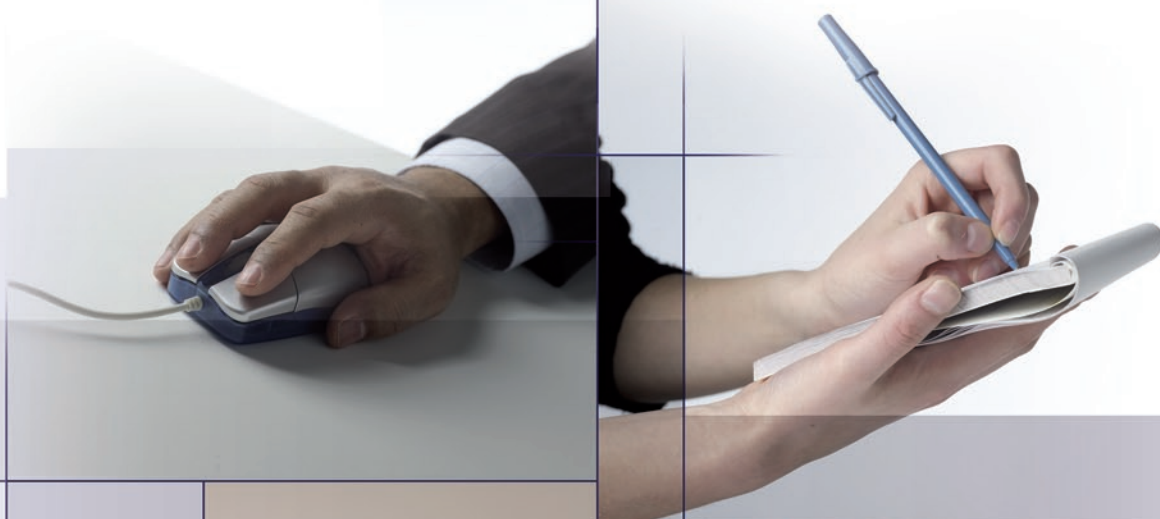


MINISTÈRE DU TRAVAIL



RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2009-2010

MINISTÈRE DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2009-2010

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 – 2010

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-59165-8 (imprimé), 978-2-550-59166-5 (en ligne)

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

© Gouvernement du Québec

AVANT - PROPOS

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail respecte les dispositions de la Loi sur l'administration publique en matière de reddition de comptes (LQ, 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2009-2010.

Le rapport décrit, dans la première partie, l'organisation du Ministère et le contexte général.

La deuxième partie concerne les résultats du ministère du Travail. Dans un premier temps, nous présentons le tableau sommaire de ces résultats. Dans un second temps, nous faisons état des résultats obtenus en vertu du *Plan stratégique 2009-2012* et du *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010*, ainsi que de ceux des activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*. Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* rapporte également les engagements du Ministère sur la qualité des services énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

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

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

LE MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur le Président,

J'ai le privilège de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail. Ce document décrit fidèlement les actions menées ou entreprises par le Ministère au cours du dernier exercice financier. Il rend compte avec exactitude des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2009-2012*.

Au chapitre des relations du travail, le Québec continue de traverser ce que nous pourrions appeler une « paix industrielle ». En effet, seulement 36 conflits de travail ont été déclenchés au cours de l'année 2009, le plus petit nombre depuis les années 1970. Le Ministère a contribué à cette paix sociale car les services dispensés dans 793 dossiers de relations du travail en 2009-2010 ont permis 487 règlements ou conclusions tandis que la très grande majorité des 306 dossiers encore en cours à la fin de cette année évoluaient de façon positive.

En matière d'équité salariale, le Québec s'est donné les moyens de ses ambitions afin que l'équité salariale fasse partie du patrimoine collectif avec l'adoption à l'unanimité du projet de loi n° 25. Au 31 décembre 2010, toutes les entreprises soumises à la Loi sur l'équité salariale devront avoir achevé leur exercice.

Par ailleurs, notre gouvernement a eu l'occasion de hisser au rang de priorité la santé et la sécurité au travail, avec la présentation et l'adoption du projet de loi n° 35 au moment où la Commission de la santé et de la sécurité du travail s'apprêtait à célébrer son 30^e anniversaire. Ainsi, pour la première fois depuis l'adoption de la Loi sur la santé et la sécurité du travail en 1979, le montant des amendes est revu à la hausse, dans l'espoir d'amenuiser encore davantage le nombre d'accidents dans nos milieux de travail. La Loi prévoit aussi un soutien financier plus adéquat aux familles en cas de décès d'un travailleur et elle contient des dispositions qui allègent de manière considérable le fardeau administratif des entreprises.

En décembre 2009, le Québec s'est donné la législation la plus sévère au Canada pour combattre la criminalité dans le secteur de la construction. L'adoption du projet de loi n° 73 accorde notamment des pouvoirs accrus à la Régie du bâtiment pour vérifier les antécédents judiciaires des acteurs de cette industrie. De plus, il prévoit une hausse importante des amendes pour contrer l'intimidation sur les chantiers. Notre gouvernement veut ainsi barrer la route à chaque entrepreneur malhonnête et rétablir la confiance du public envers cette industrie névralgique pour notre économie.

Enfin, le ministère du Travail entend continuer à jouer un rôle de premier plan pour assurer la prospérité économique du Québec. La qualité de nos milieux de travail et la compétitivité de nos entreprises seront au cœur de notre action pour atteindre cet objectif.

Sam Hamad
Ministre du Travail

LE MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail. Ce rapport, qui représente en quelque sorte le livre de bord du Ministère, décrit avec rigueur et précision ses activités et ses réalisations au cours du dernier exercice financier.

L'année 2009 constituait une année charnière puisqu'elle marquait l'entrée en vigueur du *Plan stratégique 2009-2012* du ministère du Travail. Tout le personnel du Ministère a été mis à contribution pour définir les moyens qui nous aideront à relever les défis qui attendent le monde du travail au cours des prochaines années.

Nos trois principaux enjeux sont les suivants : des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales, des relations du travail harmonieuses ainsi qu'une organisation humaine et efficace pour assurer le maintien de services de qualité à notre clientèle. J'ai la conviction que nous pourrons, tous ensemble, remplir notre mission et répondre aux préoccupations des travailleurs et des entreprises.

L'atteinte de nos résultats est le fruit de la collaboration de l'ensemble de notre personnel. Je compte tout mettre en œuvre pour que cette collaboration se poursuive dans un climat de travail sain et agréable qui valorise la contribution de chacun.

En vertu des responsabilités qui m'ont été confiées, j'atteste que les informations qui figurent dans ce rapport sont fiables. Elles correspondent à la situation qui prévalait au 31 mars 2010.

Jocelin Dumas
Sous-ministre du Travail

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Jocelin Dumas
Sous-ministre
Ministère du Travail

Monsieur le Sous-Ministre,

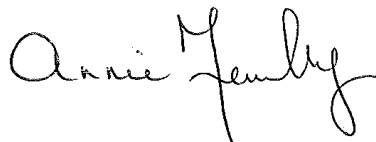
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et votre Ministère, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « La présentation des résultats » du *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail, au regard des objectifs et résultats annoncés dans son *Plan stratégique 2009-2012* et dans son *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010*.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « La présentation des résultats » du *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère du Travail ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, mai 2010

TABLE DES MATIÈRES

Première partie – Le ministère du Travail et son environnement

1.1 - L'organisation	1
1.2 - Le contexte général	5
Organigramme administratif	11

Deuxième partie – La présentation des résultats

Les faits saillants en 2009-2010

Sommaire des résultats obtenus	13
Résultats obtenus en vertu des objectifs du <i>Plan stratégique 2009-2012</i>	18

Orientation 1 - Soutenir avec efficacité et cohérence la prise de décision ministérielle et gouvernementale dans une perspective d'ouverture au changement et d'équité

Axe d'intervention 1 - Le renforcement du réseautage	18
Axe d'intervention 2 - Les propositions de modifications législatives et réglementaires	20

Orientation 2 - Produire une information sur le travail pertinente et accessible qui serve de référence et favorise les consensus sociaux

Axe d'intervention 3 - Les études documentaires et la diffusion de l'information	23
--	----

Orientation 3 - Contribuer à l'amélioration de la qualité des rapports de travail, à la prévention et à la résolution des mécontentements en privilégiant la responsabilisation des acteurs et le dialogue entre les parties

Axe d'intervention 4 - L'offre de services en relations du travail	25
Axe d'intervention 5 - L'expertise médicale	26

Orientation 4 - Améliorer l'organisation et la qualité de vie au travail

Axe d'intervention 6 - Le maintien des capacités et le partage des connaissances	28
Axe d'intervention 7 - La qualité de vie au travail	29

Résultats obtenus en vertu des actions envisagées du *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010*

Autres résultats pour les activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*

Déclaration de services aux citoyens

Troisième partie – L'utilisation des ressources

3.1 - Ressources humaines	45
3.2 - Ressources matérielles et financières	46

Quatrième partie – Exigences législatives et gouvernementales

4.1 - Accès à l'égalité en emploi	47
4.2 - Allègement réglementaire et administratif	51
4.3 - Développement durable et changements climatiques	51
4.4 - Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	55
4.5 - Protection des renseignements personnels	56
4.6 - Politique de financement des services publics	56

Annexe 1

Bureaux du ministère du Travail	57
Organismes relevant du ministre du Travail	57



Linda Bonenfant et Natacha Harvey



Gaël Bichotte, Bianca Tanguay-Lavallée et Jean-François Guilloteau

LISTE DES FIGURES ET DES GRAPHIQUES

Graphique 1 – Conventions collectives conclues sans conflit, en négociation directe ou en conciliation, 2005-2009	7
Graphique 2 – Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2000-2009	8
Graphique 3 – Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2000-2009	9
Graphique 4 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2000-2009	9
Graphique 5 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2000-2009	10
Figure 1 – Organigramme administratif	11
Graphique 6 – Satisfaction de l'entrevue avec le membre du BEM.	27
Graphique 7 – Nombre de demandes d'arbitrage, de nominations d'arbitres et de griefs visés	35
Graphique 8 – Évolution des coûts d'arbitrage de différends assumés par le ministère du Travail.	36
Graphique 9 – Évolution du volume d'avis produits, 1999-2000 à 2009-2010	38
Graphique 10 – Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 1999-2000 à 2009-2010	39

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2009	8
Tableau 2 – Nombre moyen d'arrêts de travail au Québec au cours des décennies.	8
Tableau 3 – Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon le principal point en litige au Québec en 2008 et en 2009.	10
Tableau 4 – Demandes d'enquête déposées au ministère du Travail en vertu de l'article 109.4 du <i>Code du travail</i> , du 1 ^{er} avril 2005 au 31 mars 2010.	34
Tableau 5 – Assignation des dossiers	34
Tableau 6 – Nombre de nominations d'arbitres de différends	35
Tableau 7 – Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale	38
Tableau 8 – Délais moyens de traitement d'une demande d'évaluation médicale	40
Tableau 9 – Fréquentation du site Internet	41
Tableau 10 – Les dix publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2009-2010	42
Tableau 11 – Total de téléchargements de documents	42
Tableau 12 – Appels téléphoniques et courriels.	43
Tableau 13 – Nombre de personnes qui occupaient un poste, par secteur, au 31 mars 2010	45
Tableau 14 – Budget de dépenses et dépenses réelles (en milliers de dollars).	46
Tableau 15 – Embauche totale au cours de la période de 2009-2010	47
Tableau 16 – Nombre d'employés permanents qui occupent un poste au 31 mars 2010	47
Tableau 17 – Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010	48
Tableau 18 – Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs	48
Tableau 19 – Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs.	49
Tableau 20 – Taux d'embauche des femmes en 2009-2010	49
Tableau 21 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2010	49
Tableau 22 – Activité de développement des ressources humaines	50
Tableau 23 – Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2009-2010.	56



Gilles Lachance et Josée Gagnon

1

LE MINISTÈRE DU TRAVAIL
ET SON ENVIRONNEMENT

■ ■ ■ 1.1 L'ORGANISATION

La mission

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

La mission du ministère du Travail repose sur la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire. Le Ministère veille à ce que son offre de services à la population contribue au renforcement de l'équité, du respect de la personne, de la qualité des milieux de travail et de la performance des organisations.

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

- de favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés, ainsi qu'avec 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, des organisations et du marché du travail.

La mission du ministère du Travail s'inscrit par ailleurs dans une perspective de développement durable. Ainsi, le dialogue entre les partenaires permet de conjuguer la productivité avec les pratiques organisationnelles de qualité afin de concilier les engagements liés au travail avec les responsabilités familiales et les activités de formation.

Les valeurs organisationnelles

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

La clientèle

La clientèle du Ministère comprend :

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

L'offre de services aux citoyens

Le ministère du Travail s'engage, dans sa Déclaration de services aux citoyens :

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

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

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

- Avis et recommandations pour des projets législatifs;
- Études d'impact et évaluations des changements législatifs et réglementaires.

Les relations du travail

- Service de conciliation-médiation en matière de contrats collectifs de travail, de médiation préarbitrale de griefs et de médiation en amélioration des relations du travail;
- Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du *Code du travail*;
- Désignation d'arbitres et arbitrage de différends;
- Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou d'une maladie professionnelle.

L'information sur le travail

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

Sa vision

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

La vision du ministère du Travail s'inscrit dans la foulée de celle du gouvernement. Le Ministère offre aux citoyennes et citoyens les services d'un État moderne et efficace qui est à l'écoute de leurs besoins et de leurs préoccupations, tout en favorisant une économie prospère et solidaire.

L'approche qu'il a retenue étant orientée vers le monde du travail, le Ministère veille à ce que ce milieu demeure confiant quant à la neutralité et à l'équité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent ses prises de décision et à la qualité de l'information qu'il produit. Bref, le rôle du Ministère repose sur la poursuite de l'excellence de ses interventions en matière de travail.

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

L'organisation administrative

Le sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres adjoints. Il conseille le ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles, et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Il est secondé par deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche, et l'autre aux relations du travail.

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

Le Bureau du sous-ministre est également responsable de la Direction des affaires juridiques, dont le personnel relève du ministère de la Justice, ainsi que de la Direction des communications, dont une partie du personnel relève du ministère du Conseil exécutif. Cette direction supervise le Service à la clientèle, qui offre au public des renseignements généraux et des références dans le domaine du travail.

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

Le **Bureau d'évaluation médicale** (BEM) relève de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation 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 par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou lorsque la CSST requiert un avis sans qu'il y ait divergence d'opinions.

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail*. Ses services sont offerts par la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention à Montréal et la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage à Québec. Ces directions contribuent à favoriser des relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou leurs associations respectives. À cette fin, elles offrent des services de médiation aux parties patronale et syndicale qui demandent l'aide d'une tierce partie

indépendante pour les aider à régler des différends au moment de la négociation de contrats collectifs de travail et de médiation préarbitrale de griefs durant la vie de la convention collective de travail. Elles offrent de plus des services de médiation en matière d'amélioration des relations du travail.

La direction de Québec offre, dans certaines circonstances, le service de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitrage de différends.

La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité du ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la Loi sur le ministère du Travail, afin de suivre l'évolution des conditions et des relations du travail.

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

La Direction des politiques du travail est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle participe à l'évolution de la législation et de la réglementation du travail en proposant des modifications aux lois et règlements ou en formulant des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La Direction de l'information sur le travail a le mandat de produire et de faire connaître 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 : Gestion des relations du travail (GRT). En vertu de ce mandat global, la direction est intimement liée à la réalisation des travaux d'adaptation du système GRT ainsi qu'à l'élaboration et à la mise en application du système CORAIL qui fournit les informations en ligne sur les relations du travail.

La Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans les domaines des relations du travail, de l'organisation du travail et de la production, ainsi que par rapport à des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle. Elle contribue aussi à colliger des données sur des caractéristiques et de nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la diffusion de pratiques en milieu de travail qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

Ses partenaires

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

- 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.



