

Commission  
des normes  
du travail

Québec 

---

---

# ÉTUDE DES CRÉDITS

2007-2008

---

---

**Demande de renseignements particuliers**



# TABLE DES MATIÈRES

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

### Liste des demandes

- | Question | Sujet  |
|----------|--|
| 1.       | <p>Pour toutes les société (OSBL) créées par le ministère ou par un des employés du ministère ou d'une des sociétés relevant du ministère dans les deux dernières années :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Date et contexte de création;</li><li>b. Objectifs poursuivis;</li><li>c. Nombre d'employés et/ou d'administrateurs incluant leur nom, titre, salaire incluant, le cas échéant, les comptes de dépenses, frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation ainsi que leur cv;</li><li>d. Indiquer, le cas échéant, la date du début du contrat, de la nomination ou autre et de la fin;</li><li>e. Indiquer le budget dévolu.</li></ul>     |
| 2.       | <p>Liste de tous les comités interministériels formés ou déjà formés en 2006-2007, dont a fait partie le ministère et/ou ses organismes, agences ou autres avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité préciser le mandat, les membres, le budget et les résultats.</p>   |
| 3.       | <p>Pour chacun des organismes, agence ou autre relevant du ministère pour l'année 2006-2007 indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. La liste des employés et/ou membres du conseil d'administration;</li><li>b. La liste des personnes qui ont vu leur mandata renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération;</li><li>c. La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération et leur cv;</li><li>d. Leur frais de déplacement frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.</li></ul> |
| 4.       | <p>Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteur d'activité.</p>   |
| 5.       | <p>Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel qui ont été congédiés, par secteurs d'activité.</p>   |
| 6.       | <p>Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère en 2006-2007 et comparaison avec les quatre années précédentes.</p>  |
| 7.       | <p>Nombre et pourcentage d'employés occasionnels devenus permanents pour 2006-2007.</p>  |
| 8.       | <p>Prévisions budgétaires pour l'année en cours et ventilation détaillée des compressions demandées par le Conseil du trésor pour le ministère et pour tous les organismes sous sa juridiction pour l'année 2006-2007.</p>   |

9. Pour tout organisme relevant du ministère, concernant le bureau de la présidence :
  - a. nombre de rencontres, repas ou de réunion et les frais afférents;
  - b. liste des personnes à rencontrer en précisant le but de la rencontre;
  - c. frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation;
  - d. liste des participations à des colloques, des congrès et la liste des participants, incluant les coûts afférents.
10. Liste et copie de tous les sondages commandés en 2006-2007, en incluant les coûts et les appels d'offre.
11. Frais de traduction et liste des documents traduits incluant la liste des contrats et le nom des firmes sélectionnées, de même que les coûts.
12. Mandats donnés à la Société immobilière du Québec (SIQ) pour la Location, l'achat, l'aménagement, la décoration et les travaux divers en régie et/ou par sous-contrat en 2006-2007. Valeur du mandat.
13. Prévisions budgétaires 2006-2007 et 2007-2008.
14. Liste des études, analyses, avis et sondages effectués par la CNT en 2006-2007.
15. Montants investis en 2006-2007 et prévisions pour 2007-2008 pour informer et renseigner :
  - a. la population;
  - b. les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail.
16. Nombre de plaintes reçues par la Commission, objets et montants des indemnisations versées ou pénalités imposées au cours de la dernière année au total et par secteur d'activité.
17. Par mois, nombre de plaintes reçues en vertu des dispositions sur le harcèlement psychologique et nombre de pénalités imposées.
18. Évolution du nombre de dossiers traités par les services juridiques de la Commission des normes du travail au cours des trois dernières années par région.
19. Nombre de décisions reçues par les tribunaux administratifs et supérieurs en faveur du travailleur et en faveur de l'employeur
20. Évolution du pourcentage de règlements hors cour conclus au cours des trois dernières années
21. Nombre de visites ou d'enquêtes en moyenne par inspecteur et pourcentage de visites ou d'enquêtes qui débouche sur des poursuites devant les tribunaux
22. Effectifs de la Commission (total, femmes, personnes handicapées, membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones)
23. Montant investi en 2006-2007 par la Commission des normes du travail pour le dossier spécifique des disparités de traitement et estimation du nombre de convention collective contenant toujours de telles clauses

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

1. POUR TOUTES LES SOCIÉTÉS (OSBL) CRÉÉES PAR LE MINISTÈRE OU PAR UN DES EMPLOYÉS DU MINISTÈRE OU D'UNE DES SOCIÉTÉS RELEVANT DU MINISTÈRE DANS LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

- a) Date et contexte de création;
- b) Objectifs poursuivis;
- c) Nombre d'employés et/ou d'administrateurs incluant leur nom, titre, salaire, incluant, le cas échéant, les comptes de dépenses, frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation ainsi que leur cv;
- d) Indiquer, le cas échéant, la date du début du contrat, de la nomination ou autre et de la fin;
- e) Indiquer le budget dévolu

Sans objet

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2006-2007

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

2. LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE ET/OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES

Liste de tous les comités interministériels formés ou déjà formés en 2005-2006, dont a fait partie le ministère et/ou ses organismes, agences ou autres avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, préciser le mandat, les membres, le budget et les résultats.

Non pertinent à l'étude des crédits.

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 3. POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2006-2007.

Pour chacun des organismes, agences ou autres relevant du ministère pour l'année 2006-2007 indiquer :

- a) La liste des employés et/ou membres du conseil d'administration ;
- b) La liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération ;
- c) La liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération et leur cv ;
- d) Leur frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.

**a. La liste des membres du conseil d'administration**

Monsieur Louis Bolduc  
 Monsieur Daniel Charron  
 Monsieur Jacques Fortin  
 Monsieur Florent Francoeur  
 Madame Marie-Christine Gingras  
 Madame Ana Luisa Iturriaga  
 Monsieur Gaston Lafleur  
 Madame Marie-Christine Larouche  
 Madame Marie Leahey  
 Madame Mélanie Presseault  
 Monsieur Harold Roy

**b. La liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé**

Sans objet

**c. La liste des personnes qui ont été nommés**

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés.

**d. Leur frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation frais de voyage**

NOM	FRAIS DE DÉPLACEMENT	FRAIS DE REPRÉSENTATION
M. Louis Bolduc	782 \$	0
M. Daniel Charron	0	0
M. Jacques Fortint	1 697 \$	0
M. Florent Francoeur	0	0
M <sup>me</sup> Marie-Christine Gingras	351 \$	0
M <sup>me</sup> Ana Luisa Iturriaga	0	0
M. Gaston Lafleur	832 \$	0
M <sup>me</sup> Marie-Christine Larouche	1 655 \$	0
M <sup>me</sup> Marie Leahey	0	0
M <sup>me</sup> Mélanie Presseault	0	0
M. Harold Roy	610 \$	0

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2006-2007

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

4. NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL DONT LE CONTRAT EST ARRIVÉ A ÉCHÉANCE ET N'A PAS ÉTÉ RENOUELÉ, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteurs d'activités.

