celles des mêmes années inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* étaient des données préliminaires.

Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Selon les données du Ministère, comparativement aux années précédentes, les principaux points en litige conduisant à un arrêt de travail ont relativement changé. En 2012, les dispositions relatives à la sous-traitance ont été à l'origine d'environ 45 % des jours-personnes perdus, alors qu'en 2013, ce sont plutôt celles relatives au salaire qui ont généré le plus grand nombre de jours-personnes perdus (716 474 ou 74,7 %). Bien qu'en 2011 et en 2012, les dispositions concernant les horaires de travail ne représentaient respectivement que 6,5 % et 3,8 % des jours-personnes perdus, en 2013, ces clauses ont constitué le deuxième principal point en litige, avec 95 913 jours-personnes perdus, soit 10 % du total de l'année. Par ailleurs, les dispositions relatives aux prestations de retraite et aux assurances ont été à l'origine de 9,7 % des jours-personnes perdus en 2013, comparativement à 17,9 % en 2012 et seulement 1,1 % en 2011. Enfin, les dispositions relatives aux mutations, supplantations, promotions ou mises à pied ont occasionné 15 510 jours-personnes perdus (1,6 %) en 2013 contre seulement 526 (0,2 %) en 2012 et aucune perte en 2011.

Tableau 3

Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon les principaux points en litige au Québec en 2011, 2012 et 2013

Points en litige	Nombre en 2011	% en 2011	Nombre en 2012	% en 2012	Nombre en 2013	% en 2013
Salaire	343 464	83,7	58 671	23,9	716 474	74,7
Horaire de travail	26 814	6,5	9 266	3,8	95 913	10,0
Prestations de retraite et assurances	4 581	1,1	43 810	17,9	93 392	9,7
Mutations, supplantations, promotions ou mises à pied	N. S.	N. S.	526	0,2	15 510	1,6
Sous-traitance	16 450	4,0	123 064	50,2	12 758	1,3

N.S. — Non significatif ou nul.

Note — Les données présentées pour l'année 2012 sur l'horaire de travail sont des mises à jour, tandis que celles des mêmes années inscrites dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* étaient des données préliminaires.

Présentation des résultats

2

Le Service de conciliation et d'arbitrage
du Ministère mis sur pied en 1964
(Rapport annuel du ministère du Travail,
1964-1965)

Sommaire des résultats obtenus

Résultats par rapport au *Plan stratégique 2009-2012* (prolongé en 2013-2014)

Objectif 1.1

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

Indicateur

Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé	Réalisé	Réalisé	32

Objectif 1.2

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

Indicateur

Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	32

Indicateur

Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé	Réalisé	Réalisé	32

Objectif 1.3

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

Indicateur

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

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> les décrets de convention collective les agences de placement le recrutement de travailleurs étrangers temporaires 	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> le régime forestier les décrets de convention collective les agences de placement les domestiques et le recrutement de travailleurs étrangers temporaires les dispositions anti-briseurs de grève 	Les travaux d'analyse ont été effectués pour les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> le régime forestier les décrets de convention collective les agences de placement les dispositions anti-briseurs de grève 	33

Indicateur

Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
1 projet de loi déposé	2 projets de loi déposés	4 projets de loi déposés	34

Indicateur

Nombre de règlements soumis à la consultation publique

Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011	Page
14 règlements soumis	15 règlements soumis	21 règlements soumis	34

Objectif 2.1

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

Indicateur

Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
1 étude réalisée	6 études réalisées	3 études réalisées	36

Objectif 2.2

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

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Aucun résultat en 2013-2014	Aucun résultat en 2012-2013	Aucun résultat en 2011-2012	36

Indicateur

Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	36

Indicateur

Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	37

Indicateur

Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2011-2012	Réalisée en 2011-2012	3 cibles atteintes	37

Objectif 3.1

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

Indicateur

Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisés en 2009-2010	Réalisés en 2009-2010	Réalisés en 2009-2010	39

Indicateur

Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2013-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2013-2014	Page
7 cibles atteintes	7 cibles atteintes	7 cibles atteintes	39

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur

Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé en 2011-2012	Réalisé en 2011-2012	Réalisé	40

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	Réalisé en 2010-2011	40

Objectif 3.3

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

Indicateur

Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisées	Réalisées	Réalisées	40

Indicateur

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisées	Réalisées	Réalisées	41

Indicateur

Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Taux de satisfaction de 82 %	Taux de satisfaction de 83 %	Taux de satisfaction de 85,5 %	41

Indicateur

Sondage sur la perception des services (2012)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé en 2011-2012	Réalisé en 2011-2012	Réalisé	41

Objectif 4.1

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

Indicateur

Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	43

Indicateur

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

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Taux de réalisation de 81 %	Taux de réalisation de 77 %	Taux de réalisation de 74,5 %	43

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur

Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
En cours	En cours	En cours	43

Indicateur

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

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Taux de réalisation de 61 %	Taux de réalisation de 61 %	Taux de réalisation de 61 %	44

Objectif 4.3

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

Indicateur

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

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	Réalisée en 2010-2011	44

Indicateur

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

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisé en 2011-2012	Réalisé en 2011-2012	Taux d'appréciation de 75 %	44

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur

Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	Réalisée en 2009-2010	44

Indicateur

Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)

Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012	Page
Aucun résultat en 2013-2014	Aucun résultat en 2012-2013	Aucun résultat en 2011-2012	45

Résultats des actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014*

Orientation 2

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

Action envisagée	Résultats 2013-2014	Page
Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et des données sur les arrêts de travail	Réalisé	46

Orientation 3

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

Action envisagée	Résultats 2013-2014	Page
Améliorer les services de nominations d'arbitres	Réalisé	47

Action envisagée	Résultats 2013-2014	Page
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 498 demandes de nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 501 griefs) et 27 arbitrages de différends	47

Action envisagée	Résultats 2013-2014	Page
Intervenir dans les différends	Réalisé	49

Orientation 4

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

Action envisagée	Résultats 2013-2014	Page
Assurer le transfert d'expertise	Réalisé	50

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le Plan stratégique 2009-2012 (prolongé en 2013-2014)

Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Activité	Résultats 2013-2014	Page
Traitement des demandes d'enquête	Réalisé	51

Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM)

Activité	Résultats 2013-2014	Page
Résultats relatifs au CCTM	Le CCTM a tenu 36 séances de travail, soit 5 séances du comité et 31 séances des sous-comités	52

Bureau des permis et des projets spéciaux

Activité	Résultats 2013-2014	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du Bureau des permis et des projets spéciaux	42 permis ont été délivrés dans un délai moyen de 6,57 jours 40 codes d'éthique et de règles de régie interne ont été reçus et publiés dans le site Web du Ministère	53

Bureau d'évaluation médicale (BEM)

Activité	Résultats 2013-2014	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du BEM	Volume d'avis en 2013-2014 : 10 626 Volume d'avis selon l'origine de la demande : <ul style="list-style-type: none"> • 36 % provenant de la CSST • 64 % provenant de l'employeur Délai légal moyen : 14,4 jours	53

Résultats obtenus quant aux objectifs du *Plan stratégique 2009-2012* (prolongé en 2013-2014)

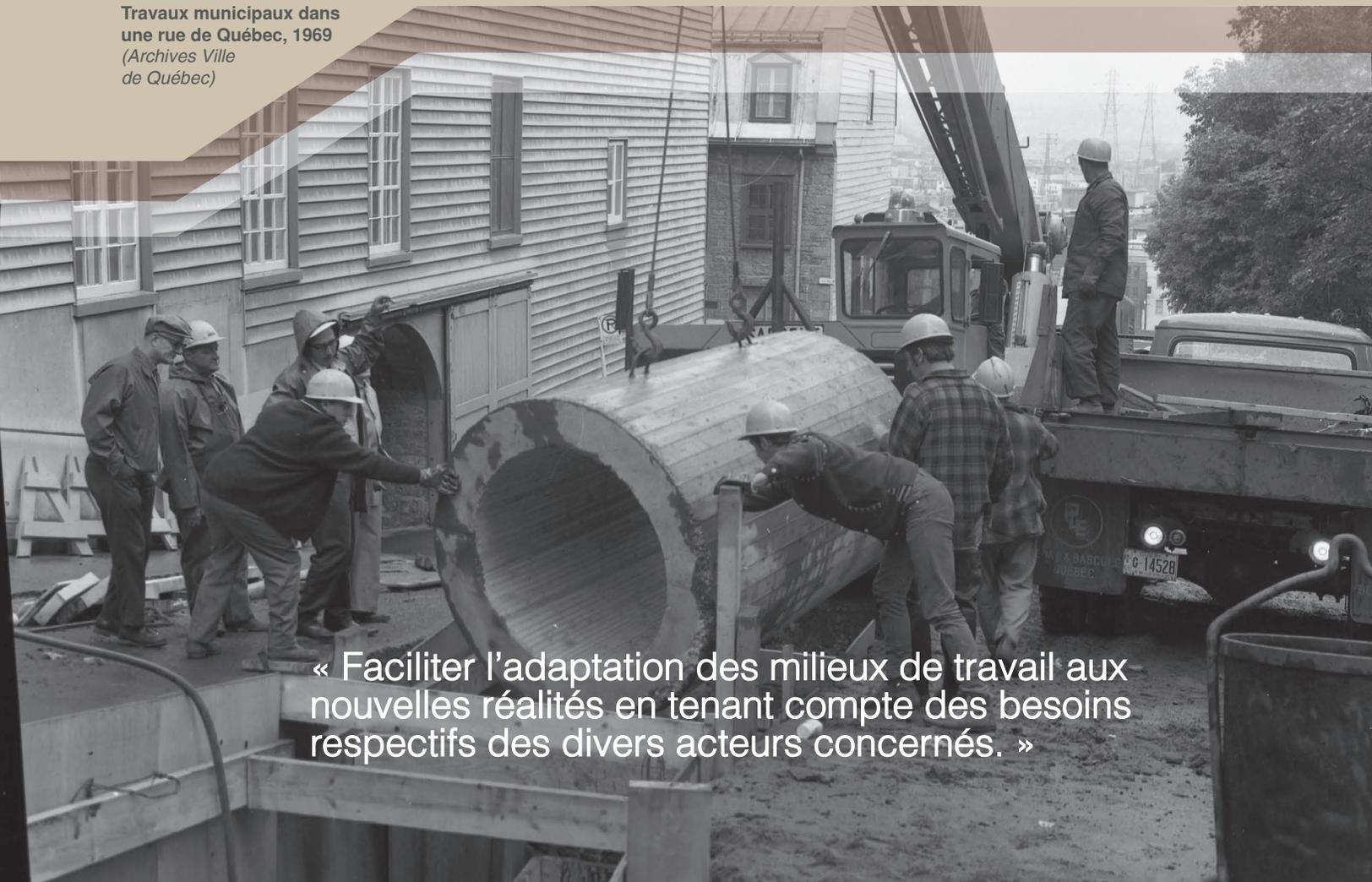
Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* présente les résultats des activités du ministère du Travail pour l'exercice financier 2013-2014. Ces résultats concernent les objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*, qui est toujours en vigueur pour la présente année financière. La présentation de chaque indicateur est accompagnée de commentaires et, s'il y a lieu, d'une explication sur les écarts par rapport à l'objectif initial.

Enjeu 1

Des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

Les mutations économiques et sociales qui caractérisent le contexte actuel requièrent la modification de certaines lois et de règlements dont le Ministère a la responsabilité d'application. En substance, les changements facilitent l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des divers acteurs concernés.

Travaux municipaux dans
une rue de Québec, 1969
(Archives Ville
de Québec)



« Faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités en tenant compte des besoins respectifs des divers acteurs concernés. »

ORIENTATION 1

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

AXE D'INTERVENTION 1

Le renforcement du réseautage

Objectif 1.1

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Production d'un bilan	Réalisé

Le Ministère participe à plusieurs comités liés au domaine du travail tels que l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) et l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) sur l'innovation, le travail et l'emploi.

Divers partenaires ont été rencontrés sur les sujets qui concernent les mandats du Ministère, en l'occurrence

la Commission des normes du travail et l'Institut de la statistique du Québec.

Le Ministère participe aussi à des événements tels que des conférences et des colloques afin d'être à l'affût des changements dans les milieux du travail. Ces échanges permettent une collaboration concrète entre le Ministère et les différents acteurs des milieux du travail, notamment pour la revue *Regards sur le travail*.

Objectif 1.2

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2009-2010

Cette stratégie permet au ministère du Travail de rendre plus efficace sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales, en tenant compte des objectifs et des orientations ministérielles et gouvernementales

ainsi que des obligations du Ministère en cette matière. Cette stratégie est toujours pertinente et demeure en vigueur en 2013-2014.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Production d'un bilan	Réalisé

Dans le bilan des réalisations de la stratégie du Ministère concernant sa participation aux affaires intergouvernementales et internationales, ses actions sont inscrites sous l'angle des trois objectifs établis en 2009-2010.

