Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion

2006-2007

Québec

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2006-2007

Ministère du Travail

Rapport annuel de gestion 2006-2007

Québec

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 - 2007

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-50476-4

ISSN : 1709-3678

© Gouvernement du Québec

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion du ministère du Travail respecte les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2006-2007. Il contient également en annexe les coordonnées des bureaux du Ministère et celles des sièges des organismes relevant du ministre du Travail. Il est accessible dans le site Internet ministériel.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à :

Service à la clientèle
Ministère du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : 418 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)

Télécopieur : 418 528-0559

Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

Le message du ministre

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du ministère du Travail. La mission du Ministère est d'assurer aux personnes des conditions de travail équitables et de promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect, l'harmonie et la performance des organisations. Dans une société moderne comme la nôtre, où nos lois et nos politiques du travail doivent constamment s'adapter aux grands changements économiques et sociaux, l'action du Ministère contribue aussi à améliorer le quotidien de millions de travailleurs et de travailleuses.

En 2006, le Québec a connu une année exceptionnelle sur le plan des relations du travail en enregistrant le plus faible nombre d'arrêts de travail et de jours-personnes perdus depuis les quarante dernières années. Seulement 5 181 salariés ont été touchés par un arrêt de travail cette année, soit vingt-cinq fois moins que l'année précédente. Cette performance mérite d'être soulignée car elle témoigne de la qualité du climat des relations du travail qui prévaut au Québec entre les parties patronales et syndicales.

L'action du Ministère, qui est multiple, se fait par l'information des citoyens sur leurs droits et leurs responsabilités dans les milieux du travail, la prévention et le règlement des mésententes, le soutien d'approches novatrices en relations du travail et la mise au point de politiques qui favorisent un climat propice au développement d'une économie prospère, solidaire et durable.

En assurant des services de qualité aux citoyens et aux partenaires du monde du travail, le Ministère et son personnel contribuent à l'objectif du gouvernement d'offrir à la société un cadre réglementaire et des services qui sont à l'écoute des besoins et des aspirations des Québécois et des Québécoises.

David Whissell
Ministre du Travail

Le message de la sous-ministre

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du ministère du Travail. Il rend compte des résultats obtenus quant aux engagements établis dans le plan stratégique du Ministère, ainsi que d'autres actions posées pour répondre à des besoins ou des situations particulières. Il permet ainsi aux citoyens de mieux comprendre la portée de la mission du Ministère et de mesurer le degré d'atteinte des objectifs du plan stratégique 2005-2008. À cet effet, qu'il me soit permis de souligner quelques éléments qui ont marqué le dernier exercice.

Le 25 mai 2006, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale* (projet de loi n° 28 devenu le chapitre 6 des lois de 2006) présentée par le ministre du Travail. Cette loi facilite l'application de la *Loi sur l'équité salariale* au sein du gouvernement, notamment en statuant que le Conseil du trésor est l'employeur de deux entreprises distinctes : la fonction publique et le secteur parapublic (secteurs de la santé et de l'éducation).

La mise en application de l'entente de service de soutien administratif avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a représenté un changement majeur dans la gestion des ressources et l'administration du Ministère. Au terme d'une année d'expérience, nous pouvons constater les avantages que procure cette entente, notamment sur le plan des technologies de l'information et des services offerts.

En ce qui concerne la reddition de comptes, le présent rapport annuel de gestion se démarque des précédents en accordant une place plus importante aux activités du Bureau d'évaluation médicale.

Je désire finalement faire remarquer que l'atteinte de nos résultats a été rendue possible grâce à la grande compétence d'un personnel engagé au quotidien dans la réalisation de notre mission ministérielle.

Je déclare donc, en vertu de mes responsabilités, que les informations et les données contenues dans le présent rapport de même que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Julie Gosselin
Sous-ministre du Travail

Le rapport de validation du vérificateur interne

Madame Julie Gosselin
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-ministre,

Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Les résultats obtenus en vertu du *Plan stratégique 2005-2008* » du *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du ministère du Travail.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées dans le rapport annuel de gestion incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier le système de reddition de comptes interne, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à discuter de l'information qui nous a été fournie par le Ministère. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés. Un examen ne constitue pas une vérification.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des orientations annoncées dans le *Plan stratégique 2005-2008* et dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007* ainsi que les informations afférentes ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Marc Laurin
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, le 31 août 2007

Table des matières

Première partie – L'organisation et son environnement

L'organisation 3
Le contexte général 6

Deuxième partie – Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008

Orientation 1 – Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

La recherche et le développement 15
L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire 22

Orientation 2 – Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques

Les services aux parties 27
La médiation, la conciliation et l'arbitrage 28
Le rapport annuel du Bureau d'évaluation médicale 33
La qualité des pratiques en relations du travail 36

Orientation 3 – Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité

Le renseignement et la participation du citoyen 39
L'information technique et scientifique 42

Orientation 4 – Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen

La qualité des produits et des services 47
Le gouvernement en ligne 49
La gestion des ressources 50

Troisième partie – L'utilisation des ressources

L'entente de service de soutien administratif 55
Les ressources humaines 57
Les ressources financières et matérielles 61

Annexe 1
Protection des renseignements personnels et politique linguistique 63

Annexe 2
Bureaux du ministère du Travail et sièges des organismes relevant du ministre du Travail 65

Annexe 3
Organigramme administratif du ministère du Travail 67

Première partie

L’organisation et son environnement

1.1 L'organisation

La mission

Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux de travail ainsi que la performance des organisations.

La mission du ministère du Travail s'inscrit dans la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire. Le Ministère privilégie une perspective où l'équité et le respect des personnes, la qualité et la performance des milieux de travail représentent des objectifs convergents. Ses services, tout comme l'ensemble de ses interventions, sont centrés sur la qualité des milieux de travail et sur le mieux-être des citoyens.

La mission ministérielle prend appui sur les pouvoirs dévolus au ministre en vertu de la *Loi sur le ministère du Travail*, qui sont notamment d'élaborer et de proposer au gouvernement des politiques et des mesures en vue :

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

Les valeurs organisationnelles

Au service de l'intérêt public et du bien commun, le Ministère exerce sa charge dans le respect des lois et de l'éthique qui garantissent les droits des citoyens. Son personnel agit avec intégrité et compétence, avec le souci d'offrir des services de qualité et d'entretenir avec les citoyens des rapports courtois et respectueux. Il voit aussi à garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision ainsi qu'à protéger la confidentialité des renseignements personnels.

La clientèle

La clientèle du Ministère est variée. Elle est principalement composée :

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

L'offre de services aux citoyens

Les produits et les services que le Ministère met à la disposition des citoyens sont organisés autour de deux pôles :

L'information sur le travail	– Information générale et orientation – Renseignements sur les droits, les lois et les ressources gouvernementales – Études d'impact, recherches, analyses et évaluations – Revues et bilans périodiques – Données et statistiques mensuelles et annuelles
Les relations du travail	– Prévention et règlement des conflits de travail – Promotion des pratiques exemplaires en relations du travail – Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu de certaines lois du travail – Évaluation médicale

L'organisation administrative

Sur le plan administratif, le Ministère est placé sous la direction de la sous-ministre. Responsable de la conduite des affaires ministérielles, elle coordonne l'établissement des priorités du Ministère, conseille le ministre et donne suite à ses décisions. Elle voit à une saine gestion du cadre législatif qui règle le fonctionnement du marché du travail. Les activités intergouvernementales et internationales sont également de son ressort. Le bureau de la sous-ministre comprend le Secrétariat général, auquel est adjoint le Service à la clientèle.

Le Secrétariat général assure les liaisons avec le cabinet du ministre, les autorités centrales comme le Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif ainsi qu'avec les organismes sous la responsabilité du ministre. C'est sous sa gouverne que sont mises en œuvre la planification stratégique et la reddition de comptes qui en découle. Pour sa part, le Service à la clientèle offre un service de renseignements généraux, d'information spécialisée et de référence dans le domaine du travail, accessible par Internet et par téléphone.

Le sous-ministre adjoint des relations du travail et la Direction générale des relations du travail

Le sous-ministre adjoint des relations du travail est responsable de la Direction générale des relations du travail qui a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail* et de favoriser le maintien et le développement de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou leurs associations respectives. Le sous-ministre adjoint a aussi la responsabilité de mener des enquêtes au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail*.

La Direction générale des relations du travail offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale lorsque celles-ci requièrent une aide extérieure pour résoudre des difficultés liées à la négociation et à l'application des conventions collectives ou d'autres difficultés relatives aux rapports quotidiens de travail dans l'entreprise ou l'établissement. Ces services sont donnés par le truchement de la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention. Cette direction a un bureau à Montréal et un autre à Québec. Pour leur part, les services d'arbitrage sont centralisés au bureau de Québec.

Deux autres entités relèvent du sous-ministre adjoint des relations du travail. La Direction des innovations en milieu de travail réalise des analyses de cas et recueille des renseignements sur les pratiques novatrices qui existent dans les milieux de travail. Elle effectue la promotion et la diffusion de ces pratiques auprès d'un large public.

La seconde entité est le Bureau d'évaluation médicale (BEM). Celui-ci a le mandat d'appliquer le 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 traitant du travailleur et le médecin désigné par l'employeur ou la CSST. L'engagement du BEM consiste à offrir, dans le respect des individus, des évaluations médicales conformes aux connaissances scientifiques actuelles.

La Direction générale des politiques et de la construction

La Direction générale des politiques et de la construction (DGPC) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions 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 Ministère. Elle réalise également des études et des recherches appliquées au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*.

La Direction générale comprend deux entités : la Direction des données sur le travail et des décrets (DDTD) et la Direction des études et des politiques (DEP). En plus de coordonner les activités et les mandats confiés à chacune de ces deux directions, le directeur général est responsable du développement des politiques dans le domaine de la construction.

La Direction des données sur le travail et des décrets a le mandat de produire et de diffuser des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère, appelé « Gestion des relations du travail (GRT) ». Elle traite également les requêtes adressées au Ministère en vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective* en vue de renouveler ou de modifier les décrets en vigueur.

La Direction des études et des politiques est responsable des analyses et des études requises afin d'appuyer les politiques publiques en vigueur dans le domaine du travail et d'en proposer de nouvelles. Elle réalise les études d'impact rendues obligatoires en vertu de dispositions législatives expresses et elle fait l'évaluation des effets de certaines modifications aux lois du travail. Elle produit aussi des études sur l'évolution des conditions et des normes du travail ainsi que sur les principaux phénomènes qui influencent le développement des systèmes de relations professionnelles au Québec.

Les organismes sous la responsabilité du ministre

Une grande partie des responsabilités relevant du ministre du Travail est assumée par dix organismes qui ont des missions différentes et des tailles variées et qui sont, à juste titre, les premiers partenaires du Ministère. Ces organismes[1] sont :

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

1. Les coordonnées des bureaux du Ministère et des organismes relevant du ministre du Travail sont présentées à l'annexe 2.

1.2 Le contexte général

Les conditions générales de l'économie

En 2006, les économies, tant canadienne que québécoise, ont continué d'être touchées par les cours élevés du prix du pétrole et par la force du dollar canadien qui exerce un frein sur les exportations. L'industrie manufacturière, dont le dynamisme dépend de la performance de ses exportations[2], a dû composer avec un dollar beaucoup plus fort que par les années précédentes. À ces deux facteurs s'ajoute le ralentissement économique observé aux États-Unis qui a touché plus spécifiquement la contribution des secteurs manufacturiers à la croissance économique du Québec et de l'Ontario.

Aussi le rythme de croissance de l'économie québécoise a-t-il légèrement diminué en 2006 et la croissance du produit intérieur brut (PIB)[3] québécois s'est chiffrée à 1,9 %[4], comparativement à 2,2 % en 2005. Le Canada a lui aussi enregistré un taux de croissance plus bas que l'année précédente, celui-ci passant de 2,9 % à 2,7 %. Quant à l'économie étasunienne, elle a subi un ralentissement analogue, son taux de croissance du PIB, qui était de 3,5 % en 2005, ayant chuté à 3,3 % en 2006.

Au Québec, la croissance économique a été soutenue par une demande intérieure qui est demeurée vigoureuse à 3 % en 2006, soit un peu plus élevée qu'en 2005 (2,6 %). Durant cette même période, la consommation des ménages, qui correspond à environ 60 % du PIB, a légèrement régressé, passant de 3,3 % à 3,1 %, tandis que les investissements des entreprises en capital fixe ont connu une hausse significative de 3,2 %, comparativement à seulement 0,3 % en 2005.

Par ailleurs, le secteur de la construction, qui connaît un essor considérable depuis 2002, s'est avéré, encore en 2006, dynamique et créateur d'emplois. La Commission de la construction du Québec (CCQ) a estimé à près de 124 millions le nombre d'heures travaillées dans ce secteur, soit une baisse de seulement 2,1 % par rapport à 2005 qui fut une année record avec 126,2 millions d'heures.

En somme, tout comme en 2004 et en 2005, l'économie québécoise a été soutenue en 2006 par l'ampleur de sa demande intérieure (notamment la consommation des ménages) et le dynamisme de son secteur de la construction. Le haut niveau du dollar canadien et du prix du pétrole a toutefois continué de ralentir la croissance de ses exportations et de son secteur manufacturier.

L'emploi

Le marché de l'emploi s'est légèrement amélioré en 2006 avec un taux de croissance de 1,3 %. Le nombre d'emplois a suivi une tendance à la hausse, atteignant un sommet de 3,79 millions en décembre 2006, dont environ 82 % étaient des postes à plein temps. Le taux de chômage s'est maintenu aux alentours de 8 %. Il a oscillé entre 8,5 % en mars et 7,5 % en décembre, pour clore l'année à un taux annuel de 8 %.

La majorité des régions administratives a bénéficié d'une création nette d'emplois en 2006. La région de Montréal vient en tête avec 19 900 nouveaux emplois, pour une hausse de 2,2 %, suivie des régions de la Montérégie avec 15 500 (+2,3 %) et de l'Outaouais avec 6 600 (+3,7 %) emplois supplémentaires. Cinq régions ont subi des pertes nettes d'emplois. La région

2. Le Québec expédie environ 82 % de ses exportations internationales aux États-Unis.
3. Depuis 2001, Statistique Canada comptabilise le PIB en dollars « enchaînés » de 1997. La méthode des indices de prix en chaîne de type Fisher est une nouvelle méthode de déflation qui permet de mesurer, de façon plus précise, les variations de volume du PIB entre deux périodes.
4. Selon les données publiées par l'Institut de la statistique du Québec, le 10 juillet 2007.

de Lanaudière, qui avait enregistré un gain de 7 500 emplois en 2005, a essuyé une légère perte de 200 emplois. Les quatre autres régions, soit celles de la Mauricie, des Laurentides, de la Capitale-Nationale et de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec, ont connu des pertes variant entre 1 500 et 3 600 emplois.