CENTRE JURIDIQUE QUÉBEC: 1 PERSONNE

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

5. NOMBRE D'EMPLOYÉS À STATUT OCCASIONNEL QUI ONT ÉTÉ  
CONGÉDIÉS, PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel qui ont été congédiés, par secteurs d'activité:

Aucun employé n'a été congédié pour cette période.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

6. NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS AU MINISTÈRE EN 2005-2006 ET COMPARAISON AVEC LES QUATRE ANNÉES PRÉCÉDENTES

Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère en 2006-2007 et comparaison avec les quatre dernières années

Année	Nombre Occ.	Effectif total (rég. occ.)	Pourcentage
2006-2007	83	608	13,7 %
2005-2006	56	579	9,7 %
2004-2005	65	599	10,9 %
2003-2004	64	564	11,3 %
2002-2003	63	541	11,6%

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

7. NOMBRE ET POURCENTAGE D'EMPLOYÉS OCCASIONNELS DEVENUS PERMANENTS POUR 2006-2006

Nombre et pourcentage d'employés occasionnels devenus permanents en 2006-2007.

Nombre et pourcentage d'employés occasionnels devenus permanents en 2006-2007

Nombre d'occasionnels devenus permanents	Effectif occasionnel	Pourcentage
10	83	12 %

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

8. PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR L'ANNÉE 2006-2007

Prévisions budgétaires pour l'année en cours et ventilation détaillée des compressions demandées par le Conseil du trésor pour le ministère et pour tous les organismes sous sa juridiction pour l'année 2006-2007.

**BUDGET DE DÉPENSES**

de l'exercice se terminant le 31 mars 2008

	Budget 2007-2008	Budget 2006-2007	Écart
Traitements et avantages sociaux	34 194 230	\$ 33 957 345	\$ 236 885
Services professionnels et administratifs	4 657 740	3 639 760	1 017 980
Frais de déplacement	1 285 780	1 325 120	(39 340)
Télécommunications et courrier	1 413 550	1 249 245	164 305
Publicité et information	856 675	1 214 725	(358 050)
Location de locaux, d'équipements et autres	3 921 535	3 845 700	75 835
Entretien	1 017 810	1 138 230	(120 420)
Fournitures	409 220	470 330	(61 110)
Intérêts	11 945	7 995	3 950
Amortissement des immobilisations	3 629 965	3 252 525	377 440
Remboursement de dépenses de la CRT	6 906 900	6 906 900	-
	<u>58 305 350</u>	<u>\$ 57 007 875</u>	<u>\$ 1 297 475</u>

Principales variations

**Augmentation des services professionnels et administratifs**

Cette augmentation est principalement due à :

- L'intégration des dossiers de harcèlement psychologique au système de mission GI.net;
- la campagne d'information pour les jeunes;
- la croissance des frais d'hébergement des sites WEB;
- les projets de recherche, planification et évaluation de la qualité.

**Augmentation de l'amortissement**

La hausse prévue de l'amortissement est surtout attribuable à la mise en service de nouvelles applications liées au développement de la prestation électronique de services (PES). À ceci s'ajoute pour 2007-2008, l'amortissement des réaménagements majeurs réalisés en 2006-2007 à titre d'améliorations locatives.

**Diminution de la publicité et information**

Les frais de publicité seront à la baisse en 2007-2008, car l'an dernier une campagne importante sur le bulletin de paye avait eu lieu. Cette année, la campagne d'information principale sera destinée aux jeunes et les coûts prévus sont moindres.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

8. PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES POUR L'ANNÉE EN COURS ET VENTILATION DÉTAILLÉE DES COMPRESSIONS DEMANDÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR POUR L'ANNÉE 2006-2007

Prévisions budgétaires pour l'année en cours et ventilation détaillée des compressions demandées par le Conseil du trésor pour le ministère et pour tous les organismes sous sa juridiction pour l'année 2006-2007.

**Compressions demandées par le Conseil du trésor:**

Aucune compression budgétaire particulière demandée par le Conseil du trésor autre que les mesures de réduction de l'effectif.

La Commission a mis en place différentes mesures afin de rationaliser les dépenses, tout en préservant la réalisation de sa mission.

Les moyens mis de l'avant sont entre autres :

- Sensibilisation des gestionnaires à l'importance d'une gestion efficace des ressources;
- Gestion rigoureuse des dépenses;
- Révision des processus de mission et administratifs.

Ces mesures ont permis de diminuer le déficit de l'exercice 2006-2007, tout en tenant compte des ajustements salariaux attribuables à l'équité salariale.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

9. POUR TOUT ORGANISME RELEVANT DU MINISTÈRE, CONCERNANT LE BUREAU DE LA PRÉSIDENTE

Pour tout organisme relevant du ministère, concernant le bureau de la présidente :

- a) Nombre de rencontres, repas ou de réunions et les frais afférents.
- b) Liste des personnes à rencontrer en précisant le but de la rencontre.
- c) Frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.
- d) Liste des participations à des colloques, des congrès et la liste des participants, incluant les coûts afférents.

Réponse à la demande 9a

Sept ( 7 ) rencontres et réunions en lien avec la mission de la Commission des normes du travail.

Frais afférents en 2006-2007 : 579 \$

Réponse à la demande 9b

Membres du conseil d'administration, représentants de groupes d'intérêts et autres intervenants dans le domaine du travail.

Réponse à la demande 9c.

NOM	FRAIS DE DÉPLACEMENT	FRAIS DE REPRÉSENTATION
Me André Brochu	12 692 \$	2 527 \$
Mme Nicole Laurencelle	36 \$	0 \$

Réponse à la demande 9d.

NOM DU PARTICIPANT	ACTIVITÉ	COÛT
Me André Brochu	Séminaire : Institut des administrateurs de sociétés	70 \$
Me André Brochu	Séminaire : Les relations fédérales & provinciales	300 \$
Me André Brochu	Séminaire : Se comporter en diplomate	250 \$

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

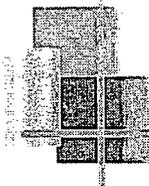
### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 10. LISTE ET COPIE DE TOUS LES SONDAGES COMMANDÉS EN 2006-2007, INCLUANT LES COÛTS ET LES APPELS D'OFFRE

Liste et copie de tous les sondages commandés en 2006-2007, en incluant les coûts et les appels d'offre.

##### Sondages :

1. Sondage d'évaluation de certains engagements de la Déclaration de services aux citoyens.  
Coût : 6 000 \$. Rapport joint.  
Appel d'offres sur invitation.
2. Sondage auprès des salariés et des employeurs ayant utilisé le service de médiation ou de rapprochement des parties de la Commission des normes du travail.  
Coût : 13 240 \$.  
Appel d'offres sur invitation.  
Rapport à déposer au comité de direction et au conseil d'administration.
3. Sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte pour harcèlement psychologique à la Commission des normes du travail et  
Sondage auprès des utilisateurs du Service de renseignements de la Commission des normes du travail.  
Coût pour l'exercice 2006-2007 : 7 960 \$ (20% de 39 800 \$). Rapports en élaboration.  
Appel d'offres sur invitation.



## Sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte à la Commission des normes du travail

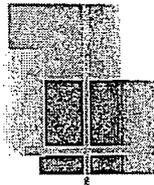
Rapport préliminaire  
Présenté à la  
Commission des normes du travail

Mars 2007



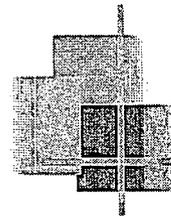
Réf: R06363V1p3(CNT).ppt

1180, rue Drummond, bureau 620, Montréal (Québec) H3G 2S1 ☎ (514) 878-9825  
2136, chemin Sainte-Foy, bureau 200, Sainte-Foy (Québec) G1V 1R8 ☎ (418) 687-8025



## Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie abrégée	4
Faits saillants	6
Chapitre 1 : Mode du dépôt de la plainte	10
Chapitre 2 : Explications des étapes de la procédure	12
Chapitre 3 : Information sur l'avancement du dossier	15
Chapitre 4 : Satisfaction spécifique	20
Chapitre 5 : Suggestions	24
Conclusions	27
Annexes	
1. Méthodologie détaillée	
2. Questionnaire	
3. Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)	



## Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

---

## Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

### Contexte et objectifs

- Cette étude est réalisée dans le cadre de la vérification périodique du respect des engagements de service précisés à la Déclaration de services aux citoyens (DSC) du Ministère.
- L'objectif général de l'étude est de mesurer la satisfaction de la clientèle des salariés ayant déposé des plaintes à la Commission en vertu de la loi sur les normes du travail au cours des six derniers mois de 2006, particulièrement en regard des engagements de service énoncés à la DSC et de comparer les résultats de cette année à ceux de l'année dernière afin de dégager l'évolution de ces indicateurs.

### Population cible

- Salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la loi sur les normes du travail au cours des 6 derniers mois de l'année 2006.

### Échantillonnage

- 800 répondants
  - Réseau : 607
  - DAJ : 193
  
  - Plaintes pécuniaires : 600
  - Articles 122/124 : 200

### Collecte

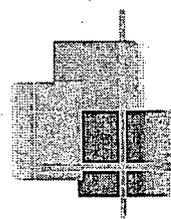
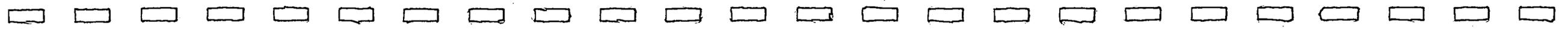
- Entrevues téléphoniques réalisées du 23 janvier au 2 février 2006
- Taux de réponse : 73 %

### Pondération

- Selon la distribution de l'ensemble des plaintes gérées par la Commission selon trois variables simultanément :
  - Le niveau de la plainte : DAJ ou réseau
  - Le type de plainte : pécuniaire ou en vertu des articles 122/124
  - Selon la région : 3 régions (Montréal, Québec, autres régions)

### Marge d'erreur

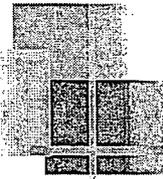
- Ensemble : 3,7 % (à un niveau de confiance de 95 %)
  - Plaintes pécuniaires : 4,2 %
  - Recours 122/124 : 7,3 %



## Faits saillants

---

---



## Faits saillants

### Mode de dépôt de la plainte

- À nouveau cette année, le mode privilégié par les salariés en vue de déposer leur plainte est le téléphone (47 %). Il n'en demeure pas moins que 43 % des personnes déposent leur demande en personne. Ces pourcentages sont semblables à ceux de l'année dernière.
- Les modes plus marginaux de dépôt des plaintes (par la poste, par personne interposée, par moyen électronique ou autrement) sont utilisés dans les mêmes proportions depuis quatre ans.

### Explications du processus

- 89 % des salariés ayant déposé une plainte ont dit se rappeler qu'on leur a expliqué chacune des étapes du traitement de leur plainte. Plus spécifiquement, la proportion est semblable que ce soit au niveau du Réseau (89 %) ou à la DAJ (88 %).
- Les explications viennent parfois un peu tardivement : 15 % après 2 jours ou plus (voire jamais - 4 %) dans le cas des plaintes déposées en personne ou par téléphone et 37 % après plus de 2 jours (voire jamais - 6 %) dans le cas des plaintes déposées d'une autre façon.
- Notons qu'il existe une relative amélioration des délais lorsque les plaintes sont transmises par d'autres moyens que par téléphone ou en personne. En effet, en 2006, 38 % des salariés recevaient les explications au plus tard le lendemain alors qu'on observe une proportion de 50 % en 2007.
- Tant au niveau du Réseau que de la DAJ, les délais pour recevoir des explications sont cependant généralement assez stables depuis 3 ans.

### Information sur l'avancement du dossier

- Presque un salarié sur deux (46 %) communique éventuellement avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de son dossier. C'est semblable au résultat observé en 2006 mais moins qu'en 2005 (58 %).
- Un peu moins des trois quarts d'entre eux (72 %) obtiennent une réponse en 2 jours ou moins, ce qui est semblable à l'année dernière mais marque un recul significatif sur la situation d'il y a 3 ans (82 %).

- Le niveau de satisfaction à l'endroit de l'information reçue au sujet de l'avancement du dossier est demeuré stable au fil des ans.
- Au regard de la satisfaction, on observe 12 % d'insatisfaits surtout parce que ceux-ci trouvent que les délais pour obtenir la réponse sont longs (28 %), qu'on ne répond pas vraiment à leur question (26 %) ou parce qu'ils considèrent la réponse biaisée en faveur de l'employeur (14 %).

### Satisfaction spécifique

- La satisfaction des salariés envers les différents éléments composant l'offre de service de la Commission est généralement bonne. En effet, la très grande majorité des répondants (89 % et plus) témoignent de la satisfaction au regard de l'accessibilité du personnel, de la clarté des informations et des explications fournies, de la cohérence de ces informations et de la qualité de l'information que la Commission a fournie.
- Par rapport à l'année dernière, le niveau de satisfaction est demeuré stable compte tenu des marges d'erreur.
- Il y a deux aspects qui demeurent plus faiblement évalués, soit les délais de traitement avec 23 % d'insatisfaits et l'issue finale de la procédure, avec 21 %.

### Satisfaction globale

- Le taux global de satisfaction atteint presque 90 % mais pas tout à fait (89 %). Il faudrait probablement améliorer un peu les délais de traitement pour passer la barre du 90 %.

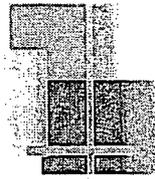
### Suggestions

- Tant au niveau du Réseau que de la DAJ, les principales suggestions sont de réduire les délais ou de prendre différents moyens pour les rendre plus acceptables comme d'informer dès le départ sur les délais auxquels on peut s'attendre et de fournir périodiquement du suivi sur l'avancement du dossier; des suggestions qui ont été formulées en 2006 et qui demeurent encore vraies cette année.