1.2 LE CONTEXTE GÉNÉRAL

Les conditions générales de l'économie¹

Le sujet qui a dominé l'actualité en 2009 a été la crise financière et ses conséquences sur la production des biens et des services, de même que sur l'emploi. L'économie québécoise a ralenti. Le produit intérieur brut (PIB) réel a diminué de 1,7 % en 2009 comparativement à 1 % en 2008. Toutefois, les composantes du PIB réel ont réagi de façons différentes. Ainsi, la baisse des taux d'intérêt n'a pas encore relancé les investissements, ces derniers ayant diminué cette année de 15,1 %. La crise économique à l'étranger et l'appréciation du dollar canadien ont engendré une baisse de 12,5 % des exportations en 2009 (0,8 % en 2008). En revanche, la consommation des ménages et les dépenses publiques ont progressé faiblement en 2009, les premières enregistrant une hausse de 0,5 %, et les secondes, un accroissement de 2,7 %.

L'emploi²

Le marché du travail au Québec a fluctué durant l'année 2009. Le secteur des soins de santé et d'assistance sociale a connu un important gain de 11 300 emplois. Cependant, 16 200 emplois ont été perdus dans le secteur des transports. Le Québec a enregistré une baisse annuelle de 37 400 emplois, soit une diminution de 1 %. Notons que le résultat est cependant meilleur que celui enregistré par l'Ontario, dont l'emploi a chuté de 2,4 % en 2009. Dans l'ensemble, le nombre d'emplois au Canada a diminué de 276 900, soit une baisse de 1,6 % par rapport à 2008.

La population active a augmenté faiblement de 0,3 %, une hausse de 14 500 personnes. Toutefois, le groupe des 45 à 64 ans a crû de 21 800 (+ 1,2 %), mais celui des 15 à 44 ans a diminué de 21 900 (baisse de 1,4 %).

Le taux de chômage³ a atteint 8,5 % en 2009. Il s'agit là d'une augmentation par rapport à 2008, mais le Québec semble avoir pu limiter cette hausse, comparativement à l'Ontario où le taux de chômage en 2009 était de 9 %.

Les salaires

La rémunération hebdomadaire moyenne, incluant les heures supplémentaires⁴, a augmenté de 1,2 % en 2009 (760,05 \$). Notons que cette croissance a été supérieure à celle de l'indice des prix à la consommation (IPC)⁵, qui a augmenté de 0,6 %.

Le nombre moyen d'heures travaillées, incluant les travailleurs autonomes⁶, s'est maintenu au même niveau qu'en 2008, soit 35,3 heures par semaine. Le salaire horaire moyen⁷ des employés québécois, qui se situait à 20,80 \$ en 2009, a connu une forte hausse de 3,8 %. Le salaire moyen des salariés syndiqués se situe quant à lui à 23,47 \$.

1. www.desjardins.com/fr/a_propos/etudes_economiques/previsions/financieres_trimestrielles/

2. Informations sur le marché du travail, L'Emploi au Québec, janvier 2010, bulletin mensuel, volume 2, numéro 1, emploi.quebec.net/publications/imt.asp?categorie=1002104

3. État du marché du travail au Québec. Bilan de l'année 2009, www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2010/etat_marche_travail09.pdf

4. Principaux indicateurs économiques conjoncturels, données annuelles, www.stat.gouv.qc.ca/princ_indic/default.htm

5. Ibid.

6. État du marché du travail au Québec bilan de l'année 2009, www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2010/etat_marche_travail09.pdf

7. État du marché du travail au Québec bilan de l'année 2009, www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/pdf2010/etat_marche_travail09.pdf

La hausse de la rétribution des salariés visés par une convention collective⁸ n'a pas évolué depuis l'année précédente. Pour l'ensemble des salariés, elle est restée à 2,2 %. Le pourcentage dans les secteurs public et privé est demeuré à 2 et à 2,6 % respectivement.

Les conventions collectives

En 2009, le nombre de conventions collectives en vigueur régies par le *Code du travail* s'élevait à 8 788. Ces conventions stipulent les conditions de travail de 974 920 salariés⁹.

La très grande majorité des conventions en vigueur est concentrée dans le secteur tertiaire (6 455) et elles visent 772 808 travailleurs, soit près de 80 % du total des salariés. Le secteur secondaire suit avec près du quart des conventions collectives (2 175), lesquelles assujettissent près de 20 % de l'ensemble des salariés.

Au cours de l'année 2009, 1 681 conventions collectives, visant 129 743 salariés, ont été signées. Il est intéressant de noter que 90,5 % (1 522) d'entre elles sont des renouvellements d'une convention déjà existante; elles touchent près de 95 % (122 820) des salariés. Dans le cas des 159 autres conventions, il s'agit d'une première entente entre les parties.

La répartition par secteur d'activité des conventions collectives signées en 2009 est pratiquement similaire à celle des conventions en vigueur. Par contre, la proportion de salariés du secteur secondaire est plus élevée (26 % contre 19,7 % dans les conventions en vigueur).

Les étapes de règlement

Pour l'année 2009, à la différence des années antérieures, le ministère du Travail a examiné tous les règlements pour l'ensemble des conventions collectives signées durant l'année (1 681), dans tous les secteurs d'activité¹⁰. Les données qui suivent indiquent donc l'étape à la suite de laquelle les ententes écrites ont été signées par les parties. En effet, différents moyens s'offrent aux parties lors d'un processus de négociation afin de parvenir à une entente : la négociation directe, la médiation-conciliation, l'arrêt de travail et le recours à l'arbitrage.

La négociation directe

Lorsqu'une convention collective a été signée au terme d'une négociation directe, cela implique qu'elle l'a été sans arrêt de travail et sans que les parties aient eu recours à l'arbitrage ni à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. À l'instar des deux années précédentes, 83,4 % des conventions signées en 2009 ont été conclues à la suite d'une négociation directe. Ce type de négociation a mené à une entente pour 85 296 salariés.

De manière plus détaillée, les 29 conventions collectives signées en 2009 dans le secteur primaire ont toutes privilégié la méthode de la négociation directe. La répartition des conventions réglées à cette étape est pratiquement similaire dans les secteurs secondaire et tertiaire, soit respectivement 82,8 et 83,2 %. Mis à part ceux du secteur primaire (agriculture, exploitation forestière, mines), les sous-secteurs qui ont les taux de conclusion d'une convention collective les plus élevés à cette étape sont la construction (100 %, mais pour une seule convention), les services aux entreprises (94,1 % pour 32) et la catégorie « autres services » (89,7 % pour 175).

8. Données provisoires : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs1928292>

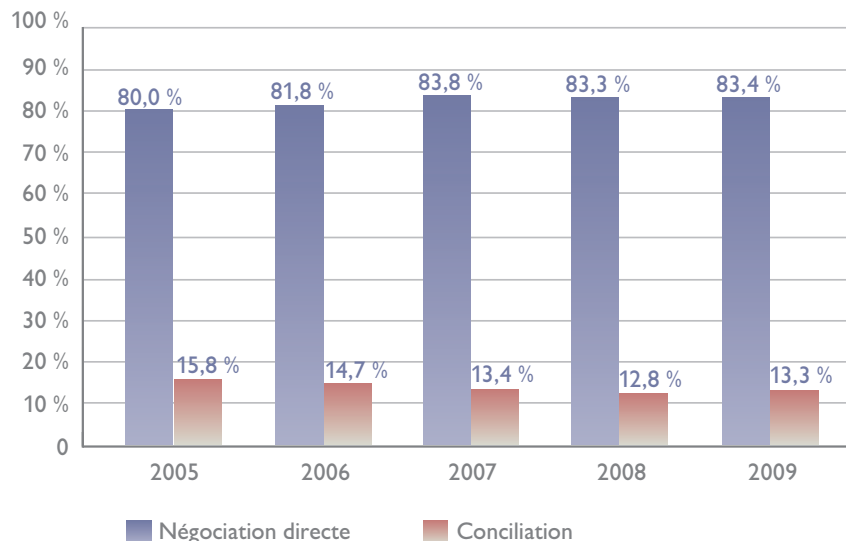
9. Données extraites du système d'information ministériel Gestion des relations du travail, le 8 mars 2010.

10. Les études antérieures à cet égard prenaient uniquement en compte les règlements intervenus dans le secteur privé ainsi que dans certains organismes gouvernementaux.

La médiation-conciliation

Parmi l'ensemble des conventions collectives signées en 2009, 223 d'entre elles, soit 13,3 %, ont été paraphées à la suite d'un recours aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail. Plus de 22 000 salariés ont bénéficié d'un règlement négocié de cette manière. Notons que près de 72 % des cas réglés avec l'intervention d'un médiateur ou d'un conciliateur ont eu lieu dans le secteur tertiaire.

Graphique 1 – Conventions collectives conclues sans conflit, en négociation directe ou en conciliation, 2005-2009



L'arrêt de travail

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

Les données révèlent que 36 conventions collectives, soit 2,1 % de l'ensemble de celles signées en 2009, ont été conclues à la suite d'un recours à un arrêt de travail. Ces cessations de travail ont visé 4 057 salariés ou 3,1 % du nombre total des travailleurs concernés. De ces 36 dossiers, 26 ont également fait l'objet d'une intervention des services de médiation et de conciliation du ministère du Travail.

L'arbitrage

Le dernier type de règlement possible pour les parties patronale et syndicale, lors d'une mésentente relativement à la négociation collective, est l'arbitrage de différends. Cet arbitrage est possible lors d'une première entente ainsi que pour le renouvellement d'une convention collective. Lorsqu'une demande d'arbitrage est soumise par les parties ou une des parties, cela ne veut pas dire que les négociations sont interrompues pour autant.

Cependant, il faut savoir que ce recours est rarement utilisé. Par exemple, en 2009, les conditions de travail de 20 conventions collectives ont été déterminées par des décisions arbitrales. Cela correspond à seulement 1,2 % de l'ensemble des ententes signées pendant cette période de référence. Précisons que pour la conclusion d'une première convention, les parties utilisent les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage. Elles peuvent aussi utiliser ces services lors du renouvellement d'une convention collective. Dans les faits, en 2009, parmi les 20 dossiers signés et ayant eu recours à l'arbitrage, dix ont aussi fait l'objet d'une intervention de médiation-conciliation.

Les arrêts de travail en 2009

L'année 2009 a été marquée par un faible nombre d'arrêts de travail. En effet, ils s'élevaient à 60, comparativement à 86 en 2008, une baisse d'environ 30 %. Il s'agit du plus faible nombre enregistré au cours des quatre dernières décennies, hormis les années 2006 et 2007 qui ont connu respectivement 43 et 51 conflits. De plus, seulement 36 conflits ont été déclenchés en 2009, soit le niveau le moins élevé des 40 dernières années. Cependant, le nombre de travailleurs touchés dans ces cas a augmenté de 33,7 %, passant de 8 553 en 2008 à 11 434 en 2009.

Parallèlement, le nombre de jours-personnes perdus a progressé dans une proportion moindre (22,2 %) au cours de la dernière année, passant de 285 848 en 2008 à 349 443 en 2009. Quelques conflits majeurs ont fortement contribué à ces hausses, soit ceux du Journal de Montréal (179 salariés, 61 071 jours-personnes perdus), de l'Université du Québec à Montréal (990 salariés, 32 340 jours-personnes perdus) et de Prysmian Canada Ltée (2 unités de négociation totalisant 217 salariés et 41 230 jours-personnes perdus).

Les trois graphiques qui suivent illustrent bien l'évolution des arrêts de travail au Québec au cours des dix dernières années. Ils comprennent les arrêts de travail qui relèvent des compétences législatives fédérales et provinciales.

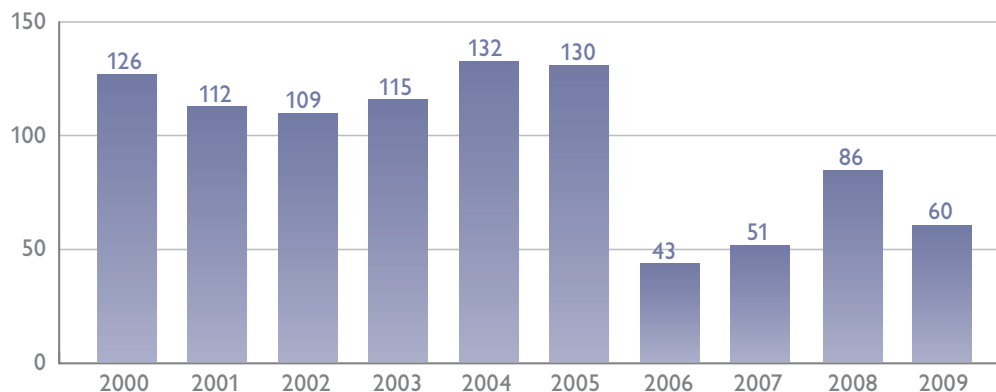
Tableau 1 - Les arrêts de travail au Québec, survol de l'année 2009

Arrêts de travail	60
Travailleurs touchés	11 434
Jours-personnes perdus	349 443

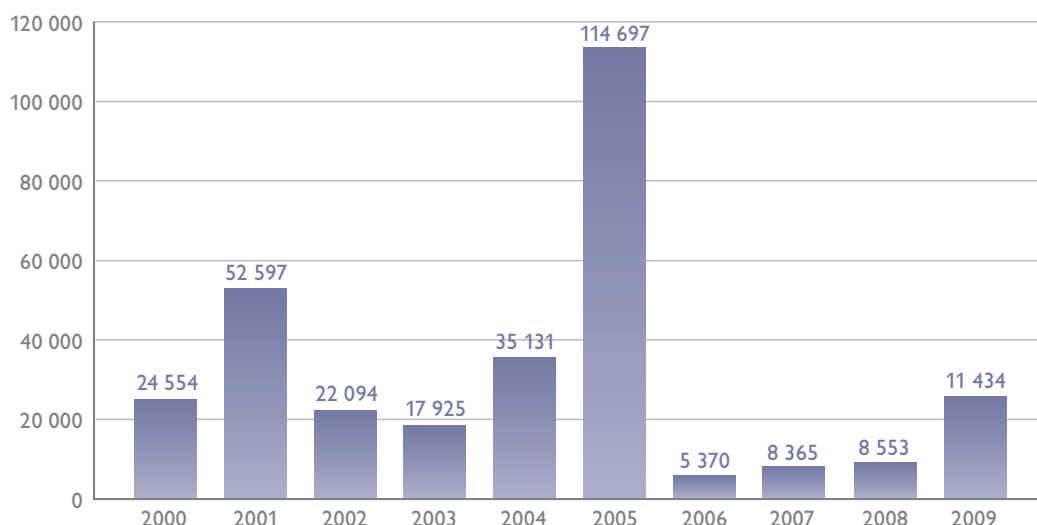
Tableau 2 - Nombre moyen d'arrêts de travail au Québec au cours des décennies

De 1966 à 1975	195
De 1976 à 1985	320
De 1986 à 1995	196
De 1996 à 2005	121
De 2006 à 2009	60

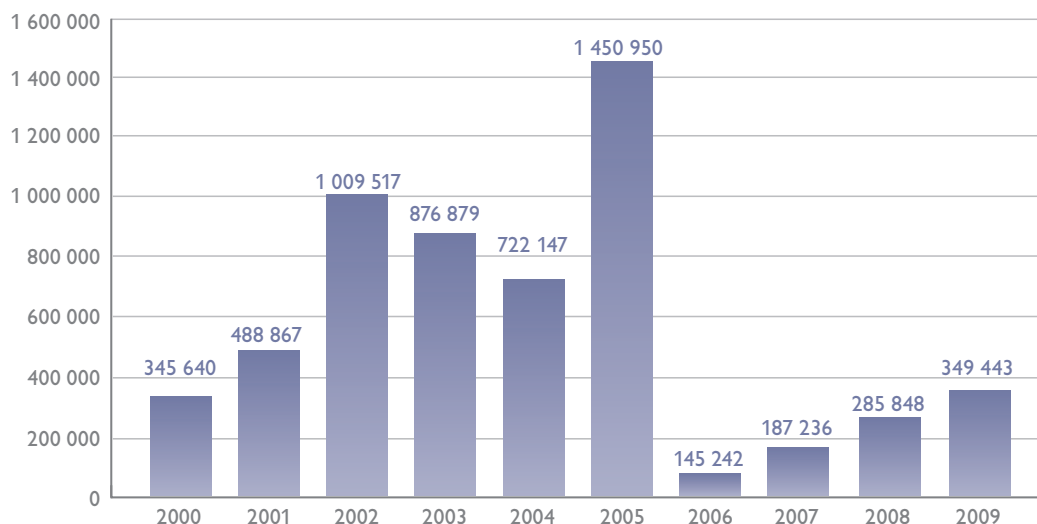
Graphique 2 - Nombre d'arrêts de travail au Québec, 2000-2009