Les secteurs qui ont généré le plus de nouveaux emplois sont ceux de la finance, de l'assurance, de l'immobilier et de la location avec 18 500 emplois (+9,1 %), des services professionnels, scientifiques et techniques avec 17 600 nouveaux postes (+7,9 %), des services d'enseignement avec 17 100 emplois supplémentaires (+7 %). Par ailleurs, le secteur du transport et de l'entreposage, qui avait connu en 2005 des pertes de 13 300 emplois, a pu enregistrer un gain de 2 800 emplois en 2006. Le secteur de la fabrication a subi les plus importantes pertes avec 34 400 emplois (-5,6 %) de moins qu'en 2005, suivi du secteur de l'information, de la culture et du loisir avec 7 500 emplois (-4,5 %) en moins.

À l'instar de 2005, les mises à pied les plus importantes en 2006 se sont produites dans le secteur manufacturier. Selon les données d'Emploi-Québec[5], plus de 60 % des travailleurs touchés par des fermetures ou des réductions de personnel l'ont été dans ce secteur. Le ralentissement de l'économie étasunienne, la force de notre dollar et la concurrence accrue de pays comme la Chine et l'Inde ont fait que de nombreuses entreprises ont continué de subir des pertes de revenus.

Les salaires

Le salaire hebdomadaire moyen a été estimé au Québec à 706,11 $ à la fin du mois de décembre 2006, comparativement à 749,56 $ pour l'ensemble du Canada. Depuis le début de l'année 2003, le taux de croissance de la rémunération hebdomadaire moyenne est généralement supérieur au taux de croissance de l'indice des prix à la consommation (IPC). C'est plus particulièrement le cas à partir du second trimestre de 2005.

De fait, entre janvier 2003 et décembre 2006, le taux de croissance de la rémunération hebdomadaire moyenne a atteint 2,31 %, comparativement à 2,12 % pour l'IPC. Si le cours élevé du pétrole a continué d'alimenter l'inflation en 2006, la force du dollar canadien l'a atténuée en réduisant le prix des biens et des services importés.

Les conventions collectives

Au cours de l'année 2006, 1 675 conventions collectives ont été signées : 90 % étaient des renouvellements et ont touché 94 % des salariés visés. Au total, le nombre de conventions collectives en vigueur au Québec dans le secteur privé et dans certains organismes gouvernementaux[6] s'élevait à 7 467[7], soit plusieurs centaines de moins qu'en 2005 (8 206). Ces conventions régissaient les conditions de travail de 540 657 salariés et près des deux tiers (64,8 %) de celles-ci s'appliquaient dans le secteur tertiaire qui touchait à lui seul 55,5 % de l'ensemble des salariés visés.

Les plus fortes concentrations de conventions collectives et de salariés visés se retrouvent dans les sous-secteurs des industries manufacturières (2 388 conventions avec 226 681 salariés), du commerce de gros et de détail (1 659 conventions avec 91 642 salariés), des services d'enseignement, de la santé et des services sociaux et gouvernementaux (1 018 conventions avec 70 639 salariés) et des services personnels, de l'hébergement et de la restauration (1 145 conventions avec 68 360 salariés). À eux seuls, ces sous-secteurs regroupent 83,2 % des conventions collectives et 84,5 % des salariés visés.

5. Les coordonnées des bureaux du Ministère et des organismes relevant du ministre du Travail sont présentées à l'annexe 2.
6. Les organismes gouvernementaux retenus (secteur péripublic) comprennent ceux dont le personnel n'est pas assujetti à la *Loi sur la fonction publique*. Ils englobent des entités et des sociétés d'État visées par la *Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic* (L.R.Q., R-8.2) ainsi que celles qui doivent soumettre leur politique en matière de rémunération et de conditions de travail au Conseil du trésor. À titre d'exemple, mentionnons Hydro-Québec, Loto-Québec et la Société des alcools du Québec.
7. Les données concernant le nombre de conventions collectives et de salariés sont extraites du système d'information Gestion des relations du travail (GRT) en date du 13 février 2007.

Les types de règlement

Dans le processus de négociation, les moyens utilisés par les parties pour parvenir à une entente sont la négociation directe, la médiation-conciliation, et le recours à l'arbitrage. Les services en relations du travail du Ministère offrent deux de ces moyens, soit la médiation-conciliation et l'arbitrage.

La négociation directe

La négociation directe signifie qu'une convention collective a été conclue entre les parties sans arrêt de travail et sans le recours à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. Ce type de règlement s'est avéré, encore en 2006, celui qui a mené au plus grand nombre d'ententes au Québec.

Ainsi, 81,8 % des conventions collectives ont été conclues de cette façon, soit une performance légèrement supérieure aux deux dernières années qui avaient été respectivement de 79,1 % et 80 %. Ces conventions collectives ont rejoint près de 80 % des salariés visés par la négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux.

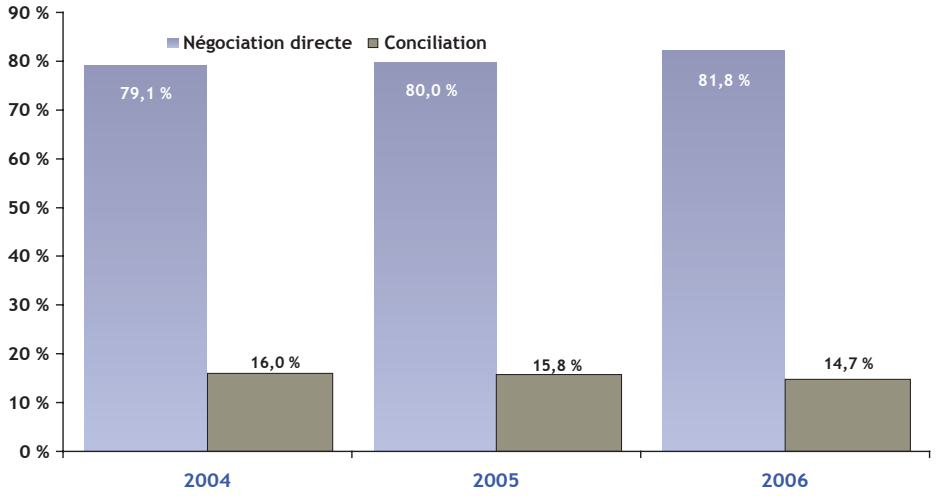
La médiation-conciliation

De nombreuses conventions collectives ont aussi été conclues sans le recours à un arrêt de travail, mais en faisant appel aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail. Ainsi, en 2006, 247 conventions collectives ont été signées à la suite d'une intervention des services de médiation-conciliation et près de 18 000 salariés ont pu bénéficier d'un tel type de règlement négocié.

L'arbitrage

Les parties patronale et syndicale peuvent aussi recourir, sur une base volontaire, au service d'un arbitre de différend au moment d'une mésentente relative à la négociation ou au renouvellement d'une convention collective. Le fait de formuler une demande d'arbitrage ne met cependant pas un terme aux négociations entreprises par les parties. L'arbitrage est un moyen plus rarement utilisé par les parties. En fait, il n'a touché que dix conventions collectives en 2006 (0,6 %) et c'est pourquoi il n'apparaît pas dans le graphique.

Conventions collectives conclues en négociation directe ou en conciliation dans le secteur privé au Québec de 2003 à 2006



Les arrêts de travail

Malgré que les parties patronale et syndicale aient pu ou non recourir à la médiation-conciliation, un arrêt de travail peut survenir dans le cours de la négociation d'une convention collective, qu'il s'agisse d'un recours à la grève de la part des salariés ou d'un lock-out décidé par l'employeur. Seulement 42 arrêts de travail se sont produits en 2006, ce qui constitue une baisse appréciable par rapport à l'année précédente (130).

Portrait général

Québec - Survol de l'année 2006	
Arrêts de travail	42
Travailleurs touchés	5 181
Jours-personnes perdus	156 873

Au Québec, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail selon les activités des entreprises, notamment le *Code du travail* du Québec, le *Code canadien du travail*, la *Loi sur les décrets de conventions collectives* et la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*. La ventilation des arrêts de travail selon la compétence législative montre qu'en 2006 la très grande majorité des arrêts de travail survenus au Québec a eu cours dans des entreprises et des organismes qui sont régis par le *Code du travail*, donc de compétence provinciale.

Seulement deux conflits ont été signalés dans des entreprises dont les rapports collectifs du travail sont régis par la législation fédérale. Les secteurs assujettis à cette législation sont principalement ceux des communications, des transports extraprovinciaux et des intermédiaires financiers. Les données présentées pour dresser ce portrait général comprennent les arrêts de travail des secteurs privé et public, tant de compétence fédérale que provinciale.

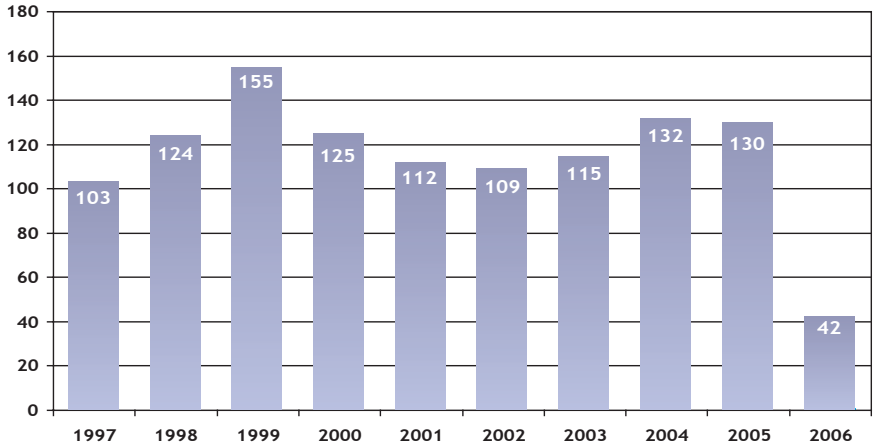
L'année 2006 s'est avérée une année exceptionnellement basse en matière d'arrêts de travail. Ce résultat est largement inférieur à celui observé en 2005 ainsi qu'aux moyennes enregistrées au cours des quatre dernières décennies. Le Québec a connu cette année le plus faible nombre d'arrêts de travail avec 42. Historiquement, il s'agit du plus bas niveau atteint depuis quarante ans. Le second s'est produit en 1995 avec 96 et le sommet avait été observé en 1974 avec 412.

Nombre moyen d'arrêts de travail au Québec au cours des décennies	
De 1966 à 1975	194,6
De 1976 à 1985	320,3
De 1986 à 1995	195,9
De 1996 à 2005	121,0

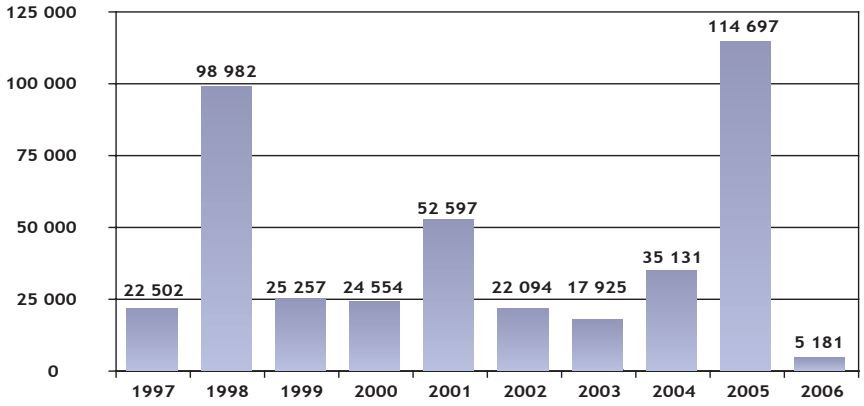
Cette situation s'est répercutée sur le nombre de travailleurs touchés ainsi que sur le nombre de jours-personnes perdus. Ainsi, les données enregistrées en 2006 représentent à tous égards le plus bas niveau enregistré depuis le milieu des années soixante. Seulement 5 181 salariés ont été touchés par un arrêt de travail cette année, soit vingt-cinq fois moins que l'année précédente. Quant au nombre de jours-personnes perdus, les 42 arrêts de travail ont entraîné la perte de 156 873 jours de travail, ce qui représente près de dix fois moins que le nombre enregistré en 2005. Il faut cependant préciser que les résultats atteints cette année-là étaient principalement attribuables aux conflits de travail survenus dans les secteurs public et parapublic.

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

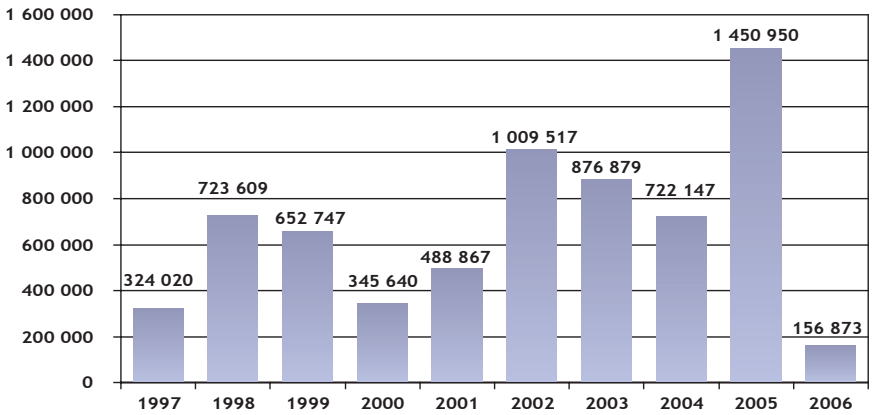
Nombre d'arrêts de travail au Québec de 1997 à 2006



Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec de 1997 à 2006



Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec de 1997 à 2006



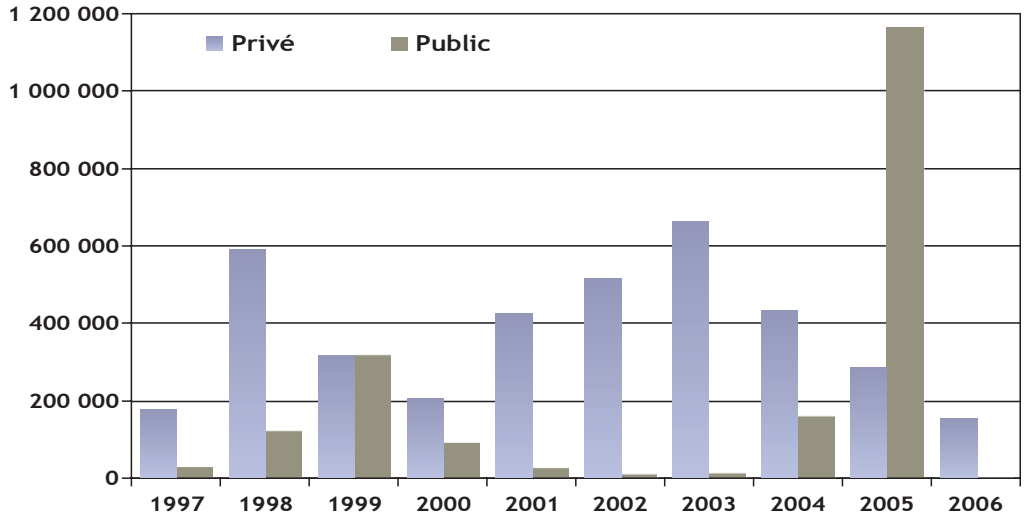
Les secteurs privé et public : des dynamiques différentes

Les fluctuations des secteurs privé et public en matière de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail obéissent à des dynamiques qui leur sont propres. De façon générale, les variations annuelles observées depuis plusieurs décennies dans le secteur privé affichent une certaine stabilité et sont beaucoup moins prononcées que dans le secteur public.