## Faits saillants (suite)

Sommaire de l'évolution des principaux résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission en vertu de la loi sur les normes du travail

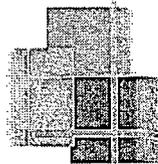
Population cible	Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail dans les six derniers mois de l'année ayant précédé l'évaluation				
Échantillon	Nombre de répondants : 800 répondants par année environ				
	Éléments généraux de la Déclaration de services	Proportion des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits			
		2007	2006	2005	2004
▪	Accessibilité du personnel	93 %	90 %	90 %	92 %
▪	Clarté des informations	93 %	90 %	89 %	93 %
▪	Cohérence des informations	91 %	92 %	90 %	92 %
▪	Information sur les services, la loi, les droits, etc.	89 %	88 %	87 %	87 %
▪	Résultat final	79 %	77 %	74 %	79 %
▪	Délai de traitement du dossier	77 %	75 %	68 %*	77 %
▪	Satisfaction générale envers les services	90 %	ND	ND	ND
	Éléments spécifiques	Proportion des répondants ayant obtenu l'information			
▪	Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier au moment du dépôt de sa plainte au niveau du Réseau	89 %	87 %	89 %	88 %
▪	Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier à l'étape des procédures judiciaires	88 %	91 %	92 %	84 %
▪	Information au salarié dans les deux jours suivant sa demande de l'état d'avancement de son dossier	72 %	73 %	75 %	82 %*
▪	Niveau de satisfaction par rapport à l'information transmise (% de répondants très satisfaits ou satisfaits)	88 %	87 %	87 %	89 %
	* Différence significative avec 2007				



## Faits saillants (Suite)

### Sommaire comparatif 2007/2006 des principaux résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission en vertu de la loi sur les normes du travail

Population cible	Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail dans les six derniers mois de l'année ayant précédé l'évaluation		
Échantillon	Nombre de répondants : 800 répondants par année environ		
	Principales suggestions pour améliorer la qualité des services (% sur la base de ceux qui ont fait des suggestions)	Proportion des répondants ayant identifié cet élément	
		2007	2006
<b>Répondants dont la plainte était en traitement à la direction régionale</b>			
1.	Réduire les délais de traitement du dossier	37 %	25 %
2.	Plus d'info sur les processus, les délais, les conditions, etc.	13 %	15 %
3.	Personnel plus accessible	9 %	11 %
4.	Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier (plus de suivi)	8 %	14 %
<b>Répondants dont la plainte était en traitement à la Direction des affaires juridiques</b>			
1.	Réduire les délais de traitement du dossier	42 %	48 %
2.	Plus d'info sur les processus, les délais, les conditions, etc.	10 %	13 %
3.	Compétence / formation du personnel	9 %	2 %

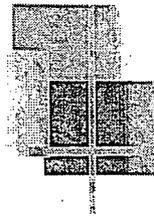


## Chapitre 1

---

### Mode du dépôt de la plainte

---



## Mode du dépôt de la plainte

Q1. Par quel moyen avez-vous initialement transmis votre plainte ?  
(Excluant ceux qui ne s'en souviennent plus)

	2007 (n:798)	2006 (n:824)	2005 (n:798)	2004 (n:797)
Par téléphone	47	49	35*	43
En personne	43	41	56*	44
Par la poste	6	5	5	7
Par personne interposée	1	2	2	4
Autre	3	3	2	2

\* Différence significative avec 2007

### Les plaintes sont le plus souvent déposées par téléphone

Encore cette année, presque la moitié des plaintes (47 %) ont été déposées par téléphone. Cette proportion était de 49 % en 2006. Par ailleurs, la proportion des individus qui ont déposé leur plainte en personne est semblable à celle de l'an passé (43 % et 41 % respectivement).

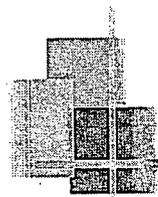
2005 démontre des différences quant au mode de transmission des plaintes comparativement aux autres années. En effet, on observe une différence significative puisque 35 % des individus interrogés avaient déposé leur plainte par téléphone et 56 % en personne.

Il y a des différences notoires selon les types de plaintes : les plaintes pécuniaires sont la plupart du temps déposées par téléphone (60 %) et occasionnellement en personne (31 %).

Dans le cas des plaintes en vertu des articles 122 et 124, presque les trois quarts (72 %) sont déposées en personne au bureau de la Commission contre seulement 16 % qui sont déposées par téléphone.

Dans le cas des plaintes en vertu de l'article 124 en particulier, 70 % sont déposées au bureau de la Commission.

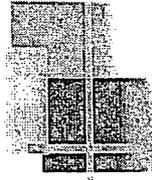
Les plaintes par téléphone sont encore plus prépondérantes en région (52 %) mais un peu moins fréquentes, proportionnellement, à Montréal (43 %).



## Chapitre 2

Explications des étapes de la procédure

---



## Explication du processus

Q2. Le personnel de la Commission vous a-t-il expliqué chacune des étapes du traitement de votre plainte?

(% de « oui » excluant ceux qui ne s'en souviennent pas)

	2007 (n:599)	2006 (n:606)	2005 (n:594)	2004 (n:592)
A) Réseau	89 (n:193)	87 (n:202)	89 (n:189)	88 (n:198)
B) DAJ	88	91	92	84

### Des résultats semblables à l'année dernière

Le personnel de la Commission explique chacune des étapes du traitement de la plainte à 89 % des salariés si l'on se base sur les déclarations de ces derniers.

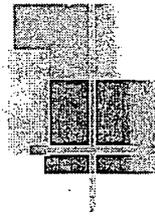
Tant au niveau du Réseau que de la Direction des affaires juridiques, les résultats sont très stables par rapport à l'an dernier.

Pour les plaintes au niveau du Réseau, lorsque celles-ci sont déposées en personne, on explique plus fréquemment en détail le processus, soit dans 94 % des cas comparativement à 86 % par téléphone.

Par ailleurs, lorsque la plainte est faite « autrement » (par exemple, par personne interposée), il devient alors plus difficile et donc moins fréquent qu'on fournisse des explications sur les différentes étapes (77 %).

Toujours à l'étape du réseau, on donne plus souvent, semble-t-il, des explications détaillées du processus pour les plaintes de type 122-124 (94 %) que pour les plaintes pécuniaires (87 %).

Les écarts entre les modes de transmission au niveau des plaintes à l'étape du traitement juridique sont plus petits et non significatifs vu les petits échantillons, entre autres. Toutefois, notons que 95 % ont reçu des explications lors du dépôt de plaintes en vertu des articles 122-124 comparativement à 84 % par la poste.



## Explication du processus (suite)

Q3. À quel moment exactement vous a-t-il expliqué ces différentes étapes?

(Excluant ceux qui ne s'en souviennent pas)

	2007	2006	2005	2004
A) Plaintes en personne ou par téléphone	(n:695)	(n:698)	(n:695)	(n:673)
La journée même	76	75	73	77
Le lendemain	5	4	4	5
Plus tard	15	16	20	15
Jamais	4	5	3	4
B) Plaintes déposées autrement	(n:82)	(n:77)	(n:55)	(n:93)
La journée même	39	32	37	34
Le lendemain	11	6	8	3
2 jours plus tard	7	10	5	8
Plus tard	37	39	40	38
Jamais	6	13	10	17*

\* Différence significative avec 2007

### Des délais stables dans le cas des plaintes en personne ou par téléphone

La proportion de gens qui ont reçu toutes les explications utiles sur les différentes étapes du traitement de leur plainte la journée même est passée de 75 % l'an dernier à 76 % cette année. Il y a deux ans, la proportion était de 73 %. Tous ces chiffres sont équivalents compte tenu de la marge d'erreur.

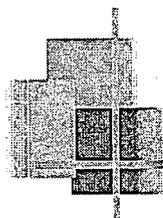
Notons qu'on observe une différence significative entre le mode de transmission en personne versus par téléphone. En effet, le délai pour recevoir des explications sur le processus de traitement a été dans la même journée pour 83 % des salariés qui avaient déposé leur plainte en personne comparativement à 69 % des personnes qui l'ont déposée par téléphone.

### Situation stable pour les plaintes déposées par la poste ou autrement

Lorsque la plainte a été déposée autrement que par téléphone ou en personne, les délais pour obtenir les explications sont naturellement un peu plus longs. Toutefois, il ressort que la moitié des salariés (50 %) ont reçu des explications dans un délai d'une journée alors qu'en 2006, on observait un pourcentage de 38 %.