Graphique 3 – Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 2000-2009



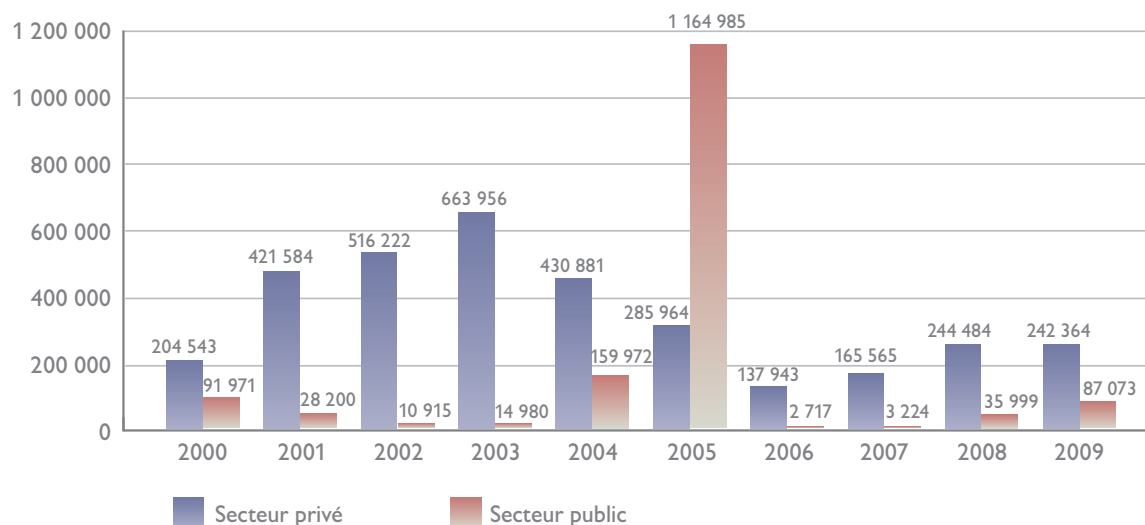
Graphique 4 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 2000-2009



Au Québec, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le *Code du travail* du Québec et le *Code canadien du travail* (CCT), selon le secteur d'activité des entreprises visées. Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable a démontré que la presque totalité des conflits au Québec sont survenus dans des entreprises ou des organismes dont les relations du travail sont régies par le *Code du travail*, donc de compétence provinciale, avec 57 conflits (95 %). Les trois conflits encadrés par le *Code canadien du travail* touchaient le secteur des transports et celui de la culture.

Finalement, lorsque nous considérons les conflits du travail de compétence québécoise selon le secteur d'origine, nous observons que leur ventilation est scindée en deux parties inégales. Ainsi, en 2009, des 57 conflits de travail de compétence provinciale, 49 ont été déclarés dans le secteur privé, ce qui correspond à 86 % de l'ensemble des conflits. De même, ce secteur a subi la perte de 242 364 jours de travail (graphique 5) en 2009, soit 73,6 % du total, comparativement à 87 073 jours-personnes (26,4 %) dans le secteur public.

Graphique 5 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public de compétence provinciale au Québec, 2000-2009



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

Selon les données du Ministère, les principaux points en litige qui ont mené à un arrêt de travail ont considérablement varié quant à leur importance entre 2008 et 2009. Ainsi, les dispositions relatives aux horaires de travail, lesquels sont demeurés au premier rang des préoccupations des parties, ont été à l'origine d'un nombre plus substantiel de jours-personnes perdus. C'est aussi le cas, dans une moindre mesure, des dispositions concernant les salaires et l'attribution du travail, qui viennent, en 2009, au deuxième et au troisième rang des points en litige. Par ailleurs, les dispositions relatives aux prestations de retraite et assurances ont été à l'origine de 8,3 % des jours-personnes perdus en 2009, alors qu'elles ne figuraient pas parmi les points en litige en 2008. Enfin, les autres points en litige (charge de travail et durée de la convention) ont fortement diminué en importance par rapport à 2008.

Tableau 3 - Jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail selon le principal point en litige au Québec en 2008 et en 2009

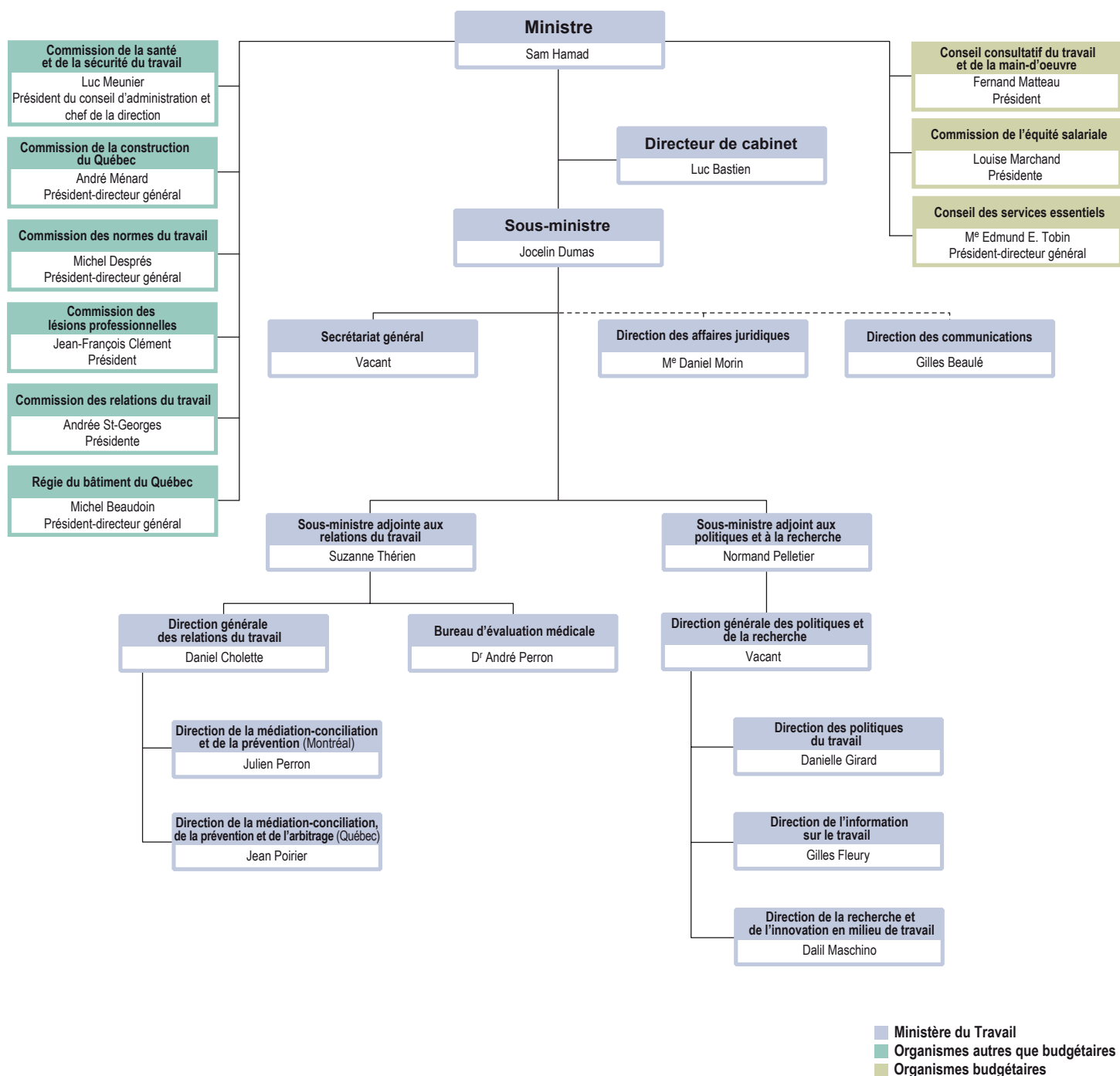
Points en litige	2008 ¹		2009 ²	
Horaire de travail	67 544	23,6 %	135 399	38,7 %
Salaire	61 115	21,4 %	116 293	33,3 %
Attribution du travail	19 049	6,7 %	42 286	12,1 %
Prestations de retraite et assurances	NS	NS	29 000	8,3 %
Charge de travail	51 606	18,1 %	5 693	1,6 %
Durée de la convention	64 050	22,4 %	1 925	0,6 %

NS : non significatif ou nul

1. Les données présentées incluent les secteurs privé et public, tandis que les données de 2008 du *Rapport annuel de gestion 2008-2009* ne font référence qu'au secteur privé. Les données sont extraites d'un rapport final non publié sur les arrêts de travail.

2. Données préliminaires.

ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF



Organigramme administratif en vigueur le 31 mars 2010.



Gaston Nadeau, Louis-Philippe Roussel et Patrice Tremblay

2

DEUXIÈME PARTIE LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les faits saillants en 2009-2010

Sommaire des résultats obtenus

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Page
Objectif 1.1		
Renforcer les réseaux d'échanges pour suivre l'évolution des milieux de travail		
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Réalisation d'un bilan des réunions tenues avec d'autres ministères et organismes pour favoriser le partage des informations et des connaissances sur l'évolution des milieux de travail.	18
Objectif 1.2		
Participer activement aux travaux des organisations intergouvernementales et internationales dans le domaine du travail		
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Le ministère du Travail s'est donné une stratégie concernant sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales. Ces objectifs sont présentés plus loin dans le texte.	19
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Réalisation d'un bilan annuel de participation indiquant l'étendue et la diversité des activités auxquelles participe le ministère du Travail sur le plan international et intergouvernemental.	19
Objectif 1.3		
Proposer aux autorités gouvernementales des modifications législatives et réglementaires reliées aux mutations économiques et sociales		
Évaluation des dispositions existantes dans les lois du travail concernant notamment les domaines suivants : le régime forestier, les décrets de convention collective et la diversité des statuts d'emploi	Régime forestier : Les travaux pour évaluer les impacts du nouveau régime forestier proposé sont en cours. Agences de placement : Le ministère du Travail a reçu le mandat d'examiner les agences de placement. Il pourrait en résulter diverses options pour modifier la Loi sur les normes du travail. Machinerie de production : Création d'un groupe de travail pour dégager un consensus concernant l'assujettissement des travaux de machinerie de production à la Loi R-20.	20

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Page
Nombre de projets de loi déposés à l'Assemblée nationale	Trois projets de loi ont été déposés à l'Assemblée nationale.	21
Nombre de règlements soumis à la consultation publique	Entente France-Québec : La coordination des travaux pour conclure des arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM) a conduit à la signature de neuf ARM, à des travaux d'appariement et à l'adoption de modifications réglementaires. Loi sur les décrets de convention collective : Sept projets de règlement sont entrés en vigueur. Salaire minimum : Deux décrets ont été édictés; le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de certains secteurs de l'industrie du vêtement sont passés de 8,50 \$ à 9,00 \$ l'heure le 1^{er} mai 2009. Services essentiels : Quatre décrets de services essentiels ont été publiés dans la <i>Gazette officielle du Québec</i>.	22

Objectif 2.1

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

Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année, notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Production d'une étude portant sur les horaires de travail parmi les salariés du Québec.	23
---	--	----

Objectif 2.2

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

Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Pour 10 publications sur 15 : taux de satisfaction entre 80 et 94 %. Pour les 5 autres publications : 73 à 79 % des répondants satisfaits.	23
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Production d'un rapport d'enquête.	24
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2011)	Le plan de travail sur l'amélioration de l'information est en cours d'élaboration.	24
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	Les cibles annuelles n'ont pas été définies pour 2009-2010 car le plan est en cours de réalisation.	24

Objectif 3.1

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

Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Le plan d'action permet de faire connaître l'offre de services du ministère du Travail en augmentant sa visibilité auprès des réseaux qui le sollicitent moins.	25
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	Des interventions ont été entamées dans les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et des sociétés d'État afin de faire connaître les services en relations du travail du ministère du Travail.	26

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Page
Objectif 3.2		
Évaluer les effets des interventions en relations du travail		
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	Le questionnaire sera acheminé. Un organisme aura à administrer le sondage et animer le groupe témoin.	26
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2011-2012)	L'évaluation de la satisfaction de la clientèle a nécessité une révision du questionnaire. Par la suite, des échanges et des rencontres ont eu lieu pour convenir d'une entente avec des administrateurs potentiels.	26
Objectif 3.3		
Accroître la reconnaissance de l'expertise du Bureau d'évaluation médicale		
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Le plan d'amélioration des services a été élaboré et mis en œuvre.	26
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	L'élaboration et la mise en œuvre du plan de communication sont prévues pour 2010-2011.	27
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Le taux de satisfaction de la clientèle s'élève à 85,1 % en 2009-2010.	27
Sondage sur la perception des services (2012)	L'activité est prévue pour la dernière année du plan stratégique 2009-2012.	27
Objectif 4.1		
Accroître le partage de l'information et les collaborations pour faire face aux départs à la retraite		
Élaboration d'un plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles (2009-2010)	Adoption d'un plan de travail en trois volets (consultation du personnel, mise sur pied d'un comité de travail et production d'un guide de description des responsabilités de chaque direction) afin de compléter le plan de renforcement des collaborations.	28
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Les objectifs du plan de renforcement des collaborations au sein des unités et entre elles seront définis en 2010-2011.	28
Objectif 4.2		
Assurer une gestion de la relève		
Production d'un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour le maintien des activités stratégiques (2009-2010)	Les gestionnaires ont terminé l'analyse de vulnérabilité dans chacune de leurs unités. Un rapport d'analyse préliminaire a été produit pour les différentes unités administratives. Les plans d'action sectoriels présentant les stratégies d'intervention sont en cours d'élaboration.	28
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Les objectifs du plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre seront définis en 2010-2011.	29

Indicateurs	Résultats 2009-2010	Page
Objectif 4.3		
Favoriser l'équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation		
Production d'un plan de travail pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation (2009-2010)	Réalisation d'une démarche structurée afin de favoriser l'équilibre, notamment par la collecte d'information au regard des situations rencontrées et des moyens d'action possibles.	29
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	Le taux d'appréciation sera évalué en 2010-2011.	29

Objectif 4.4		
Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel		
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Une formation sur la reconnaissance du personnel a été suivie par tous les gestionnaires le 24 février 2010.	29
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	Le taux d'appréciation sera évalué en 2010-2011.	30

Résultats en vertu des actions envisagées du plan annuel de gestion 2009-2010

Actions envisagées	Résultats 2009-2010	Page
Orientation 1		
Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations		
Études d'impact de décrets de convention collective	Cinq études réalisées	31
Suivi de l'application de l'Entente Québec-Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et de l'Entente Québec-Nouveau-Brunswick	Deux rencontres	31
Étude quinquennale sur l'évolution des conditions de travail au Québec : production du rapport d'enquête	Production du rapport en cours	31

Orientation 3		
Offrir à nos clients une formation et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité		
Analyse de conventions collectives	Analyse de 1 911 conventions collectives déposées en 2009 Mise en ligne des tableaux sur les clauses de conventions déposées en 2008	32
Résumés d'ententes négociées	90 ententes négociées analysées	32

Résultats d'activités non inscrites dans le Plan stratégique 2009-2012

Activités	Résultats 2009-2010	Page
Modifications apportées au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)	Entrée en vigueur du nouveau chapitre 7 de l'ACI	33

Direction générale des relations du travail		
Activités	Résultats 2009-2010	Page
Traitement des demandes d'enquête	Bilan des 20 demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du <i>Code du travail</i>) déposées au ministère du Travail	34
Résultats relatifs aux dossiers conclus durant l'année	Types de dossiers - Médiation-conciliation contrats collectifs : 331 - Suivi de dossiers et vigie : 26 - Médiation-conciliation amélioration des relations du travail : 111 - Médiation-conciliation prédécisionnelle : Harcèlement psychologique : 22 Médiation préarbitrale de griefs : 15 Diffusion de l'offre de services : 8	34
Résultats relatifs aux demandes de nomination d'arbitres de griefs et de différends	Arbitrage de griefs - Nombre de nominations d'arbitres de griefs : 2 123 - Total de griefs traités : 3 925 Arbitrage de différends - Nombre de nominations d'arbitres de différends : 26 - Demandes d'arbitres de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du <i>Code du travail</i> ou d'autres lois : 36 - Arbitrages de différends dans le secteur des affaires sociales : 5 dossiers en cours - Honoraires des arbitres de différends : 352 362,64 \$	35
Bureau d'évaluation médicale		
Activités	Résultats 2009-2010	Page
Résultats relatifs à la prestation de services du BEM	Volume d'avis en 2009 : 10 588 Volume d'avis selon l'origine de la demande : - 74 % des employeurs - 26 % de la CSST Délai légal moyen : 13,3 jours	37

Résultats obtenus en vertu des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* présente les résultats des activités du ministère du Travail pour l'exercice financier 2009-2010. Ces résultats concernent les objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*. La présentation de chaque indicateur s'accompagne de commentaires et, s'il y a lieu, d'une explication sur les écarts par rapport à l'objectif initial.