Dans le secteur public, la grande taille des unités de négociation et, conséquemment, le nombre élevé des employés concernés font en sorte qu'un arrêt de travail, même de très courte durée, engendre un nombre élevé de jours-personnes perdus. De plus, les arrêts de travail les plus importants surviennent à des moments particuliers et récurrents, soit au moment du renouvellement des conventions collectives. Ainsi, un arrêt de travail dans le secteur public engendrera des pertes plus massives pour ensuite retomber à des niveaux beaucoup plus bas les années suivantes, le plus souvent inférieurs à ceux du secteur privé.

Le graphique suivant illustre, pour la dernière décennie, les fluctuations importantes survenues dans le secteur public, en même temps que la relative régularité des variations dans le secteur privé.

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public au Québec de 1997 à 2006



Deuxième partie

Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008

Orientation 1

Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

L'enjeu

L'adaptation des lois et des politiques du travail implique une veille constante pour déceler les effets des mutations économiques, technologiques et sociales, actuels ou prévisibles, sur le monde du travail et sur les citoyens. Lorsque nécessaire, le Ministère doit juger de l'opportunité de proposer au gouvernement une intervention législative. Pour cela, il évalue les options possibles, consulte ses partenaires du monde du travail, notamment ceux qui siègent au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), et présente au gouvernement des solutions qui vont résoudre un problème particulier ou prévenir une situation préjudiciable à l'intérêt public.

Les résultats de l'action ministérielle se présentent sous différentes formes, mais la plupart sont des documents de nature publique qui vont éclairer et soutenir la prise de décision gouvernementale : projets de loi ou de règlement, documents d'orientation ou de consultation, rapports d'évaluation, analyses comparatives et études d'impact.

Pour le Ministère, le principal enjeu est d'assurer l'évolution du cadre réglementaire avec équité et cohérence, en s'appuyant sur une ouverture permanente au changement et au dialogue social.

Les objectifs et les résultats découlant de cette première orientation sont regroupés autour de deux axes d'intervention. Ces axes se distinguent essentiellement par leurs types d'activités et de biens livrables. Il s'agit, d'une part, de la recherche et du développement et, d'autre part, de l'évaluation et du suivi du cadre réglementaire.

Premier axe d'intervention

La recherche et le développement

La recherche et le développement sont à la base de l'élaboration des politiques publiques. En plus d'étudier les réalités propres au Québec, le Ministère effectue des études comparatives sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans d'autres pays. Cette mise en perspective est essentielle tant pour la rigueur des processus décisionnels que pour la qualité de l'information donnée aux citoyens.

Objectif 1.1

Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale

INDICATEUR DE RÉSULTAT
Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites.

CODE DU TRAVAIL

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Services essentiels dans les résidences pour personnes âgées et dans le transport en commun	2005	À l'étude
Règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal	2005	À l'étude
Fonctionnement de la Commission des relations du travail	2005	Réalisé

RÉSULTATS 2006-2007

La *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives* (projet de loi nº 51) a été sanctionnée le 14 décembre 2006 (2006, c. 58). Les modifications législatives ont porté sur les quatre objets suivants :

– les services essentiels à maintenir en cas de grève dans les agences de la santé et des services sociaux ;
– le fonctionnement de la Commission des relations du travail (CRT) ;
– l'arbitrage d'une première convention collective ;
– l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) à la CRT.

Information sur les résultats

Le rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement (rapport Geoffrion), déposé en mars 2006, recommandait d'abolir le Commissaire de l'industrie de la construction et de transférer ses fonctions à la Commission des relations du travail. Il recommandait également l'abolition du Comité consultatif du Commissaire de l'industrie de la construction.

Le gouvernement ayant retenu ces recommandations ainsi que d'autres modifications souhaitables au *Code du travail*, le ministre du Travail a présenté à l'Assemblée nationale, le 14 novembre 2006, le projet de loi nº 51 intitulé *Loi modifiant le Code du travail et d'autres dispositions législatives*. Les modifications ont porté sur quatre objets :

Les services essentiels dans les agences de la santé et des services sociaux

De nouvelles dispositions sont venues rétablir le statut de « services publics » des agences de la santé et des services sociaux comme des services publics au regard du maintien de services essentiels en vertu du *Code du travail*.

Le fonctionnement et les pouvoirs de la Commission des relations du travail

Plusieurs dispositions concernent le fonctionnement de la Commission des relations du travail (CRT) pour lui permettre d'atteindre les objectifs de rapidité et d'efficacité de traitement des dossiers qui ont présidé à la réforme du *Code du travail* de 2001. Par exemple, la Loi permet

dorénavant l'intervention conciliatrice d'un membre du personnel de la CRT sans passer obligatoirement par une décision du président.

L'arbitrage d'une première convention collective

Des modifications ont été apportées afin qu'une intervention de conciliation puisse se poursuivre, avec le consentement des parties, même si le ministre du Travail a donné suite à une demande d'arbitrage de différend relatif à la négociation d'une première convention collective.

L'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction à la Commission des relations du travail

Les modifications prévoient la disparition du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) et de son comité consultatif et confient à la Commission des relations du travail (CRT) les responsabilités qui étaient jusque-là dévolues au CIC. Ces modifications stipulent également que la CRT siégera selon deux divisions : celle de la construction et de la qualification professionnelle, et celle des relations du travail. La CRT déterminera les recours devant être entendus par chacune de ces divisions. Cette intégration sera réalisée à une date à déterminer par un décret du gouvernement.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES ET PROTECTION SOCIALE

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Orientations ministérielles relatives aux suites à donner au rapport Bernier sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle	2006	Priorité accordée aux salariés d'agences de placement

RÉSULTATS 2006-2007

Détermination de priorités d'action à l'égard du *Rapport sur les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle* (rapport Bernier).

En 2006-2007, le Groupe de travail chargé d'examiner le contenu du rapport du comité Bernier au regard des besoins de protection des salariés d'agences de placement a tenu quatre rencontres entre le 28 avril et le 13 décembre 2006 où toutes les parties étaient présentes. À ces réunions se sont ajoutés divers entretiens entre le ministère du Travail et les groupes représentant les employeurs ainsi qu'entre le ministère du Travail et les organisations représentant les salariés d'agences.

Information sur les résultats

Compte tenu de la croissance du nombre de personnes vivant une situation de travail non traditionnelle, qui les place souvent en marge des mesures de protection inscrites dans nos lois, le ministère du Travail a tenté de répondre à ce phénomène par une approche globale. En mars 2002, un comité de trois experts, nommés par le ministre, avait été chargé d'examiner ce phénomène et de formuler des recommandations appropriées. Le rapport Bernier, publié en janvier 2003, comptait 53 recommandations nécessitant presque toutes une intervention législative, rendant difficile leur mise en œuvre d'un seul bloc.

À l'automne 2005, le ministre du Travail a confirmé son intention d'intervenir dans l'industrie du travail temporaire effectué par l'intermédiaire des agences de placement. À cet effet, un groupe de travail a été créé. Il était composé de représentants du ministère du Travail, du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, du Conseil du patronat du Québec, de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel, de l'organisme Au bas de l'échelle et de la Fédération des femmes du Québec. Le mandat

de ce groupe de travail était de faire le point sur les pratiques contractuelles de l'industrie du placement temporaire et de proposer des solutions aux iniquités constatées en ce domaine dans le rapport Bernier.

Les objectifs poursuivis par le groupe de travail étaient :

- de dresser un portrait du domaine d'activité des agences de placement au Québec ;
- de circonscrire les préoccupations partagées par les organismes représentés ;
- de sélectionner les problèmes sur lesquels le groupe de travail voulait agir.

Au cours de ces échanges, les parties ont pu mettre en commun un certain nombre de données décrivant le secteur des agences de placement et se sont entendues sur la nécessité d'en obtenir d'autres afin de pouvoir tracer un portrait global de ce secteur. Elles ont aussi présenté leurs préoccupations respectives quant au fonctionnement de ce secteur et ont travaillé à dégager les thèmes à développer plus en profondeur. Le résultat de ces travaux est attendu pour l'automne 2007.

INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Négociation d'une nouvelle entente entre le Québec et l'Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre	2005	Réalisé en juin 2006
Réflexion sur le régime de relations du travail pouvant mener à des modifications législatives	2005	Réalisé en décembre 2005

Information sur les résultats

Entente entre le Québec et l'Ontario

Cette entente a été signée le 2 juin 2006 et mise en vigueur le 30 juin suivant, jour de l'abrogation, par le gouvernement ontarien, de la *Loi de 1999 portant que la justice n'est pas à sens unique (mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction)*, qui constituait la principale revendication du Québec. Cette loi causait préjudice aux entrepreneurs québécois en leur fermant l'accès aux contrats de construction des municipalités et des entités des secteurs public et parapublic ontariens. Le Comité bilatéral de coordination, dont le rôle consiste à assurer le suivi de l'entente, s'est réuni à trois occasions depuis sa signature.

Suivi des modifications législatives à la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction

Le projet de loi nº 135, *Loi modifiant la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*, a été sanctionné le 13 décembre 2005. Au cours de la dernière année, le ministère du Travail, en collaboration avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), a effectué un suivi de la mise en œuvre des mesures découlant de ce projet de loi, notamment des dispositions relatives au délégué de chantier et celles concernant les plaintes maintenant soumises à la CCQ ou à la Commission des relations du travail, auparavant adressées au ministre. Ce suivi s'effectue de façon continue.

AUTRES RÉSULTATS 2006-2007 (non inscrits au Plan stratégique 2005-2008)

Adoption de la *Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale*.

Information sur les résultats

Cette loi facilite l'application de la *Loi sur l'équité salariale* dans l'entreprise gouvernementale. Elle précise que le Conseil du trésor deviendra l'employeur de deux entreprises distinctes : la fonction publique et le secteur parapublic (santé et éducation). Dans ce dernier, la Loi prévoit l'établissement d'un seul programme d'équité salariale pour l'ensemble des salariés représentés par une association accréditée. L'adoption de ce projet de loi a contribué au règlement du dossier de l'équité salariale dans les secteurs public et parapublic.

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Rapports à l'Organisation internationale du travail sur l'impact des législations québécoises concernant le respect des conventions internationales dans le domaine du travail	Annuel	Réalisé
Représentation du Québec à la Conférence internationale du travail	Annuel	Réalisé
Analyse des projets d'entente ou d'accord international	En continu	Réalisé
Participation à l'élaboration d'une entente intergouvernementale canadienne sur les accords internationaux de coopération	2005	Réalisé

RÉSULTATS 2006-2007

Rapports à l'Organisation internationale du travail (OIT)

- État de situation au regard des conventions de l'OIT nº 26 sur les méthodes de fixation des salaires minima, nº 105 sur l'abolition du travail forcé et nº 182 sur les pires formes du travail des enfants.
- Réponse du Québec au questionnaire de l'OIT sur la Convention nº 94 et la Recommandation nº 84 sur les clauses du travail (contrats publics).

Participation du Québec à la Conférence internationale du travail de l'OIT

- Deux représentants du ministère du Travail ont participé à la conférence tenue du 31 mai au 16 juin 2006, dont une personne à titre de porte-parole du Canada à la Commission sur le thème de la relation de travail (lien d'emploi).

Analyse des projets d'entente ou d'accord international

- Projets d'accords de coopération Canada–Singapour et Canada–Corée du Sud.

Information sur les résultats

Le Canada fait la promotion des normes dans ses rapports commerciaux par l'entremise d'accords de coopération dans le domaine du travail (ACT). Ces accords ont notamment pour but d'assurer la promotion et le respect des normes fondamentales relatives au travail et de faire en sorte que les flux commerciaux n'entraînent pas une insuffisance ou un non-respect de normes.

Tous les accords de libre-échange sont accompagnés d'un ACT et le Québec s'est déclaré lié à ceux associés aux trois accords de libre-échange conclus à ce jour par le Canada, soit l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), l'accord avec le Chili et l'accord avec le Costa Rica.

La responsabilité du Québec

La compétence constitutionnelle relative au travail est partagée entre les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral. Dans les faits, 90 % des travailleurs au Québec sont sous la compétence provinciale et il s'ensuit que tout traité, entente et obligation internationale du Canada en cette matière doit, pour prendre effet au Québec, être ratifié par ce dernier. De plus, le Québec est appelé à rendre compte de tout ce qui relève de sa compétence.

L'Organisation internationale du travail

Le Canada est l'un des membres fondateurs de l'Organisation internationale du travail, une institution des Nations Unies qui a pour mission de promouvoir la justice sociale et le respect de normes fondamentales dans le domaine du travail. L'OIT met au point des conventions internationales et en contrôle l'application. Une fois par année, les représentants gouvernementaux, employeurs et travailleurs des États membres se réunissent au moment de la Conférence internationale du travail. Le Québec y contribue notamment en préparant des rapports et des états de situation, en participant à l'élaboration de la position canadienne, ainsi qu'en assurant une présence active au sein de la délégation canadienne à la Conférence internationale du travail qui se tient à Genève en juin de chaque année.

Collaboration intergouvernementale canadienne

Le Québec participe également aux travaux et aux forums canadiens dont la mission est de favoriser la coopération dans le domaine du travail, notamment au sein de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) et de ses comités permanents ainsi qu'à la réunion annuelle des ministres du Travail du Canada. En 2006-2007, le Ministère a travaillé au sein du Comité permanent des affaires internationales de l'ACALO pour :

- élaborer et soumettre un questionnaire diffusé à tous les gouvernements du Canada et en présenter les résultats à la réunion annuelle des ministres du Travail de janvier 2007 ;
- tenir des rencontres et des conférences téléphoniques afin de discuter du rôle et de la contribution du Canada au sein de l'OIT ;
- procéder au suivi et à l'analyse de la négociation de l'Accord de coopération dans le domaine du travail (ACT) Canada–Singapour et Canada–Corée du Sud.

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Retraite progressive En soutien au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	Selon l'échéancier du MESS	Dossier sous la responsabilité du MESS

RÉSULTATS 2006-2007

Retraite progressive (Résultat gouvernemental)

Dépôt par le gouvernement du Québec, lors du *Discours sur le budget 2007-2008*, de l'analyse intitulée « Favoriser la retraite progressive – Budget 2007-2008 ». Celle-ci a conduit aux propositions formulées à l'égard de la retraite progressive, lesquelles sont présentement évaluées par le gouvernement fédéral.