Près de 40 % des salariés ont dû attendre plus de deux jours avant d'obtenir toutes les explications, ce qui est assez naturel dans le cas des plaintes déposées par la poste en particulier, bien sûr.

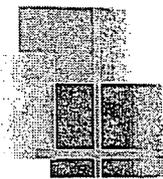
On observe aussi une tendance fort intéressante (et significative par rapport à 2004 même si elle ne l'est pas tout à fait par rapport à 2006) à l'effet que moins de clients n'ont jamais reçu ces différentes explications (seulement 6 % cette année). C'est un progrès intéressant sur une dimension qui, jusqu'à présent, était parfois une lacune.



## Chapitre 3

Information sur l'avancement du dossier

---



## Information sur l'avancement du dossier

Q4. Après le dépôt de votre plainte, avez-vous communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de votre dossier?

	2007 (n:800)	2006 (n:824)	2005 (n:800)	2004 (n:800)
Oui	46	48	58*	47

### La tendance se maintient depuis 2004 (à l'exception de 2005)

Alors que l'on avait observé une augmentation notable en 2005 de la proportion de gens qui avaient demandé de l'information sur l'état d'avancement de leur dossier, la situation s'est résorbée en 2006 et 2007 au niveau observé en 2004.

On compte tout de même presque la moitié des gens (46 %) qui ont communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état de leur dossier en cours de processus.

Les salariés qui en sont à l'étape du traitement juridique de leur dossier ont communiqué avec la direction pour obtenir des renseignements sur l'avancement de leur dossier dans une plus grande proportion que ceux ayant déposé une demande au niveau du Réseau (60 % et 43 % respectivement).

\* Écart significatif avec 2007

## Information sur l'avancement du dossier (suite)

Q5. Vous a-t-on donné une réponse...  
(Excluant ceux qui ne s'en souviennent plus)

	2007 (n:370)	2006 (n:421)	2005 (n:454)	2004 (n:353)
Le jour même	52	56	51	58
Le lendemain	11	10	13	15
2 jours plus tard	9	7	11	9
Plus tard	24	21	21	15*
Jamais	4	6	4	3

\* Écart significatif avec 2007

Mars 2007

### Les délais de réponse se maintiennent

En comparant la distribution ci-contre des délais qu'a pris la Commission pour répondre à ces demandes d'information, il n'y a pas de différence significative avec l'an dernier ni avec la situation qui prévalait en 2005 d'ailleurs.

Il existe toutefois une différence sans qu'elle soit significative, entre le Réseau et la plainte à l'étape du traitement juridique : la proportion des salariés qui ont obtenu une réponse dans un délai d'une journée (le jour même ou le lendemain) est de 59 % pour le Réseau comparativement à 71 % au niveau de la Direction des affaires juridiques.

Par ailleurs, 56 % des personnes dont le dossier a été traité à Montréal ont reçu une réponse dans un délai d'une journée à la suite de leur demande sur l'avancement de leur dossier comparativement à 70 % pour les dossiers traités ailleurs qu'à Montréal ou Québec.

Finalement, il ressort que plus d'hommes que de femmes (60 % versus 44 %) ont reçu une réponse la même journée que la demande d'information concernant l'avancement du dossier.



## Satisfaction de l'information reçue sur l'avancement du dossier

Q6 Êtes-vous... de l'information qu'on vous a donnée ?

	2007 (n:368)	2006 (n:413)	2005 (n:460)	2004 (n:367)
Très satisfait(e)	39	36	33	39
Satisfait(e)	49	51	54	50
Insatisfait(e) ou très insatisfait(e)	12	13	13	11

### Pas de différence avec les trois dernières années

Le niveau de satisfaction observé cette année se situe dans la moyenne de ce que nous avons observé lors des trois dernières évaluations.

Au total, la proportion de clients satisfaits s'établit à 88 % dont 39 % de clients très satisfaits. Ceci en laisse cependant 12 % d'insatisfaits (8 %) ou très insatisfaits (4 %).

On ne dénote aucune différence significative relative à la région ou aux types de plainte ou de dossier. Notons toutefois que les salariés qui ont fait traiter leur dossier à Québec sont très satisfaits de l'information reçue selon 47 % d'entre eux comparativement à 34 % pour la clientèle de Montréal.

Par ailleurs, les femmes démontrent une plus grande insatisfaction que les hommes. En effet, 16 % d'entre elles déclarent être insatisfaites ou très insatisfaites de l'information reçue alors que chez les hommes, 8 % affirment la même chose.

## Satisfaction de l'information reçue sur l'avancement du dossier (Suite)

### Q7. Principaux motifs d'insatisfaction

(Total de 2 mentions possibles)

	2007 (n:48) %	2006 (n:56) %	2005 (n:67) %
1. Délai pour avoir la réponse	28	21	33
2. On a répondu à côté de la question	26	26	15
3. Biaisé en faveur de l'employeur	14	22	4
4. Réponse pas claire	13	14	11
5. Difficulté à joindre l'intervenant	11	8	7
6. Intervenants incompetents/ont mal fait leur travail	8	1	—
7. Attitude de l'intervenant (manque d'écoute)	8	4	4
8. Insatisfait de la réponse/du traitement du dossier	6	10	11
9. Pas de suivi de donné/pas proactif	5	7	—
10. Personnel non bilingue/service en anglais	4	—	—

Note : Toutes les raisons mentionnées par au moins 2 répondants

### Les clients insatisfaits trouvent que le délai est long et qu'on ne répond pas vraiment à leurs questions

Malgré une stabilité dans les délais au cours des dernières années pour fournir une réponse sur l'avancement d'un dossier, il ressort que la principale raison justifiant l'insatisfaction des salariés qui ont demandé une information, concerne le délai pour avoir la réponse (selon 28 % des salariés ayant répondu à la question). Rappelons que la taille de l'échantillon est relativement petite (n:48) puisque seulement 12 % des salariés ont démontré de l'insatisfaction.

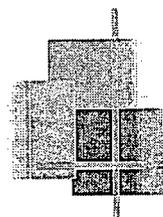
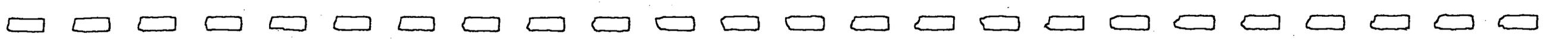
En outre, le quart des salariés (26 %) ont évoqué le fait que le personnel de la Commission n'avait pas bien répondu à leur demande.

Il y a également trois autres raisons qui ont été mentionnées par plus de 10 % des répondants insatisfaits au niveau général, soit qu'on considère que la Commission était biaisée en faveur de l'employeur (14 %), que la réponse n'était pas claire (13 %) ou alors qu'il a été difficile de joindre l'intervenant (11 %).

Dans le cas spécifique des plaintes pécuniaires, on trouve surtout que la Commission n'a pas bien répondu à la question (28 %). On trouve aussi que la réponse n'était pas claire (13 %) Il y a peut-être matière à offrir une formation au personnel à cet effet.

Malgré de petits échantillons, les délais semblent être plus problématiques pour les groupes suivants :

- Recours 122-124 (48 % comparativement à 24 % pour les plaintes pécuniaires);
- Région de Montréal (35 % versus 13 % ailleurs au Québec)
- Femmes (34 % comparativement à 17 % des hommes).