ENJEU 1

Des lois du travail adaptées aux mutations économiques et sociales

Les mutations économiques et sociales qui caractérisent le contexte actuel requièrent la modification de certaines lois et de règlements dont le Ministère a la responsabilité. En substance, les changements devraient faciliter l'adaptation des milieux de travail aux nouvelles réalités, tout en tenant compte des besoins respectifs des diverses parties concernées.

ORIENTATION 1

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

AXE D'INTERVENTION 1

Le renforcement du réseautage

Objectif 1.1

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Bilan annuel des rencontres régulières initiées chaque année avec des ministères et des organismes ainsi que des partenaires sociaux pour suivre l'évolution des milieux de travail	Production d'un bilan	Réalisé

Le Ministère a tenu plusieurs réunions avec d'autres ministères et organismes pour favoriser le partage des informations et des connaissances sur l'évolution des milieux de travail. Ces rencontres, tenues avec des gestionnaires et des professionnels de la Commission des normes du travail (CNT), du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH, Emploi-Québec) et du ministère de la Famille et des Aînés, ont permis une meilleure connaissance mutuelle des mandats en cours, des programmes de travail et des méthodes de recherche. Les échanges ont facilité la réalisation de certains projets. En outre, des possibilités de partage de séries statistiques, d'informations de nature juridique ou de contenus destinés à alimenter des publications ont été identifiées. Enfin, des collaborations ont été envisagées dans divers domaines tels que la diffusion des résultats d'études auprès de clientèles particulières et le partage d'information sur des pratiques exemplaires introduites par des entreprises dans le domaine du travail.

Objectif 1.2

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Stratégie du Ministère de participation aux organisations interprovinciales et internationales en matière de travail (2009-2010)	Élaboration de la stratégie du ministère du Travail du Québec	Réalisé

Cette stratégie permettra au ministère du Travail de faire des choix de façon plus efficace au regard de sa participation aux affaires internationales et intergouvernementales, en tenant compte des objectifs et des orientations ministérielles et gouvernementales. La stratégie du ministère du Travail est orientée vers les trois grands objectifs qui sont :

1. Veiller à ce que les accords, les ententes, les traités et autres instruments obligatoires sur le plan international ou intergouvernemental concernant le travail puissent être appliqués par le Québec.
2. Favoriser, sur le plan international ou intergouvernemental, des échanges de connaissances ainsi qu'un partage des outils et des expériences en matière de politiques, de programmes et d'administration du travail.
3. Assurer l'efficacité de l'approche du Québec en matière d'affaires internationales et intergouvernementales concernant le travail.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Bilan annuel de la participation aux activités et aux travaux d'organismes interprovinciaux et internationaux	Bilan annuel de la participation du ministère du Travail	Réalisé

Le bilan annuel de participation aux activités et aux travaux d'organismes internationaux et intergouvernementaux présente les rencontres, qui ont eu lieu au Canada, aux États-Unis et en Europe, entre le ministère du Travail et des organismes spécialisés dans le domaine du travail. Des réunions se sont tenues au Canada pour échanger des informations sur le domaine du travail, pour discuter des droits des travailleurs et des employeurs et pour analyser les problèmes du marché du travail :

- Participation à la réunion annuelle de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) (Saskatoon, Saskatchewan, 21 au 23 septembre 2009);
- Participation à la réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres responsables du Travail (Ottawa, Ontario, 21 et 22 février 2010);
- Participation à la réunion printanière de l'ACALO (Gatineau, Québec, 13 et 14 mai 2009);
- Hôte de la réunion annuelle du Comité permanent de l'ACALO sur les affaires internationales du travail tenue à Québec en juin 2009, et participation aux téléconférences du comité durant l'année et à la rencontre du 2 mars 2010 (Gatineau, Québec);
- Participation à l'atelier fédéral-provincial-territorial annuel organisé par le gouvernement fédéral sur les affaires de l'Organisation internationale du travail (OIT) à Gatineau (Québec, du 3 au 5 mars 2010);
- Hôte de la réunion annuelle du Comité permanent de l'ACALO sur la médiation-conciliation (Québec, mai 2009);
- Participation aux réunions et aux travaux du Comité permanent de l'ACALO sur la politique stratégique sur le travail (de juin 2009 à avril 2010).

La participation du Québec aux négociations portant sur l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne, aux négociations entre la France et le Québec pour favoriser la mobilité de la main-d'œuvre, à la Conférence internationale du travail de l'OIT et à un projet de formation à l'étranger souligne l'implication du Ministère aux travaux internationaux :

- Participation à la Conférence annuelle de l'Organisation internationale du travail (OIT, Genève, Suisse, juin 2009);
- Participation à la Conférence annuelle de l'Association of Labour Relations Agencies (ALRA, San Francisco, Californie, juillet 2009);
- Participation à la négociation de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (participation de la représentante du ministère du Travail à titre de représentante du Québec à la table de travail) lors de la ronde 1 à Ottawa (Ontario) en octobre 2009 et de la ronde 2 à Bruxelles, (Belgique) en janvier 2010. Participation aux travaux, aux téléconférences et aux rencontres fédérales-provinciales-territoriales dans le cadre des négociations;
- Collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) à un projet de formation en médiation destiné aux intervenants du Conseil économique et social du Sénégal (janvier 2010);
- Collaboration renouvelée France-Québec entre la DGRT et l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) qui a donné lieu à une session de travail entre les deux organisations. Basée sur notre modèle, une réflexion sur l'organisation des services de prévention en France fut partagée (janvier 2010);
- Participation à la négociation de l'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (rencontres tenues entre avril 2009 et mars 2010).

AXE D'INTERVENTION 2

Les propositions de modifications législatives et réglementaires

Objectif 1.3

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

INDICATEUR

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

Activités	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Régime forestier	Évaluer les impacts du nouveau régime forestier	Proposer des solutions
Agences de placement	Poursuite des travaux d'analyse	Analyse effectuée
Machinerie de production	Précision des critères d'assujettissement des travaux de machinerie de production	Création d'un groupe de travail

Régime forestier

À la suite de la présentation du projet de loi n° 57, Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier, par le ministre des Ressources naturelles et de la Faune, le 12 juin 2009, un comité de travail dont fait partie le Ministère s'est penché sur les effets de ce changement législatif. Conformément à l'objectif 1.3 de son plan stratégique, le Ministère a entrepris d'évaluer les impacts du nouveau régime forestier sur les relations du travail applicables dans le secteur forestier pour proposer des solutions aux problématiques identifiées, le cas échéant. Les travaux d'analyse en vue de la présentation d'une proposition ministérielle sont en cours.

Agences de placement

En 2009, le ministère du Travail a reçu le mandat d'examiner la situation des agences de placement temporaire. Une analyse a été effectuée et une demande d'avis a été acheminée au Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM).

Machinerie de production

Le règlement d'application de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (Loi R-20) est entré en vigueur le 27 mars 2003. Ce règlement devait circonscrire les pratiques établies quant à l'assujettissement des travaux de machinerie de production.

Le ministre du Travail a créé le Groupe de travail des partenaires de l'industrie de la construction, qui avait pour mandat de favoriser l'atteinte d'un consensus concernant l'assujettissement des travaux de machinerie de production 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. Les travaux du Groupe de travail, présidé par M. Jean Sexton, se sont déroulés du 9 septembre 2009 au 8 février 2010. Ils n'ont pas permis d'atteindre le consensus recherché.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Nombre de projets de lois déposés à l'Assemblée nationale	Selon la demande du Cabinet	Trois projets de lois déposés à l'Assemblée nationale

Le ministère du Travail a proposé aux autorités ministérielles et gouvernementales trois projets de lois concernant les mutations économiques et sociales touchant le monde du travail.

Le 27 mai 2009, la Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale (projet de loi n° 25, devenu le chapitre 9 des lois de 2009) a été adoptée. Elle vise à énoncer clairement le devoir pour les entreprises assujetties de respecter la Loi mais aussi à simplifier la tâche des employeurs engagés dans un exercice d'équité salariale.

Le 10 juin 2009, la Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail (projet de loi n° 35 devenu le chapitre 19 des lois de 2009) a été adoptée. Elle touche divers aspects du régime de santé et de sécurité du travail en vigueur au Québec depuis 1979. Elle a notamment pour objet de majorer certaines indemnités de décès et certaines amendes ainsi que d'alléger, pour les employeurs, les modalités de paiement de leurs cotisations à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Le 4 décembre 2009, la Loi prévoyant certaines mesures afin de lutter contre la criminalité dans l'industrie de la construction (projet de loi n° 73 devenu le chapitre 57 des lois de 2009) a été adoptée. Cette loi resserre les critères pour l'obtention d'une licence d'entrepreneur, élargit la notion de contrat public, augmente le montant de certaines amendes et prévoit de nouvelles infractions. L'objectif poursuivi est d'enrayer la criminalité et l'intimidation dans l'industrie de la construction.

INDICATEUR

Nombre de règlements soumis à la consultation publique

Activités	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Entente France-Québec	Coordination des travaux de comparaison pour les différents métiers de la construction	Neuf règlements soumis à la consultation publique
Loi sur les décrets de convention collective	Variation des demandes en fonction du nombre de requêtes envoyées par les comités paritaires	Sept règlements soumis à la consultation publique
Salaire minimum	Travaux d'analyse	Deux règlements soumis à la consultation publique
Décrets assurant le maintien de services essentiels en cas de grève	Selon le nombre de conventions collectives arrivant à échéance et maintenant des services essentiels	Quatrième règlement soumis à la consultation publique

Entente France-Québec

L'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles a été signée le 17 octobre 2008 avec l'objectif de favoriser la mobilité de la main-d'œuvre qualifiée entre la France et le Québec. Dans cette perspective, le Ministère a coordonné les travaux en vue de conclure le plus grand nombre d'arrangements de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM) possible. Neuf ARM ont été signés pour les métiers de la construction le 27 avril 2009. Le 13 janvier 2010, les modifications réglementaires apportées pour la mise en œuvre des neuf ARM ont été adoptées.

Loi sur les décrets de convention collective

La Loi sur les décrets de convention collective permet aux comités paritaires de faire parvenir au ministre du Travail (article 4) une demande d'étendre à une industrie ou à une région les dispositions d'une convention collective (article 2). Par la suite, c'est le ministre qui recommande au gouvernement d'adopter un décret qui lie tous les employés et les salariés du secteur visé (article 6). Ces modalités s'appliquent aussi à toute demande de modification d'un décret (article 6.1).

Les dispositions des conventions collectives contenues dans le décret doivent avoir, de l'avis du ministre, « une signification et une importance prépondérante pour l'établissement des conditions de travail » (article 6, alinéa 2).

Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, trois projets de règlements sont entrés en vigueur à la suite d'une consultation publique; deux projets de règlement ont fait l'objet d'une consultation publique et sont en traitement et deux règlements sont entrés en vigueur à la suite de l'approbation du gouvernement, sans consultation publique.

Salaire minimum

Le ministère du Travail entreprend annuellement la révision du salaire minimum sur la base d'un cadre de référence, approuvé par le Conseil des ministres en mai 2002, qui vise à guider la prise de décision relativement à l'évolution du salaire minimum.

Le décret concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail et celui concernant le Règlement modifiant le Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement ont été édictés le 15 avril 2009.

Ces décrets faisaient passer le taux général du salaire minimum et le taux du salaire minimum de certains secteurs de l'industrie du vêtement de 8,50 \$ à 9,00 \$ l'heure.

À l'automne 2009, à la suite de l'examen du Comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum effectué à l'automne 2008, il fut décidé d'ajouter une estimation de l'impact du salaire minimum

sur la pauvreté et les faibles revenus. L'étude d'impact produite par le Ministère comprenait ce nouvel axe. Les deux projets de règlement ont été publiés le 16 décembre 2009 à la *Gazette officielle du Québec*.

Décrets assurant le maintien des services essentiels

Le *Code du travail* prévoit que sur recommandation du ministre, le gouvernement peut, par décret, s'il est d'avis que dans un service public une grève pourrait avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité publique, ordonner à un employeur et à une association accréditée de ce service public de maintenir des services essentiels en cas de grève (article 111.0.17). Au cours de l'année se terminant le 31 mars 2010, quatre décrets de services essentiels ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec*.

ORIENTATION 2

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

AXE D'INTERVENTION 3

Les études documentaires et la diffusion de l'information

Objectif 2.1

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Nombre d'études documentaires produites et mises en ligne chaque année notamment sur les transformations de l'organisation du temps de travail, la diversité de la population active et ses impacts sur les milieux de travail	Production d'une étude	Une étude réalisée

L'étude sur l'organisation du temps de travail

À partir des années 1980, les horaires de travail se sont diversifiés en Amérique du Nord et ailleurs. Leur point commun est de différer de la journée de travail normale qui se déroule de « 9 heures à 5 heures », du lundi au vendredi. Les types d'horaires qui sont présentés dans ce portrait statistique sur le Québec comprennent : l'horaire de soir ou de nuit, l'horaire rotatif, l'horaire fractionné, le travail sur appel ou autres et les horaires irréguliers. Leur importance parmi les salariés est présentée sous divers angles, tels que le genre, le revenu, le niveau de scolarité et l'âge.

Objectif 2.2

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de toutes les publications (sondage annuel)	Réalisation d'une enquête	Pour 10 publications sur 15 : taux de satisfaction entre 80 et 94 % Pour les 5 autres publications : 73 à 79 % des répondants satisfaits

À l'automne 2009, le Ministère a reçu des questionnaires remplis par 503 répondants. Ils ont indiqué leurs principaux centres d'intérêt pour les informations statistiques, les études et les pratiques innovatrices concernant le travail ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard de quinze publications récurrentes disponibles dans le site Internet du Ministère.

Pour dix publications sur quinze, de 80 à 94 % des répondants se disaient « satisfaits » ou « très satisfaits » au regard de l'utilisation qu'ils en font dans le cadre de leur travail. Pour les cinq autres publications, ce taux de satisfaction a été rapporté par 73 à 79 % des répondants.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Évaluation des besoins de la clientèle (2009-2010)	Réalisation d'une enquête et rédaction d'un rapport d'enquête	Réalisé

Les données de l'enquête sur les sujets intéressant la clientèle alimenteront la réflexion d'un comité ministériel sur les options permettant d'améliorer l'offre d'information sur le travail. Il remettra un rapport sur des scénarios pour un plan d'amélioration de l'information, comme cela est prévu dans le plan stratégique, au cours de l'année 2010-2011. Parmi les sujets pour lesquels plus de 80 % des répondants se disent « intéressés » ou « très intéressés », mentionnons les salaires, les avantages sociaux, les normes comparatives sur les normes légales du travail en Amérique de Nord ainsi que des approches innovatrices en gestion des ressources humaines et en relations du travail.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Plan d'amélioration de l'information – contenu et site Internet (2009-2010)	Production d'un plan	En cours

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle et de l'enquête sur les besoins de la clientèle mèneront à l'élaboration d'un plan de travail. Ces résultats seront intégrés dans les travaux du comité du plan d'amélioration de l'information en vue d'améliorer l'offre d'information. Le plan est en cours d'élaboration et il sera terminé en 2010-2011.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan	—	—

Le plan d'amélioration de l'information est en cours de réalisation. Il sera complété en 2010-2011. Les cibles annuelles n'ont donc pas été définies pour 2009-2010.

ENJEU 2

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

Les relations du travail harmonieuses sont un outil important pour améliorer la productivité dans les organisations qui tiennent compte des préoccupations des travailleurs, notamment en matière d'emploi.