Information sur les résultats

À l'issue du Forum des générations tenu en octobre 2004, l'élaboration de mesures visant à favoriser la retraite progressive a été l'une des initiatives retenues par le gouvernement du Québec pour relever les défis des finances publiques et des changements démographiques au Québec.

Dès janvier 2005, le ministère du Travail a participé aux travaux d'un comité coordonné par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et formé de représentants du Secrétariat du Conseil du trésor, du ministère des Finances, de la Régie des rentes du Québec ainsi que des milieux patronal et syndical. Ces travaux visaient à définir les obstacles à la prise de retraite progressive ainsi que les conditions requises pour qu'elle devienne une véritable solution de rechange à la retraite anticipée. Le principal obstacle étant d'ordre fiscal, le comité a rapidement conclu que des modifications aux lois fédérale et provinciale applicables seraient requises.

Par ailleurs, dans son budget 2007, le gouvernement fédéral a également signifié son intention d'apporter des modifications au *Règlement de l'impôt sur le revenu* de manière à permettre d'assouplir les règles touchant le travail à temps complet et la retraite progressive.

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Conciliation travail-famille En soutien au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (MFACF)	Selon l'échéancier du MFACF	Dossier sous la responsabilité du MFACF

RÉSULTATS 2006-2007

Conciliation travail-famille

Collaboration aux travaux du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, particulièrement en ce qui a trait à l'évaluation des coûts associés à d'éventuelles modifications à la *Loi sur les normes du travail*.

Information sur les résultats

Depuis le printemps de 2004, une politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille est en élaboration. Parmi les mesures proposées, l'octroi de temps rémunéré pour remplir les obligations familiales interpelle plus particulièrement le ministère du Travail, car une modification à la *Loi sur les normes du travail* pourrait être nécessaire. Le Ministère a également publié en août 2005 dans son site Internet une mise à jour de l'étude sur les dispositions des conventions collectives qui facilitent la conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale. La prochaine mise à jour est actuellement en cours et devrait être diffusée au cours de l'année 2007-2008.

Par ailleurs, la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée « Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait », a été rendue publique le 17 décembre 2006. Celle-ci contient six orientations dont l'une vise spécifiquement la conciliation travail-famille et met en avant trois objectifs :

- favoriser la répartition équitable des responsabilités familiales ;
- encourager les milieux de travail à instaurer des mesures de conciliation travail-famille tant dans les secteurs à prédominance masculine que féminine ;
- intensifier la collaboration et le partenariat des divers acteurs du milieu de vie.

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance
Harcèlement psychologique au travail *En collaboration avec la Commission des normes du travail*, suivi de l'évolution et de l'application des dispositions relatives au harcèlement psychologique (*Loi sur les normes du travail*)	Processus continu

RÉSULTATS 2006-2007

Aucune activité particulière en 2006-2007.

Deuxième axe d'intervention

L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire

Dans une perspective d'amélioration continue du cadre réglementaire qui régit le monde du travail et conformément au plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif, le Ministère réalise des études d'impact au cours de la préparation de tout projet de loi ou de règlement qui comporte des effets importants sur les entreprises. Il prévoit également, lorsqu'il le juge approprié, un mécanisme d'évaluation des effets des lois et des règlements adoptés.

Objectif 1.2

Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire

INDICATEUR DE RÉSULTAT
Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites.

SALAIRE MINIMUM

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum	Dépôt de l'étude en mai 2005	Étude publiée en juin 2005

RÉSULTATS COMPLÉMENTAIRES 2006-2007 (non inscrits au Plan stratégique 2005-2008)

Résultat du processus annuel de révision du salaire minimum au 1er mai 2006

- Augmentation du salaire minimum de 0,15 $ l'heure, passant de 7,60 $ à 7,75 $.
- Augmentation du salaire minimum applicable aux salariés au pourboire, passant de 6,85 $ à 7,00 $ l'heure.
- Détermination du taux horaire du salaire minimum applicable dans certains secteurs de l'industrie du vêtement à 8,25 $ l'heure.
- Détermination des taux payables aux cueilleurs de framboises, de fraises et de pommes :
  - 0,476 $ du contenant de 250 ml de framboises,
  - 0,216 $ du contenant de 551 ml de fraises,
  - 1,15 $ du minot de pommes provenant de pommiers de type nain,
  - 1,42 $ du minot de pommes provenant de pommiers de type semi-nain,
  - 1,63 $ du minot de pommes provenant de pommiers de type standard.

Information sur les résultats

Le ministère du Travail applique une procédure formelle pour la révision annuelle du salaire minimum. Cette procédure comporte un cadre de référence comprenant onze indicateurs socio-économiques qui permettent de déterminer la pertinence de modifier le taux général du salaire minimum en vigueur. Ces indicateurs garantissent que le nouveau taux assurera une rémunération équitable aux bas salariés et maintiendra une incitation au travail pour les prestataires de l'assistance sociale, tout en faisant en sorte qu'il ne constituera pas une entrave à l'emploi des travailleurs peu qualifiés et qu'il ne nuira pas à la compétitivité des entreprises.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Recherche sur les nouvelles formes de relations d'emploi en collaboration avec l'ensemble des provinces canadiennes	2006	Réalisé

RÉSULTATS 2006-2007

Publication de la recherche de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) portant sur les nouvelles formes de relations d'emploi

- La phase V du projet, qui décrit les conditions de travail des travailleurs atypiques, a été réalisée par le ministère du Travail et a été complétée en août 2006.
- Le rapport de recherche est accessible dans le site Internet de l'ACALO depuis le 5 avril 2007.

Information sur les résultats

Le ministère du Travail est membre de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO). En 2002-2003, le Comité de la recherche et des politiques de l'ACALO a produit un rapport[8] qui présentait un portrait des nouvelles formes de relations d'emploi au Canada. On y faisait également état des différentes questions qu'elles soulèvent au regard des politiques publiques sur le travail.

À la suite de ce rapport, ce comité a reçu le mandat de compléter ce portrait en réalisant une analyse plus détaillée pour certaines professions susceptibles d'être davantage touchées par le travail atypique. L'objectif du projet était d'identifier les travailleurs touchés de façon négative par l'évolution de la nature de leur emploi.

ÉVALUATION DES MODIFICATIONS AU CODE DU TRAVAIL ET À LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Évaluation de l'atteinte des objectifs au regard de certaines modifications apportées au *Code du travail* et à la *Loi sur les normes du travail* entre 2001 et 2003	2006	Partiellement réalisé

RÉSULTATS 2006-2007

- Élaboration d'indicateurs de performance.
- Extraction et validation de données pour les années 2003 à 2006.

8. Ce rapport est accessible dans Internet, à l'adresse suivante : http://www.labour-info-travail.org/struct_policy_nerp_2007_toc_f.shtml

Information sur les résultats

Afin d'évaluer le degré d'atteinte des objectifs liés aux modifications législatives apportées au *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) et à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., c. N-1.1) entre 2001 et 2003, le Ministère a élaboré une série d'indicateurs qui seront documentés par des données extraites du système d'information ministérielle, appelé Gestion des relations du travail (GRT), exploité conjointement par la Commission des relations du travail (CRT) et le Ministère.

Au cours des deux dernières années, les travaux ont porté sur l'extraction des données du système d'information GRT pour les années 2003-2004, 2004-2005 et 2005-2006 afin de documenter ces indicateurs, ainsi que sur la validation de ces données par la CRT. Le Ministère dispose maintenant des données validées par la Commission des relations du travail pour ces trois années. Un rapport d'évaluation sera produit au cours de l'année 2007-2008.

ALLÈGEMENT ET SIMPLIFICATION DU RÉGIME DES DÉCRETS DE CONVENTION COLLECTIVE

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Modifications législatives visant l'application du régime et le fonctionnement des comités paritaires	2006	À l'étude

RÉSULTATS 2006-2007
Aucune modification législative en 2006-2007.

Information sur le contexte

En vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective*, le gouvernement peut, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), adopter des règlements généraux concernant les règlements qu'un comité paritaire peut adopter. Dans un objectif d'assouplissement de la réglementation et d'allégement des procédures administratives, le Ministère a poursuivi ses travaux relatifs à un projet de règlement général.

ÉTUDE QUINQUENNALE SUR L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU QUÉBEC (en partenariat)

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance	Commentaire
Mise en place des instances de coordination	2005	Réalisé
Démarches pour obtenir le financement nécessaire	2005	Réalisé en 2006
Élaboration d'un outil de mesure	2005-2006	En cours
Réalisation de l'étude	2006-2008	

RÉSULTATS 2006-2007

Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST)

Élaboration d'un projet d'entente de partenariat définissant les objectifs de l'étude, les aspects méthodologiques et le partage des responsabilités et des coûts du projet.

Information sur les résultats

L'article 85 de la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2002, c. 80) attribue au ministre du Travail une nouvelle obligation ainsi libellée : « Le ministre effectue aussi ou fait effectuer, en collaboration avec les organismes concernés, et rend disponible tous les cinq ans une étude sur l'évolution des conditions de travail au Québec ».

Six ministères et organismes ont convenu de mettre en commun leurs ressources pour réaliser une étude d'envergure sur les conditions de travail, la santé et la sécurité du travail au Québec. Il s'agit du ministère du Travail, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de la Commission des normes du travail (CNT), de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité au travail (IRSST), de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).

Intitulée EQCOTESST, cette étude permettra aux organismes faisant partie de l'entente de partenariat de mieux connaître la situation vécue par les travailleurs québécois au chapitre de leurs conditions de travail et de leur état de santé. La base de données sera accessible à l'ensemble de la communauté scientifique par l'entremise du Centre d'accès aux données de recherche de l'Institut de la statistique du Québec (CADRISQ).

Au cours de l'année, un projet d'entente de partenariat a été élaboré afin de définir les objectifs de l'étude, les aspects méthodologiques ainsi que le partage des responsabilités et des coûts du projet. La planification initiale du projet prévoit la réalisation d'un sondage auprès de 5 000 travailleurs à l'automne de 2007 et la publication du rapport de recherche à la fin de 2008.

Orientation 2

Contribuer à la prévention et à la résolution des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques

L’enjeu

Au Québec comme ailleurs, la qualité des relations du travail a des répercussions sur l'ensemble de la vie économique et sociale des citoyens. Aussi le Ministère doit-il aider les parties à régler leurs différends en privilégiant des approches partenariales et en soutenant un dialogue social qui sert le citoyen et l'intérêt public.

Pour bien situer l'apport du Ministère dans la prévention et le règlement des mésententes, il faut préciser que celui-ci n'intervient pas dans tous les conflits de travail au Québec. D'une part, le marché du travail québécois est un champ de compétence partagé avec le gouvernement fédéral qui a autorité dans plusieurs secteurs de l'économie tels que les communications, les banques, le transport ferroviaire, maritime et aérien. La compétence fédérale touche environ 10 % de la main-d'œuvre au Québec.

Le nombre d'interventions du Ministère en relations du travail dépend de l'initiative et de la volonté des parties à utiliser ses services. Pour le Ministère, l'enjeu est de promouvoir des relations du travail qui ont des retombées positives tant sur le plan de la croissance et des investissements que sur celui de la sécurité économique des personnes et du climat social.

La réalisation de cette orientation repose essentiellement sur deux axes d'intervention complémentaires. Le premier touche la qualité et l'efficacité des services offerts aux parties et le second est centré sur la diffusion et la promotion des meilleures pratiques en relations du travail auprès d'un plus large public.

Premier axe d'intervention

Les services aux parties

Les services directs offerts aux représentants des employeurs et des syndicats sont constitués, d'une part, d'aide à la prévention et au règlement des mésententes et, d'autre part, de l'évaluation médicale des personnes victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Objectif 2.1

Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins

Les résultats obtenus et l'information afférente au regard de cet objectif sont présentés en deux temps pour bien distinguer la nature et la spécificité des services, soit en premier lieu les services de médiation, de conciliation et d'arbitrage et, en second lieu, le service d'évaluation médicale.

La médiation, la conciliation et l'arbitrage

MÉDIATION ET CONCILIATION

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance
Réduction des délais de réponse aux demandes d'intervention	
Compilation des délais actuels	2005
Détermination des cibles d'amélioration	2005
Mise en œuvre de la stratégie de réalisation et évaluation des résultats	2006-2008

RÉSULTATS 2006-2007

Types d'intervention	Demandes conclues	Délai moyen[b]
- Médiation-conciliation pour les contrats collectifs de travail	365	1,06 jour
- Suivi de dossiers à risque et dossiers particuliers	46	n/a
- Médiation-conciliation pour l'amélioration des relations du travail	102[a]	n/a
- Présentation des services	6	n/a

a. Comprend 11 dossiers de médiation en matière de harcèlement psychologique.
b. Ce délai est mesuré entre la réception de la demande d'intervention et l'assignation d'une personne au dossier.

Note importante

Depuis avril 2006, la Direction générale des relations du travail regroupe dorénavant deux directions qui offrent tous les services de médiation-conciliation, incluant les interventions touchant l'amélioration des relations du travail. Cette réorganisation des services a été effectuée pour mieux répondre aux besoins des clientèles et a engendré une nouvelle catégorisation des dossiers qui apparaît dans le tableau ci-dessus, mais qui n'apparaissait pas dans les précédents rapports annuels de gestion.

Information sur les résultats

La médiation-conciliation est offerte pour aider les employeurs et les salariés à résoudre leurs difficultés au moment de la négociation d'une convention collective ou pendant son application.

La majorité des interventions du Ministère s'effectuent à la demande des parties sur une base volontaire et la démarche est préalablement convenue avec elles. En 2006-2007, les médiateurs-conciliateurs sont intervenus dans 837 dossiers :

- 313 dossiers étaient en cours au 1er avril 2006,
- 524 dossiers ont été ouverts en cours d'année,
- 519 dossiers ont été conclus pendant l'année,
- au 31 mars 2007, 318 dossiers étaient en cours et certains d'entre eux visaient plus d'une unité d'accréditation.

La tendance observée depuis cinq ans démontre que, si le nombre d'interventions réalisées par le Ministère au chapitre des rapports collectifs de travail diminue, la durée des interventions s'allonge. La réduction du nombre d'interventions s'explique notamment par une augmentation de la durée des conventions collectives, par la fusion des municipalités, d'entreprises ou d'accréditations et par la négociation regroupée observable dans certains secteurs.

L'allongement des interventions peut s'expliquer par certains phénomènes tels que la restructuration et la fusion d'entreprises ainsi que la résolution de problèmes plus complexes. Par exemple, au cours des six dernières années, le nombre moyen de jours de rencontres avec les parties est passé de 3,8 à 5,1, soit une augmentation de l'ordre de 34 %.