Au regard de l'objectif 1 portant sur la participation du Ministère à l'application des ententes sur le plan international ou intergouvernemental, le ministère du Travail a participé notamment à la négociation du chapitre sur le travail de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne, et a collaboré à la négociation d'autres accords, dont le Partenariat transpacifique.

En ce qui a trait à l'objectif 2 concernant les échanges des connaissances sur le travail, le Ministère a participé à des activités et à des comités de travail de différentes instances, dont l'ACALO.

Finalement, l'objectif 3 visant à assurer l'efficacité de l'approche du Québec en matière de travail à l'échelle internationale et intergouvernementale s'est réalisé, en particulier, par des travaux accomplis en concertation avec le ministère des Relations internationales et de la Francophonie et du Commerce extérieur ainsi qu'avec la Direction de la politique commerciale du ministère des Finances et de l'Économie.

AXE D'INTERVENTION 2

Les propositions de modifications législatives et réglementaires

Objectif 1.3

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

Indicateur

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

Activités	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Loi sur les décrets de convention collective	Déposer un rapport au ministre du Travail	Réalisée Le rapport sera transmis pour avis au CCTM
Diversité des statuts d'emplois : agences de placement	Élaborer des propositions visant à mieux encadrer les activités des agences de placement temporaire	Poursuite des travaux en cours
Diversité des statuts d'emplois : recrutement des travailleurs étrangers temporaires	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter des organismes sur la proposition élaborée en 2009-2010 • Adapter la proposition 	Le Ministère a consulté certains ministères et organismes Élaboration des propositions et poursuite des travaux du comité
Régime forestier	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2012-2013

Loi sur les décrets de convention collective

Des consultations auprès des acteurs du monde du travail ont été menées au printemps 2012. Elles consistaient à évaluer les problématiques vécues au sein du régime des décrets de convention collective et à proposer la mise en place de solutions pertinentes. Le rapport qui présente les constats de l'équipe de travail

sera transmis, pour avis, au Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM).

Agences de placement

Depuis plusieurs années, le Ministère est préoccupé par la question des agences de placement temporaire. La Direction des politiques du travail est d'ailleurs

mandatée pour examiner la situation de ces agences. Cette démarche a été amorcée en réponse à plusieurs travaux qui ont mis en évidence le besoin d'améliorer l'encadrement de ce secteur d'activité. En 2013-2014, des travaux se poursuivent sur des pistes de solution.

Recrutement des travailleurs étrangers temporaires

Le ministère du Travail coordonne le Comité interministériel sur la protection des travailleurs étrangers peu spécialisés. Ce comité a mené des travaux sur la possibilité d'encadrer le recrutement des travailleurs

étrangers temporaires. Tenant compte des conclusions de ces travaux, le Ministère a élaboré une proposition qui a fait l'objet d'une consultation ministérielle en mars 2013. En 2013-2014, il a analysé les commentaires reçus à la suite de cette consultation.

Régime forestier

L'évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant le régime forestier a été complétée au cours de l'année financière 2012-2013.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Selon l'Assemblée nationale	Un projet de loi déposé

Un projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale durant l'exercice financier.

Le projet de loi n° 54, intitulé Loi sur la reprise des travaux dans l'industrie de la construction, a été déposé à l'Assemblée nationale le 30 juin 2013, adopté le 1^{er} juillet 2013 et sanctionné le même jour. Cette loi a imposé la

reprise et l'exécution normale des travaux interrompus en raison d'une grève dans deux secteurs de l'industrie de la construction. Elle a prolongé jusqu'au 30 juin 2014 les conventions collectives 2010-2013 régissant le secteur industriel et le secteur institutionnel et commercial de l'industrie de la construction, notamment en majorant de 2 % les taux de salaire applicables.

Indicateur		
Nombre de règlements soumis à la consultation publique		
Activités	Cibles (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Décrets assurant le maintien de services essentiels en cas de grève	Selon le nombre de conventions collectives arrivant à échéance et concernant un service public visé par le maintien de services essentiels en cas de grève	4 décrets publiés à la <i>Gazette officielle du Québec</i>
Loi sur les décrets de convention collective	Selon les demandes reçues	7 projets de règlement soumis à la consultation publique
Règlement concernant l'industrie de la construction	Selon les demandes reçues	Un projet de règlement est entré en vigueur à la suite d'une consultation publique
Salaire minimum	Réaliser des travaux d'analyse en vue de la révision des taux de salaire minimum en 2014	Travaux réalisés
	Annoncer et adopter des projets de règlement	2 règlements soumis à la consultation publique
Accessibilité aux personnes handicapées d'immeubles publics construits avant 1976	Élaboration de pistes de solution	Travaux réalisés
	Consultation de groupes de défense des droits des personnes handicapées	Une consultation a été réalisée auprès de groupes de défense des droits des personnes handicapées
	Rédaction d'un règlement	Un avant-projet de règlement a été rédigé

Décrets assurant le maintien des services essentiels

Au cours de l'année financière 2013-2014, quatre décrets concernant le maintien des services essentiels ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Ceux-ci obligent les employeurs et les associations accréditées d'un service public, tel qu'il est défini à l'article 111.0.16 du Code du travail, à maintenir des services essentiels, en cas de grève, afin de ne pas mettre en danger la santé ou la sécurité publique.

Loi sur les décrets de convention collective

La Loi sur les décrets de convention collective permet, par règlement, d'étendre les conditions de travail d'une convention collective à d'autres salariés et employeurs du Québec ou d'une région donnée. Pour ce faire, une demande doit être adressée au ministre du Travail.

Les demandes soumises au ministre concernent principalement l'extension des conditions de travail dans un secteur d'activité économique et dans une région donnée, par exemple l'industrie des services automobiles de Montréal.

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, sept projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite d'une consultation publique et trois projets de règlement ont fait l'objet d'une consultation publique et sont en traitement. Par ailleurs, cinq projets de règlement sont entrés en vigueur à la suite de l'approbation du gouvernement, sans consultation publique. De plus, neuf projets de règlement ont fait l'objet d'une analyse préliminaire et sont en traitement. Enfin, deux projets de règlement ont été analysés et refusés.

Règlement concernant l'industrie de la construction

L'article 93.1 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R -20) prévoit qu'une association représentant des salariés ou des employeurs de l'industrie de la construction doit transmettre au ministre une copie de ses états financiers accompagnée d'une déclaration dont le contenu est fixé par arrêté du ministre.

Le projet du Règlement concernant la déclaration des associations patronales et syndicales de l'industrie de la construction a été publié à la *Gazette officielle du Québec* du 30 octobre 2013. Il est entré en vigueur le 27 mars 2014.

En vertu de l'article 2 de ce règlement, la déclaration doit être présentée à l'aide du formulaire prescrit par le ministère du Travail. Ce dernier a été mis en ligne dans son site Web le 14 mars 2014.

Salaire minimum

Le décret n° 343-2014 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et le décret n° 344-2014 concernant le Règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été édictés le 26 mars 2014.

Ces décrets faisaient passer le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de l'industrie du vêtement de 10,15 \$ à 10,35 \$ l'heure et celui des salariés au pourboire de 8,75 \$ à 8,90 \$ l'heure. Aussi, le décret concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail visait à hausser le salaire minimum, établi au rendement, des cueilleurs de framboises (2,98 \$/kg à 3,04 \$/kg) et de fraises (0,79 \$/kg à 0,81 \$/kg). Par ailleurs, un comité sur la rémunération des salariés affectés à la cueillette de framboises ou de fraises a été mis en place. Il analysera ce mode de rémunération qui demeure en vigueur afin de s'assurer que les cueilleurs gagnent au moins l'équivalent du taux général du salaire minimum.

Accessibilité aux personnes handicapées d'immeubles publics construits avant 1976

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, adoptée en 1978 et modifiée le 17 décembre 2004, prévoit à son article 69 que le ministre du Travail doit déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles ainsi que les normes d'accessibilité que les propriétaires doivent respecter. Le Ministère a travaillé à l'élaboration de différents scénarios afin de permettre l'accessibilité des édifices construits avant 1976 aux personnes handicapées. Une consultation a été réalisée auprès de groupes de défense des droits des personnes handicapées. Un avant-projet de règlement a été rédigé et les consultations avec les ministères et les organismes concernés sont en cours.

ORIENTATION 2

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

AXE D'INTERVENTION 3

Les études documentaires et la diffusion de l'information

Objectif 2.1

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

Indicateur	Cibles (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année, notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Études documentaires mises en ligne	Une étude réalisée

Le Ministère a publié, en juin 2013, un numéro de la revue *Regards sur le travail* portant sur plusieurs sujets tels que la mixité des unités d'accréditation au Québec, l'accompagnement vers l'emploi dans les carrefours jeunesse-emploi et la concertation dans les milieux de travail.

De plus, dans le cadre des rencontres des « Clairs Matins », les employés du Ministère ont l'occasion de s'informer et d'échanger sur les études ou les dossiers pilotés par d'autres collègues de travail portant notamment sur les travailleurs de remplacement et les régimes de retraite. Les présentations sont disponibles dans le site intranet du Ministère.

Objectif 2.2

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Réaliser une enquête	Aucun résultat en 2013-2014

Afin de s'assurer de l'amélioration continue des publications du Ministère, chaque numéro en ligne du bulletin *Info Travail* et de la revue *Regards sur le travail* dispose, depuis plus de deux ans, d'un libellé invitant les abonnés à exprimer leur opinion et à commenter la

qualité des textes. Des boîtes de courriel destinées à recueillir les commentaires et les suggestions sont aussi disponibles. Cette façon de faire remplace le sondage annuel visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2009-2010

Les besoins de la clientèle ont été évalués en 2009-2010 lors de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2010-2011

La Direction des communications s'assure continuellement du respect des deux objectifs suivants du plan d'amélioration de l'information, soit : déployer un site Web dynamique dont les contenus, continuellement

revus, répondent aux besoins des clientèles; favoriser l'engagement, la responsabilisation et la participation active des différentes directions du Ministère à l'égard de la démarche d'amélioration de l'information proposée.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2011-2012

Le Ministère a produit, en 2010-2011, un plan d'amélioration de l'information afin d'offrir aux clientèles une information pertinente et accessible. Sur l'ensemble

des neuf cibles présentées, six ont été réalisées en 2010-2011 et les trois dernières ont été atteintes en 2011-2012.

Gérard Dion et Charles Perreault au Congrès des relations industrielles de 1979 sur le thème : *Le Code du travail 15 ans après* (*Le Journal du travail*, juin 1979)



Enjeu 2

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

« Des relations du travail harmonieuses favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs à l'égard de leur environnement de travail. »

Des relations du travail harmonieuses favorisent la performance des organisations et la satisfaction des travailleurs à l'égard de leur environnement de travail.

L'univers des relations du travail évolue dans un environnement où le changement devient la norme et où différents facteurs extrinsèques influencent sa dynamique.

La mondialisation des marchés, la transformation des modes de gouvernance, la confrontation des attentes des différentes générations, l'impact du traitement de l'information et l'utilisation des médias sociaux sont autant de phénomènes qui modifient le mode de règlement des différends. La négociation et l'arrêt de travail ne sont plus les seuls moyens d'aboutir à une entente.

Les employeurs et les syndicats sont forcés plus que jamais de mettre au point de nouvelles méthodes de règlement des conflits. Le dialogue et la coopération deviennent des avenues obligées. Dans ce contexte difficile, la médiation et la conciliation permettent de régler plus facilement les conflits, tout en réduisant les effets négatifs sur les relations de travail, les coûts pour les entreprises et les pertes de salaire pour les employés.

Réunion de gestionnaires ministériels de la recherche, de la normalisation et de l'administration, 1988



ORIENTATION 3

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

AXE D'INTERVENTION 4

L'offre de services en relations du travail

Objectif 3.1

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisés en 2009-2010

Les services de la Direction générale des relations du travail (DGRT) sont offerts à tous les secteurs d'activité économique du Québec. La DGRT est présente dans tous les secteurs, mais avec une intensité variable d'un

secteur à l'autre. Deux fois par année, elle évalue les dossiers potentiels d'intervention, et ce, pour tous les secteurs d'activité qui seront en négociation.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan d'action 2009-2012 de la DGRT	7 cibles atteintes

Les sept cibles à atteindre ont été définies dans le plan d'action de la DGRT intitulé *Faire connaître l'offre de services de la DGRT*.

Deux de ces cibles ont été atteintes en 2009-2010, soit celles concernant l'image de marque ainsi que l'analyse de la situation des services publics et parapublics. Le plan de communication reste à être officialisé. Néanmoins, la majorité des activités qui y sont inscrites ont été réalisées au cours de l'année.

Les cinq autres cibles sont définies dans le plan comme étant des activités récurrentes pour la DGRT. Encore cette année, toutes ces cibles ont été atteintes.