Dans un contexte marqué par des transformations sectorielles profondes et par le départ à la retraite des travailleurs et de négociateurs patronaux et syndicaux expérimentés, il importe que tous ceux qui désirent promouvoir des relations du travail harmonieuses connaissent les services qu'offre le ministère du Travail. Cela suppose que ces derniers soient mieux connus dans des secteurs où il intervient le moins et que toute nouvelle clientèle sache quels avantages elle peut en tirer.

ORIENTATION 3

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

AXE D'INTERVENTION 4

L'offre de services en relations du travail

Objectif 3.1

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Diagnostic et production d'un plan d'action (2009-2010)	Diagnostic et réalisation d'un plan d'action	Réalisé

Les services de la DGRT sont offerts à tous les secteurs d'activité économique du Québec, mais avec une intensité variable d'un secteur à l'autre.

Les demandes d'interventions reçues chaque année comportent une large proportion de dossiers de municipalités et de centres de la petite enfance. À eux seuls, ces deux secteurs représentent 40 % des demandes du secteur des services publics et parapublics. Par contre, les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux étaient pratiquement absents.

Une attention particulière sera apportée aux réseaux de l'éducation, de la santé et à la fonction publique où la présence du ministère du Travail est moins sollicitée. Le plan d'action basé essentiellement sur l'augmentation de notre visibilité permettra de faire valoir notre offre de services.

Le bouche à oreille est probablement responsable de nouvelles demandes de services dans certaines commissions scolaires ainsi que dans certains centres de santé et services sociaux (CSSS) où les interventions du Ministère en amélioration des relations du travail étaient attendues. De plus, la demande pour les interventions en médiation préarbitrale de griefs est considérée comme la porte d'entrée du secteur du réseau de la santé et des services sociaux.

Au cours de l'année 2009-2010, le Ministère a été présent lors de quatre événements du monde du travail en présentant ses services au kiosque ministériel. Il a aussi rencontré huit groupes spécifiques pour leur présenter ses services de manière plus détaillée.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Atteinte des cibles annuelles définies dans le plan d'action (2010-2011 et 2011-2012)	—	En cours

Des interventions ont été entamées dans les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et des sociétés d'État afin de faire connaître les services en relations du travail du ministère du Travail.

Objectif 3.2

Évaluer les effets des interventions en relations du travail

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Sondage annuel auprès des parties sur les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail	Résultat du sondage	En cours

Le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail sera acheminé et par la même occasion, un appel aux volontaires patronaux et syndicaux sera effectué pour la seconde partie du sondage. Leur participation aux groupes témoins permettra d'évaluer les effets des interventions favorisant l'amélioration des relations du travail.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux de satisfaction de la clientèle vis-à-vis de la qualité des services en relations du travail (2010-2011 et 2011-2012)	Démarches pour l'administration du sondage	En cours

Un questionnaire a été révisé et modifié afin de le rendre conforme aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Les bases de données qui regroupent les répondants éventuels au sondage ont été constituées. Le ministère du Travail a entrepris des démarches pour trouver une firme à qui confier la réalisation du sondage en 2010-2011.

AXE D'INTERVENTION 5

L'expertise médicale

Objectif 3.3

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

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services (2009-2010)	Production d'un plan d'amélioration des services et réalisation des objectifs	Réalisé

Le plan d'amélioration des services du BEM repose sur trois axes d'intervention pour assurer un service de qualité. Il comprend des démarches s'adressant aux membres, certaines actions ciblant l'amélioration de la qualité des avis, et d'autres visant l'amélioration des services à la clientèle.

En ce qui concerne les membres du BEM, qui constituent la source principale de la qualité de nos services, le BEM a élaboré de nouvelles activités de conseil. Il a également mis en place un mécanisme favorisant l'intégration des nouveaux membres. Parmi les activités de formation s'adressant aux membres, la tenue d'un colloque portant

sur une thématique reliée à l'expertise médicale dans le cadre des lésions professionnelles est prévue pour l'automne 2010.

Au regard de la qualité des avis médicaux, le BEM a implanté un programme de gestion de la qualité des avis, qui regroupe un ensemble de méthodes, d'activités et des mesures assurant un suivi de la qualité des avis.

Visant l'amélioration des services à la clientèle, le BEM, en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), élabore un projet d'échange électronique de données qui permettra d'améliorer la fiabilité des informations transmises et de réduire le délai de traitement d'un dossier par la CSST.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication (2010-2011)	—	—

L'élaboration et la mise en œuvre du plan de communication sont prévues pour 2010-2011.

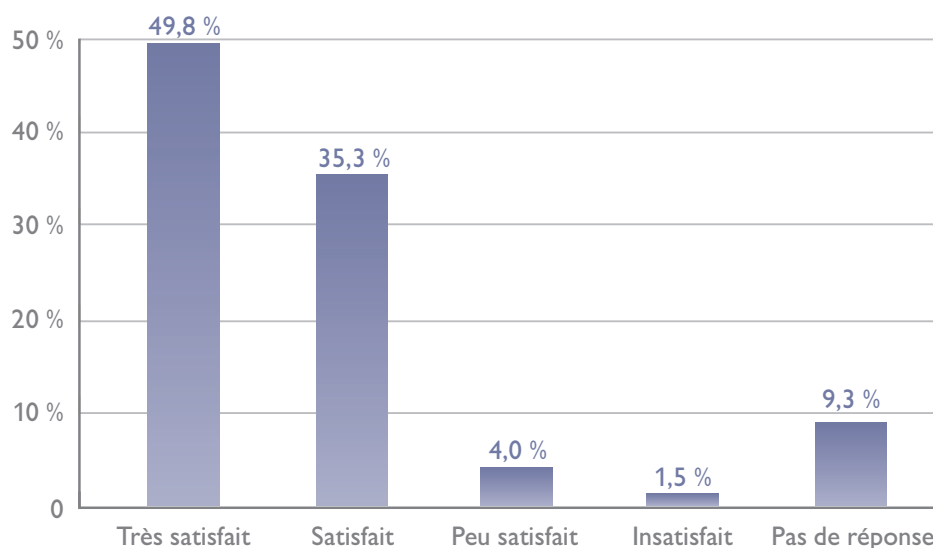
Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux de satisfaction de la clientèle (sondage annuel)	Collecte des questionnaires pour mesurer la satisfaction	Taux de satisfaction de 85,1 %

Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Le questionnaire comporte huit questions évaluant différents aspects des informations transmises aux travailleurs, des conditions matérielles entourant une évaluation du BEM et l'entrevue avec le membre du BEM.

Dans l'ensemble, 85,1 % des répondants se disent très satisfaits ou satisfaits de l'entrevue avec le membre du BEM.

Graphique 6 – Satisfaction de l'entrevue avec le membre du BEM



Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Sondage sur la perception des services (2012)	—	—

Aucun résultat n'a été obtenu, car l'activité est prévue pour la dernière année du *Plan stratégique 2009-2012*.

ENJEU 3

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

Le contexte, lié à la diminution de l'effectif de la fonction publique et à de nombreux départs à la retraite au cours des prochaines années ainsi qu'à la nécessité de pourvoir une partie des postes, pose plusieurs défis pour assurer le maintien de services de qualité.

ORIENTATION 4

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

AXE D'INTERVENTION 6

Le maintien des capacités et le partage des connaissances

Objectif 4.1

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

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

L'amélioration du partage de l'information et le renforcement des collaborations permettent d'accroître l'efficacité des processus de travail et renforcent les liens entre les unités administratives du Ministère, en plus de faciliter le partage de l'expertise. Pour atteindre cet objectif, un plan de travail a été établi. Il comprend trois volets. Le premier est la consultation du personnel au sein de chaque direction. Il a été complété et les deux autres seront réalisés l'an prochain. Ils comprennent la mise sur pied d'un comité et la description des responsabilités et des mandats du personnel de chaque direction. Des mouvements de personnel, la charge de travail des conseillers externes requis pour effectuer cet exercice et les délais nécessaires pour tenir des réunions avec tous les gestionnaires ont amené le Ministère à reporter à l'an prochain la date de réalisation du plan de renforcement.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—

Le plan de renforcement est en cours. Les objectifs de ce plan seront définis au cours de 2010-2011.

Objectif 4.2

Assurer une gestion de la relève

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

Le plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) sert au Ministère à identifier les compétences cruciales et celles qui seront requises pour maintenir l'offre de services dans un contexte de mouvement du personnel d'ici le 31 mars 2012. L'étude de vulnérabilité a été faite. La charge de travail des conseillers externes requis pour effectuer cet exercice et les délais nécessaires pour tenir des réunions avec tous les gestionnaires ont amené le Ministère à reporter à l'an prochain la date de réalisation du plan GPMO pour assurer la continuité de la qualité des services et élaborer un plan de transfert du savoir-faire.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux de réalisation des objectifs définis dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—

Le plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est en cours d'élaboration. Il sera complété en 2010-2011.

AXE D'INTERVENTION 7

La qualité de vie au travail

Objectif 4.3

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

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

La production d'un plan de travail permettra la mise en place d'une démarche plus structurée et plus efficace pour favoriser un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation. Les délais nécessaires pour tenir des réunions de consultation avec chaque gestionnaire afin de produire l'inventaire des mesures et des pratiques existantes ont amené le Ministère à reporter à l'an prochain la date de réalisation de ce plan.

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures identifiées dans le plan (2010-2011 et 2011-2012)	—	—

La production d'un plan de travail favorisant un meilleur équilibre entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation est en cours. Il sera complété en 2010-2011. Le taux d'appréciation sera évalué durant la même période.

Objectif 4.4

Améliorer les pratiques de reconnaissance du personnel

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Session de sensibilisation aux pratiques de reconnaissance du personnel suivie par tous les gestionnaires (2009-2010)	Session de sensibilisation des gestionnaires	Session réalisée et plans d'action produits

À l'automne 2009, la Journée du personnel du Ministère a comporté un exposé et des activités sur l'importance et les diverses façons d'introduire des marques de reconnaissance dans les rapports mutuels au travail.

Cette séance a été renforcée par une session d'une journée, qui s'est tenue le 24 février 2010, sur « La reconnaissance, un outil de mobilisation ». Suivie par tous les gestionnaires, cette session a abordé en détail les trois types de reconnaissance (existentielle, pratique de travail et résultats) au niveau individuel et à celui des équipes. Des exercices ont été réalisés en petits groupes, et des exemples concrets provenant de pratiques « exemplaires » ont été discutés. Par la suite, chaque gestionnaire a fait une recension des pratiques appropriées pour son unité, et une synthèse sera faite dans le but de les mettre en application au cours de la prochaine année (2010-2011).

Indicateur	Cible (2009-2010)	Résultat (2009-2010)
Taux d'appréciation du personnel à l'égard des mesures de reconnaissance (2010-2011 et 2011-2012)	—	—

Il n'y a pas de cible visée pour 2009-2010. Le taux d'appréciation sera évalué à partir de 2010-2011.



Rose-Marie Étienne et Souleymane Diarra

Résultats obtenus en vertu des actions envisagées du *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010*

Les résultats relatifs aux actions envisagées du *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010* sont présentés dans cette section du *Rapport annuel de gestion 2009-2010*. Nous présenterons les actions qui n'ont pas été vues dans la section des résultats en vertu des objectifs du *Plan stratégique 2009-2012*.

ORIENTATION 1

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

Action envisagée	Résultat 2009-2010
Études d'impact de décrets de convention collective	Cinq études réalisées

Cinq études d'impact ont été réalisées en 2009-2010. Ces études sont réalisées lorsqu'un comité paritaire fait parvenir au ministre une requête en modification d'un décret en vigueur. Cette année, il s'agissait des décrets portant sur les secteurs suivants : enlèvement des déchets solides de la région de Montréal, services automobiles de la Mauricie, installation d'équipement pétrolier, agents de sécurité et industrie des matériaux de construction (partie II – industrie du marbre).

Action envisagée	Résultat 2009-2010
Suivi de l'application de l'Entente Québec-Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et de l'entente Québec-Nouveau-Brunswick	Deux rencontres tenues

Deux réunions ont eu lieu pour assurer le suivi de deux ententes sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction. Celle avec le Nouveau-Brunswick s'est tenue à Edmundston (N.-B.), le 11 mai 2009 et celle avec l'Ontario a eu lieu le 16 octobre 2009 à Ottawa (ON). La réunion avec les représentants du Nouveau-Brunswick a permis aux représentants de se familiariser avec l'entente. Les échanges ont notamment permis de faire le point sur la reconnaissance des travailleurs québécois par le Nouveau-Brunswick, à la satisfaction du Québec et a fait l'objet d'une décision signée par les coprésidents du comité bipartite de coordination (CBC). La réunion du CBC de l'Entente Québec-Ontario a permis de faire le point sur différents sujets liés à l'application de l'entente.

Action envisagée	Résultat 2009-2010
Étude quinquennale sur l'évolution des conditions de travail au Québec : production du rapport d'enquête	Production du rapport en cours

Le Ministère a participé activement à la rédaction du chapitre 2 du rapport de l'enquête intitulée *Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail (EQCOTESST)*. Toutefois, le rapport complet, dont l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail assume la coordination et le suivi (article 2.1.1 de l'entente), n'est pas encore terminé.

ORIENTATION 3

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

Action envisagée	Résultats 2009-2010
Analyse de conventions collectives	Analyse de 1 911 conventions collectives déposées en 2009 Mise en ligne des tableaux sur les clauses de conventions collectives déposées en 2008

Au cours de l'année, 1 911 conventions collectives signées en 2009 et déposées au ministère du Travail en 2009, en vertu du *Code du travail* ont été analysées. En outre, les clauses des conventions collectives déposées en 2008 ont été, après analyse, rassemblées dans des tableaux et mises en ligne dans une publication annuelle, intitulée le *Portrait statistique des conventions collectives analysées au Québec en 2008*.

Action envisagée	Résultat 2009-2010
Résumés d'ententes négociées	90 ententes négociées analysées

Au cours de l'année, les dispositions à incidence pécuniaire (salaire, boni, avantages sociaux) de 90 conventions collectives ont été analysées. La majorité d'entre elles ont été diffusées dans le site Internet du Ministère au cours de l'année entre les mois de septembre 2009 et mars 2010.



Julie Giguère et Josée Marotte

Autres résultats pour les activités non inscrites dans le Plan stratégique 2009-2012

Cette section du *Rapport annuel de gestion 2009-2010* résume les résultats d'activités non inscrites dans le *Plan stratégique 2009-2012*. Elle porte sur le domaine des politiques du travail ainsi que sur les services en relations du travail et ceux du Bureau d'évaluation médicale. Les activités présentées proviennent de la Direction générale des politiques et de la recherche, du Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail, de la Direction générale des relations du travail et du Bureau d'évaluation médicale.

Direction générale des politiques et de la recherche

Activité	Résultat (2009-2010)
Modifications apportées au chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)	Entrée en vigueur du nouveau chapitre 7 de l'ACI

L'Accord sur le commerce intérieur fut signé en 1995, et le neuvième protocole de modification, en janvier 2009. Il a donné lieu à des modifications au chapitre 7 portant sur la mobilité de la main-d'œuvre. L'objectif est de lever les barrières existantes à la mobilité de la main-d'œuvre et de favoriser la mobilité des travailleurs qualifiés partout au Canada.

Le nouveau chapitre 7 de l'ACI est entré en vigueur le 11 août 2009. Le Ministère, en collaboration avec celui de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), les comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPA) et le Conseil provincial des comités paritaires de l'industrie des services automobiles (CPCPA), a commencé les travaux visant la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles des métiers des services automobiles. Les titulaires d'un certificat Sceau rouge se voient maintenant délivrer un certificat de qualification du Québec à la suite d'une demande à un CPA. Les projets de règlement de l'industrie des services automobiles et des métiers de la construction poursuivent la procédure habituelle; ils seront adoptés et entreront en vigueur avant le 30 juin 2010.

Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail

Traitement des demandes d'enquête

Au cours de la dernière année, soit du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, le Bureau de la sous-ministre adjointe a reçu vingt demandes d'enquête en vertu des dispositions anti-briseurs de grève (article 109.4 du *Code du travail*).

Parmi ces demandes, quinze ont fait l'objet d'une enquête, deux ont été refusées en raison du fait qu'il s'agissait d'une grève de quelques heures et qu'au moment de la réception de la demande, les salariés étaient retournés au travail. Pour deux autres demandes, le syndicat s'est désisté. Enfin, nous n'avons pas donné suite à une des demandes, le règlement ayant mis fin au conflit dans les heures qui l'ont suivie.