Observation particulière sur les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Selon nos propres observations, les principaux points en litige qui ont mené à un arrêt de travail en 2006 dans le secteur privé partagent certains points communs avec l'année précédente, mais présentent aussi des différences notables. Ainsi, les dispositions relatives aux salaires (augmentations, diminutions et ajustements salariaux) sont-elles demeurées au premier rang des préoccupations des parties, mais les jours-personnes perdus qui leur sont afférents ont grandement diminué, suivant en cela la baisse importante observée dans le nombre d'arrêts de travail et de salariés touchés.

Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans le secteur privé selon le principal point en litige au Québec en 2005 et 2006

Points en litige	2006		2005	
Salaires[a]	28 516	19,0 %	153 086	53,5 %
Équité salariale	–	–	54 600	19,1 %
Prestation de retraite et assurance	26 974	18,0 %	3 365	1,2 %
Sous-traitance	23 774	15,8 %	27 008	9,4 %
Plancher d'emploi	16 800	11,2 %	NS	NS
Période de repos et repas	14 280	9,5 %	NS	NS
Horaire de travail	11 158	7,4 %	8 096	2,8 %

a. Cette catégorie regroupe les points en litige relatifs aux augmentations, aux diminutions et aux ajustements salariaux.
NS : nombre non significatif ou nul.

Cette année, les questions relatives aux prestations de retraite et d'assurance ont connu un saut important dans la hiérarchie des points en litige, le nombre de jours-personnes perdus ayant presque décuplé. Dans le cas de la sous-traitance, malgré un nombre de jours-personnes perdus

inférieur en 2006, la proportion (15,8 %) a toutefois augmenté significativement par rapport à 2005 (9,4 %). La question des horaires de travail a elle aussi été davantage au cœur des préoccupations des parties. Par ailleurs, d'autres éléments tels que les planchers d'emploi, les périodes de repos et de repas sont apparus cette année sur la liste des points en litige alors qu'ils n'y figuraient pas l'an dernier.

L'équité salariale, deuxième préoccupation en importance en 2005, n'est plus au nombre des principaux points en litige cette année. Ceci s'explique par le fait que les employeurs ont dû se conformer aux dispositions de la *Loi sur l'équité salariale* et respecter les échéances prescrites par le législateur, sortant pour ainsi dire cette question du champ des négociations.

Le tableau suivant indique le volume de la prestation de services selon les indicateurs d'activité.

ARBITRAGE DE GRIEF ET DE DIFFÉREND

Le Ministère ne fait que répondre à la demande d'intervention. Aucune cible quantitative n'a été inscrite au Plan stratégique 2005-2008.

RÉSULTATS 2006-2007

Indicateurs d'activité	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Nombre de nominations d'arbitre de grief	3 191	3 119	2 801
Nombre de nominations d'arbitre de différend	124	39	43

Information sur les résultats

Arbitrage de griefs

Les conventions collectives prévoient généralement une procédure de règlement de griefs et d'arbitrage. Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre de grief, elles s'adressent au ministre du Travail pour que celui-ci désigne un arbitre. Le choix de ce dernier se fait à partir d'une liste prévue à l'article 77 du *Code du travail*. En 2006-2007, le ministre a procédé à la nomination de 3 191 arbitres de grief, soit un nombre légèrement supérieur à celui enregistré l'an dernier. Au cours des cinq dernières années, on constate une augmentation de près de 26 % (2 533 en 2001-2002).

Arbitrage de différends

En 2006-2007, le Ministère a reçu 124 demandes d'arbitrage de différend en vertu des dispositions du *Code du travail* et d'autres lois. En vertu du *Code du travail*, les demandes se sont réparties comme suit :

– 7 arbitrages à la suite d'une demande conjointe des parties,

– 18 arbitrages d'une première convention collective,

– 7 arbitrages d'un différend visant des policiers ou pompiers municipaux.

Les autres demandes d'arbitrage de différend ont découlé de l'application de lois adoptées par le gouvernement dans lesquelles ont été introduites des dispositions prévoyant l'arbitrage de différend en cas de mésentente. Ainsi, en vertu de la *Charte de la ville de Montréal* (art. 53), le ministre du Travail a procédé à cinq nominations. Pour sa part, la *Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales et modifiant la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic* (art. 35) a généré la nomination de 87 arbitres.

En 2006-2007, le remboursement des honoraires des arbitres de différend a atteint 337 496 $, une baisse significative par rapport à l'année précédente où il avait alors atteint 509 465 $. Cette baisse est attribuable à la réduction du nombre de demandes d'arbitrage de première convention collective émanant de dispositions prévues au *Code du travail* (art. 93.1) et à la *Loi sur l'organisation territoriale municipale*.

Résultats non inscrits au Plan stratégique 2005-2008

Le traitement des plaintes pour non-respect des lois du travail

Au cours de l'année 2006-2007, le ministère du Travail a mené plusieurs enquêtes afin de donner suite à des plaintes qui avaient été déposées en vertu du *Code du travail*, relatives à l'interdiction d'embaucher des briseurs de grève. Le Ministère a dépêché des enquêteurs sur les lieux de travail pendant des conflits légaux afin de vérifier si les articles 109.1 à 109.3 du *Code du travail* avaient été respectés.

Les enquêtes en vertu 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* (R-20), réalisées auparavant par un enquêteur dépêché par le ministère du Travail, ont été transférées à d'autres organismes à la suite de modifications législatives apportées à la loi R-20 en décembre 2005. Ainsi, la responsabilité du traitement des plaintes relatives à la liberté syndicale (article 105 de la loi R-20) a été confiée à la Commission des relations du travail alors que la Commission de la construction du Québec est responsable du traitement des plaintes déposées en vertu de l'article 121 de la loi R-20.

ENQUÊTES EN VERTU DU CODE DU TRAVAIL EN 2006-2007

	Enquêtes effectuées	Plaintes sans enquête	Total
Nombre de demandes d'enquête reçues	**17**	**3**	**20**
Refusées		1	1
Rapports concluant au respect de la loi	10		10
Rapports concluant au non-respect de la loi	5		5
Interruption – Fin de conflits		2	2
Désistement	2		2

Participation à des missions et collaborations au Québec et hors Québec

Dans le but de partager et développer son expertise en relations du travail, la Direction générale des relations du travail (DGRT) a instauré des collaborations avec différentes instances hors Québec.

En 2006-2007, les activités suivantes ont été réalisées par le personnel de la DGRT :

- Participation d'un médiateur-conciliateur à une formation sur le développement des compétences en intervention pour les conciliateurs et médiateurs du Chili en coopération avec le gouvernement fédéral.
- Participation d'une directrice à titre de conférencière à la Conférence annuelle de l'Association of Labor Relations Agencies (ALRA) à Baltimore (juillet 2006).
- Présentation d'une conférence à la suite de l'invitation de l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (INTEFP), lors du premier Forum du dialogue social organisé à Nouméa en Nouvelle-Calédonie (juin 2006).
- Accueil d'une délégation du Maroc au ministère du Travail afin de poursuivre le projet de transfert d'expertise (novembre 2006).
- Accueil d'une stagiaire de la Nouvelle-Calédonie en vue d'une familiarisation avec le métier de médiateur-conciliateur au Québec (août à décembre 2006).
- Participation d'une médiatrice-conciliatrice au colloque « Les pratiques d'intervention au service du changement concerté dans l'entreprise » organisé par l'Agence nationale de l'amélioration des conditions de travail (ANACT) à Lyon en France (octobre 2006).
- Participation d'une directrice aux travaux du Comité des relations du travail de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (mai 2006).

Le rapport annuel du Bureau d'évaluation médicale

La présente section sur les activités du Bureau d'évaluation médicale (BEM) a été améliorée cette année pour hausser le niveau d'information et en améliorer la présentation.

Le service d'évaluation médicale est offert au moment d'une contestation d'ordre médical par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Cette dernière peut aussi en faire une demande même s'il n'y a pas contestation. À la suite de l'avis du Bureau d'évaluation médicale, la CSST rendra une décision qui peut être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

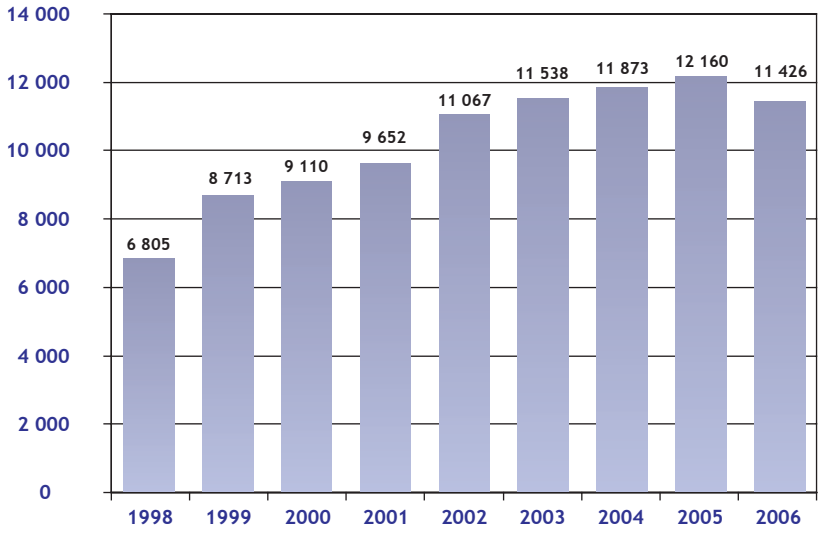
En 2006-2007, le BEM était composé de 88 médecins évaluateurs répartis en plusieurs spécialités. Les crédits nécessaires à son fonctionnement proviennent de la CSST et il disposait d'un budget prévisionnel de 2,67 M$.

Répartition des avis émis par le BEM selon la spécialité médicale en 2006

Spécialités	Montréal	Québec	Total
Chirurgie buccale	0	1	1
Chirurgie cardiovasculaire et thoracique	0	6	6
Chirurgie générale	21	18	39
Chirurgie orthopédique	6 022	2 894	8 916
Chirurgie plastique	522	205	727
Dentiste	1	0	1
Dermatologie	11	0	11
Gastro-entérologie	0	5	5
Hématologie	0	1	1
Médecine interne	0	1	1
Neurochirurgie	108	45	153
Neurologie	313	48	361
Ophtalmologie	8	11	19
Oto-rhino-laryngologie	28	23	51
Physiatrie	625	127	752
Pneumologie	2	4	6
Psychiatrie	241	129	370
Urologie	6	0	6
Total	**7 908**	**3 518**	**11 426**

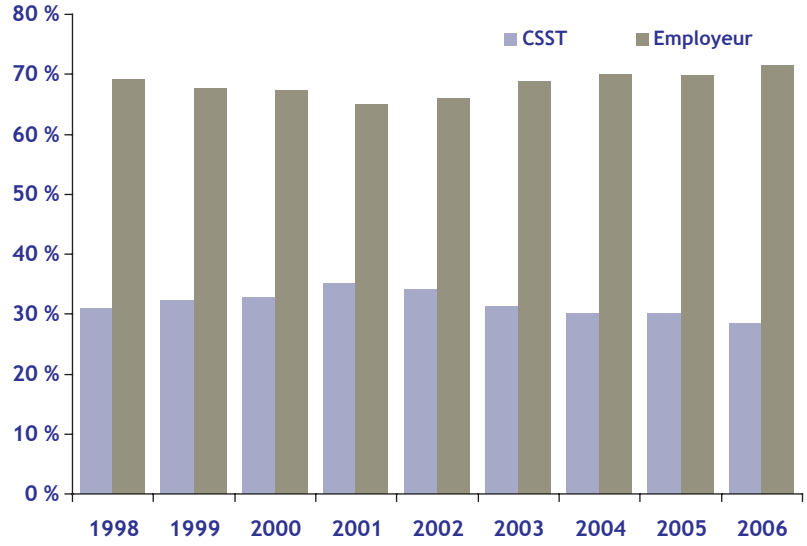
Le graphique suivant montre que, de 1998 à 2006, le nombre d'avis médicaux n'a cessé de progresser, passant de 6 805 à 11 426. Toutefois, depuis 2002, ce nombre s'est stabilisé entre 11 000 et 12 000 avis par année.

Nombre de demandes d'avis médicaux de 1998 à 2006



La proportion relative à l'origine des demandes, l'employeur ou la CSST, est demeurée constante entre 1998 et 2006, soit environ 30 % provenant de la CSST et 70 % de l'employeur. Cette tendance s'est maintenue en 2006, 71 % des demandes d'avis médicaux provenaient de l'employeur et 29 % de la CSST. Pour celles de la CSST, 40 % d'entre elles n'étaient pas fondées sur un litige. Le graphique suivant indique l'origine des demandes d'avis médicaux depuis 1998.

Répartition des demandes d'avis médicaux de 1998 à 2006



Les tableaux qui suivent rappellent les résultats visés au Plan stratégique 2005-2008. Ils indiquent le volume de la prestation de services ainsi que les résultats atteints. Il est important de souligner que les délais de traitement ne figuraient pas au plan stratégique et qu'ils ont été ajoutés pour améliorer la qualité de l'information. De plus, l'indice de qualité des avis médicaux, abandonné en 2005-2006, ne répondait plus au besoin et d'autres moyens plus efficaces de promotion et d'évaluation de la qualité ont été développés.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Indicateur et cible	Commentaire
Diminution du nombre d'avis complémentaires à la CSST	Taux d'avis complémentaires à moins de 1,5 % d'ici 2008	Cible pratiquement atteinte
Amélioration de la qualité des avis médicaux	Hausse de l'indice de qualité de 7,7 à 8,2	Abandonné

RÉSULTATS 2006-2007 (année civile seulement)

Indicateur d'activité			Indicateur stratégique	2006	2005	2004
Nombre d'avis médicaux			Taux d'avis complémentaires	1,6 %	2,3 %	1,9 %
2006	2005	2004	Délai légal moyen	10,5 jrs	n/a	n/a
11 426	12 160	11 873	Délai opérationnel moyen	37,1 jrs	29 jrs	31,5 jrs

Information sur les résultats

Taux d'avis complémentaires

En 2006, une baisse significative du volume de demandes d'avis complémentaires a été enregistrée, passant de 2,3 % à 1,6 %. Ces avis complémentaires sont rédigés à la suite de la réception de renseignements médicaux supplémentaires pour apporter des précisions à un avis produit par le BEM. Cette diminution est attribuable en bonne partie aux efforts consacrés à l'amélioration de la qualité des avis.

Délais de traitement

En vertu de l'article 222 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le délai prescrit est de 30 jours. Celui-ci débute à partir de la prise de connaissance du dossier par un membre du BEM jusqu'à la date de transmission de l'avis. Pour l'année 2006, le délai légal moyen a été de 10,5 jours. Pour sa part, le délai opérationnel moyen, qui correspond au délai total de traitement entre la réception d'un dossier jusqu'à la transmission de l'avis, a subi une hausse.