D'abord, des représentants syndicaux et patronaux ont été rencontrés par l'équipe de la DGRT, en vue de la prochaine négociation dans certains secteurs. Tout au long de l'année, en plus d'être présente à divers colloques et congrès, la DGRT a rencontré des groupes d'étudiants, des étudiants étrangers et des acteurs en relations du travail venant de la France afin de présenter son modèle et ses services.

Ensuite, des employés de la DGRT ont été invités à titre d'experts à des événements liés aux relations du travail. Par exemple, lors du colloque international du Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT), deux médiateurs-conciliateurs ont offert des présentations, l'une sur le métier de négociateur et l'autre sur les dossiers de conciliation difficiles. Aussi, au Colloque 2013 sur la négociation collective (conférence Wolters Kluwer-CCH), la sous-ministre adjointe a agi en tant que conférencière. Finalement, lors du 18^e Concours d'excellence en relations industrielles, la directrice de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage du Ministère a agi à titre de membre du jury. De plus, la DGRT participe activement à la formation donnée à des médiateurs-conciliateurs du Canada, à l'occasion de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO).

Également, tout au long de l'année, plusieurs formations, ateliers et rencontres sont organisés pour les médiateurs-conciliateurs afin d'assurer un transfert d'expertise et une plus grande polyvalence au sein de l'équipe.

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail ¹⁸	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2011-2012

À la suite du sondage de satisfaction de la clientèle effectué à l'automne 2010, la DGRT a voulu approfondir les résultats en créant des groupes de discussion formés de membres de sa clientèle. Ces discussions portaient sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations de travail. Elles ont eu lieu au printemps 2011 et un rapport a été déposé en juillet de la même année.

Cette année, la DGRT a conçu et mis en place un nouveau sondage de satisfaction de la clientèle. Le questionnaire vise tous les types d'interventions offerts par la DGRT, y compris celles qui concernent l'amélioration des relations du travail. Les résultats de ce sondage ont été transmis à la fin de l'année financière par la Direction des communications.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2010-2011

Cette année, la DGRT, en collaboration avec la Direction des communications, a créé et mis en place un nouveau sondage de satisfaction de la clientèle. Il s'agit d'un projet pilote qui a duré un an. Quelques modifications seront apportées au questionnaire et aux procédures à la suite de ce projet pilote, mais le sondage se poursuivra durant l'année 2014-2015.

Contrairement à celui utilisé précédemment, le nouveau questionnaire fut construit avec un logiciel en ligne et a été envoyé aux clients de façon continue tout au long de l'année. Le taux de réponse (36,4 %) est nettement plus élevé qu'en 2011 (14,5 %).

AXE D'INTERVENTION 5

L'expertise médicale

Objectif 3.3

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

Indicateur	Cibles (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Recrutement de médecins Formation et soutien adaptés aux besoins des membres Contrôle de qualité des avis du BEM	Réalisées

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

Le plan d'amélioration des services comprend un premier volet concernant les nouveaux membres du Bureau d'évaluation médicale (BEM). Pour l'année 2013-2014, le BEM a accompagné les nouveaux membres dans leurs tâches grâce à une formation adaptée, à du soutien-conseil et à la relecture de leurs avis.

Un deuxième volet a porté sur l'accompagnement et la formation de l'ensemble des membres. Il s'agit d'un soutien-conseil aux membres avec relecture d'avis au besoin et de formations portant sur des problématiques médicales particulières vécues dans le déroulement de leur mandat. Comme le BEM est un organisme reconnu

par les instances médicales pour la planification et la mise en œuvre de formations pouvant être accréditées, une activité de formation a été planifiée à l'hiver 2014.

Le troisième volet du plan porte sur la qualité des avis de l'ensemble des membres. Dans une perspective d'amélioration continue, en 2013-2014, environ 500 avis dénominalisés ont été relus afin d'en évaluer la conformité. La grille d'évaluation utilisée pour cette analyse a été révisée en 2013-2014. De plus dans le cadre de son programme d'évaluation des avis, le BEM a commencé le recrutement de réviseurs sélectionnés parmi ses membres afin d'assurer la relève.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	Évaluation et révision du plan de communication	Réalisées

Le BEM a mis en œuvre son plan de communication visant la reconnaissance de son expertise, sa pertinence, sa notoriété et sa visibilité. Pour l'année financière 2013-2014, le BEM a entrepris des actions de relations publiques et de presse. En l'occurrence, il a participé à des événements publics, notamment le

Forum santé et sécurité au travail 2013, à Québec, et le Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail 2013, à Montréal. Il a, entre autres, été exposant lors de ces deux activités. Pour faire la promotion de ses services, en plus de tenir un stand pourvu d'affiches, le BEM a distribué des dépliants lors de ces événements publics.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Évaluer et mesurer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de 82 %

En 2013-2014, le taux de satisfaction de la clientèle de travailleurs qui consultent au BEM a été mesuré. Ce sondage comportait huit questions évaluant différents aspects des informations transmises aux travailleurs, les conditions matérielles entourant une évaluation du BEM et l'entrevue avec le membre. Dans la grande majorité des cas, les gens y ont répondu immédiatement après l'entrevue.

La question portant sur la satisfaction du client lors de l'entrevue avec le membre du BEM est la plus

représentative de la qualité des services offerts. Dans l'ensemble, 82 % des répondants se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'entrevue. Ce résultat témoigne d'un niveau élevé de satisfaction de la part de la clientèle au regard de l'entrevue avec le membre du BEM. L'an dernier, le taux de satisfaction était de 83 %. Depuis 2009-2010, le taux de satisfaction se situe en général au-dessus de 80 %, le plus haut taux ayant été atteint en 2011-2012 (85,5 %).

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Sondage sur la perception des services (2012)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2011-2012

En 2011-2012, un sondage sur la perception des services du BEM a été effectué auprès des médecins des travailleurs, des médecins désignés par les employeurs ou la CSST, des médecins-conseils de la CSST ainsi qu'auprès des agents d'indemnisation

et des chefs d'équipe de la CSST. Dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, il a été mentionné que la participation au sondage avait été de 36,6 % et que le taux de satisfaction à l'égard des avis du BEM avait été de 90 %.

« Accroître le partage de l'information
et les collaborations. »

Enjeu 3

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

Le contexte lié à la diminution de l'effectif de la fonction publique et à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années ainsi qu'à la nécessité de pourvoir en partie les postes laissés vacants pose plusieurs défis au Ministère afin d'assurer le maintien de services de qualité.

Stand du ministère du Travail et de la
Main-d'œuvre au Salon de la femme en 1974
(Québec-Travail, juillet 1974)



ORIENTATION 4

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

AXE D'INTERVENTION 6

Le maintien des capacités et le partage des connaissances

Objectif 4.1

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2010-2011

Le plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles a été produit en 2010-2011. Ce plan a pour objectif d'améliorer le partage de l'information et les collaborations afin de favoriser la polyvalence ainsi que la capacité de l'organisation à répondre à des demandes précises ou imprévues.

De plus, depuis les trois dernières années, les différentes directions ont été invitées à participer activement à la mise en œuvre du plan de renforcement. Ce plan est toujours en vigueur.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 81 %

La mise en œuvre des mesures du plan de renforcement des collaborations s'est poursuivie. Les directions du ministère du Travail ont favorisé le partage des informations dans leur unité et avec les autres directions.

le Ministère a poursuivi la réalisation du plan et 81 % des mesures ont été réalisées, ce qui représente une augmentation de 4 points de pourcentage. Ce taux s'explique par la réalisation de 35 des 43 mesures.

En 2012-2013, les activités de renforcement des échanges se sont traduites par la réalisation de 77 % des mesures du plan. Au cours de la dernière année,

La mise en œuvre des mesures est un levier important pour l'accroissement de l'efficacité des processus de travail.

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	Produire un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	En cours

En 2011-2012, les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont été produits pour le Bureau d'évaluation médicale (BEM) et le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail.

En 2013-2014, la Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) a connu une période

d'effervescence, notamment en raison de l'arrivée de plusieurs nouveaux gestionnaires. De plus, elle a amorcé le transfert des activités de la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail de Montréal vers Québec. Conséquemment à tous ces changements, la DGPR n'a pu commencer la production de son plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Atteindre les cibles du plan	Taux de réalisation de 61 %

En 2011-2012, le BEM et le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail ont réalisé 61 % des cibles fixées dans les plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Le résultat est le même que celui observé l'an passé, puisque le plan de la DGPR n'a

pas été produit en raison de l'arrivée de nouveaux gestionnaires ainsi que du transfert des activités de la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail de Montréal vers Québec.

AXE D'INTERVENTION 7

La qualité de vie au travail

Objectif 4.3

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

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2010-2011

Le plan de travail pour favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation a été produit au cours de l'année financière 2010-2011.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisé en 2011-2012

En mars 2012, un sondage a été réalisé auprès du personnel afin d'évaluer un nouvel outil d'information mis en ligne dans l'intranet ministériel, lequel regroupe les différentes mesures favorisant l'équilibre entre les besoins des employés et ceux du Ministère.

Il en est ressorti que la majorité (75 %) appréciait cet outil d'information. Toutefois, certaines personnes auraient aimé consulter un document plus accessible et détaillé.

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Aucune cible en 2013-2014	Réalisée en 2009-2010

Cette activité destinée aux gestionnaires avait pour objet d'intégrer des pratiques de reconnaissance dans leurs rapports avec le personnel. La session de sensibilisation s'est tenue en 2009-2010.

Par ailleurs, la sous-ministre s'emploie, sur une base continue, à reconnaître et à souligner les réalisations

importantes du personnel, notamment par l'entremise du site intranet ou par courriel. Elle l'a fait notamment lors de la résolution de conflits de travail et lors de la diffusion du *Guide sur les droits des personnes face à l'homophobie en milieu de travail*.

Indicateur	Cible (2013-2014)	Résultats (2013-2014)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	Aucune cible en 2013-2014	Aucun résultat en 2013-2014

L'engagement du personnel envers le Ministère a été mesuré en 2010-2011 à l'aide du sondage Engage-O-Mètre, de la firme Alia-Conseil. Les leviers de gestion évalués étaient la clarté de l'information opérationnelle, le développement des compétences du personnel, l'influence du personnel sur les façons de faire et le développement de carrière.

En raison des résultats satisfaisants obtenus en 2010-2011 et des investissements financiers qu'elle aurait nécessités, la reconduction du sondage pour une autre année n'a pas été jugée nécessaire, car elle n'aurait apporté que peu d'éléments nouveaux.

Le ministre Maurice Bellemare et les membres du Conseil supérieur du travail (*Québec/Travail, novembre 1966*)



Résultats obtenus quant aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014*

Les résultats relatifs aux actions envisagées dans le *Plan annuel de gestion des dépenses* (PAGD) sont présentés dans cette section du *Rapport annuel de gestion 2013-2014*; il s'agit d'actions qui n'ont pas été mentionnées au *Plan stratégique 2009-2012*.

Orientation 2

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

Actions envisagées

Produire et diffuser des résumés des ententes négociées, des conventions collectives analysées et des données sur les arrêts de travail

Activités	Résultats (2013-2014)
Analyse sur les arrêts de travail	Production et diffusion des données sur les arrêts de travail
Résumés d'ententes négociées	199 résumés d'ententes négociées analysées
Conventions collectives analysées	1 932 conventions collectives ont été lues, interprétées et analysées

Les arrêts de travail

Les statistiques sur les arrêts de travail sont publiées mensuellement et comprennent un bilan de l'année terminée. Les données présentées portent principalement sur le nombre de conflits, le nombre de travailleurs touchés par les conflits et le nombre de jours-personnes perdus occasionnés par les arrêts de travail. Une série de tableaux est également diffusée dans la Banque de données des statistiques officielles (BDSO) sur le Québec hébergée dans le site Web de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).

Les ententes négociées

Les conventions collectives d'unités de négociation de 25 salariés¹⁹ et plus font l'objet de résumés d'ententes négociées. Le ministère du Travail a résumé les clauses à incidence pécuniaire de 199 conventions collectives. Ces résumés ont été diffusés dans le site Web du Ministère.

Les conventions collectives analysées

Selon le Code du travail, toutes les conventions collectives doivent être déposées au ministère du Travail. Elles font ensuite l'objet d'une analyse comprenant 142 variables. Des statistiques peuvent donc être produites selon les besoins. En septembre 2013, le *Portrait statistique des conventions analysées en 2012* a été publié dans le site Web du Ministère. Ce document de plus de 200 pages présente des tableaux statistiques en fonction des variables du système d'analyse ainsi que les conditions de travail négociées contenues dans les conventions déposées au Ministère.

19. Pour les mois d'avril, mai et juin 2013, il s'agit des conventions collectives d'unités de négociation de 50 salariés et plus.