Parmi les quinze demandes pour lesquelles un enquêteur a été nommé, huit ont donné lieu à un constat par l'enquêteur du non-respect des dispositions anti-briseurs de grève. Dans six autres dossiers, il y avait respect des dispositions du *Code du travail*, et dans un des dossiers, l'enquêteur n'a pas été en mesure de se prononcer quant au respect ou au non-respect des dispositions du *Code du travail*.

Soulignons que dans trois dossiers par lesquels l'enquêteur a fait un constat d'infraction, un règlement est intervenu en conciliation dans les jours suivants.

Fait inusité, une demande d'enquête a été faite par un employeur. Il voulait qu'un enquêteur soit présent au moment du transfert du contenu de son entrepôt afin d'éviter la détérioration du climat à la table de négociation. Cette initiative a eu un effet positif sur la poursuite des négociations.

Tableau 4 - Demandes d'enquête déposées au ministère du Travail en vertu de l'article 109.4 du *Code du travail*, du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2010

Années	Demandes d'enquête	Non-respect	Respect	Interruption (Désistement)	Fin du conflit	Refus d'enquêter
2005-2006	42	21	8	4	6	3
2006-2007	20	5	10	2	2	1
2007-2008	23	9	6	5	2	1
2008-2009	33	14	8	3	0	8
2009-2010	20	8	7	2	1	2
Total	138	57	39	16	11	15

Direction générale des relations du travail

La Direction de la médiation-conciliation et de la prévention et la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage

Dossiers de médiation-conciliation

La Direction générale des relations du travail (DGRT) avait, au 1^{er} avril 2009, 290 dossiers en cours, auxquels se sont ajoutés 513 dossiers durant l'année. Les services dispensés dans 793 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 487 règlements ou conclusions laissant, au 31 mars 2010, 306 dossiers en cours.

Tableau 5 - Assignment des dossiers

Types de dossiers	Nombre de dossier conclus
Médiation-conciliation contrats collectifs	331
Suivi de dossiers et vigie	26
Médiation-conciliation amélioration des relations du travail	111
Médiation-conciliation prédécisionnelle	
harcèlement psychologique	22
médiation préarbitrale de griefs	15
Diffusion de l'offre de services	8

Le délai moyen de nomination d'un médiateur-conciliateur à la suite d'une demande d'intervention dans un dossier relié à un contrat collectif de travail est de 1,8 jour de calendrier.

En ce qui concerne les contrats collectifs, le nombre de jours d'intervention est passé graduellement de 3,8 à 5,5 jours en moyenne entre 2000 et 2008. Pour 2009, le taux est légèrement inférieur avec 4,7 jours d'intervention en moyenne.

Pour une deuxième année consécutive, les services de la Direction générale des relations du travail sont de plus en plus sollicités pour qu'elle agisse comme facilitateur afin de résoudre des difficultés rencontrées en cours de convention collective ou pour des réouvertures de contrats rendues nécessaires en raison du climat économique. L'intérêt grandissant pour l'amélioration des relations du travail requiert l'intervention des médiateurs-conciliateurs.

Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage

Nomination d'arbitres de griefs et arbitrage de différends

Le graphique et le tableau suivants indiquent les résultats atteints relativement aux demandes de nomination d'arbitres de griefs et d'arbitres de différends.

Graphique 7 – Nombre de demandes d'arbitrage, de nominations d'arbitres et de griefs visés

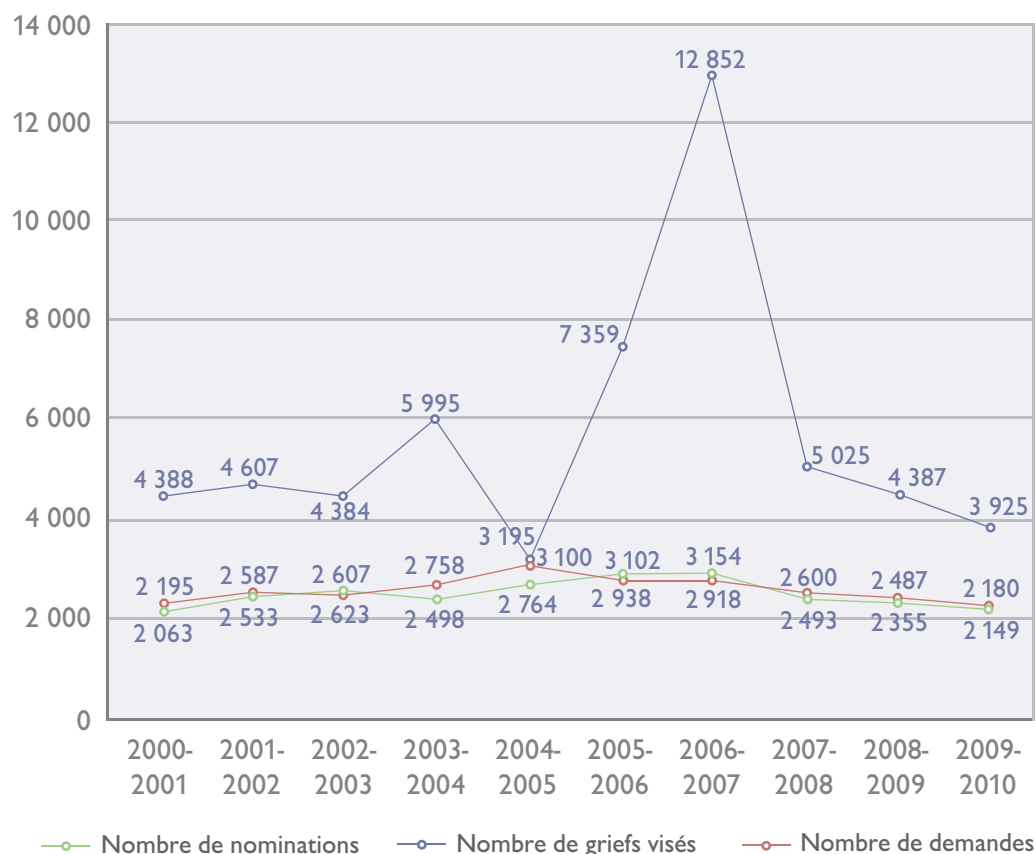


Tableau 6 - Nombre de nominations d'arbitres de différends				
Indicateur d'activité	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de nominations d'arbitres de différends	124	218	45	26

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

Nomination d'arbitres de griefs

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

En 2009-2010, le ministre a procédé à la nomination de 2 123 arbitres de griefs pour traiter un total de 3 925 griefs. Le volume moyen est à son plus bas niveau depuis cinq ans. Depuis l'année 2005-2006, il est de 2 656 nominations.

Arbitrage de différends

En 2009-2010, les demandes d'arbitrage de différends découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* ou d'autres lois se répartissent ainsi :

- L'arbitrage de première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*) : 26 demandes;
- L'arbitrage de différends chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 9 demandes;
- L'arbitrage de différends dans le secteur municipal (Loi sur les fusions municipales, article 176.15) : 1 demande.

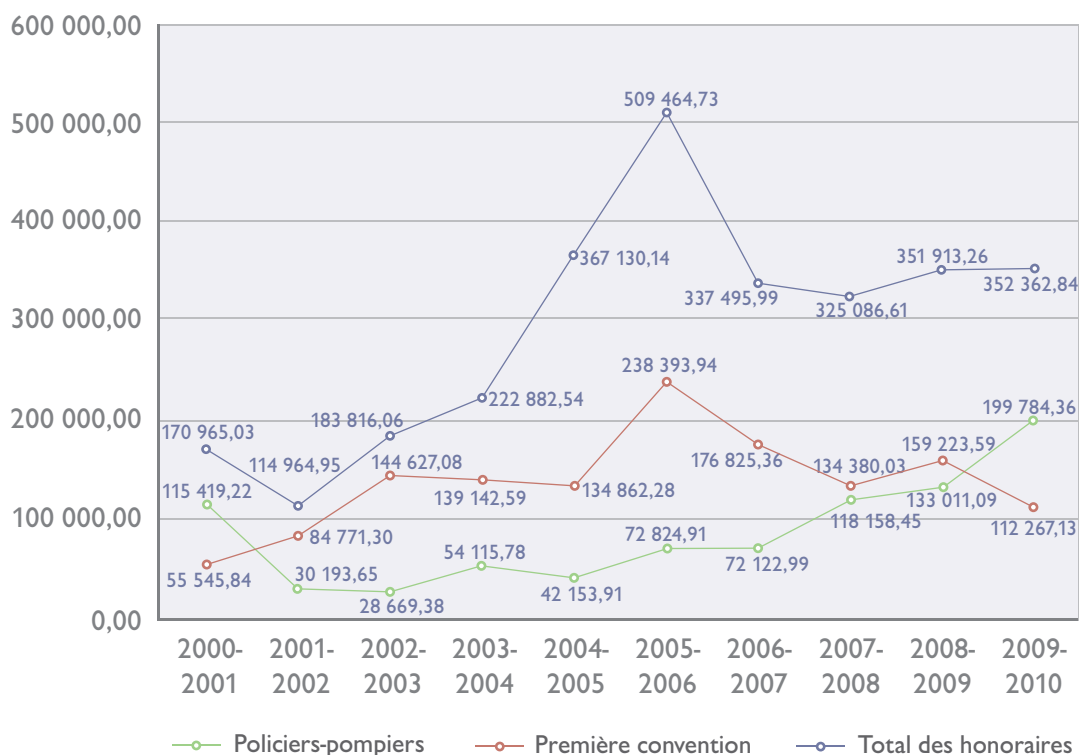
Arbitrage de différends dans le secteur des affaires sociales

La période d'application de 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 est presque terminée : en 2009-2010, il y a cinq dossiers qui sont en cours d'arbitrage de différends.

Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage

En 2009-2010, le remboursement des honoraires des arbitres de différends a atteint 352 362,84 \$. Les coûts de l'arbitrage sont en progression depuis l'année 2000-2001. Ils ont atteint un sommet de 509 464,73 \$ en 2005-2006. Depuis ce temps, ils varient de 325 086,61 \$ à 352 362,84 \$ par année. Depuis l'année 2005-2006, nous constatons une augmentation des débours (72 122,99 \$) pour l'arbitrage de différends chez les policiers et les pompiers (article 97 du *Code du travail*) et une diminution pour l'arbitrage dans le cas d'une première convention collective (article 93.1 du *Code du travail*), de 238 393,94 \$ à 112 267,13 \$.

Graphique 8 – Évolution des coûts d'arbitrage de différends assumés par le ministère du Travail



Le Bureau d'évaluation médicale

Mandat

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) a le mandat d'appliquer le mécanisme d'évaluation médicale prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur les cinq sujets médicaux énoncés dans la Loi :

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

Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis du membre du BEM est requis lorsqu'il y a une divergence d'opinions portant sur les sujets médicaux entre le médecin traitant du travailleur et celui désigné par l'employeur ou par la CSST. Celle-ci peut également demander un avis sur l'un ou plusieurs des sujets médicaux sur lesquels le médecin qui a charge ne s'est pas prononcé.

Membres

Sur recommandation des ordres professionnels concernés, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre soumet annuellement au ministre, avant le 15 mars, une liste de professionnels de la santé qui acceptent d'agir comme membres du BEM.

En mars 2009, le BEM était constitué de 79 membres, répartis en quinze spécialités médicales, soit 75 médecins spécialistes, deux omnipraticiens et deux dentistes. Depuis le 15 mars 2009, huit médecins spécialistes ont été ajoutés à la liste.

Ressources humaines

Le BEM est dirigé par un médecin qui agit à titre de directeur. Il est secondé par deux médecins-conseil, un à Montréal (poste comblé depuis juin 2009) et un à Québec. De plus, un médecin est responsable de la qualité et de la formation. Enfin, dix-huit employés assument les tâches de soutien.

Lieux d'activités

Les activités du BEM ont lieu principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Depuis 2007, pour certaines spécialités médicales, nous offrons des services à Gatineau, Granby, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières. À l'automne 2009, nous avons ajouté Matane à cette liste.

Résultats stratégiques

Cheminement des dossiers traités

La Commission de la santé et de la sécurité du travail traite annuellement environ 129 000 dossiers ouverts à la suite d'une lésion professionnelle (CSST, Rapport annuel de gestion, 2008). En 2009-2010, 10 588 réclamations à la CSST (8,8 %) ont fait l'objet d'un avis du BEM.

Quelque 20 % des dossiers (2 111/10 588) ayant nécessité un avis du BEM feront l'objet d'une contestation devant la Commission des lésions professionnelles (CLP). Ce qui implique que 80 % des réclamations se règlent à la suite de l'avis du BEM, sans recours au tribunal administratif spécialisé, et que l'avis du BEM a contribué à ce règlement.

Budget

Le BEM disposait d'un budget prévisionnel de 2 564 000 \$ pour l'année 2009.

Note importante

Durant les années antérieures, le *Rapport annuel de gestion* du Bureau d'évaluation médicale présentait les informations colligées au cours de l'année civile courante. Afin d'harmoniser la période couverte avec celle du ministère du Travail, le rapport annuel de gestion actuel présente les informations pour la période s'étendant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. En ce qui concerne les années antérieures, certaines données ont été modifiées pour nous ajuster à la nouvelle façon de faire. L'impact de ces modifications demeure mineur.

En ce qui concerne le budget, les informations présentées s'appliquent encore pour l'année civile 2009.

Répartition des évaluations en fonction de la spécialité médicale

Le BEM regroupe environ 80 membres¹¹ répartis en quinze spécialités médicales. Nous assignons chacun des dossiers, en fonction de la nature de la lésion, au membre possédant l'expertise requise pour procéder à l'évaluation et selon sa disponibilité.

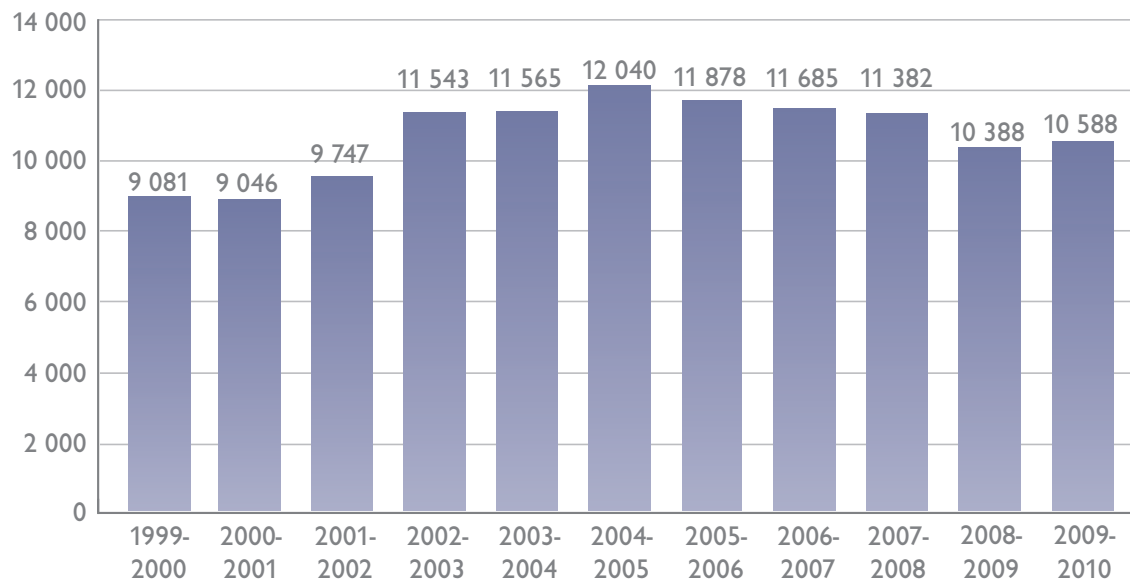
Évolution du volume d'avis produits

Depuis 2004-2005, le volume d'avis a connu une diminution progressive pour se stabiliser en 2008 et 2009 autour de 10 500.