Cette hausse est essentiellement attribuable aux mesures mises en place pour l'amélioration de la qualité des avis :

- les nouveaux membres nommés au cours de l'année 2006 ont reçu des périodes de formation qui ont nécessité un suivi ;
- l'assignation des dossiers aux médecins possédant l'expertise la plus pertinente eu égard aux problèmes soulevés ;
- le traitement de dossiers plus complexes.

Par ailleurs, une réorganisation du travail de bureau au sein du BEM a engendré, au cours de l'année 2006, une augmentation temporaire du délai moyen.

Abandon de l'indice de qualité

L'indice de qualité utilisé en 2003 et 2004 a été abandonné au profit de moyens assurant une amélioration continue de la qualité des avis. Mentionnons que les activités de surveillance et de

contrôle de la qualité du geste professionnel ainsi qu'en matière de respect des obligations déontologiques et réglementaires s'appliquant aux médecins relèvent du Collège des médecins du Québec qui a une compétence exclusive en la matière. Le BEM a pris les moyens nécessaires pour s'assurer que les avis médicaux possèdent toute la rigueur scientifique et respectent les recommandations du Collège des médecins formulées dans son guide d'exercice relatif à la médecine d'expertise.

Moyens privilégiés pour améliorer la qualité des avis médicaux

- Participation à l'élaboration d'un guide d'exercice relatif à la médecine d'expertise, publié en septembre 2006 par le Collège des médecins du Québec. Ce guide édicte des normes relatives aux conditions inhérentes à la conduite de l'expertise et à la rédaction du rapport d'expertise.
- Analyse de 350 avis médicaux dénominalisés pour déterminer les besoins de formation en vue d'une amélioration de la qualité des avis médicaux.
- Formation donnée aux membres du BEM sur la difficile cohabitation de la médecine et du droit en juin 2006 et sur la qualité rédactionnelle en janvier 2007.
- Tenue d'un colloque sur la douleur chronique et son traitement en septembre 2006, réunissant 175 professionnels de la santé et spécialistes concernés par le phénomène de la douleur chronique non cancéreuse.
- Nomination de dix nouveaux membres en cours d'année, soit cinq neurochirurgiens, deux psychiatres, un physiatre, un plasticien et un orthopédiste.

Autres résultats 2006-2007 (non inscrits au Plan stratégique 2005-2008)

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication pour le Bureau d'évaluation médicale.

À la suite de consultations réalisées par la Commission parlementaire de l'économie et du travail sur l'examen du rapport d'évaluation du BEM, le Ministère a mis au point de nouveaux moyens de communication pour mieux faire connaître la mission du Bureau d'évaluation médicale et la place qu'il occupe dans le processus d'indemnisation des travailleurs accidentés.

Deuxième axe d'intervention

La qualité des pratiques en relations du travail

L'amélioration des pratiques en relations du travail est un objectif constant. Pour y contribuer, le Ministère effectue des analyses de cas sur les pratiques novatrices et il les diffuse dans tous les milieux préoccupés par ces questions. En plus de la diffusion de renseignements et de la promotion de meilleures pratiques, il propose aussi des mesures incitatives à leur expérimentation. L'engagement du Ministère se concrétise également par l'organisation ou la participation à des événements publics susceptibles d'encourager et de soutenir le dialogue social auprès du plus large public possible.

Objectif 2.2

Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail

INDICATEURS DE RÉSULTAT

– Réalisation ou participation à des événements publics.

– Production de documents d'information et de soutien.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008

Développement et diffusion des pratiques novatrices	
Réalisation d'enquêtes et analyses de cas	25 par an
Production de documents de support pour chaque forum	3 à 4 par an
Diffusion dans le site Internet des outils de travail et du suivi des forums	Une section thématique pour chacun des forums
Forums du monde du travail	
Organisation de forums sur des thèmes à déterminer avec les partenaires des milieux de travail	2006-2008

RÉSULTATS 2006-2007

Enquêtes et études de cas	6
Forums en 2008	Élaboration de propositions de thématiques

Participation à l'organisation du Forum sur la productivité et l'emploi dans l'industrie de la construction
Ce forum a réuni plus de 350 représentants du monde patronal, syndical, gouvernemental et autres concernés par l'avenir de ce secteur.

Information sur les résultats

Le choix d'une thématique pour le prochain forum n'ayant pas été déterminé, la production des études de cas s'est limitée aux besoins de la publication de la revue du Ministère *Regards sur le travail*. Ainsi, les six études de cas ont été publiées sous forme d'articles dans cette revue.

Des documents ont également été préparés en vue de proposer au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) divers thèmes pour un prochain forum en précisant leur pertinence et leur intérêt pour le monde du travail. Enfin, le Ministère a travaillé activement au sein du comité organisateur du Forum sur la productivité et l'emploi dans l'industrie de la construction qui s'est tenu les 11 et 12 septembre 2006.

Orientation 3

Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité

L'enjeu

L'information sur le travail est un domaine où la demande est en forte progression et où les interfaces avec le citoyen se multiplient au rythme des avancées technologiques. Les besoins croissants et variés des citoyens et des clientèles mettent en évidence l'importance de l'accessibilité et de la qualité de l'information.

Pour le Ministère, l'amélioration constante de ses produits et services, des moyens de communication et des supports technologiques doit favoriser une meilleure interaction avec le citoyen. L'enjeu est que les moyens de communication doivent non seulement répondre aux besoins d'information du citoyen, mais également permettre au Ministère d'être à son écoute et de favoriser sa participation aux débats publics.

En matière d'information sur le travail, l'orientation ministérielle se déploie sur deux axes d'intervention : le premier est le renseignement du citoyen sur les services et l'orientation vers les ressources gouvernementales appropriées et le second, la production d'information et de connaissances sur le travail.

Premier axe d'intervention

Le renseignement et la participation du citoyen

Le renseignement est au cœur du service à la clientèle et il touche une grande variété d'informations : le contenu des lois du travail, les droits individuels et collectifs, les produits et les services du Ministère, l'orientation vers des organismes du portefeuille du Travail ou d'autres services gouvernementaux appropriés.

Le site Internet joue aussi un rôle important dans les relations avec les citoyens en leur procurant un accès instantané aux ressources informationnelles du Ministère et aux formulaires inhérents à ses différents services. De plus, il est utilisé comme une tribune pour les personnes qui ne sont pas formellement représentées par des groupes ou des associations au cours de consultations publiques du Ministère. Cela permet à tout citoyen de participer aux débats publics et d'exprimer librement son point de vue.

Objectif 3.1

Offrir aux citoyens des services de renseignement et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents

INDICATEURS DE RÉSULTAT

– Audimètre des publications.

– Accès au site Internet.

– Délais de réponse téléphonique.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Commentaire
Site Internet	
Amélioration générale du contenu et de l'architecture du site pour en faciliter l'utilisation par le citoyen	Refonte du site réalisée en 2005-2006
Mise en ligne de nouvelles séries documentaires sur les relations du travail avec aide à la recherche et au repérage de documents (projet CORAIL) : voir objectif 3.2	

RÉSULTATS 2006-2007

Publications les plus téléchargées	Téléchargements
Bulletin InfoTravail	12 161
Revue Regards sur le travail	7 343
Le Code du travail en questions… et réponses !	11 393
Répertoire des comités paritaires	6 595
La productivité : définition et enjeux	5 423
Liste quotidienne des grèves et des lock-out	4 142
Violence ou harcèlement psychologique au travail ? Problématique	2 297
Changements organisationnels pour améliorer la productivité et l'emploi	2 152
La conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale	2 127
Portrait statistique des conventions collectives en 2005 au Québec	1 914
Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail	1 826
Publications mensuelles	
• *Liste d'expiration des conventions collectives*	47 850
• *Les ententes négociées*	47 180
• *Les arrêts de travail*	26 644

Fréquentation du site Internet	2006-2007	2005-2006
Nombre de visites	278 320	263 511
Téléchargements de documents	315 006	261 148
Durée moyenne des visites	3,18 min	3,38 min

Information sur les résultats

Les statistiques de fréquentation du site Internet ministériel ont augmenté par rapport à l'année précédente tant pour le nombre de visites que pour le nombre de téléchargements. Pour sa part, la durée moyenne des visites a diminué.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008

Appels téléphoniques
Maintien du délai de réponse en moins de 60 secondes pour 75 % des appels.

RÉSULTATS 2006-2007

Appels téléphoniques et courriels	2006-2007	2005-2006
Appels reçus	13 510	16 496
Appels traités	12 177	11 627
Taux de traitement	74,1 %	70,5 %
Taux de réponse en moins de 60 secondes pour 75 % des appels	90,1 %	88,4 %
Courriels reçus et traités	1 998	1 823
Ratio courriels/appels	16,4 %	15,6 %

Information sur les résultats

Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrant dans l'application de réponse vocale interactive (RVI). Les appels traités correspondent au nombre d'appels transférés au Service à la clientèle. Le taux de traitement des appels est le nombre d'appels traités par le Service à la clientèle par rapport aux appels entrants.

Selon le choix des clients, les appels sont transférés au Service à la clientèle du Ministère ou à la Commission des normes du travail. Cette référence à la Commission explique le taux de traitement de 74 %.

Consultation publique par Internet : aucune en 2006-2007.

AUTRES RÉSULTATS 2006-2007 (non inscrits au Plan stratégique 2005-2008)
Prévention d'une pandémie d'influenza appréhendée.

Le Ministère a préparé un plan de communication visant à déterminer les moyens qui lui permettront de rejoindre ses clientèles et son personnel advenant une pandémie d'influenza. Ce plan a été transmis à Services Québec pour la production d'un plan de communication gouvernemental. De plus, une section consacrée à la prévention de la pandémie d'influenza a été mise en ligne dans l'intranet ministériel, incluant un hyperlien menant à l'intranet gouvernemental.

Deuxième axe d'intervention

L'information technique et scientifique

La production et la diffusion d'informations et de connaissances sur le travail répondent à une grande variété de besoins provenant autant des employeurs et des syndicats que des spécialistes, des chercheurs et des étudiants. Le Ministère collige les informations sur les conventions collectives et sur les conflits de travail au Québec, qu'ils soient de compétence provinciale ou fédérale.

Plusieurs documents d'information sont offerts à nos clientèles, dont bon nombre sur une base périodique. Des données et des statistiques sont publiées sur les conventions collectives, les ententes négociées, les sentences arbitrales, les arrêts de travail et les taux de salaire négociés. Selon leur nature, ces informations sont diffusées sur une périodicité mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Objectif 3.2

Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour

INDICATEURS DE RÉSULTAT

– Accessibilité de l'information.

– Nombre et pertinence des publications ministérielles.

Produits	Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Résultats 2006-2007
Études, bilans et actualités		
Bilan des relations du travail	Annuel	Publié en juin 2007
Bilan des arrêts de travail	Annuel	Publié en août 2007
Études comparatives nord-américaines	Mise à jour annuelle	Publié en avril 2007
Le processus de négociation dans le secteur privé	Annuel	Publié en août 2007
La présence syndicale au Québec	Annuel	Publié en juillet 2007
Croissance des taux de salaire négociés	Trimestriel	Trois chroniques trimestrielles et un bilan annuel
Revue Regards sur le travail	Trois numéros par an	Tous publiés
Bulletin InfoTravail	Dix numéros par an	5

Information sur les résultats

Le *Bilan des relations du travail* est une publication annuelle qui comprend des chroniques sur les événements marquants de l'année ainsi que sur la législation et la jurisprudence dans le domaine du travail. Trois chroniques portant respectivement sur la présence syndicale au Québec, sur le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux et sur la croissance des taux de salaire négociés viennent compléter ce bilan. Un questionnaire d'évaluation destiné au lecteur accompagnait le bilan à sa dernière parution.

Le *Bilan des arrêts de travail* traite de l'ensemble des conflits de travail survenus sur le territoire du Québec, que ceux-ci aient été de compétence provinciale ou fédérale. Toutes les données recueillies sont diffusées mensuellement dans le site Internet du Ministère ainsi que dans un bilan annuel. Il renseigne les intervenants et les clientèles intéressées au monde des relations du travail sur les aspects les plus importants liés à la négociation des conventions collectives. Les statistiques mensuelles sur les arrêts de travail et le bilan annuel sont parmi les informations les plus fréquemment consultées et téléchargées du site Internet du Ministère. Il faut ajouter que la publication des données relatives aux échéances des conventions collectives est effectuée simultanément.

Le processus de négociation dans le secteur privé est un bilan annuel qui dresse un profil des négociations qui ont eu cours dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux au Québec et dont l'aboutissement a résulté en la signature de conventions collectives au cours de 2006. Seules les conventions collectives du secteur privé et de certains organismes gouvernementaux conclues en vertu du *Code du travail* du Québec sont considérées dans cette étude.

La présence syndicale au Québec est une chronique qui s'intéresse aux personnes assujetties à des conventions collectives, c'est-à-dire celles faisant partie d'une unité de négociation, qu'elles soient ou non membres en règle d'un syndicat. Pour apprécier l'importance quantitative de ce groupe, la mesure utilisée est le taux de présence syndicale qui se définit comme le pourcentage de personnes visées par une convention collective par rapport à l'ensemble des employés. Le taux de présence syndicale se distingue du taux de syndicalisation qui mesure la portion des employés qui sont membres en règle d'un syndicat. Bien que l'analyse décrive avant tout la situation au Québec, cette dernière est comparée avec celles de l'Ontario et du reste du Canada surtout, mais aussi avec celle des États-Unis.

Les chroniques sur l'*Indice de croissance des taux de salaire négociés*, trimestrielles et annuelle, sont basées sur l'analyse des conventions collectives, de compétence provinciale et fédérale, de 50 salariés et plus cols blancs ou de 100 salariés et plus cols bleus. Les clauses de ces conventions traitant de la rémunération sont examinées en vue d'établir le taux de croissance des salaires négociés. Ce dernier est établi pour la classe modale, c'est-à-dire la classe d'emploi où l'on trouve le plus grand nombre de salariés.

La mise à jour des études comparatives nord-américaines des lois sur les normes du travail au Canada et dans certains États américains a été effectuée et celles-ci ont toutes été publiées dans le site Internet du Ministère.

La revue *Regards sur le travail* offre à chaque numéro un article de fond original, des résumés de recherches publiées, des expériences vécues en entreprise sur des thématiques choisies et une brève analyse d'un événement international ou national. Cette publication se caractérise par la coopération de personnes-ressources externes à la fonction publique et par le fait qu'elle ne se limite pas à un créneau particulier de recherche. Le premier numéro du volume 3 a été publié au printemps 2006, le deuxième à l'automne 2006 et le troisième à l'hiver 2007.

InfoTravail est un bulletin d'information électronique qui s'adresse aux praticiens et aux chercheurs. Il porte principalement sur l'actualité et les événements qui ont cours dans le monde du travail au Québec, mais aussi à l'extérieur de la province et du Canada. La cible annuelle prévue au Plan stratégique 2005-2008 de dix numéros par année a été ramenée à cinq, compte tenu de l'expérience vécue au cours des deux premières années de parution. En 2006-2007, les cinq numéros prévus ont tous été publiés avant le 31 mars 2007. Ce bulletin électronique se classe au premier rang des publications ministérielles consultées annuellement, et ce, depuis sa création en 2004.