Orientation 3

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

Action envisagée	Résultats (2013-2014)
Améliorer les services de nomination d'arbitres	Réalisé

Pour préparer la relève des arbitres, le Ministère a procédé à un décloisonnement des régions des arbitres. Ils peuvent ainsi être affectés dans des secteurs

géographiques autres que leur région de résidence. De plus, les arbitres moins connus sont nommés plus souvent et acquièrent ainsi une plus grande expérience.

Action envisagée	Résultats (2013-2014)
Nommer des arbitres de griefs et de différends : plus de 2 000 nominations	1 498 nominations d'arbitres de griefs (couvrant 2 501 griefs) et 27 arbitrages de différends

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

L'arbitrage de griefs

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

En 2013-2014, le ministre du Travail a procédé à la nomination de 1 498 arbitres de griefs pour traiter un total de 2 501 griefs.

L'arbitrage de différends

Lorsqu'il s'agit d'une première convention collective et que la conciliation est infructueuse, les parties ont recours à l'arbitrage de différends dans les seuls cas où les parties n'ont pu régler l'ensemble des points en litige. Dans le cas des policiers et des pompiers, les parties pourront y avoir recours dans les cas d'une première convention collective ou d'un renouvellement puisqu'elles n'ont pas le droit à la grève ni au lock-out.

En 2013-2014, les demandes d'arbitrage de différends découlent de l'une ou l'autre des dispositions du Code du travail ou de l'article 35 de la Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales (Loi 30) :

- l'arbitrage de première convention collective (article 93.1 du Code du travail) : 24 demandes
- l'arbitrage de différends chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du Code du travail) : 5 demandes
- l'arbitrage de différends en vertu de l'article 35 de la Loi 30 : 5 demandes

Tableau 4

Nombre de demandes et de nominations d'arbitres de griefs et de différends

Indicateurs d'activité	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Nombre de demandes de nomination d'arbitres de griefs	1 589	1 591	1 901	2 069	2 180
Nombre de nominations d'arbitres de griefs	1 498	1 522	1 785	1 951	2 123
Nombre de demandes de nomination d'arbitres de différends	34	35	31	27	36
Nombre de nominations d'arbitres de différends	27	31	18	24	26

Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage

Le Ministère a recherché des moyens permettant la diminution des coûts au chapitre des frais d'arbitrage. Dans ce contexte, il a sensibilisé les arbitres à l'importance de négocier les meilleurs tarifs possible pour la location des salles où se tiennent les audiences, en n'hésitant pas à les accompagner, au besoin, dans leurs démarches. De plus, dans les cas de nomination d'office, le Ministère s'est fait un devoir de procéder à la nomination d'un arbitre provenant de la région où est domicilié l'employeur afin de minimiser le plus possible les frais de déplacement.

En 2013-2014, les dépenses engendrées pour couvrir les honoraires et les déboursés des arbitres de différends s'élèvent à 261 309,64 \$. Au cours des 5 dernières années, elles varient de 260 454,13 \$ à 369 206,00 \$.

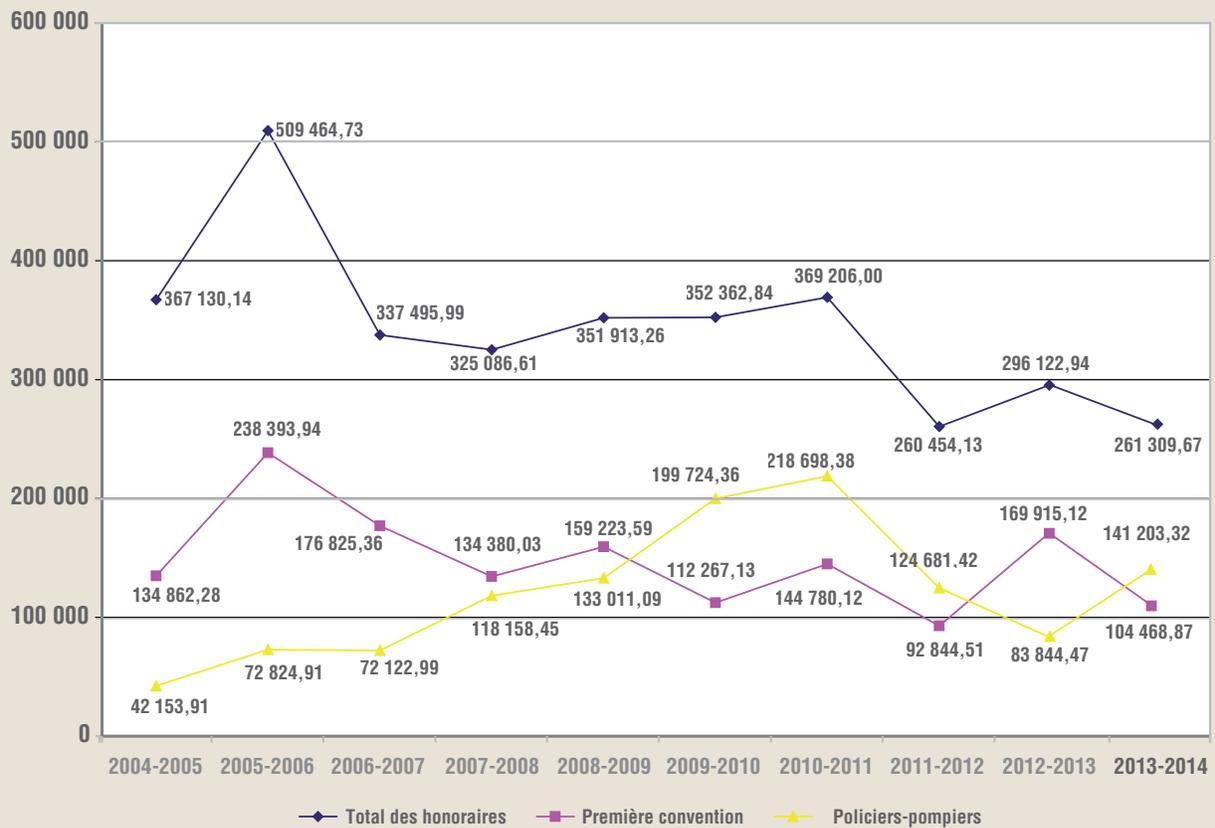
Pour la même période, les frais assumés pour l'arbitrage de premières conventions collectives (article 93.1 du Code du travail) ont varié de 104 468,87 \$ à 169 915,12 \$, avec un déboursé de 104 468,87 \$ pour 2013-2014. Cette année, on peut remarquer une diminution des coûts en raison de sept dossiers pour lesquels un arbitre a été nommé, mais aucune rencontre n'a été tenue au cours de la période de référence. De plus, dans le cas de deux dossiers, le Ministère n'a pas procédé à la nomination d'arbitres de différends en raison d'un règlement intervenu entre les parties avant le déferé. Enfin, une demande a été jugée irrecevable considérant qu'aucun conciliateur n'était intervenu au dossier.

De plus, les frais assumés pour l'arbitrage de différends chez les policiers et les pompiers municipaux (article 97 du Code du travail) ont varié de 83 844,47 \$ à 218 698,38 \$, avec un déboursé de 141 203,32 \$ en 2013-2014. Cette année, on remarque une augmentation des coûts pour ce type d'arbitrage. Cela s'explique par le fait que le Ministère a modifié la méthode de facturation des arbitres. Durant les années antérieures, les arbitres facturaient à la fin du mandat; si le mandat s'échelonnait sur deux années financières, les déboursés étaient inscrits dans l'année de la dépense. Désormais, il leur est demandé de facturer leurs services sur une base mensuelle. En conséquence, pour tous les dossiers actifs qui avaient été octroyés avant l'année de référence, les arbitres ont mis leur facturation à jour, générant ainsi un déboursé plus important. Par ailleurs, pour l'année 2013-2014, malgré la nomination d'arbitres de différends dans cinq dossiers, pour deux d'entre eux, aucune rencontre n'a été tenue au cours de la période et pour deux autres, un règlement est intervenu entre les parties avant que l'arbitre n'intervienne.

Enfin, pour 2013-2014, des sommes totalisant 15 637,45 \$ ont été versées à des arbitres de différends en vertu de l'article 53 de la Charte de la Ville de Montréal, ainsi que de l'article 99.10 du Code du travail. La diminution des coûts peut également s'expliquer par le fait qu'au cours des années 2011-2012 et 2012-2013, l'application de trois lois particulières, soit la Charte de la Ville de Montréal, la Loi sur les fusions municipales et la Loi R-20, a généré des coûts supplémentaires. Depuis, on peut remarquer que les coûts engendrés par ces trois mêmes lois diminuent de façon importante.

Graphique 5

Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage, 2004-2005 à 2013-2014



Note — Pour l'année 2013-2014, un montant de 15 637,45 \$, inclus dans le total des honoraires, a été versé à des arbitres de différends nommés en vertu de l'article 53 de la Charte de la Ville de Montréal ainsi que de l'article 99.10 du Code du travail.

Action envisagée	Résultats (2013-2014)
Intervenir dans les différends	Réalisé

Au 1^{er} avril 2013, il y avait, à la Direction générale des relations du travail (DGRT), 286 dossiers en cours auxquels se sont ajoutés 477 dossiers pendant l'année. Les services dispensés dans 763 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 495 règlements ou conclusions, laissant 268 dossiers en cours au 31 mars 2014.

En 2013-2014, la DGRT a connu une légère diminution de ses activités. À la suite de nombreux départs à la retraite survenus en 2012 et des difficultés de recrutement de médiateurs-conciliateurs, plusieurs

demandes d'intervention ont dû être reportées. Cela expliquerait la baisse plus importante de dossiers en amélioration des relations du travail et en médiation prédécisionnelle.

Les négociations de contrats collectifs sont de plus en plus complexes compte tenu des défis financiers qu'elles représentent, particulièrement en ce qui a trait aux régimes complémentaires de retraite. Dans certains secteurs, on observe aussi une radicalisation des positions de négociation.

Tableau 5
Dossiers conclus durant l'année

Type de dossiers	Nombre de dossiers conclus
Médiation-conciliation – contrats collectifs	378
Suivi de dossiers et vigie	56
Médiation-conciliation – amélioration des relations du travail	77
Médiation-conciliation prédécisionnelle :	
harcèlement psychologique	22
médiation préarbitrale de griefs	11
Projets de diffusion	7

Orientation 4

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

Action envisagée	Résultats (2013-2014)
Assurer le transfert d'expertise	Réalisé

Le Ministère est soucieux du transfert d'expertise de son personnel. Sur une base continue, il veille, dans le traitement des divers dossiers, au jumelage des personnes expérimentées avec les moins expérimentées. En respectant son cadre budgétaire, il offre de la formation au personnel en tenant compte des besoins des personnes et de ceux de l'organisation. Plus précisément, le Ministère a mené cette année les actions suivantes :

- Établissement des règles de bonnes pratiques d'arbitrage présentement en cours;
- Réalisation de l'autoformation entre les collègues sur les grands dossiers du ministère du Travail, dont la restructuration des régimes de retraite;
- Invitation à suivre la formation en ligne sur l'analyse différenciée selon les sexes;
- Invitation à suivre une formation sur la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme.

À la DGRT, le transfert d'expertise entre les médiateurs-conciliateurs s'effectue tout au long de l'année grâce à de la formation, au mentorat et à des rencontres

formelles ou informelles. De même, à l'automne 2013, un médecin-conseil qui était à la retraite s'est vu attribuer un contrat de 11 semaines afin d'assurer le transfert d'expertise à une nouvelle médecin-conseil recrutée au Bureau d'évaluation médicale de Montréal.

Les accompagnements s'effectuent non seulement avec les nouveaux employés, mais aussi auprès des autres médiateurs-conciliateurs afin d'élargir leurs champs d'intervention. Ainsi, plusieurs accompagnements ont eu lieu cette année à la DGRT.

Les réunions d'équipe tenues régulièrement permettent également des échanges professionnels entre les médiateurs-conciliateurs, puisque des études de cas sont réalisées couramment.

Des formations et des présentations sur différents sujets ont aussi été données aux médiateurs-conciliateurs par leurs collègues. De plus, lorsque certains médiateurs-conciliateurs travaillent sur des dossiers complexes, ils en font une présentation à leurs collègues en détaillant la démarche suivie.

Autres résultats pour des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012* (prolongé en 2013-2014)

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* présente également les résultats d'activités non prévues au *Plan stratégique 2009-2012*. Les résultats mentionnés dans cette section concernent le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail, le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre et le Bureau d'évaluation médicale.