## Chapitre 4

### Satisfaction spécifique

---

## Satisfaction spécifique

Q8 - 13. Êtes-vous...

(Excluant ceux à qui ça ne s'applique pas ou qui sont indécis)

	Insatisfait ou très insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Taux de satisfaction			
				2007	2006	2005	2004
Q8. De l'accessibilité du personnel (n:792/805/785/797)	7	49	44	93	90	90	92
Q9. De la clarté des informations ou explications fournies verbalement ou par écrit (n:797/811/786/795)	7	9	44	93	90	89	93
Q10. De la cohérence des informations fournies par différents employés de la Commission (n:780/790/772/773)	9	48	43	91	92	90	92
Q13. De l'information que la Commission vous a fournie sur ses services, sur la Loi, sur les normes du travail ou sur vos droits (n:786/802/775/776)	11	49	40	89	88	87	87
Q12. Du résultat final de la demande (n:496/503/394/463)	21	35	44	79	77	74	79
Q11. Du délai de traitement du dossier (n:778/782/762/755)	23	46	31	77	75	68*	77

Note : (n: année 2007/année 2006/année 2005/année 2004)

\* Différence significative avec 2007

### L'évaluation de cette année est semblable à celle de 2006

Pour la plupart des éléments spécifiques évalués, le niveau de satisfaction observé garde une constance par rapport à 2006.

On obtient des taux de satisfaction élevés (satisfait et très satisfait) sur les éléments suivants :

- Accessibilité du personnel (93 %);
- Clarté des informations ou explications fournies (93%);
- Cohérence des informations fournies (91 %);
- Informations fournies par la Commission (89 %).

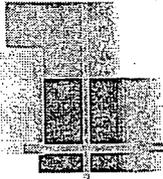
Aucun élément n'atteint toutefois une majorité d'individus se déclarant très satisfaits.

En revanche, les délais de traitement et le résultat final de la démarche sont les deux éléments les plus faiblement évalués (77 % et 79 % de satisfaction respectivement) et amènent des niveaux d'insatisfaction supérieurs à 20 %.

Il faut dire que dans le cas du résultat de la démarche, ce n'est pas un attribut de la prestation de service au même titre que les autres éléments de satisfaction mesurés.

À l'examen global de ce tableau, il apparaît que la dimension qui demeure prioritaire est le délai de traitement des dossiers. Plus spécifiquement, 38 % des salariés dont le dossier est à l'étape juridique démontrent de l'insatisfaction (dont 10 % de très insatisfaits) au regard de ce délai comparativement à 20 % pour les personnes ayant déposé leur plainte au niveau du Réseau (dont 5 % de très insatisfaits).

Les délais de traitement au niveau de la DAJ génèrent donc énormément d'insatisfaction.



## Satisfaction spécifique (suite)

Au chapitre de l'accessibilité du personnel, la grande majorité (93 %) démontre de la satisfaction à cet égard sauf que dans la région de Montréal, les salariés affirment être très satisfaits dans une plus faible proportion que dans la région de Québec et qu'ailleurs au Québec (40 %, 49 % et 48 % respectivement).

Par ailleurs, les individus qui ont transmis leur plainte par un autre mode que la poste, le téléphone ou en personne, démontrent une satisfaction moins grande au regard de l'accessibilité du personnel que les autres (19 % versus 49 %, 46 % et 45 % de très satisfaits respectivement).

Les hommes démontrent une plus grande satisfaction que les femmes concernant l'accessibilité du personnel (48 % versus 41 % de très satisfaits).

En ce qui concerne la clarté des informations et explications transmises qui rappelons-le, bénéficie d'un taux de satisfaction de 93 %, on observe une plus grande proportion de clients insatisfaits ou très insatisfaits dans le cas des plaintes en vertu des articles 122-124 comparativement aux plaintes pécuniaires (11 % et 6 % respectivement).

Par ailleurs, les salariés de la région de Québec démontrent une plus grande satisfaction vis-à-vis de la clarté des informations et des explications reçues que les gens de Montréal (52 % versus 41 % de très satisfaits).

Encore une fois, la clientèle ayant utilisé un autre mode de transmission de leur plainte que les modes traditionnels démontre une plus faible satisfaction (par exemple : 30 % versus 47 % de très satisfaits pour le dépôt en personne).

La cohérence des informations fournies par les différents employés de la Commission est un des points forts de l'évaluation avec un taux de satisfaction de 91 %, dont 43 % de clients très satisfaits.

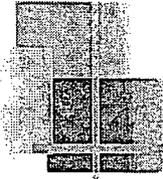
Alors qu'en 2006 le taux de satisfaction était plus élevé pour ceux qui se situaient à l'étape du traitement juridique de leur dossier (57 % de très satisfaits vs 43 % pour le Réseau), on n'observe plus d'écart significatif cette année.

Selon les régions, les salariés de Québec affirment être très satisfaits dans une proportion de 51 % comparativement à 40 % pour la clientèle de Montréal.

Toujours à propos de la cohérence des informations fournies, les femmes démontrent encore une fois une plus grande insatisfaction que les hommes (11 % versus 7 %).

Dans le cas de la satisfaction à l'endroit du résultat final de la démarche, qui est le deuxième élément le plus faiblement évalué avec 21 % de salariés insatisfaits, il n'y a pas de différence significative selon les groupes d'analyse.

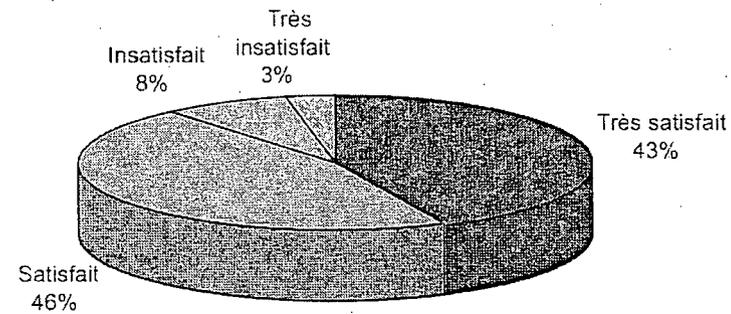
En termes de satisfaction à l'endroit de l'information que la Commission a fournie sur ses services, sur la Loi, sur les normes du travail ou sur les droits des travailleurs, on observe que le taux de satisfaction (très satisfait) à l'extérieur des grands centres urbains de Québec et de Montréal est supérieur (45 %) aux deux grands centres (40 % à Québec et 36 % à Montréal).



## Satisfaction globale

Q14. De façon générale maintenant, êtes-vous... des services que vous avez reçus de la Commission dans le cadre du dépôt de votre plainte?

(Excluant les indécis; n:796)



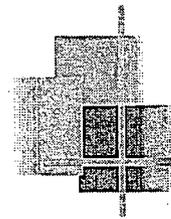
### Un taux global de satisfaction de tout près de 90 %

Malheureusement, cela laisse un peu plus de 10 % de clients insatisfaits incluant 3 % de clients très insatisfaits.

Ce taux de satisfaction se situe dans la moyenne des taux de satisfaction observés à la page précédente pour les différentes dimensions spécifiques évaluées au niveau de la prestation de service.