Produits	Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008		Résultats 2006-2007
Données et statistiques	**2005-2006**	**2006-2007**	
Analyse des conventions collectives	1 300	1 300	1 225
Résumés d'ententes négociées	200 par an	205 par an	203
Portrait statistique des conventions collectives	Annuel	Annuel	Publié sous peu
Échéances des conventions collectives	Mensuel	Mensuel	Tous publiés
Statistiques sur les arrêts de travail	Mensuel	Mensuel	Tous publiés
Liste des grèves et des lock-out	Quotidien	Quotidien	Tous publiés

Information sur les résultats

Le Ministère traite les conventions collectives du secteur privé regroupant 50 salariés et plus alors que, dans le secteur public, toutes les ententes écrites font l'objet d'un examen indépendamment du nombre de salariés. Les informations recueillies servent notamment à rédiger et à diffuser, dans le site Internet du Ministère, des articles qui rendent compte de la fréquence et de la teneur de certaines dispositions des conventions.

Cette collecte de renseignements permet la publication d'un portrait statistique du contenu de l'ensemble des conventions collectives déposées au cours d'une année, ainsi que des chroniques trimestrielles sur la croissance des taux de salaire négociés. Le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec* présente, sous forme de tableaux, les résultats de l'analyse de plusieurs conditions de travail contenues dans des conventions collectives reçues au cours de l'année civile 2006 et conclues selon les dispositions du *Code du travail* et déposées à la Commission des relations du travail.

Le Ministère offre aussi, à partir de l'analyse des conventions collectives nouvellement signées, des résumés des clauses ayant une incidence pécuniaire : les échelles de salaire, les primes, les allocations, les avantages sociaux et les régimes d'assurance. Ces résumés sont diffusés tous les mois dans le site Internet du Ministère et sont particulièrement utiles aux parties qui amorcent une négociation collective.

La diminution du nombre de conventions collectives analysées par rapport à l'année précédente s'explique principalement par des mouvements de personnel qui ont eu pour effet de diminuer le nombre d'employés affectés à cette tâche pour une bonne partie de l'année et de requérir un investissement important en temps de formation auprès de nouveaux employés.

Par ailleurs, l'année 2006 a été marquée par une situation exceptionnelle puisqu'une cinquantaine de conventions collectives, négociées dans les secteurs de l'éducation, de la santé et des services sociaux, s'appliquant à une multitude d'établissements, ont été analysées. Ces conventions, compte tenu de leur volume, ont exigé une somme de travail plus importante pour leur analyse.

Produits	Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Résultats 2006-2007
CORAIL : les relations du travail en ligne	2005	Développement de la partie Web

Information sur les résultats

Pour l'année 2006-2007, les principaux travaux réalisés dans le projet CORAIL ont consisté à poursuivre le développement informatique de la partie Web de ce système. De plus, les essais d'acceptation liés à ces travaux ont été réalisés. En outre, la préoccupation première a été de planifier le processus de caviardage des renseignements personnels dans les documents concernés. Ce processus n'avait pas été prévu au début des travaux en 2005 et il a considérablement allongé les délais de réalisation du projet.

La numérisation ainsi que le chargement des documents sous la responsabilité du ministère du Travail ont été effectués. La clientèle externe devrait avoir accès, à l'automne 2007, aux conventions collectives et aux ententes déposées en 2006.

Orientation 4

Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen

L'enjeu

La qualité et l'efficacité des services publics représentent un levier important pour la prospérité collective. Pour cette raison, le fonctionnement de l'État et les rapports qu'il entretient avec les citoyens sont au cœur des préoccupations du gouvernement, notamment dans un contexte marqué par une croissance rapide des dépenses publiques et des changements démographiques majeurs.

Dans le but de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens des services de meilleure qualité et à moindres coûts, le gouvernement a donné, en mai 2004, le coup d'envoi d'une deuxième vague de modernisation de l'État et des services aux citoyens en rendant public un plan triennal[9].

Le ministère du Travail a pris acte de cette volonté gouvernementale et a inscrit la modernisation au rang de ses orientations stratégiques 2005-2008. Les axes d'intervention propres à cette orientation sont respectivement la qualité des produits et services, le gouvernement en ligne et la gestion des ressources.

La réalisation des gains sur le plan de l'efficacité et des coûts en maintenant des services publics de qualité et en simplifiant les relations avec le citoyen représente l'enjeu de la modernisation de l'État.

Premier axe d'intervention

La qualité des produits et services

Le Ministère entend réaliser des sondages auprès de ses clientèles pour évaluer leur satisfaction à l'égard de plusieurs produits et services. Du côté des services en relations du travail, un sondage portera plus spécifiquement sur les services de médiation-conciliation, notamment sur le délai d'assignation d'un dossier à une ressource du Ministère, sur la qualité de l'intervention professionnelle et sur la conformité de la réponse à leur besoin. Quant à la production d'information sur le travail, le sondage sera soumis en vue de connaître l'appréciation des diverses catégories de clientèles sur le contenu et le format des publications, de mieux cerner leurs besoins et de recevoir leurs suggestions pour l'amélioration des différents produits.

Dans une optique d'allègement réglementaire et administratif et d'amélioration du service à la clientèle, le Ministère vise à réduire les délais inhérents au renouvellement ou à la modification d'un décret de convention collective. Il s'agit, d'une part, des délais de traitement des avis et des projets de décret et, d'autre part, des délais relatifs à la production des mémoires et des recommandations faites au gouvernement.

9. *Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, Secrétariat du Conseil du trésor, gouvernement du Québec, mai 2004.

Objectif 4.1

Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif

INDICATEURS DE RÉSULTAT

– Taux de satisfaction des clientèles.

– Délais de traitement.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008

Amélioration des services en relations du travail

Sondage sur les services de médiation-conciliation	Échéance	Commentaire
Élaboration du questionnaire soumis en 2005	2005	Réalisé
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	Réalisé
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des services	2006-2008	En cours

RÉSULTATS 2006-2007

Développement d'outils pour la continuité de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle

- Formulaire pour tous les clients d'une intervention en relations du travail
- Base de données sur les noms et adresses des clients des services en relations du travail

Information sur les résultats

À la suite des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle en matière de médiation et de conciliation, le Ministère a produit un certain nombre d'outils permettant de renouveler un tel sondage dans le futur. Les données entreposées dans nos systèmes d'information (GRT) ne sont pas adéquates pour rejoindre la clientèle visée et soumettre un nouveau sondage. Le Ministère a donc opté pour une recension systématique de ses clients au moment des interventions des médiateurs-conciliateurs.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008

Amélioration de la qualité de l'information sur le travail

Sondage sur la qualité des publications	Échéance	Commentaire
Élaboration du questionnaire soumis	2005	En cours
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	2007-2008
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des produits	2006-2008	2007-2008

RÉSULTATS 2006-2007

Sélection des publications qui feront l'objet d'une évaluation de la satisfaction de la clientèle.
Évaluation des méthodes de sondage.

Information sur les résultats

Deux publications majeures du Ministère ont été retenues pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, soit *Regards sur le travail* et *Bilan des relations du travail*. Le Ministère entend réaliser lui-même un sondage au cours de l'exercice 2007-2008.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008

Allègement du cadre réglementaire et administratif

Réduction des délais de traitement des requêtes des comités paritaires	Résultats 2006-2007
75 % des projets de décret traités en moins de 45 jours	84 %
75 % des mémoires produits en moins de 60 jours	80 %

Information sur les résultats

Le régime des décrets de convention collective a cette particularité d'étendre certaines dispositions d'une convention collective, conclue par des représentants patronaux et syndicaux présents dans un secteur d'activité, à l'ensemble des employeurs et des salariés de ce secteur. La requête est transmise par un comité paritaire et fait l'objet d'une analyse par le Ministère afin de bien en mesurer les effets. Les parties intéressées ont l'occasion d'émettre leurs commentaires au regard du projet de modification du décret. La réduction des délais permet aux salariés des secteurs visés de bénéficier plus rapidement des modifications au décret qui régit leurs conditions de travail de base.

Ainsi, sur un total de 19 projets de décrets adoptés ou en processus d'adoption, 84 % des projets (16 sur 19) ont été traités dans un délai inférieur à 45 jours à partir du moment de la réception de l'ensemble des documents. De plus, parmi les projets de décrets publiés, un mémoire a été produit à l'intérieur du délai de 60 jours dans 80 % des cas (8 projets sur 10).

Deuxième axe d'intervention

Le gouvernement en ligne

Les technologies de l'information et des communications facilitent les relations avec les citoyens et permettent d'améliorer les services et de les rendre plus accessibles à un coût moindre. Le ministère du Travail contribue activement à l'objectif gouvernemental d'accroître l'accessibilité et la qualité des services publics. Internet demeure une cible d'amélioration continue, tant sur le plan de la qualité et de la pertinence des informations que de la facilité et de la rapidité de leur repérage.

Objectif 4.2

Optimiser l'utilisation d'Internet pour le bénéfice des citoyens

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance
– Rendre accessibles dans le site Internet ministériel toutes les informations et les publications utiles au citoyen – Effectuer une migration progressive vers des modes transactionnels pour les services qui s'y prêtent	Processus continu

Résultats atteints

– Refonte du site Internet réalisée en 2005-2006.
– Transaction en ligne incompatible avec les caractéristiques des services concernés.

Information sur les résultats

Au cours du présent cycle de planification stratégique 2005-2008, le Ministère avait envisagé de développer les transactions en ligne dans Internet pour les services qui s'y prêtent (par exemple, les demandes de services en médiation et conciliation).

Troisième axe d'intervention

La gestion des ressources

La planification des ressources humaines est un volet majeur du plan de modernisation de l'État et le gouvernement l'a concrétisée par la publication du Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007. Le Ministère doit avoir une vision prospective de ses besoins en main-d'œuvre pour consolider et développer sa capacité organisationnelle tout en améliorant les services aux citoyens.

Il accorde une importance prépondérante à la gestion de ses ressources budgétaires. Les critères d'évaluation tels que l'efficacité, l'efficience et la capacité financière sont utilisés pour maintenir ou accroître la qualité des services et les bénéfices qu'en retirent les citoyens.

Objectif 4.3

Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle

INDICATEUR DE RÉSULTAT

Conformité au Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement.

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance
– Plan de main-d'œuvre et stratégies d'action 2005-2008	Mars 2005
– Planification de la main-d'œuvre	Mars 2006

Résultat atteint : les deux documents visés ont été transmis au gouvernement en 2005-2006.

Objectif 4.4

Utiliser les fonds publics de façon optimale

Résultats visés au Plan stratégique 2005-2008	Échéance
– Réévaluation de la gratuité de certains services	2006
– Intégration et partage de services administratifs	Processus continu

Résultats atteints

Réévaluation de la gratuité de certains services
– Originellement prévue pour l'utilisation du système CORAIL, l'hypothèse d'une tarification de ce service n'a pas été retenue.

Intégration et partage de services administratifs
– Une entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est entrée en vigueur le 1er avril 2006 (voir *Rapport annuel de gestion 2005-2006*).

Information sur les résultats

Intégration et partage de services administratifs

La décision de ne pas tarifer l'utilisation du système CORAIL est motivée par le fait que certains des documents qui seront diffusés dans ce site sont déjà accessibles gratuitement dans d'autres sites Internet. L'avantage du système CORAIL sera de recueillir, en un même endroit, une vaste collection de documents en relations du travail.

Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2005-2008, l'intégration et le partage de services administratifs avaient été envisagés comme un processus continu. Compte tenu de l'entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, on peut considérer que la cible a été atteinte. La section suivante sur les ressources apporte davantage d'information sur le sujet.

Troisième partie

L’utilisation des ressources

3.1 L'entente de service de soutien administratif

Contexte

Le Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement exprimait sa volonté de revoir ses façons de faire et de rationaliser les dépenses publiques. L'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif en matière de gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles ont défini le concept de services partagés et le gouvernement s'est fixé comme objectif de le promouvoir au sein de l'administration publique.

Le 30 novembre 2005, le Conseil des ministres a demandé à l'ensemble des ministères et organismes d'examiner les possibilités de mise en commun de services partagés en ayant recours à l'une des formules suivantes :

- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) qui vise l'offre des services spécialisés ou transactionnels pour l'ensemble du gouvernement ;
- un centre interministériel de services partagés (CISP) où un ministère offre des services spécialisés à d'autres ministères ou organismes intéressés ;
- un centre de portefeuilles ministériels qui met en commun certains services pour les ministères et les organismes de leur portefeuille.

Depuis plusieurs années, le ministère du Travail fonctionnait déjà dans un contexte de services partagés puisqu'il rendait des services administratifs à certains des organismes du portefeuille du ministre du Travail. Devant la croissance des besoins des organismes et la difficulté d'y répondre adéquatement, le ministère du Travail a choisi de recourir à la solution des services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Cela lui permettait de concrétiser les orientations gouvernementales en matière de réduction des coûts liés aux services administratifs et de partage d'infrastructures technologiques et d'expertise.

Nature de l'entente

L'entente de service a été conclue et est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Depuis, le MESS offre au ministère du Travail les services de soutien administratif liés aux ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Les organismes qui étaient auparavant servis par le ministère du Travail s'étaient également engagés à conclure des ententes avec le MESS.

Le processus menant au regroupement des ressources et à la conclusion d'ententes de service entre le ministère du Travail et le MESS et entre certains organismes du portefeuille du ministre du Travail et le MESS a exigé de relever plusieurs défis :

- l'intégration rapide des infrastructures technologiques pour permettre au ministère du Travail d'assurer la continuité de ses services à sa clientèle ;
- l'aménagement des locaux pour le regroupement des ressources ;
- l'établissement des modalités relatives à la tarification ;
- la mise en œuvre de l'entente et le développement d'une culture de services partagés.

Les constats

L'entente avec le MESS procure des avantages indéniables, particulièrement en matière technologique, mais aussi quant à l'accès à une plus grande gamme de services et d'expertises de pointe.

Accès à une infrastructure technologique performante

L'accès aux services informatiques d'une grande organisation comme le MESS permet au ministère du Travail de bénéficier d'une infrastructure technologique plus performante. Le ministère du Travail bénéficie, entre autres, des avantages liés au fait que le MESS possède une plus grande capacité d'influence et de négociation auprès des fournisseurs spécialisés. Le Ministère a aussi accès à une gestion centralisée de l'infrastructure technologique dotée d'une plus grande fiabilité et d'une sécurité accrue. Le partage de coûts avec d'autres organismes, pour des activités liées au rehaussement de l'infrastructure technologique, contribue également à générer des économies.