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

Traitement des demandes d'enquête

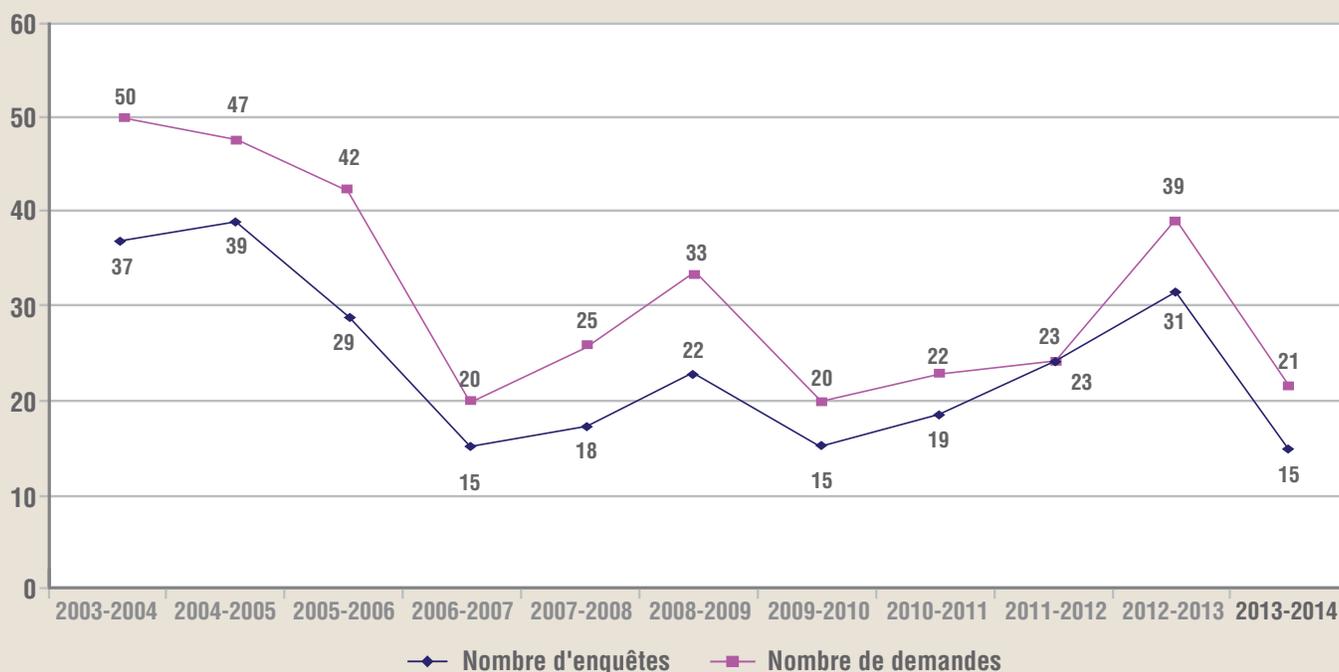
Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail a reçu 21 demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du Code du travail) qui concernaient 10 dossiers de conflit.

Quinze demandes ont fait l'objet d'une enquête pour laquelle un rapport a été produit. Il y a eu désistement en cours d'enquête pour cinq dossiers, dont quatre en raison d'un règlement de conflit. Enfin, une seule

demande a été refusée dans le cas d'une grève de quelques heures.

Parmi les 15 rapports d'enquête déposés, 9 concluent au non-respect des dispositions anti-briseurs de grève. Cinq autres rapports confirment le respect des dispositions anti-briseurs de grève. Dans un seul rapport, l'enquêteur n'a pas été en mesure de se prononcer quant au respect ou au non-respect des dispositions du Code du travail.

Graphique 6
Bilan des enquêtes, 2003-2004 à 2013-2014



Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

Composition

Le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) est composé de 14 membres nommés par le ministre du Travail. Au président s'ajoutent six personnes choisies parmi celles recommandées par les associations de salariés les plus représentatives et six autres choisies parmi celles recommandées par les associations d'employeurs les plus représentatives. La sous-ministre du Travail est membre d'office du CCTM.

Au 31 mars 2014, la composition du CCTM était la suivante :

Président

Fernand Matteau

Membres nommés après consultation des associations d'employeurs

Françoise Bertrand, présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

Yves-Thomas Dorval, président du Conseil du patronat du Québec

Martine Hébert, vice-présidente principale et porte-parole nationale de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Québec

Marie-Hélène Jetté, associée chez Norton Rose Fulbright

Deux nominations à venir

Membres nommés après consultation des associations de salariés

Serge Cadieux, secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Louise Chabot, présidente de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

François Lamoureux, adjoint au Comité exécutif de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Jacques Létourneau, président de la Confédération des syndicats nationaux (CSN)

François Vaudreuil, président de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

Une nomination à venir

Membre d'office

Manuelle Oudar, sous-ministre du Travail

Pour l'aider à s'acquitter de sa mission, le CCTM peut former des sous-comités composés, en règle générale,

d'un nombre égal de membres patronaux et syndicaux venant des associations qui y sont représentées. Des personnes de différents ministères, organismes ou institutions concernés par une question ou un projet à l'étude peuvent également être sollicités pour participer à ces travaux. Les sous-comités suivants étaient actifs en 2013-2014 :

- Sous-comité d'étude des plaintes
- Sous-comité sur l'arbitrage des griefs
- Sous-comité spécial sur l'arbitrage
- Sous-comité sur la Commission des lésions professionnelles
- Sous-comité sur l'évaluation médicale
- Sous-comité sur le harcèlement psychologique
- Sous-comité sur les normes internationales du travail
- Sous-comité sur le suivi des avis
- Sous-comité sur les régimes de retraite

Activités

Conformément à l'article 12.1 de la Loi sur le ministère du Travail, le CCTM donne son avis au ministre du Travail sur toute question qu'il lui soumet relativement aux sujets qui relèvent de sa compétence. Il peut également entreprendre l'étude de toute question qui relève du domaine du travail et de la main-d'œuvre.

En 2013-2014, le CCTM a tenu 36 séances de travail, soit 5 séances du Comité et 31 séances des sous-comités. Il a transmis au ministre du Travail les avis et recommandations suivants :

- Ajout d'un nom, maintien de 67 arbitres ainsi que réinscription de 4 arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du Code du travail;
- Nomination de commissaires à la Commission des lésions professionnelles;
- Nom d'un professionnel de la santé pour ajout sur la liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale (en vigueur du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014);
- Liste des professionnels de la santé qui acceptent d'agir à titre de membres du Bureau d'évaluation médicale (en vigueur du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015);
- Ajout de deux noms, maintien de 11 arbitres et réinscription de 4 arbitres sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du Code du travail;
- Nomination d'une personne à titre de vice-présidente de la Commission des lésions professionnelles;
- Plainte portée à l'endroit d'un arbitre.

Le Bureau des permis et des projets spéciaux

Rôle et responsabilités

Le Bureau des permis et des projets spéciaux est institué au ministère du Travail en vertu de l'article 107.4 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20).

Le Bureau des permis et des projets spéciaux a été officiellement créé le 28 novembre 2012. Il a comme mandats :

- d'administrer le régime de délivrance des permis de service de référence de main-d'œuvre. Ces permis permettent d'utiliser le Carnet référence construction géré par la Commission de la construction du Québec (CCQ);
- de recevoir et traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction;
- de tenir à jour un registre des associations titulaires d'un permis de service de référence de main-d'œuvre (associations représentatives), dans lequel sont consignés, pour chacune des associations, les renseignements apparaissant sur le permis, le code d'éthique et les règles de régie interne en matière de référence de main-d'œuvre ainsi que, le cas échéant, les restrictions, les suspensions, les révocations ou les refus de renouvellement de permis.

L'encadrement imposé par la Loi R-20 s'articule autour du système de référence de main-d'œuvre (Carnet référence construction). Toute déclaration de besoin de main-d'œuvre et toute référence visant à répondre aux besoins exprimés par les employeurs sont désormais centralisées dans ce système.

Le Bureau d'évaluation médicale

Mandat

Le mandat du Bureau d'évaluation médicale (BEM) s'inscrit dans la procédure d'évaluation médicale prévue à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP).

Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur un ou plusieurs des cinq sujets médicaux énoncés à l'article 212 de la LATMP, soit :

- le diagnostic;
- la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion;

Enjeux

La vérification des antécédents judiciaires des représentants et des dirigeants de chaque association titulaire de permis peut entraîner le refus de délivrer un permis ou l'obligation de retirer certaines personnes de leurs fonctions de représentants ou dirigeants.

Résultats stratégiques obtenus en 2013-2014 :

- Quarante-deux permis ont été délivrés, dont 32 avant le 9 septembre 2013 (date d'entrée en vigueur du Carnet référence construction) et 10 après cette date;
- Quarante codes d'éthique et règles de régie interne ont été reçus et publiés dans le site Web du Ministère;
- Le délai de traitement moyen pour délivrer les permis a été de 6,57 jours (le règlement prévoit un délai maximal de 30 jours);
- Trois plaintes ont été reçues jusqu'à maintenant, dont une a été transférée à la CCQ. Concernant les deux autres plaintes, des enquêtes ont été réalisées par le Bureau des permis et les plaintes se sont révélées inadmissibles.

Comité de vigie :

- Un comité de vigie a été mis en place et permet de suivre l'implantation du système de référence de main-d'œuvre dans l'industrie de la construction de même que sa première année d'activité;
- En plus d'évaluer l'impact sur l'intimidation et la discrimination, le Comité de vigie produira un rapport au ministre du Travail faisant état de ses observations et de ses recommandations;
- Le Comité aura également à donner son avis sur les éléments que doivent comporter les codes d'éthique et les règles de régie interne des associations titulaires de permis.

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

Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis d'un membre du BEM est requis lorsqu'il y a une divergence d'opinions entre le médecin qui a charge du travailleur et celui désigné par l'employeur ou la CSST sur un ou plusieurs des cinq sujets médicaux. La CSST, contrairement à l'employeur, peut également demander

un avis sur un ou plusieurs des sujets médicaux sur lesquels le médecin qui a charge ne s'est pas prononcé.

Membres

En date du 1^{er} avril 2013, le BEM était constitué de 71 membres répartis en 17 spécialités médicales, dont 3 dentistes. Il s'est ajouté 1 membre urologue en cours d'année.

Ressources humaines

Les ressources humaines comprennent 1 médecin directeur (poste occupé actuellement par intérim par le médecin-conseil de Québec), 2 médecins-conseils, soit 1 à Montréal et 1 à Québec, 1 médecin responsable de la qualité et de la formation, et 18 employés de soutien.

Lieux des activités

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

Résultats stratégiques

La CSST a traité 111 094 dossiers ouverts à la suite de lésions professionnelles en 2012 (dernière année disponible). En 2013-2014, 10 626 dossiers de la CSST ont fait l'objet d'un avis du BEM. On peut donc estimer qu'environ 9,6 % des dossiers de la CSST ont fait l'objet d'un tel avis.

Il faut préciser qu'environ 14,4 % des dossiers (1 532 sur 10 626) requérant un avis du BEM ont fait l'objet d'une décision devant la Commission des lésions professionnelles (CLP) en 2013-2014. Cela implique que 85,6 % des dossiers se règlent à la suite de l'avis du BEM, et ce, sans recours au tribunal administratif spécialisé, et que cet avis a contribué à ce règlement. Ces pourcentages sont des estimations, puisque les décisions de la CLP sont souvent rendues dans l'année subséquente.

Coût de fonctionnement

Le coût total de fonctionnement du BEM s'élevait à 2 367 267 \$ pour l'année civile 2013.

Répartition des avis produits en fonction de la spécialité médicale pour l'année 2013-2014

En fonction de la nature de la lésion, chacun des dossiers est assigné au membre possédant l'expertise requise pour procéder à l'évaluation tout en tenant compte de sa disponibilité. Il est à noter que les dossiers de lésions

musculosquelettiques, qui concernent différentes spécialités médicales, sont répartis en fonction de la nature de la lésion entre les spécialités suivantes : chirurgie orthopédique, chirurgie plastique, médecine de famille, médecine physique et réadaptation, neurochirurgie et neurologie.