L'insatisfaction est davantage marquée pour les dossiers de recours 122-124 (13 % comparativement à 10 % d'insatisfaits pour les plaintes pécuniaires) ainsi que pour les salariés de Montréal (13 % versus 9 % pour les personnes qui résident à l'extérieur des grands centres urbains).

Finalement, 14 % des salariés dont le dossier est à l'étape du traitement juridique affirment être insatisfaits comparativement à 10 % au niveau du réseau.



## Chapitre 5

### Suggestions

---

---

## Suggestions

**Q14. Principales suggestions faites par les répondants pour améliorer les services de l'Office**  
(% sur la base de ceux qui ont fait des suggestions)  
(2 mentions possibles)

	% des répondants qui ont mentionné cet élément	
	2007	2006
A) Clientèle Réseau (n:209 en 2007 et n:243 en 2006)		
1. Réduire les délais de traitement	37	25
2. Plus d'info sur le processus, les délais, les conditions, ...	13	15
3. Personnel plus accessible	9	11
4. Plus de suivi/d'info. sur l'avancement du dossier	8	14
5. Attitude du personnel (courtoisie, écoute, respect, etc.)	6	2
6. Compétence/formation du personnel	5	5
7. Plus de personnel	4	5
8. Traiter le dossier en profondeur/avec sérieux	3	--
9. Modifier la loi en faveur des travailleurs	3	7
10. Plus d'impartialité/ne pas favoriser les employeurs	3	4
B) Clientèle DAJ (n: 82 en 2007 et n:96 en 2006)		
1. Réduire les délais de traitement	42	48
2. Plus d'info sur le processus, les délais, les conditions, etc.	10	13
3. Compétence / formation du personnel	9	2
4. Impartialité/ne pas favoriser l'employeur	7	2
5. Plus de suivi/d'info sur l'avancement du dossier	6	8
6. Attitude du personnel (courtoisie, écoute, respect, etc.)	6	4
7. Plus de personnel	6	10
8. Clarté des explications / clarté de la documentation / vulgariser la loi	5	--

Note : toutes les suggestions ayant été faites par au moins 3 % des répondants.

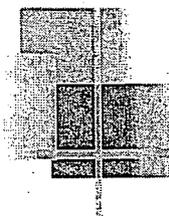
### Prioritairement et comme l'année dernière, les délais

L'année dernière, la réduction des délais était la seule suggestion qui avait été faite par plus de 15 % des salariés interrogés et ce, tant pour la clientèle du Réseau que pour celle de la DAJ. Cette année, cet élément domine encore aussi nettement la liste des suggestions.

Dans le cas de la clientèle du Réseau, 37 % de tous les salariés interrogés ont dit qu'ils voudraient que les délais de traitement soient réduits comparativement à 25 % en 2006.

Les trois autres suggestions qui suivent sont notamment de fournir plus d'information sur les processus et les délais, un personnel plus accessible et d'être également plus proactif et de donner plus d'information sur l'évolution du dossier, ce qui apparaît d'autant plus pertinent dans le cas d'un dossier dont les délais de traitement sont plus longs que ce à quoi le salarié s'attend.

Bref, c'est la question des délais qui irrite le plus et, à défaut de les réduire, on voudrait bien en être informé à l'avance. De même, à défaut d'avoir une réponse rapide, on voudrait avoir de l'information sur l'évolution du dossier pour ne pas se sentir abandonné. Cette conclusion était évidente en 2006 et elle demeure d'actualité cette année.

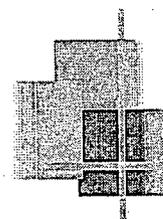
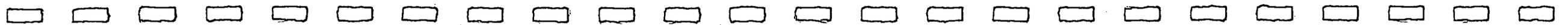


## Suggestions -suite

### Même chose pour la DAJ.

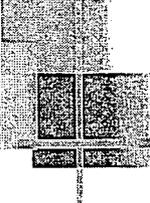
Dans le cas de la DAJ, la question de la réduction des délais est encore plus cruciale (42 %). Il faut dire que dans les pages précédentes, nous avons vu que l'insatisfaction était plus grande pour ce groupe (38 % versus 20 % pour le groupe du Réseau) sur la question des délais, ce qui est sans doute normal, vu la complexité accrue de la procédure.

Les mêmes mesures pour limiter l'insatisfaction face aux délais, c'est-à-dire, outre les réduire, tout au moins informer les gens à l'avance des délais auxquels ils peuvent s'attendre et les tenir informés de l'évolution du dossier, sont également au nombre des suggestions les plus fréquentes.



## Conclusions

---



## Conclusions

### Comment les indicateurs de satisfaction ont-ils évolué?

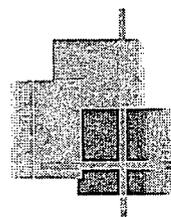
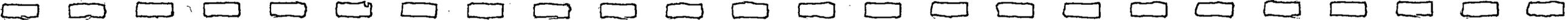
#### **Règle générale, ils se maintiennent**

- Par rapport à l'année dernière, tous les indicateurs de satisfaction sont demeurés stables à trois points près.
- L'année 2005 semble avoir été particulière, l'année 2006 a vécu un redressement la ramenant à une situation comparable à 2004 et depuis deux ans, la tendance se maintient.
- En tenant compte de la marge d'erreur, aucune amélioration ou détérioration n'est ressortie des analyses globales.

### Comment améliorer les services?

#### **En prenant des mesures pour réduire les délais ou pour les rendre plus acceptables**

- Il est très clair qu'encre une fois cette année, l'élément dont on est le moins satisfait dans la prestation de services de la Commission tient aux délais de traitement des dossiers. Cela ressort aussi bien des questions directes sur la satisfaction que des suggestions des répondants. À défaut de réduire les délais, les répondants suggèrent aussi différents moyens d'en minimiser l'impact, soit en les spécifiant dès les premières étapes de la démarche (diminuant ainsi les attentes) et en donnant périodiquement par la suite du suivi sur l'état d'avancement du dossier (ce qui montre que le client n'est pas négligé pour autant). Rappelons que 28 % des répondants (après avoir communiqué avec la Commission) pour s'informer de l'avancement de leur dossier ont reçu une réponse plus de deux jours après le contact ou même n'ont jamais reçu de réponse (4 %).
- Malgré le fait que les délais ont été invoqués à titre d'élément majeur à améliorer en 2006, aucune amélioration n'a été observée à cet effet dans l'évaluation de 2007.

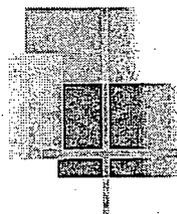


## Annexe 1

### Méthodologie détaillée

---

---



## Méthodologie

### Objectifs

- L'objectif général de l'étude est de mesurer la satisfaction de la clientèle des salariés ayant déposé des plaintes à la Commission en vertu de la loi sur les normes du travail au cours de la dernière année et de comparer les résultats à ceux de l'année dernière afin de dégager l'évolution de certains indicateurs de satisfaction par rapport à des engagements précis de service.
- L'objectif spécifique de cette annexe est de réunir les informations utiles sur le déroulement de l'enquête. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs détaillés de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et pouvoir la reproduire selon le même protocole au besoin.

### Plan de sondage

#### Population cible

- La population ciblée par l'enquête est constituée de l'ensemble des salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail au cours des 6 derniers mois de 2006, soit entre juillet et décembre 2006.