Tableau 7 - Répartition du volume d'avis produits en fonction de la spécialité médicale

Spécialités	Total	Pourcentage
Chirurgie buccale	5	0,05
Chirurgie générale	27	0,26
Chirurgie orthopédique	7 710	72,82
Chirurgie plastique	546	5,16
Dentisterie	5	0,05
Dermatologie	14	0,13
Gastro-entérologie	4	0,04
Neurochirurgie	508	4,80
Neurologie	255	2,41
Médecine généraliste	152	1,44
Ophthalmologie	22	0,21
Oto-rhino-laryngologie	61	0,58
Physiatrie	867	8,19
Pneumologie	4	0,04
Psychiatrie	408	3,85
Total	10 588	

Graphique 9 - Évolution du volume d'avis produits, 1999-2000 à 2009-2010



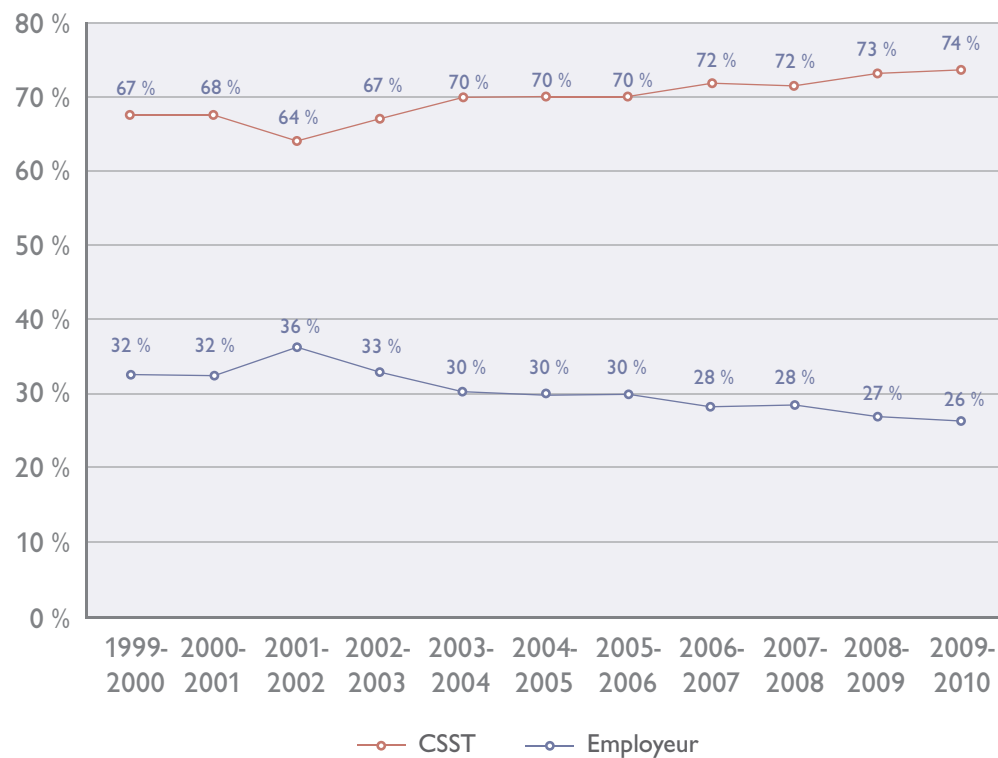
11. Le nombre de membres du BEM a varié au cours de la période de 2009-2010.

Répartition des avis produits selon l'origine de la demande de 1999-2000 à 2009-2010

La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles prévoit que la Commission de la santé et de la sécurité du travail et les employeurs peuvent adresser une demande d'avis du BEM.

Le graphique suivant présente la répartition du volume d'avis, en pourcentage, selon la provenance de la demande d'évaluation, au cours des dix dernières années.

Graphique 10 – Évolution du volume d'avis selon l'origine de la demande, 1999-2000 à 2009-2010



En 2009-2010, 74 % des avis ont été demandés par les employeurs et 26 % par la CSST.

Nous remarquons, depuis 2001-2002, une augmentation du volume de demandes d'évaluation de la part des employeurs, qui est passé de 64 % pour la période de 2001-2002 à 74 % au cours du présent exercice.

En ce qui concerne les demandes de la part de la CSST, sur un total de 2 788, 8 % (838/10 588) consistent en une demande d'avis, 6 % (646/10 588) résultent d'une contestation, alors que 12 % (1 304/10 588) sont à la fois une demande d'avis et une contestation.

Note : Le pourcentage de demandes en provenance simultanément de la CSST et des employeurs pour un même avis est inférieur à 0,01 %. Compte tenu de cette très faible proportion, nous n'avons pas jugé utile que cette donnée apparaisse dans le graphique.

Délais de traitement

Le délai légal équivaut à la période débutant à la date de l'entrevue avec le membre du BEM jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

Le délai opérationnel, quant à lui, correspond à la période débutant à la date de réception d'une demande jusqu'à celle de l'envoi postal de l'avis à la CSST et aux parties.

En 2009-2010, le délai légal moyen était de 13,3 jours. Le BEM respecte donc le délai légal de 30 jours.

L'augmentation de la durée du délai opérationnel est attribuable au départ de cinq membres et à la mise en place de notre programme de gestion de la qualité des avis.

La prolongation du délai est également due aux départs progressifs à la retraite.

Nous avons recruté, au cours du second semestre de l'année 2009, les membres requis pour combler les besoins. Le poste en secrétariat a été également pourvu. Compte tenu de la période de formation et d'apprentissage nécessaire, ces mesures de correction ont eu un impact sur la réduction des délais à partir de novembre 2009 et particulièrement depuis janvier 2010.

Tableau 8 - Délais moyens de traitement d'une demande d'évaluation médicale

Période	Délai légal moyen (jours)	Délai opérationnel moyen (jours)
2009-2010	13,3	45,0
2008	11,2	34,1
2007	11,4	31,4

Note :

2009-2010 correspond à la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

2008 correspond à la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008.

2007 correspond à la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007.



D^r Richard Laliberté et Mireille Cauchon

Déclaration de services aux citoyens

Le ministère du Travail divulgue au public ses engagements en matière de qualité de services dans la Déclaration de services aux citoyens. Il y expose les actions réalisées durant l'année. Cet exercice le conduit à s'améliorer en tant qu'organisation, mais aussi en tant que répondant aux attentes des citoyens.

La publication de la nature des services offerts souligne l'attention que porte le Ministère à une clientèle variée, qui est composée de personnes salariées, d'employeurs et de chercheurs dans le domaine du travail.

Le ministère du Travail s'est engagé à respecter des engagements qui sont mis en œuvre par un personnel compétent et impartial, soucieux d'offrir des services de qualité. Ces engagements accordent une priorité à l'amélioration de l'accessibilité du service, à l'accueil et au comportement du personnel envers la clientèle, au traitement et à la gestion de la relation avec la clientèle.

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

Accessibilité

Engagement : Fournir un service accessible

Commentaires

L'accessibilité des services est un engagement en relation avec l'objectif 2.2 du ministère du Travail (s'assurer que l'information offerte réponde aux besoins de la clientèle). La Direction des communications s'engage à réaliser les activités favorisant l'accès aux services. Elle exécutera la refonte du site Internet pour répondre aux besoins de la clientèle et fournira un accès aux communications écrites et au site Internet aux personnes ayant un handicap visuel.

Pour ce qui est de la fréquentation du site Internet, nous constatons une diminution du nombre de visites par rapport à l'année dernière. Par contre, la durée moyenne des visites a augmenté de 58 secondes.

Tableau 9 - Fréquentation du site Internet		
Année	Visites	Durée moyenne des visites
2008-2009	290 317	3 min 51 sec
2009-2010	281 767	4 min 49 sec

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

Commentaires

Le ministère du Travail se préoccupe de la clarté des informations transmises au public. Les lecteurs doivent avoir une compréhension complète des documents.

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

Commentaires

La clientèle, désirant des informations concernant le domaine du travail, a la possibilité de joindre le ministère du Travail au moyen d'une ligne sans frais partout au Québec.

Accueil et comportement du personnel

Engagement : Garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision

Commentaires

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

Les médiateurs-conciliateurs et les médecins membres du BEM doivent garder un caractère neutre et impartial pour les uns lors d'une intervention en relations du travail, et pour les autres lorsqu'ils rendent un avis médical.

Traitement de la demande

Engagement : Fournir l'information la plus complète et précise possible pour répondre à vos besoins

Commentaires

Le ministère du Travail offre à sa clientèle une foule de documents portant sur différents aspects du domaine du travail. Le tableau ci-dessous recense les dix publications les plus téléchargées au cours de l'année 2009-2010. Comparativement à 2008-2009, il y a eu moins de téléchargements. Cependant, de nouvelles publications ont joint le classement des dix documents les plus téléchargés. Ceux-ci sont les *Faits saillants : Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale*, *La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2009* et *La présence syndicale au Québec*.

Tableau 10 - Les dix publications ministérielles les plus téléchargées au cours de l'année 2009-2010	
Documents	Téléchargements
Publications mensuelles	
- Les ententes négociées	18 390
- L'échéance de conventions collectives	16 450
- Les arrêts de travail	9 211
Le Code du travail en questions et réponses	12 805
Bulletin Info-Travail	10 861
Revue Regards sur le travail	8 771
Productivité : définition et enjeux	3 137
La présence syndicale au Québec	3 100
Publication trimestrielle	
La croissance des taux de salaire négociés au Québec en 2009	3 001
Faits saillants : Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale	2 674

Engagement : Assurer la protection et la confidentialité des renseignements fournis

Commentaires

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

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

Commentaires

Le Service à la clientèle a reçu 10 710 appels et en a traité 8 532, la différence étant attribuable aux appels redirigés vers d'autres options par le service informatisé.

Le délai d'attente avant d'obtenir une réponse du Service à la clientèle ou d'être orienté vers une autre ressource est en moyenne de 46 secondes.

Tableau 11 - Total de téléchargements de documents	
Année	Téléchargements
2008-2009	217 343
2009-2010	174 507

Tableau 12 - Appels téléphoniques et courriels	
Appels reçus par le système informatisé ¹	10 710
Appels traités par le Service à la clientèle	8 532
Taux de traitement par le Service à la clientèle	79,6 %
Délai d'attente moyen de chaque appel	46 secondes
Courriels reçus et traités	1 793
Courriels transmis	1 914
Ratio courriels/appels traités par le Service à la clientèle	21 %

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

Gestion de la relation avec la clientèle

Engagement : Servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais

Commentaires

Les plaintes

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, le ministère du Travail a reçu deux plaintes de citoyens insatisfaits des services reçus par le personnel travaillant au sein du Ministère.

Dans les deux cas, il a transmis un accusé de réception, a communiqué avec les plaignants et a rencontré les gestionnaires concernés. Il a analysé la procédure suivie et les documents contenus aux dossiers. Finalement, une réponse signée par la secrétaire générale du ministère du Travail a été transmise à chaque plaignant à l'intérieur d'un délai de vingt jours.



Julie Sinclair et Véronique Labbé

3

3.1 RESSOURCES HUMAINES

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Ministère comptait 121,7 équivalents à temps complet (ETC), ce qui représente une baisse de 4,2 % par rapport à l'année financière 2007-2008 (127 ETC). La cible de l'effectif s'élevait à 132 pour l'année financière 2008-2009 comparativement à 137 au cours de 2007-2008. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 27 mars 2009, il s'établissait à 135 comparativement à 132 à la même période de l'année financière 2007-2008.

Tableau 13 - Nombre de personnes qui occupent un poste, par secteur, au 31 mars 2010 ¹			
Secteur	Permanents ²	Occasionnels	Total
Bureau du sous-ministre	3		3
Secrétariat général	7	2	9
Direction des communications	4		4
Bureau du sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche	2		2
Direction des politiques du travail	12		12
Direction de l'information sur le travail	19	1	20
Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	15		15
Bureau de la sous-ministre adjointe aux relations du travail	3		3
Bureau de l'évaluation médicale – Québec	5	1	6
Bureau de l'évaluation médicale – Montréal	15		15
Direction générale des relations du travail	2		2
Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	12		12
Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	22		22
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (Montréal)	5		5
Total	126	4	130³

1. Les données ont été extraites du SAGIP à la page 1 du 8 avril 2010 (effectifs en place au 31 mars 2010).

2. Incluant le personnel à statut régulier qui n'a pas encore obtenu la sécurité d'emploi; cette note s'applique à l'ensemble du texte.

3. Les effectifs en place excluent le personnel de cabinet, les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel dont le statut de paye est variable. Il ne compte pas non plus le personnel rattaché au ministère du Conseil exécutif et au ministère de la Justice.

3.2 RESSOURCES MATÉRIELLES ET FINANCIÈRES

Tableau 14 - Budget de dépenses et dépenses réelles (en milliers de dollars)

	2008-2009	2009-2010	
	Dépenses réelles	Budget de dépenses ¹	Dépenses réelles ²
Ministère	14 634,4	15 496,3	15 044,4
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 345,1	7 113,2	7 113,2
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	7 957,7	4 000,0	4 000,0
Total	29 937,2	26 609,5	26 157,6

1. Excluant une somme non récurrente de 0,5 million de dollars transférée en cours d'exercice à la Commission de l'équité salariale afin de compléter les ressources additionnelles requises en 2009-2010 à la suite de l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale.

2. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.

Le budget du Ministère

Le budget propre aux activités du Ministère est de 15,5 millions de dollars en 2009-2010.

Dans les dépenses de 15 millions de dollars en 2009-2010, il faut noter qu'en est exclu le remboursement, par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'une somme de 2,2 millions de dollars versée au compte à fins déterminées pour le financement du Bureau d'évaluation médicale.

Les dépenses prévues excluent également les immobilisations de 15 000 dollars, mais elles incluent les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,7 million de dollars.

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

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

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec

Le versement par le Ministère d'une subvention à la Commission de la construction du Québec, à même la provision du ministère des Finances pour des initiatives concernant les revenus, permet à cette dernière de financer différents projets en vue de poursuivre ses actions pour enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction.



4

EXIGENCES LÉGISLATIVES
ET GOUVERNEMENTALES

■ ■ ■ 4.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Au cours de 2009-2010, 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. Lors de la dotation de chaque poste, les objectifs visant à favoriser l'embauche de membres de groupes cibles ont été rappelés systématiquement aux gestionnaires.

En date du 31 mars 2010, le taux de représentativité global des membres de groupes cibles parmi le personnel permanent du Ministère était de 11,9 %. Il se situait à 7,1 % pour les membres des communautés culturelles et à 1,6 % respectivement pour les personnes handicapées, les autochtones ainsi que les anglophones. Quant à la représentativité des femmes au sein de l'effectif total du Ministère (permanent et occasionnel), elle était de 59,2 %, comparativement à 62,2 % l'année dernière. Au sein du personnel permanent seulement, elle était de 57,9 %, tandis qu'elle constituait la totalité du personnel occasionnel.

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

Les données globales

Tableau 15 - Embauche totale au cours de la période de 2009-2010

	Permanents ¹	Occasionnels ²	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	6	3	7	0

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent n'incluent que le recrutement.

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

Tableau 16 - Nombre d'employés permanents qui occupent un poste au 31 mars 2010

Effectif total	126
----------------	-----

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

L'objectif était d'atteindre un taux d'embauche de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires parmi les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones ou les personnes handicapées pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Tableau 17 - Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2009-2010

Statut d'emploi	Embauche totale 2009-2012	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi ¹
Permanents	6	-	-	-	-	-	-
Occasionnels	3	-	-	-	-	-	-
Étudiants	7	1	-	-	-	1	14,3 %
Stagiaires	-	-	-	-	-	-	-
Total	16	1	-	-	-	1	6,3 %
Taux d'embauche par groupe cible ²		6,3 %	-	-	-	6,3 %	

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 dans le statut d'emploi.

2. Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2009-2010.