Tableau 6
Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale

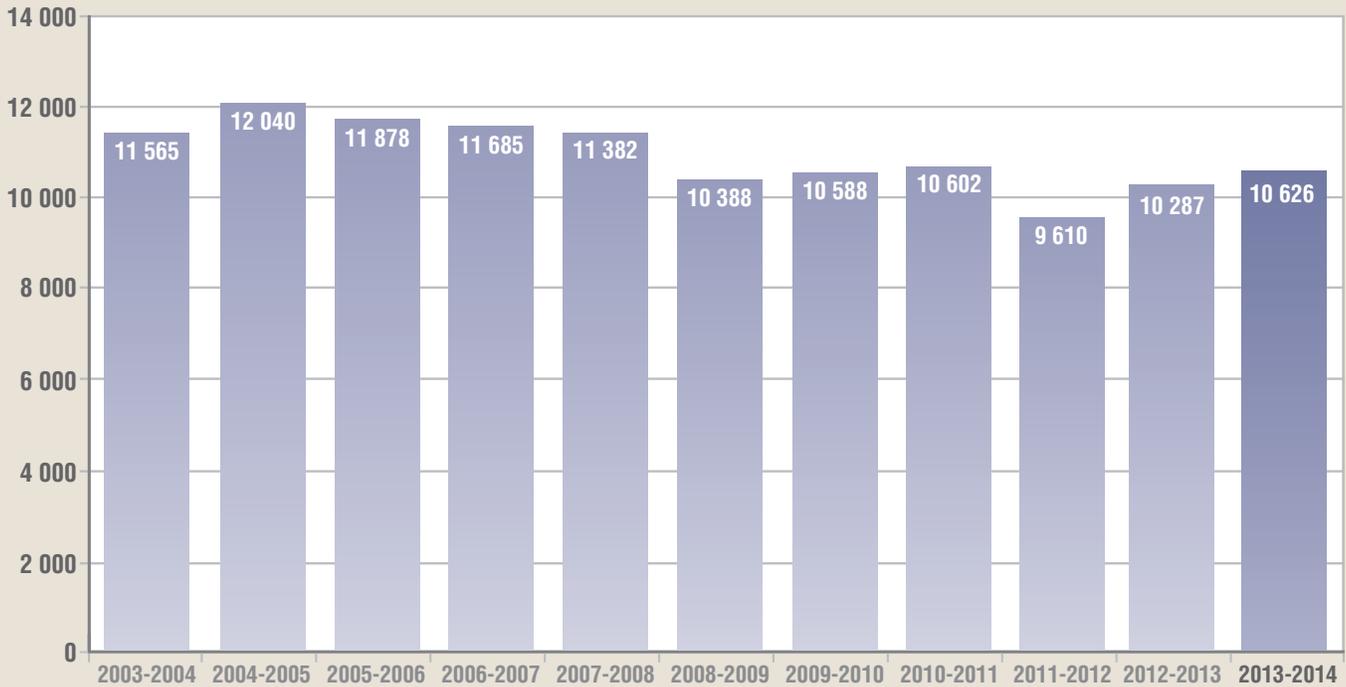
Spécialité	Total	Pourcentage
Anesthésiologie	1	0,01
Chirurgie buccale	10	0,09
Chirurgie générale	30	0,28
Chirurgie orthopédique	7 132	67,12
Chirurgie plastique	599	5,64
Dentisterie	7	0,07
Dermatologie	10	0,09
Médecine de famille	97	0,91
Médecine physique et réadaptation	892	8,40
Neurochirurgie	1 111	10,46
Neurologie	229	2,16
Ophtalmologie	29	0,27
Oto-rhino-laryngologie et chirurgie cervico-faciale	45	0,42
Pneumologie	11	0,10
Psychiatrie	417	3,92
Rhumatologie	6	0,06
Urologie	0	0,00
Total	10 626	100

Les lésions musculosquelettiques représentent environ 90 % des demandes d'évaluation. La plus grande proportion des demandes d'avis est assignée en chirurgie orthopédique, soit 67,1 % (7 132 avis), suivi de la neurochirurgie, avec 10,5 % (1 111 avis), et de la médecine physique et réadaptation, avec 8,4 % (892 avis). La répartition entre les spécialités médicales demeure sensiblement constante par rapport aux années précédentes.

Évolution du volume d'avis produits pour la période de 2003-2004 à 2013-2014

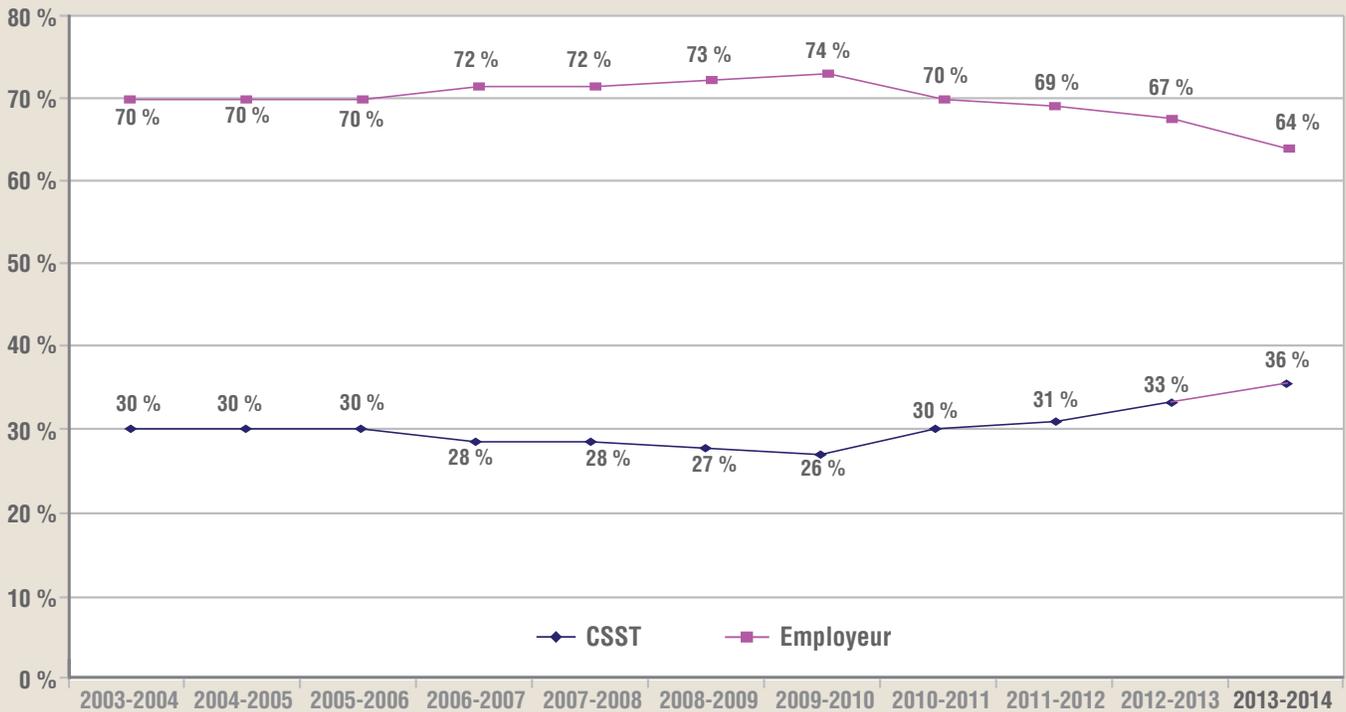
De 2003-2004 à 2007-2008, le volume d'avis produits est demeuré stable, avec une moyenne annuelle de 11 710 avis. Par la suite, en 2008-2009, le nombre d'avis produits a chuté à 10 388 pour atteindre un seuil de 9 610 avis en 2011-2012. Cependant, depuis 2012-2013, le nombre d'avis produits est en hausse. En effet, en 2013-2014, 10 626 avis ont été produits.

Graphique 7
Évolution du volume d'avis produits, 2003-2004 à 2013-2014



Répartition du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2003-2004 à 2013-2014

Graphique 8
Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 2003-2004 à 2013-2014



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

En 2013-2014, 64 % des avis ont été demandés par les employeurs et 36 % par la CSST. On constate que depuis 2009-2010 la proportion d'avis en provenance de la CSST est en hausse constante, étant passée de 26 % à 36 %.

Les demandes qui proviennent de la CSST sont réparties comme suit :

Tableau 7

Demandes d'évaluation par la CSST

Demandes en provenance de la CSST	Nombre	Pourcentage
Avis	846	21,4
Contestations	783	19,8
Avis et contestations	2 231	58,9
Total	3 860	100,0

Délai de traitement

Le délai légal de traitement commence à la date de l'entrevue avec un membre du BEM et s'étend jusqu'à la date de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Le délai opérationnel s'étend de la date de la réception d'une demande jusqu'à la date de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Tableau 8

Délai moyen de traitement (BEM)

Période	Délai légal moyen (jours)	Délai opérationnel moyen (jours)
2011-2012	11,0	34,5
2012-2013	12,2	37,1
2013-2014	14,4	48,7

En 2013-2014, le délai légal moyen de traitement a été de 14,4 jours. Le BEM respecte donc le délai légal de 30 jours.

On note une augmentation de 11,6 jours de la durée du délai opérationnel moyen par rapport à celui observé l'année dernière. Cette augmentation est attribuable à une hausse du volume d'avis traités en 2013-2014, soit 339 de plus qu'en 2012-2013 et 1 016 de plus qu'en 2011-2012. La difficulté de recrutement dans certaines spécialités médicales, notamment en psychiatrie, est aussi responsable de cette hausse.

Déclaration de services aux citoyens

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

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

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

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

ACCESSIBILITÉ

Engagement

Fournir un service accessible

Le site Web du Ministère a connu une baisse du nombre de visites par rapport à l'année précédente. Cependant, on note une importante augmentation du nombre de visualisations de fichiers téléchargeables²⁰ au cours de la même période, ce nombre ayant plus que triplé. Deux facteurs principaux peuvent expliquer cette augmentation, soit de nouvelles initiatives visant à accentuer la visibilité et la diffusion de certains fichiers lors de leur mise en ligne ainsi que la nouvelle façon de présenter les publications mensuelles sur les ententes négociées.

La faible diminution de la durée moyenne des visites signifie que les efforts visant à améliorer le classement et la navigation du site atteindraient les résultats attendus. Ces mêmes efforts feraient en sorte que les utilisateurs du site Internet trouvent plus rapidement les informations recherchées.

Il est à noter que les données de l'année 2013-2014 ont été compilées par le logiciel de statistiques NetInsight, alors que celles de 2012-2013 l'ont été par NetTracker.

Tableau 9

Fréquentation du site Web

	2013-2014	2012-2013
Visites	398 221	531 488
Visualisation des fichiers téléchargeables	1 121 032	320 305
Durée moyenne des visites	5 min	5 min 38 s

20. Le libellé « Visualisation des fichiers téléchargeables » indique le nombre de fois où les visiteurs ont consulté ces fichiers. Un visiteur peut visualiser plusieurs fichiers lors d'une même visite. Cette donnée correspond au libellé « Nombre de téléchargements » utilisé les années précédentes.

Engagement

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

La Direction de l'information sur le travail est l'un des secteurs névralgiques du Ministère. Sa priorité est de fournir des renseignements et de produire des publications concernant le monde du travail. Cet objectif sous-entend que les documents diffusés doivent être clairs et précis.

Engagement

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

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

ACCUEIL ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Engagement

Garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision

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

Les médiateurs-conciliateurs, au moment d'une intervention en relations du travail, les médecins membres du BEM, lorsqu'ils rendent un avis médical, ainsi que le Bureau des permis et des projets spéciaux doivent faire preuve d'impartialité dans leur démarche.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Engagement

Fournir l'information la plus complète et précise possible pour répondre aux besoins des différentes clientèles

Les deux tableaux suivants présentent les principales publications produites par le Ministère ainsi que le nombre de téléchargements de ces documents.

Tableau 10
Publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2013-2014

Documents	Téléchargements
<i>Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi, recueil de cas vécus</i>	14 047
<i>Le Code du travail en questions et réponses</i>	9 848
<i>Liste des arbitres de griefs et de différends, selon l'article 77 du Code du travail incluant les tarifs de rémunération</i>	4 894
<i>Évolution du taux de salaire horaire moyen au Québec, 2003-2012</i>	4 302
<i>La présence syndicale au Québec en 2012</i>	4 156
<i>Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2012</i>	3 977
<i>L'échéance de conventions collectives en décembre 2013</i>	3 663
<i>Rapport annuel de gestion 2012-2013</i>	3 588
<i>La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2013, survol des résultats du premier semestre</i>	3 519
<i>Les arrêts de travail en avril 2013</i>	3 417

Tableau 11
Autres résultats pour les téléchargements des publications

Documents	Téléchargements
Publications mensuelles (total de tous les mois de publication)	80 718
<i>Les ententes négociées</i>	50 641
<i>L'échéance de conventions collectives</i>	50 201
<i>Les arrêts de travail</i>	
Publications trimestrielles	
<i>La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2012</i>	6 143
<i>La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2013</i>	6 019
<i>Bulletin Info Travail</i>	11 168
<i>Revue Regards sur le travail (téléchargements par articles, y compris les anciens numéros)</i>	19 829
<i>Bilan des arrêts de travail en 2012</i>	3 247
Organigramme du Ministère	3 142

Engagement

Assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis

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

Engagement

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

Le ministère du Travail dispose d'une ligne sans frais accessible de partout au Québec. Le service à la clientèle a reçu 6 410 appels et en a traité 5 010, la différence étant attribuable aux appels abandonnés et à ceux redirigés par le service informatisé vers d'autres options, soit le service à la clientèle de la Commission des normes du travail et Services Québec (1 400). Le nombre de courriels acheminés est supérieur au nombre de courriels reçus et traités, puisque le ministère du Travail transmet maintenant les documents demandés (conventions collectives, ententes et sentences arbitrales) par ce moyen électronique plutôt que sous format papier. De plus, une demande de confirmation pour l'acceptation des frais est demandée par courriel au client.