Accès à une plus grande gamme de services ainsi qu'à une expertise plus large de la part de l'ensemble des secteurs des services administratifs

En matière de ressources humaines, cet avantage pourrait, par exemple, se traduire par l'accès à des formations sur mesure alors qu'auparavant le ministère du Travail devait, selon la disponibilité de ses ressources, faire appel à un consultant externe pour obtenir ce type de service.

En matière de ressources financières et matérielles, le ministère du Travail a pu bénéficier de l'expertise des services en gestion contractuelle, ce qui a permis l'élaboration d'un processus opérationnel destiné au personnel du ministère du Travail ainsi qu'à une formation afférente qui sera offerte aux gestionnaires du Ministère.

Accessibilité des ressources du MESS et qualité des services-conseils

L'accès à des services-conseils de niveau stratégique ou opérationnel, autrefois offerts par les gestionnaires des services administratifs du ministère du Travail, fait partie de l'entente en raison du transfert de ces gestionnaires au MESS.

Principaux bénéfices

Les dépenses en administration du ministère du Travail en 2004-2005 s'élevaient à 2,3 M$, correspondant à 16,3 % du budget total alloué à ce ministère. Le montant transféré au MESS, correspondant aux crédits transférés en échange de la prestation des services convenus dans l'entente de service, est de 2,1 M$, ce qui dégage une économie récurrente de 0,2 M$.

En 2005-2006, le ministère du Travail avait 111 équivalents à temps complet (ETC) autorisés, affectés aux directions administratives, soit 104 ETC à l'administration et 7 ETC au développement de projets informatiques. Dans l'entente de service, le ministère du Travail a transféré 100 ETC au MESS. Ce transfert de l'effectif administratif a donc généré une économie de 11 ETC pour les services administratifs du portefeuille Travail, dont environ 3 ETC pour les services voués exclusivement au ministère du Travail, correspondant à l'économie de 0,2 M$ mentionnée ci-dessus.

Toutefois, il faudrait évaluer l'impact qu'aura la facturation des services par le MESS sur les économies réalisées par l'entente puisque la gamme de services qu'il offre rend accessibles de nouveaux services susceptibles d'être facturés au ministère du Travail.

Sondage sur la satisfaction des unités administratives

Au début de janvier 2007, le ministère du Travail a réalisé un sondage auprès de toutes ses unités administratives pour obtenir un aperçu de l'appréciation des services rendus par le MESS, plus de neuf mois suivant la mise en œuvre de l'entente de service. Le sondage a révélé que les services sont qualifiés de façon plutôt satisfaisante dans une proportion d'au moins 80 % dans tous les secteurs, à l'exception de celui des ressources informationnelles qui se classe à un niveau de satisfaction légèrement moindre, soit à 71 %. À la suite de ce sondage et des commentaires émis, des actions ont été entreprises par le MESS afin d'améliorer certains aspects des services, notamment en matière de ressources informationnelles.

3.2 Les ressources humaines

L'entente de service de soutien administratif ayant donné lieu au transfert de 100 ETC[10], l'effectif autorisé du ministère du Travail a été de 131 ETC au cours de l'exercice financier 2006-2007, soit une diminution importante par rapport aux 245 ETC autorisés en 2005-2006. Le nombre de personnes en poste au 30 mars 2007 a diminué de 42,3 % par rapport à la fin du précédent exercice financier, passant de 227 à 131 personnes en 2006-2007.

Nombre de personnes en poste par secteur au 30 mars 2007[a]

Secteurs	Régulier	Occasionnel	Total
Bureau du sous-ministre (Qc)	5	0	5
Secrétariat général (Qc)	11	2	13
Bureau de la direction générale des relations du travail	2	0	2
Communications	3	0	3
Bureau du sous-ministre adjoint des relations du travail (Mtl)	2	1	3
Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage (Qc)	11	0	11
Direction de la médiation-conciliation et de la prévention (Mtl)	22	1	23
Direction des innovations en milieu de travail (Mtl)	5	0	5
Bureau de l'évaluation médicale (Qc)	4	2	6
Bureau de l'évaluation médicale (Mtl)	12	4	16
Bureau du directeur général des politiques et de la construction (Qc)	3	0	3
Direction des études et des politiques (Qc)	14	0	14
Direction des données sur le travail et des décrets (Qc)	20	2	22
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (Mtl)	5	0	5
Total	**119**	**12**	**131[b]**

a. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye du 12 avril 2007 (effectif en place au 30 mars 2007).
b. L'effectif en place présenté dans ce document exclut le personnel de cabinet, les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel dont le statut de paye est variable. Il ne compte pas le personnel du Conseil exécutif, ni celui du ministère de la Justice.

La poursuite de différentes opérations liées à la modernisation de l'État a nécessité une importante production d'information de gestion, notamment sur le suivi de l'effectif, et ce, tant pour le Ministère que pour certains organismes du portefeuille ministériel. Aussi, un exercice de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre 2006-2009 a mené à un plan pluriannuel de main-d'œuvre qui a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor le 17 juillet 2006.

10. Il s'agit d'une unité de mesure utilisée pour le calcul de l'effectif gouvernemental qui correspond, sur une base annuelle, au rapport entre le traitement de base versé à un employé et le traitement de base selon son classement.

Les problèmes soulevés dans le Plan de main-d'œuvre 2006-2009 ont incité le Ministère à prendre des mesures concrètes compte tenu des départs à la retraite anticipés et de la vulnérabilité de certaines directions. Étant donné que la dotation de ces emplois doit être effectuée uniquement par voie de recrutement externe, le Ministère a lancé un concours de recrutement qui a permis l'émission d'une liste de déclarations d'aptitudes constituée de 18 candidatures. À l'aide de ce nouveau bassin de candidatures, le Ministère pourra combler plusieurs postes de médiateurs-conciliateurs en 2007-2008.

Le corps médical du Bureau d'évaluation médicale représente aussi une main-d'œuvre vulnérable, principalement en raison d'une moyenne d'âge élevée. Bien qu'il n'y ait pas de problème à court terme, le Ministère a tout de même choisi de procéder à une réorganisation administrative afin d'assurer une relève pour les prochaines années.

Sur le plan de la dotation, en accord avec les orientations gouvernementales relatives au renouvellement et à la réduction de la taille de l'État, le Ministère y a contribué en remplaçant moins de la moitié des employés réguliers qui ont pris leur retraite, soit un taux de remplacement de 40 %.

Les emplois devenus vacants au cours de la dernière année ont été pourvus par voie de concours de recrutement ou de promotion et plusieurs autres l'ont été par voie d'affectation, de mutation ou de promotion. Deux postes ont été pourvus par voie de recrutement, contribuant ainsi au renouvellement de la fonction publique.

L'accès à l'égalité en emploi

En 2006-2007, le Ministère a contribué à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière d'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. Ces objectifs ont été dûment pris en compte par les gestionnaires au moment de la dotation des postes, notamment en ce qui concerne les employés occasionnels et les étudiants.

En date du 31 mars 2007, le taux de représentativité global du personnel du Ministère appartenant aux différents groupes cibles est de 8,4 % : il est de 6,1 % au regard des communautés culturelles (cible gouvernementale de 9 %) et de 0,8 % pour les personnes handicapées (cible gouvernementale de 2 %). Quant à la représentativité des femmes au sein du Ministère, elle est demeurée élevée avec un taux de 61,8 % (toutes catégories confondues) comparativement à 52,3 % l'année précédente.

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

Données globales

Embauche totale au cours de la période 2006-2007

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	2	5	8	--

Nombre d'employés réguliers en place en date du 30 mars 2007

Effectif total	119

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires issus des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Données sur l'embauche des membres de groupes cibles en 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Régulier	2	–	–	–	–	–	–
Occasionnel	5	1	–	–	–	1	20 %
Étudiant	8	1	–	1	–	2	25 %
Stagiaire	–	–	–	–	–	–	–
Total	15	2	–	1	–	3	20 %
Taux d'embauche par groupe cible		13,3 %	–	6,7 %	–	20 %	

Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2004-2005[a]	0 %	33,3 %	36,4 %	9,1 %
2005-2006	0 %	18,8 %	27,2 %	22,2 %
2006-2007	0 %	20,0 %	25,0 %	–

a. Le taux d'embauche global des groupes cibles pour l'année 2004-2005 doit exclure les personnes handicapées puisque ces dernières n'étaient pas visées par l'objectif du 25 % d'embauche durant cette année.

Rappel de l'objectif de représentativité des groupes cibles

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	5	2,1 %	5	2,3 %	4	3,4 %
Autochtones Anglophones	-- 2	-- 0,8 %	-- 2	-- 0,9 %	-- 2	-- 1,7 %
Personnes handicapées	5	2,1 %	5	2,3 %	1	0,8 %

Femmes

Taux d'embauche des femmes 2006-2007

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	1	5	4	–	10
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	50 %	100 %	50 %	–	66,7 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[a]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	10	62	21	26	119
Nombre de femmes en place	4	22	18	25	69
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	40 %	35,5 %	85,7 %	96,2 %	58 %

a. Incluant les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

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

Au cours de 2006-2007, le Ministère a poursuivi ses objectifs en matière d'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation, notamment à l'intérieur de ses processus de dotation. Les objectifs visant à favoriser l'embauche de membres de groupes cibles ont été rappelés systématiquement aux gestionnaires lors de la dotation de chaque poste, ce qui a permis d'atteindre certains des objectifs visés, notamment en ce qui concerne les employés occasionnels et les étudiants.

3.3 Les ressources financières et matérielles

Budget de dépenses et dépenses réelles (en milliers de dollars)

	2005-2006	2006-2007	
	Budget de dépenses	Budget de dépenses	Dépenses réelles[a]
Ministère du Travail	18 366,5	15 260,7	12 590,7
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 450,5	7 898,1	7 898,1
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	8 856	6 478,7	6 478,7
Total	34 673	29 637,5	26 967,5

a. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.

Le budget propre aux activités du ministère du Travail a été de 15,3 millions de dollars en 2006-2007, comparativement à 18,4 millions en 2005-2006. L'écart de 3,1 millions entre les deux exercices financiers s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- par le transfert de 2,1 millions au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit la portion concernée des ressources financières du ministère du Travail associée à l'entente de service de soutien administratif en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles signée entre les organisations ;
- par une augmentation de 0,4 million de la contribution financière du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail par rapport au niveau de celle de 2005-2006 en vue d'assurer à la Commission les ressources requises pour l'exercice de ses mandats ;
- par un transfert budgétaire de 0,6 million du Ministère vers le Conseil des services essentiels afin de mettre à niveau la situation budgétaire de ce dernier.

Du côté des dépenses 2006-2007 de 12,6 millions de dollars, il faut noter que le montant exclut le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail d'une somme de 2,3 millions versée au compte à fin déterminée pour le financement du Bureau d'évaluation médicale. Il exclut également les immobilisations pour 0,2 million mais il inclut les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,7 million. Enfin, une portion de 1,1 million des 2,6 millions de dollars non dépensés en 2006-2007 est issue de décisions centrales visant les grands équilibres budgétaires gouvernementaux.

La contribution financière à la Commission des relations du travail représente la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail. Quant à la contribution financière à la Commission de la construction du Québec, il s'agit du versement, à même la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, d'une subvention qui a servi à financer différents projets pour poursuivre les actions visant à enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction.

Annexe 1

Protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2006-2007, le ministère du Travail a reçu dix-sept demandes d'accès à l'information qui ont toutes été acceptées, sauf une qui est en révision. De ces demandes, trois provenaient de l'Opposition officielle, quatre, de journalistes et dix, de citoyens.

Politique linguistique

Le ministère du Travail a mis en place un nouveau comité linguistique ministériel au cours de l'exercice 2006-2007.

Annexe 2

Bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux : 418 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)

Sièges des organismes relevant du ministre du Travail

Commissaire de l'industrie de la construction
150, boulevard René-Lévesque Est
18e étage, bureau 1800
Québec (Québec) G1R 5B1
418 646-7200

Commission de la construction du Québec
3530, rue Jean-Talon Ouest, 3e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
514 341-7740
1 888 842-8282 (sans frais)

Commission de la santé et de la sécurité du travail
524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
418 266-4637
514 906-3000

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
418 644-2377
514 873-9952

Commission des lésions professionnelles
900, place d'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
418 644-8205
514 873-9320

Commission des normes du travail
400, boulevard Jean-Lesage, 7e étage
Québec (Québec) G1K 8W1
418 644-0817
1 800 563-9058 (sans frais)

Commission des relations du travail
900, boulevard René-Lévesque Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
418 643-1549
514 864-3646

Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
514 873-2880

Conseil des services essentiels
800, Tour de la Place-Victoria, 25e étage
Case postale 365
Montréal (Québec) H4Z 1H9
514 873-7246
418 643-3153

Régie du bâtiment du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
514 873-0976
418 643-7150
1 800 361-0761 (sans frais)

Annexe 3

Organigramme administratif du ministère du Travail

Organismes non budgétaires

Commission de la construction du Québec
Président-directeur général :
André Ménard 341-7740

Commission de la santé et de la sécurité du travail
Président du conseil d'administration et chef de la direction par intérim :
Réal Bisson 266-4000

Commissaire de l'industrie de la construction
Commissaire :
Josette Béliveau 646-7200

Commission des lésions professionnelles
Présidente :
Micheline Bélanger 644-8205

Commission des normes du travail
Président-directeur général :
André Brochu 644-0817

Commission des relations du travail
Présidente :
Andrée St-Georges 643-1549

Régie du bâtiment du Québec
Président-directeur général :
Daniel Gilbert 514 873-0976

MINISTRE
David Whissell 643-5297

Cabinet du ministre
Directrice :
Hélène Ménard 643-5297

SOUS-MINISTRE
Julie Gosselin 643-2902

Secrétariat général
Secrétaire générale :
Danielle Girard 643-2902

Service à la clientèle
1 800 643-4817
418 643-4817

Direction des affaires juridiques
Directrice :
Madeleine Aubé 643-4998

Direction des communications
Directrice :
Francine Tremblay 643-4508

Sous-ministre adjoint des relations du travail
Daniel Charbonneau 514 873-4678
418 643-2902

Direction générale des relations du travail
Directrice générale :
Suzanne Thérien 514 873-4636

Bureau d'évaluation médicale
Directeur :
Jean Tremblay 643-5899

Direction de la médiation-conciliation et de la prévention (Montréal)
Directeur :
Daniel Cholette 514 873-4636

Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage (Québec)
Directrice :
Joanne Barabé 643-3239

Direction générale des politiques et de la recherche
Directeur général :
Normand Pelletier 643-7458

Direction des politiques du travail
Directeur :
Léon Samuel 644-1639

Direction de l'information sur le travail
Directeur :
Gilles Fleury 643-4907

Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail
Directeur :
Dalil Maschino 514 864-7768

Organismes budgétaires

Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre
Président :
Fernand Matteau 514 873-2880

Commission de l'équité salariale
Présidente :
Louise Marchand 644-2377

Conseil des services essentiels
Président :
Normand Gauthier 514 873-7246

2007-09-04

Travail Québec