Tableau 18 - Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Année	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2005-2006	0	18,8	27,2	22,2
2006-2007	0	20,0	25,0	-
2007-2008	44,4	0	45,5	-
2008-2009	30,0	0	14,3	-
2009-2010	0	0	14,3	-

En matière de représentativité au sein de la fonction publique, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Tableau 19 - Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs						
Groupes cibles	28 mars 2008		27 mars 2009		31 mars 2010	
	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	6	5,0	9	7,0	9	7,1
Autochtones	1	0,8	2	1,6	2	1,6
Anglophones	2	1,7	2	1,6	2	1,6
Personnes handicapées	2	1,7	2	1,6	2	1,6

Les femmes

Tableau 20 - Taux d'embauche des femmes en 2009-2010					
	Permanent	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	5	2	4	0	11
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	83,3	66,7	57,1	-	68,8

Tableau 21 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2010					
	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents occupant un poste	12	61	20	33	126
Nombre de femmes occupant un poste	4	22	17	30	73
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, par catégorie d'emploi	33,3	36,1	85,0	90,9	57,9

Dans le cadre du *Plan d'action ministériel en matière de santé des personnes*, diverses activités ont été réalisées :

- Diffusion des calendriers de formation (RRSPT);
- Diffusion et promotion de la formation destinée aux gestionnaires concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence;
- Tenue de séances de vaccination à Québec et Montréal (29 personnes ont bénéficié de ce service);
- Renouvellement de quatre ententes corporatives avec des centres de conditionnement physique (Énergie Cardio, Nautilus, Épic et Curves) et signature de deux nouvelles ententes supplémentaires (Gymm et Swann);
- Participation des employés de Montréal au programme de remboursement pour l'activité physique et soutien financier du ministère du Travail pour le centre d'activité physique Tonus 200 à Québec;

- Rappel sur l'utilisation du système ADAPTE pour l'ajustement des postes de travail, réalisation de deux interventions par l'APSSAP et formation de nouvelles personnes-ressources en ergonomie;
- Distribution du dépliant informationnel du programme d'aide aux employés (PAE) à tout le personnel;
- Élaboration d'un aide-mémoire à l'intention des gestionnaires sur le signalement d'une situation de harcèlement de même que d'un papillon pour l'ensemble des employés. La distribution en sera faite en 2010-2011.

Par son PAE, le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent à leur rendement ou à leur comportement au travail, ou qui sont susceptibles d'y nuire. Le taux d'utilisation représente le nombre de personnes ayant recouru aux services du PAE par rapport à l'ensemble des employés du Ministère. Pour 2009-2010, nous prévoyons que le taux d'utilisation sera similaire à celui de 2008-2009, soit autour de 6 %. À la suite du changement de fournisseur de services en octobre 2009, la donnée disponible actuellement est celle du 1^{er} novembre 2009 au 31 janvier 2010, soit 2,63 %.

Au cours de l'année 2009-2010, aucune rencontre n'a été tenue avec des représentants syndicaux dans le cadre des comités ministériels de relations professionnelles.

Les activités de formation

En ce qui a trait au développement des ressources humaines, l'ensemble des activités réalisées totalise 106,7 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de 0,8 jour par personne. Cet investissement représente 0,73% de la masse salariale du Ministère.

Tableau 22 - Activité de développement des ressources humaines
Résultats 2009-2010

Catégorie d'emploi	Montant (\$)¹	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres		5	11,0	1,6
Conciliateurs		1	4,0	0,2
Fonctionnaires syndiqués		15	20,0	2,1
Professionnels syndiqués		20	54,2	0,4
Personnel non syndiqué		11	17,5	0,7
Total	66 317,90	52	106,7	0,8

1. Les données en dollars ne sont pas disponibles dans le système informatique de gestion SADE au niveau de chacune des catégories mentionnées. Le montant total est composé de 26 619,65 \$ (temps en salaire des participants et des formateurs internes) et de 39 698,25 \$ (coûts directs et indirects).

Les thèmes abordés au cours de ces formations sont variés et concernent, entre autres, la gestion, les communications, la bureautique et l'informatique, les compétences et les habiletés professionnelles.

4.2 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Dans le cadre de la révision du salaire minimum, le ministère du Travail a prévu simplifier certaines formalités administratives des entreprises à compter du 1^{er} mai 2010. Ainsi, l'unité de mesure utilisée pour calculer le rendement des cueilleurs de fraises et de framboises est passée du millilitre (ml) au kilogramme (kg), ce qui facilite les calculs des employeurs.

Il n'est dorénavant plus nécessaire pour les clients du service en relations du travail de déposer deux copies de leurs conventions collectives et les amendements avant le début de l'intervention en conciliation. Ceci occasionne un allègement pour le client et pour le service qui n'est plus chargé d'entreposer les documents.

4.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Les résultats en matière de développement durable font référence aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable ainsi qu'aux objectifs organisationnels du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* du ministère du Travail.

Activités réalisées au cours de l'exercice financier 2009-2010

Objectif gouvernemental 1

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

Objectif organisationnel

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

Action	Gestes	Suivi
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du <i>Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique</i> .	Activité de sensibilisation	Réalisée
	Section de l'intranet portant sur le développement durable	Réalisée
	Réalisation d'une affiche pour diffusion interne	Réalisée
	Chroniques semestrielles portant sur les bonnes pratiques en développement durable	En cours
	Participation à la campagne Défi climat 2010	En cours
	Formation sur l'organisation d'événements écoresponsables	En cours
Cibles et indicateurs	80 % du personnel touché d'ici 2011 au moyen d'une activité de sensibilisation à la démarche de développement durable. 50 % des employés visés ayant participé à une formation spécialisée. Autres indicateurs : thèmes abordés (Internet, intranet, affichage, chroniques).	
Résultats de l'année	L'atteinte de la cible de 80 % sera évaluée en 2011 au moyen d'un outil qui sera développé par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. En 2009-2010, dix personnes ont suivi une formation sur l'organisation d'événements écoresponsables, considérée comme une formation spécifique.	

Activité de sensibilisation

L'activité de sensibilisation a eu lieu les 1^{er} et 2 février 2010, à Montréal et à Québec respectivement. En tout, 54 personnes ont assisté à cette activité, animée par les sous-ministres adjoints de la DGRT et de la DGPR. Le déroulement de l'activité était le suivant : mot du sous-ministre, présentation sur le développement durable (16 principes), dévoilement du logo, de l'affiche et de la section dans l'intranet, diffusion de la vidéo sur la Cueillette solidaire durable.

La section de l'intranet

Une section intranet sur le développement durable présente le concept et les principes, la loi, la stratégie ainsi que le plan d'action du Ministère. Cette section permet également de transmettre de l'information sur des activités concrètes, telle la Cueillette solidaire durable ainsi que des gestes à poser, notamment au regard du recyclage des piles alcalines et rechargeables. Une adresse courriel a également été mise à la disposition du personnel dans le but de recueillir les suggestions.

Création d'une affiche

Une affiche destinée au personnel présente la section du développement durable dans l'intranet ainsi que l'adresse courriel sur le développement durable. Elle l'invite à s'informer ainsi qu'à soumettre des idées d'actions à réaliser. La création de l'affiche a pour objectif de sensibiliser le personnel à l'existence du plan d'action de développement durable. Elle est également utilisée pour identifier la section du site intranet consacrée au développement durable.

Chroniques sur le développement durable

Le premier bulletin *Espaces du travail* est paru en juillet 2009, et le deuxième, en décembre 2009. Ce journal interne de la DGPR comporte une rubrique sur le développement durable. De plus, des capsules *En vert et pour tous* sont présentées dans la section intranet sur le développement durable. Ces capsules portent, entre autres, sur la récupération des piles alcalines et rechargeables, le principe des 3R-V (réduction à la source, réemploi et recyclage) et l'écoconduite.

Participation à la campagne Défi climat 2010

La campagne Défi climat 2010 a pour objectif de sensibiliser les individus aux changements climatiques et elle les invite à poser des gestes simples et concrets afin de diminuer les émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette campagne s'est déroulée du 10 mars au 30 avril 2010. Le Ministère a profité de l'occasion pour offrir des conférences portant sur la lutte aux changements climatiques. Le personnel de Québec a pu assister à une conférence d'Hugo Séguin, de l'organisme Équiterre, tandis que les employés de Montréal ont assisté à la présentation de Nicolas Gagnon, de Projet climatique Canada.

Formation sur l'organisation d'événement écoresponsable

Offrir de la formation sur l'organisation d'un événement écoresponsable (transport, hébergement, nourriture, etc.) aux personnes planifiant des rencontres, des forums ou des colloques au Ministère.

Objectif gouvernemental 4

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

Objectif organisationnel

Conjuguer bien-être et productivité dans les milieux de travail

Action	Gestes	Suivi
Plan d'action annuel en matière de santé et de sécurité au travail		En cours
Cibles et indicateurs		
Résultats de l'année	Approuvé le 23 octobre 2009	

Objectif gouvernemental 6

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

Objectif organisationnel

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

Action	Gestes	Suivi
Mettre en œuvre des pratiques et activités contribuant aux dispositions de la <i>Politique pour un gouvernement écoresponsable</i>	Visioconférence	En cours
	Récupération des matières résiduelles	En cours
	Cadre de gestion environnementale	Phase préparatoire
	Programme de navettage durable	Phase préparatoire
	Achats écoresponsables	En cours
Cibles et indicateurs	Analyse et adoption de lignes directrices en vue d'une gestion écoresponsable (indicateur 7)	
	Appel à des entreprises d'insertion pour l'achat de services courants	
	Quatre gestes retenus pour l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale	
	Trois gestes retenus de pratiques d'acquisitions écoresponsables	
Résultats de l'année	Utilisation soutenue de la salle de visioconférence par le personnel de Québec et de Montréal, afin de diminuer les déplacements entre ces deux villes	
	Poursuite de la récupération des matières résiduelles (papier, carton, verre, métal et plastique) au Ministère	
	Formations données par le Bureau de coordination du développement durable pour l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale suivies par deux employés du Ministère	
	Participation aux activités du groupe interministériel sur la mesure 17 qui permet d'élaborer des outils dans le but de mettre en place un programme de navettage durable au Ministère	
	Achats par l'entremise du CSPQ de papiers recyclés, avec fibres postconsommation	

Objectif gouvernemental 14

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

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

Action	Gestes	Suivi
Diffuser des mesures de conciliation travail-famille	Diffusion sur le site Internet	En cours
Recenser les pratiques de conciliation travail-famille et faciliter leur application	Diffusion sur le site Internet	En cours
Cibles et indicateurs	De meilleures pratiques décrites dans le site Internet et des études de cas	
Résultats de l'année	Mise à jour des exemples de cas vécus en cours	

Objectif gouvernemental 16

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

Objectifs organisationnels

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Conjuguer bien-être et productivité dans les lieux de travail

Actions	Gestes	Suivi
Effectuer des interventions visant l'amélioration des relations de travail	111 interventions	En cours
Mettre en œuvre les actions du <i>Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des organismes qui soutiennent le dynamisme territorial</i>	Participation à la Table d'accompagnement conseil des entreprises du secteur privé (TACEP)	En cours
Recenser certaines pratiques exemplaires et les diffuser à l'intérieur du Ministère		Recensement non commencé
Cibles et indicateurs	Statistiques sur le nombre d'interventions pour l'amélioration des relations de travail Participation aux travaux de la TACEP et à la mise en œuvre des actions reliées à la mission du Ministère Gestes visant la réduction du gaspillage, la simplification des séquences, le meilleur agencement des processus et l'entretien préventif	
Résultats de l'année	111 interventions Il y a eu trois rencontres de la TACEP en 2009-2010	

Objectif gouvernemental 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

Objectif organisationnel

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

Action	Gestes	Suivi
Encourager l'engagement du personnel auprès de la communauté et souligner les pratiques remarquables	Cueillette solidaire durable	En cours
Cibles et indicateurs	Pratiques de bénévolat et actions rapportées dans l'intranet	
Résultats de l'année	Adoption et diffusion dans l'intranet d'une pratique: la Cueillette solidaire durable	

Mise en place de la Cueillette solidaire durable, au profit de Moisson Québec. Cette collecte de denrées alimentaires non périssables, dont l'initiative provient d'un employé du Ministère, est implantée dans les ministères et organismes du 200, chemin Sainte-Foy. Elle a lieu les deux premières semaines de chaque mois, de janvier à novembre, et des thématiques sont proposées. Pour les deux premiers mois de la Cueillette solidaire durable, plus de 300 produits et denrées ont été amassés et remis à Moisson Québec.

Objectif gouvernemental 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif organisationnel

Contribuer à la qualité des milieux de travail

Action	Gestes	Suivi
Produire des avis et des études portant sur les conditions de travail équitables	Ajout d'un axe portant sur la pauvreté et les faibles revenus dans les travaux de l'étude d'impact économique pour la révision annuelle du salaire minimum	En cours
Cibles et indicateurs	Études déposées ayant trait à l'effet du salaire minimum	
Résultats de l'année	Nouvelle section portant sur le salaire minimum et les faibles revenus dans l'étude d'impact de la hausse du salaire minimum déposée à l'automne 2009	

Ajout d'un axe sur la pauvreté et les faibles revenus dans les travaux de l'étude d'impact économique pour la révision annuelle du salaire minimum. Cet axe vise à évaluer si le salaire minimum permet aux personnes en cause de recevoir un salaire supérieur au seuil du faible revenu estimé par la mesure du panier de consommation. Il permet aussi d'évaluer combien de personnes, de familles et de salariés pourraient franchir ce seuil à la suite d'une hausse.

4.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

En ce qui a trait à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, une personne désignée mandataire à la Direction des communications a répondu aux multiples demandes qui touchent le domaine linguistique formulées par les unités administratives du Ministère. Elle travaille en étroite collaboration avec un conseiller en francisation de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

À la demande de l'OQLF, elle a également pris part à la collecte d'informations visant à dresser le bilan de la mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Cette politique a pour objectif de généraliser l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications, comme langue de conception, d'utilisation, de diffusion et de formation.

4.5 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le tableau suivant indique le nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'exercice financier 2009-2010 en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1.

Tableau 23 - Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2009-2010		
Critères		Nombre de demandes
Nombre total de demandes d'accès		33
Nature du document :	- Documents détenus par le Ministère	32
	- Documents comportant des renseignements personnels	1
Respect du délai de traitement de 20 jours		24
Demandes d'accès acceptées		15
Demandes d'accès partiellement acceptées		7
Demandes d'accès refusées :		
<i>Motifs :</i>		
<i>Document inexistant, en vertu des articles 15 et 47 (3); et</i>		
<i>Compétence d'un autre organisme public conformément aux articles 47(4) et 48</i>		11
<i>Documents inaccessibles, en vertu des articles 14, alinéa 2, 23,28, 34, 37</i>		
<i>Renseignements personnels suivant l'article 53</i>		
Demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodements raisonnables		0
Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information		2

Dans le cadre de la mise en œuvre des obligations du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère a notamment réalisé l'inventaire des études, rapports de recherches ou de statistiques qu'il a produits et dont la diffusion présente un intérêt pour l'information du public. À cet égard, des critères de diffusion ont été déterminés, en fonction desquels plusieurs documents sont actuellement en ligne dans le site Internet du Ministère. Quant aux activités de sensibilisation, dans la section « Quoi de neuf ? » du site du Ministère, un message fut diffusé le 29 novembre 2009 afin d'informer les internautes des nouvelles pages du site concernant l'accès à l'information. De plus, une activité relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels s'est tenue auprès des gestionnaires le 23 février 2010.

4.6 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010, les services offerts par le ministère du Travail, notamment en relations du travail, ne sont pas tarifés aux citoyens qui les demandent, ils sont gratuits.

ANNEXE 1

Bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

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

Renseignements généraux :

418 643-4817 ou, sans frais, 1 800 643-4817

Organismes relevant du ministre du Travail

Commission de la construction du Québec

3530, rue Jean-Talon Ouest, 3^e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
Téléphone : 514 341-7740 ou, sans frais, 1 888 842-8282

Commission de la santé et de la sécurité du travail

524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
Téléphone : 418 266-4414 ou 514 906-3503

Commission de l'équité salariale

200, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
Téléphone : 418 644-2377 ou, sans frais, 1 888 528-8765

Commission des lésions professionnelles

900, place D'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
Téléphone : 418 644-7464 ou, sans frais, 1 800 463-1591

Commission des normes du travail

400, boulevard Jean-Lesage, 7^e étage, Hall Est
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 644-0817 ou, sans frais, 1 800 265-1414

Commission des relations du travail

900, boulevard René-Lévesque Est, 5^e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
Téléphone : 418 643-3208 ou, sans frais, 1 866 864-3646

Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.400
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-2880

Conseil des services essentiels

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.100
Montréal, (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-7246 ou 418 643-3153

Régie du bâtiment du Québec

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
Téléphone : 514 873-0976 ou, à Québec, 418 643-7150 ou, sans frais, 1 800 361-0761



30%

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées post-consommation ainsi que de fibres provenant de forêts gérées de façon responsable et indépendante.