Tableau 12

Appels téléphoniques et courriels

Appels reçus par le système informatisé*	6 410
Appels traités par le service à la clientèle du Ministère	5 010
Taux de traitement par le service à la clientèle	78,2 %
Courriels reçus et traités	1 572
Courriels transmis	2 057
Ratio courriels traités par le service à la clientèle	130,9 %

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

GESTION DE LA RELATION AVEC LE PUBLIC

Engagement

Servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le ministère du Travail a traité 11 plaintes qui ont nécessité une expertise en matière de relations de travail. Aucune plainte n'a visé la qualité des services reçus par le personnel travaillant au Ministère. Lorsque la plainte reçue au Ministère ne relève pas de ses compétences, le citoyen est alors redirigé vers le ministère ou l'organisme apte à le soutenir dans ses démarches.

Réunion du comité technique ministériel sur
l'analyse des conventions collectives
(Le Journal du travail, octobre 1979)

Utilisation des ressources

3

Ressources humaines

Au 31 mars 2014, le Ministère comptait 121 personnes comparativement à 128 à la même période de l'année financière 2012-2013. En 2013-2014, le Ministère a eu recours à 114,3 équivalents temps complet (ETC), ce qui représente une baisse de 4,3 % par rapport à l'année financière 2012-2013 (119,4 ETC). La cible de l'effectif s'élevait à 122 ETC pour l'année financière 2013-2014. En comparaison, elle était de 129 ETC en 2012-2013.

Tableau 13
Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2014

Regroupement		Régulier	Occasionnel	Total
BSM	Bureau de la sous-ministre	14	0	14
	Direction des communications	4	1	5
	Bureau des permis et des projets spéciaux	4	0	4
	Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre	6	0	6
BSMART	Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail	4	0	4
	Direction générale des relations du travail	1	0	1
	Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	11	0	11
	Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	16	0	16
BEM	Bureau d'évaluation médicale - Québec	5	0	5
	Bureau d'évaluation médicale - Montréal	13	1	14
BSMAPR	Bureau du sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche	2	0	2
	Direction des politiques du travail	11	0	11
	Direction de l'information sur le travail	16	1	17
	Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	9	2	11
Total	116	5	121	

Note — Les données ont été extraites du SAGIP à la paie du 1^{er} mai 2014 (effectif en place au 31 mars 2014). Ces données excluent les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel sur paie variable. Elles ne reflètent pas le nombre de personnes au travail en raison, par exemple, d'une préretraite.

« À l'instar des autres ministères et organismes, le ministère du Travail est confronté à des enjeux d'attraction et de maintien de la main-d'œuvre. »

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

Selon les données recueillies sur le personnel régulier en poste au 31 mars 2014, 57 % de l'effectif du Ministère a plus de 50 ans. Au cours de l'année financière 2013-2014, on dénombre 15 départs à la retraite²¹.

À l'instar des autres ministères et organismes, le ministère du Travail est confronté à des enjeux d'attraction et de maintien de la main-d'œuvre.

Tableau 14
Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emploi

Année financière	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2012-2013	1	6	6
2013-2014	1	7	7

Tableau 15
Taux de départ volontaire du personnel régulier (en %)*

Taux de départ volontaire	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Ministère	21,4	24,4	12,4	18,0

* Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraites et démissions) ou le Ministère (mutations et promotions avec concours hors du Ministère) durant la période de référence sur le nombre moyen d'employés au Ministère durant la période de référence.

Note — Les données ont été extraites de Média (juin 2014).

La formation et le perfectionnement du personnel

En 2013-2014, les membres du personnel du Ministère ont suivi 137 jours de formation comptabilisés au formulaire « Participation à une activité de développement ». Cela représente un nombre moyen de 1,1 jour de formation par personne. Par ailleurs, 0,58 % de la masse salariale de 2013 a été consacré au budget de développement des ressources humaines.

Tableau 16
Activités de développement des ressources humaines, résultats en 2013-2014*

Catégorie d'emploi	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation par personne
Cadres	4	25	4,2
Conciliateurs	7	14	0,7
Professionnels syndiqués	16	54	1,8
Fonctionnaires syndiqués	6	9	0,2
Personnel non syndiqué	13	35	1,5
Total	46	137	1,1

* Les formations « 520 » qui n'ont pas été inscrites au formulaire « Participation à une activité de développement » ne sont pas comptabilisées dans ce tableau.

Note — Le coût des activités par catégorie d'emploi n'est pas disponible dans le Système de suivi des activités de développement (SADE). Le montant des activités a totalisé, en 2013-2014, la somme de 71 848,35 \$. Ce coût se répartit comme suit : 33 175,18 \$ pour le salaire des participants et les formateurs internes et 38 673,17 \$ en coûts directs et indirects.

21. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye du 1^{er} mai 2014 (effectif en place au 31 mars 2014).

Tableau 17
Évolution des dépenses en formation

Année civile	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montants alloués par personne
2012	0,38	0,6	273,55 \$
2013	0,58	0,8	415,19 \$

Tableau 18
Jours de formation selon les catégories d'emploi

Année civile	Cadres	Professionnels	Fonctionnaires
2012	6,1	66,9	5,4
2013	21,6	49,4	22,9

Ressources budgétaires et financières

Tableau 19
Budget et dépenses (en k\$)

	Budget de dépenses 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014 ¹	Dépenses réelles 2012-2013
Ministère	15 096,9	14 433,3	14 370,0
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission des relations du travail	7 180,7	6 812,7	7 253,2
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission de la construction du Québec	4 727,6	4 727,6	6 210,0
Contribution financière du ministère du Travail à la Commission de la santé et de la sécurité du travail	500,0	500,0	1 290,0
Contribution financière du ministère du Travail à la Régie du bâtiment du Québec	1 200,0	1 200,0	3 226,1
Total	28 705,2	27 673,6	32 349,3

Comptes à fins déterminées

Bureau d'évaluation médicale ²	2 532,0	2 412,6
Bureau des permis et des projets spéciaux ³	361,0	217,2
Forum 2012 sur le travail ⁴	0	24,4

1. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics, en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.
2. Les dépenses du Bureau d'évaluation médicale sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par la CSST.
3. Les dépenses du Bureau des permis et des projets spéciaux sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par la CCQ.
4. Les dépenses du forum 2012 sur le travail sont exclues des dépenses du ministère du Travail, car elles sont remboursées par divers intervenants.

Le budget du Ministère

En 2013-2014, les dépenses réelles du Ministère s'élèvent à 27,7 M\$, soit 1,0 M\$ de moins que le budget prévu pour l'exercice. Cet écart s'explique principalement par l'optimisation des activités effectuées par le Ministère de façon à respecter les objectifs gouvernementaux de réduction de dépenses.

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

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

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et à la Régie du bâtiment du Québec

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

La répartition des dépenses par orientation stratégique

Tableau 20

Évolution des dépenses par orientation stratégique (en k\$)

Orientation ¹	Budget de dépenses 2013-2014	Dépenses réelles 2013-2014 ²	Dépenses réelles 2012-2013 ³	Écarts	Variation (%)
Lois et politiques	2 940,8	2 787,4	2 648,2	139,2	5,3
Relations du travail	8 584,3	8 234,5	8 333,4	(98,9)	(1,2)
Information sur le travail	3 571,8	3 411,4	3 388,4	23,0	0,1
Total	15 096,9	14 433,3	14 370,0	63,3	(0,4)

1. Les dépenses des comptes à fins déterminées sont exclues des dépenses du ministère du Travail.
2. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics, en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.
3. Les données comparatives ont été redressées pour tenir compte de l'ensemble des dépenses du ministère du Travail imputables à chacune des orientations.

Le coût des biens et services (coût de revient)

En 2012-2013, le Ministère a recensé les principaux services offerts à sa clientèle, lesquels sont organisés autour de trois secteurs d'intervention : les relations du travail, l'information sur le travail et le Bureau des permis de service de référence de main-d'œuvre (Bureau des permis).

En 2013-2014, les efforts ont été concentrés sur la détermination du coût de revient des activités du Bureau des permis, compte tenu du fait qu'il s'agissait de sa première année complète d'activité et qu'en vertu de l'article 107.6 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20), ses dépenses de fonctionnement doivent être assumées par la Commission de la construction du Québec (CCQ).

En utilisant l'approche de la comptabilité par activité, le Ministère a été en mesure de déterminer les coûts complets (directs et indirects, variables et fixes) associés au fonctionnement du Bureau des permis. Un décret précisant les coûts de fonctionnement du Bureau des permis pour les trois prochaines années a été présenté au gouvernement pour adoption et une entente administrative a été signée avec la CCQ afin d'encadrer l'application de l'article 107.6.

Les travaux se poursuivront en 2014-2015.

Ressources informationnelles

Les tableaux suivants font état des activités d'encadrement, de continuité ainsi que des projets en ressources informationnelles.

Tableau 21

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014

Total	Dépenses et investissements prévus (000 \$)	Dépenses et investissements réels (000 \$)	Explication sommaire des écarts
Activités d'encadrement	0	0	Aucun écart
Activités de continuité	1 870,4	1 798,8	Report de certains projets
Projets	0	0	Aucun écart
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	1 870,4	1 798,8	Report de certains projets

Le tableau ci-dessus présente les dépenses du Bureau d'évaluation médicale (BEM). En 2013-2014, il n'y a pas eu de projets en ressources informationnelles ayant une incidence marquée sur la prestation de services.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le 10 mai 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor a adopté trois standards sur l'accessibilité du Web. Ces standards concernent les sites Internet, les documents téléchargeables et les documents multimédias. Ces standards visent à faciliter l'accès aux pages Web, aux documents téléchargeables, aux fichiers vidéo, aux fichiers audio et aux animations Web par toute personne, handicapée ou non.

Tableau 22

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014

Éléments	Réponse
Liste des sections ou sites Web pas encore conformes	Le site Corail (partenariat entre le Ministère et la Commission des relations du travail) ne respecte pas les deux premiers standards d'accessibilité. Toutefois, puisque ce site s'adresse à une clientèle restreinte (environ 7 000 abonnés) et pour des raisons financières, la décision a été prise de ne pas réaliser de démarches afin de modifier les processus et le site Web.
Prévision d'une refonte	Non
Réalisation d'un audit de conformité	Réalisé en 2012-2013
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis février 2013, tous les documents déposés dans le site sont conformes aux standards d'accessibilité des documents téléchargeables du gouvernement du Québec. • Mise en œuvre du projet de conversion de tous les formulaires de la DGRT, disponibles dans le site du Ministère, en vue de les rendre accessibles et dynamiques. • Conversion du formulaire « Demande d'inscription sur la liste des arbitres visée à l'article 77 du Code du travail » pour répondre aux standards d'accessibilité. Il peut désormais être rempli à l'écran. • Site Web du Ministère : le menu principal a été ajusté pour le rendre conforme aux standards d'accessibilité.
Liste des obstacles et des situations particulières	Aucun
Élaboration d'un plan d'action	Réalisé en 2012-2013
Démarche de sensibilisation et de formation	Oui <ul style="list-style-type: none"> • Les producteurs des documents en ligne concernant les ententes négociées déposées sur le site Web (Direction de l'information sur le travail) ont été formés et sensibilisés. • L'édimestre du site Web a suivi la formation « Accessibilité Web pour les chargés de projet », offerte par le Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC), à l'automne 2013, au coût de 125 \$.
Ressources mises à contribution	Fournisseurs externes : <ul style="list-style-type: none"> • Un fournisseur externe de services en graphisme a été requis pour produire les documents téléchargeables sur les ententes négociées (7 364 \$).
Existence d'un cadre de gouvernance	Réalisé en 2012-2013

Règles pour les bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, et ce, conformément à la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 et en vertu du décret n° 234-2013 concernant la Politique d'évaluation du rendement et de révision des traitements des titulaires d'un emploi supérieur.

Annnonce de la création d'un Service de médiation préventive pour aider les parties aux prises avec des litiges répétitifs
(*Le Journal du travail*, avril 1980)



Exigences découlant de lois, de politiques et d'autres documents gouvernementaux

4

Le ministre Raynald Fréchette annonçant des modifications au Code lors du Congrès des relations industrielles de l'Université Laval
(Le Journal du travail, juin 1983)

Accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2014, le taux de représentativité des membres de groupes cibles parmi le personnel régulier du Ministère se chiffrait à 7,8 % pour les membres des communautés culturelles, 3,4 % pour les anglophones, 1,7 % pour les autochtones et 1,7 % pour les personnes handicapées.

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

Les données globales

Tableau 23

Embauche totale au cours de la période de 2013-2014

	Réguliers ¹	Occasionnels ²	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'employés embauchés	4	14	5	0
Nombre d'employés réguliers qui occupaient un poste au 31 mars 2014				
Effectif total : 116				

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

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

En 2013-2014, on dénombre 23 embauches. L'objectif ministériel était d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles et la cible ministérielle de 2 % pour les personnes handicapées.

Le Ministère applique des mesures pour favoriser l'atteinte de cette cible pour chaque statut d'emploi. Ainsi, la Direction générale adjointe des ressources humaines du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dirige, de façon prioritaire, des candidates ou des candidats membres des groupes cibles vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un emploi. Les gestionnaires doivent également obtenir une autorisation de dérogation de la sous-ministre avant d'embaucher une personne qui n'appartient pas à un groupe cible.

Tableau 24

Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014

Statut d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Membres de communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%) ¹
Régulier	4	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	14	2	0	0	0	2	14,3
Étudiant	5	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0
Total	23	2	0	0	0	2	Sans objet
Taux d'embauche par groupe cible (%) ²	Sans objet	8,7	Sans objet	Sans objet	Sans objet	8,7	Sans objet

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes appartenant au groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale dans ce même statut en 2013-2014.

2. Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes appartenant au groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2013-2014. Aucune personne recrutée n'est membre de plus d'un groupe cible.

Tableau 25

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

Année	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2009-2010	0	0	14,3	N.D.
2010-2011	0	0	0	0
2011-2012	0	0	0	0
2012-2013	42,9	0	0	0
2013-2014	0	14,3	0	0

N.D. : données non disponibles.

Tableau 26

Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs

Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2013-2014	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2013-2014 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2012-2013	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2012-2013 (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible 2011-2012	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total 2011-2012 (%)
Communautés culturelles	9	7,8	10	8,0	8	6,3
Autochtones	2	1,7	3	2,4	2	1,6
Anglophones	4	3,4	4	3,2	3	2,3
Personnes handicapées	2	1,7	2	1,6	2	1,6

Mise en garde : Il est impossible de calculer un taux de représentativité global des membres de groupes cibles en additionnant le taux de représentativité pour chacun d'eux, car les cibles gouvernementales de représentativité sont établies pour deux groupes, soit les communautés culturelles (9 %) et les personnes handicapées (2 %). Par ailleurs, un même individu peut appartenir à plus d'un groupe cible.

Les femmes

En 2013-2014, le taux de représentativité des femmes au sein du personnel régulier a connu une hausse de 1,3 point de pourcentage (62,9 %) par rapport à celui de 2012-2013 (61,6 %).

Tableau 27

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

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés réguliers occupant un poste	14	57	20	25	116
Nombre de femmes occupant un poste	8	27	16	22	73
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier, par catégorie d'emploi (%)	57,1	47,4	80,0	88,0	62,9

Tableau 28

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014

	Régulière	Occasionnelle	Étudiante	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	2 / 4	9 / 14	4 / 5	0 / 0	15 / 23
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	50,0	64,3	80,0	0	65,2

Santé des personnes

En lien avec le *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées :

- Diffusion d'une actualité dans l'intranet afin de promouvoir le nouveau système d'accompagnement ADAPTE, permettant l'ajustement personnalisé des postes de travail, et diffusion des calendriers de formation de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP);
- Réalisation de huit interventions de l'APSSAP concernant l'ajustement personnalisé des postes de travail;
- Diffusion d'articles dans l'intranet portant sur la santé physique et psychologique, notamment des chroniques psychologiques produites par les responsables du programme d'aide aux employés et des textes à l'occasion des semaines de la santé mentale et l'activité physique;
- Réalisation d'une campagne de vaccination contre l'influenza à l'automne 2013;
- Renouvellement des ententes avec certains centres de conditionnement physique;
- Participation des employés de Montréal au Programme de remboursement pour l'activité physique;
- Soutien du ministère du Travail au centre d'activité physique Tonus 200, de Québec;
- Diffusion et promotion des activités offertes aux gestionnaires par le Regroupement de réseaux en santé des personnes au travail.

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordres personnel et professionnel qui nuisent ou sont susceptibles de nuire à leur rendement ou à leur comportement au travail. Depuis le 1^{er} novembre 2012, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) assure le service de programme d'aide aux employés.

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

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à certains employeurs d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, géré et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et aux organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré selon la Loi sur la fonction publique.

Tableau 29

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

	2013-2014	2012-2013
Nombre de projets soumis au CSPQ en lien avec ce programme	1	0
Nombre de participants à ce programme accueillis au cours de l'année	0	0

Le Ministère a présenté un projet dans le cadre de ce programme au cours de l'année financière 2013-2014. Ce projet a été refusé, car il ne répondait pas tout à fait aux objectifs du programme.

Allègement réglementaire

L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de travail à l'interne concernant l'allègement réglementaire et la simplification administrative mobilisent toutes les directions du ministère du Travail. Un suivi étroit est effectué afin d'atteindre les objectifs et les échéanciers fixés. Certains objectifs sont déjà réalisés, dépassant les échéanciers fixés. Le Ministère continue de participer au réseau des répondants ministériels sur cette question.

Développement durable et changements climatiques

En conformité avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, et en lien avec son *Plan d'action de développement durable*, le Ministère rend compte, dans cette section, des résultats obtenus concernant sa démarche de développement durable.

Objectif gouvernemental 1

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

Objectif organisationnel

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

Action

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

Cibles et indicateurs

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

50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée.

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

Résultats de l'année

Le taux de sensibilisation du personnel à la démarche de développement durable est de 93 %. Le ministère du Travail atteint donc la cible gouvernementale de 80 %.

Le taux de formation du personnel ciblé quant à la démarche gouvernementale de développement durable et à la prise en compte des principes a atteint 50 %. En ce sens, le Ministère atteint la cible gouvernementale de 50 %.

Enfin, en 2013-2014, plusieurs chroniques ont été diffusées dans l'intranet ministériel afin de sensibiliser le personnel au développement durable.

Objectif gouvernemental 4

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

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail.

Action

Plan d'action annuel en matière de santé et de sécurité du travail.

Résultats de l'année

Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en santé et sécurité du travail*, diverses activités ont été réalisées en 2013-2014.

L'action étant récurrente, son taux de réalisation annuel ne peut être précisé.

Objectif gouvernemental 6

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

Objectif organisationnel

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

Action

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

Cibles et indicateurs

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

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

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

Trois gestes retenus de pratiques d'acquisitions écoresponsables.

Résultats de l'année

Le Ministère a poursuivi la récupération des matières résiduelles de même que l'utilisation de la visioconférence.

Le Ministère a aussi poursuivi ses pratiques d'acquisitions écoresponsables (ex. : achat de papier recyclé avec fibres postconsommation).

Aussi, dans le cadre de son plan de navettage durable, le Ministère a implanté le logiciel de covoiturage Netlift et l'a rendu disponible à l'ensemble de ses employés œuvrant dans ses bureaux du 200, chemin Sainte-Foy, à Québec. Une présentation du logiciel a également été faite aux employés.

Objectif gouvernemental 14

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

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail.

Actions

Diffuser les pratiques de conciliation travail-famille.

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

Cibles et indicateurs

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

Résultats de l'année

Des pratiques et des études de cas sont disponibles dans la section « Mesures concrètes de conciliation travail-famille » du site Web du Ministère.

Par ailleurs, dans le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2011*, on retrouve des dispositions relatives à la conciliation travail-famille.

Objectif gouvernemental 16

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

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

Interventions visant l'amélioration des relations du travail.

Cibles et indicateurs

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

Résultats de l'année

Le Ministère a réalisé 77 interventions pour l'amélioration des relations du travail. Cette action étant récurrente dans les activités du Ministère, son taux de réalisation ne peut être précisé.

Aussi, les interventions en médiation préarbitrale de griefs améliorent également les relations de travail. Celles-ci sont au nombre de 11.

Objectif gouvernemental 16

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

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

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

Cibles et indicateurs

Participation aux travaux de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé (TACEP) et à la mise en œuvre des actions liées à la mission du Ministère.

Résultats de l'année

Le Ministère a participé à deux rencontres de la TACEP en 2013-2014.

Objectif gouvernemental 16

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

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail.

Action

Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'interne.

Cibles et indicateurs

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

Résultats de l'année

Le Ministère a diffusé dans l'intranet des capsules sur les bonnes pratiques exemplaires, dont une à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, ainsi que sur l'accessibilité des documents Web, l'importance de la réduction des déchets, la sécurité des renseignements personnels, le covoiturage et l'analyse différenciée selon les sexes.

Objectif gouvernemental 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Objectif organisationnel

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

Action

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

Cibles et indicateurs

Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet.

Résultats de l'année

Le Ministère a poursuivi ses activités liées à l'activité de cueillette solidaire durable.

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

Le Ministère a également diffusé un texte sur une pratique de bénévolat dans l'intranet.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail.

Action

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

Cibles et indicateurs

Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum.

Résultats de l'année

L'étude d'impact du salaire minimum a été déposée en janvier 2014.

Objectif gouvernemental 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Objectif organisationnel

Veiller à ce que le français, en tant que langue officielle du Québec, demeure la langue commune de la vie publique de tous les Québécois, quelle que soit leur origine, dans le respect de la communauté de langue anglaise et des communautés culturelles ainsi que des nations amérindiennes et de la nation inuite.

Action

Respect de la langue française.

Cibles et indicateurs

Participer aux activités du Comité interministériel de révision de la Charte de la langue française sous la présidence du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Nombre de capsules linguistiques diffusées par année dans l'intranet.

Résultats de l'année

Le Comité interministériel de révision de la Charte de la langue française, dont le ministère du Travail faisait partie, n'a tenu aucune rencontre lors de l'année 2013-2014, car il a cessé ses activités.

Par ailleurs, neuf capsules linguistiques ont été diffusées en 2013-2014 dans l'intranet du Ministère.

Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit ses efforts pour produire des données sexuées qui constituent une condition préalable à l'utilisation de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS).

Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

En ce qui a trait à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Direction des communications a répondu aux nombreuses demandes qui touchent le domaine linguistique formulées par les unités administratives du Ministère. Elle a également révisé l'ensemble des textes et documents déposés dans le site Web du Ministère. Pour ses documents publics ainsi que pour ses publications en ligne, comme *Regards sur le travail*, elle s'adjoit des réviseurs linguistiques de grande compétence. Elle a également diffusé au personnel, par l'entremise de l'intranet, divers messages et capsules intranet relatifs aux questions linguistiques et à la Charte de la langue française. Le Ministère s'apprête à mettre à jour son actuelle politique linguistique ministérielle, qui date de 1998.

Protection des renseignements personnels

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le tableau suivant indique le nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'exercice financier 2013-2014 en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Tableau 30

Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au courant de l'année 2013-2014

Critères	Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès	48
Demandes d'accès acceptées	13
Demandes d'accès partiellement acceptées	6
Demandes d'accès refusées :	29
Motifs : Notes préparatoires en vertu du dernier alinéa de l'article 9.	
Avis ou recommandation dont la divulgation risquerait de causer une perte à un tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou d'avoir un effet sur une procédure judiciaire, conformément aux articles 24, 32 et 37.	
Document d'un membre de l'Assemblée nationale ou produit pour son compte en vertu de l'article 34.	
Documents inexistant en vertu des articles 15 et 47(3).	
Compétence d'un autre organisme public, conformément aux articles 47(6) et 48.	
Renseignements personnels suivant les articles 53.	
Informations obtenues par un conciliateur, un médiateur, un médiateur-arbitre ou toute personne désignée par le ministre du Travail pour aider les parties à résoudre une mésentente, conformément à l'article 15 de la Loi sur le ministère du Travail.	
Nature du document :	23
Documents détenus par le Ministère	
Documents comportant des renseignements personnels	4
Respect du traitement du délai de 20 jours	44
Demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodements raisonnables	0
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0

Politique de financement des services publics

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014, les services offerts par le ministère du Travail ne sont pas facturés aux citoyens qui les demandent. Ils sont gratuits.

Le Ministère intervient dans les secteurs des relations du travail et de l'information sur le travail. La liste des services est présentée dans la section portant sur les ressources matérielles et financières.

Recommandations du Vérificateur général du Québec

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

**Audience nationale de la
Commission consultative
sur le travail, 1984**
(Le Monde du travail, janvier 1985)



Annexe 1

Liste des lois et règlements cités dans ce document

Lois :

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (RLRQ, c. A-3.001)
- Loi sur l'administration publique (RLRQ, c. A-6.01)
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, c. C-11.4)
- Code du travail (RLRQ, c. C-27)
- Loi sur les décrets de convention collective (RLRQ, c. D-2)
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1)
- Loi sur le ministère du Travail (RLRQ, c. M-32.2)
- 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)
- Loi portant sur la réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais (2000, c. 56)
- Loi sur la reprise des travaux dans l'industrie de la construction (2013, c. 20)
- Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales (RLRQ, c. U-0.1)

Règlements :

- Règlement sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1, r 3)
- Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement (RLRQ, c. N-1.1, r 4)
- Règlement concernant la déclaration des associations patronales et syndicales de l'industrie de la construction (RLRQ, c. R-20, r 4.2)



100%