#### Base de sondage

- L'échantillon initial des personnes à contacter a été fourni par la Commission des normes du travail à partir de ses fichiers administratifs de gestion des dossiers de plainte. Il s'agit donc d'informations nominatives et toutes les prescriptions de la protection de la Loi sur la protection des renseignements personnels en telle situation ont été appliquées incluant la destruction complète de toute information nominative à la fin de l'enquête.

#### Plan d'échantillonnage

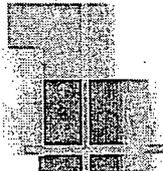
- Le plan échantillonnal de cette enquête est un plan d'échantillonnage stratifié. Le tableau suivant présente la répartition des dossiers visés par l'enquête selon la région, la nature de la plainte (pécuniaire vs plainte 122/124) de même que si la plainte est traitée au niveau du réseau ou plutôt au niveau de la Direction des Affaires juridiques (DAJ).

## Méthodologie (Suite)

Tableau A1

### Répartition des dossiers visés par l'enquête et échantillonnage

	Dossiers visés par l'enquête	Nombre d'entrevues complétées
A) Au niveau du réseau		
Montréal - plainte pécuniaire	3393	225
Montréal - plainte 122/124	1311	75
Montréal total :	4704	300
Québec - plainte pécuniaire	599	94
Québec - plainte 122/124	184	31
Québec total :	783	125
Autres régions - plainte pécuniaire	3446	138
Autres régions - plainte 122/124	1228	44
Autres régions total :	4674	182
Total (réseau) :	10161	607
B) Au niveau de la DAJ		
Montréal - poursuite civile	693	74
Montréal - recours 122/124	447	25
Montréal total :	1140	99
Québec - poursuite civile	194	26
Québec - recours 122/124	121	9
Québec total :	315	35
Autres régions - plainte pécuniaire	826	43
Autres régions - plainte 122/124	495	16
Autres régions total :	1321	59
Total (DAJ) :	2776	193
Grand total :	12937	800



## Méthodologie (Suite)

### Questionnaire

- ▣ L'objectif de l'enquête était de compléter 600 entrevues avec des salariés ayant déposé des plaintes encore à l'étape du réseau et 200 entrevues avec des salariés dont les plaintes sont rendues à l'étape des procédures judiciaires. Dans les faits, 607 entrevues ont été complétées avec le premier groupe et 193 avec le deuxième.
- ▣ Aussi, une seconde stratification prévoyait la réalisation de 600 entrevues avec des plaintes de nature pécuniaire et 200 avec des plaintes en vertu de recours sur la base des articles 122 et 124. Les nombres respectifs d'entrevues complétées sont effectivement de 600 et 200.
- ▣ Le questionnaire d'enquête utilisé cette année est quasi identique à celui qui avait été utilisé l'année dernière. En conséquence, le questionnaire n'a pas été prétesté cette année. L'entrevue a été complétée en français ou en anglais au choix du répondant. La durée moyenne d'entrevue a été de 5,5 minutes.

### Collecte

#### Période de collecte

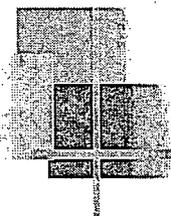
- ▣ Du 23 janvier au 2 février 2006.

#### Mode d'entrevue

- ▣ Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- ▣ Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- ▣ Jusqu'à 20 appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes recrutées.
- ▣ Nombre d'entrevues téléphoniques complétées : 800

#### Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

- |                       |        |
|-----------------------|--------|
| ▣ Taux de refus       | 7,1 %  |
| ▣ Taux de non-réponse | 20,0 % |
| ▣ Taux de réponse     | 72,9 % |



## Résultats administratifs détaillés

Sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte en vertu de la loi sur les normes du travail

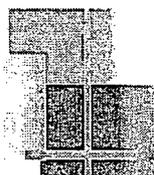
Entrevues réalisées du 23 janvier au 2 février 2007

Ensemble

<b>A. Échantillon de départ</b>	<b>1258</b>
B. Non joints au cours de la période	12
C. Hors service	129
D. Non résidentiels	5
E. Lignes en dérangement	0
F. Non admissibles	7
G. Hors strate	0
H. Incapacité / Autres langues	16
I. Absents	210
J. Incomplets	2
K. Refus du ménage	8
L. Refus de la personne sélectionnée	69
<b>M. Entrevues complétées</b>	<b>800</b>
<b>Principaux indices</b>	
N. Numéros non joints (B+E)	12
O. Numéros joints (A-(N+G))	1246
P. Numéros joints inutilisables (C+D+H)	150
Q. Numéros joints utilisables (O-P)	1096
R. Estimation du nombre de non joints utilisables (NQ/O)	11
S. Estimation du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	1107

---

Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	20,0 %
Refus (%) (J+K+L)/S	7,1 %
<b>Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)</b>	<b>72,9 %</b>



## Méthodologie (suite)

### Pondération

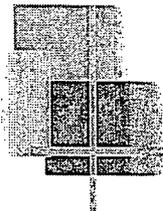
- Les données ont été pondérées de façon à rendre l'échantillon semblable à la population totale dont il est issu. En d'autres termes, les données sont pondérées conformément au tableau A1 par le rapport entre la première colonne (nombre de dossiers visés par l'enquête) et la deuxième colonne (nombre de répondants).

### Traitement

- Le traitement des données a été fait à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pondérés de chaque question sont présentés pour l'ensemble des répondants de même que pour chaque segment de clientèle. Nous avons également pris soin, dans l'analyse, de présenter les résultats en comparaison avec les résultats des trois dernières années (2004, 2005 et 2006).

### Marges d'erreur

- Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte d'un facteur d'ajustement qui considère deux éléments : l'effet de plan généré par la pondération et les formules exactes d'estimation de la variance dans un contexte d'échantillonnage dans une population finie.
- L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. Le facteur d'ajustement est une mesure qui permet d'ajuster la marge d'erreur pour tenir compte de l'effet de plan et du facteur de population finie.
- C'est une statistique utile pour obtenir une approximation de la marge d'erreur pour un sous-groupe de répondants dont on connaît la taille. Pour estimer la marge d'erreur maximale pour un sous-groupe, il suffit d'utiliser la formule suivante :  $0,98$  divisé par la racine carrée de  $n - 1$  (la taille du sous-groupe moins un), et de multiplier ce résultat par le facteur d'ajustement. Par exemple, au tableau de la page suivante, compté tenu de la pondération et de la taille finie de la population, la marge d'erreur maximale d'échantillonnage est égale à  $3,7\%$  ( $1,06 \times 0,98 / \sqrt{800}$ ).
- La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de  $50\%$  et plus petite à mesure que le résultat s'éloigne de  $50\%$ .
- Le tableau de la page suivante donne les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte du facteur d'ajustement) selon la valeur de la proportion estimée.



## Méthodologie (Suite)

### Marge d'erreur selon la proportion estimée

	Type de plainte		
	Ensemble	PL122/124	Plaintes pécuniaires
Nombre d'entrevues	800	200	600
Facteur d'ajustement	1,0601	1,0527	1,0562
Proportion :			
99 % ou 1 %	±0,7%	±1,5%	±0,8%
95 % ou 5 %	±1,6%	±3,2%	±1,8%
90 % ou 10 %	±2,2%	±4,4%	±2,5%
80 % ou 20 %	±2,9%	±5,9%	±3,4%
70 % ou 30 %	±3,4%	±6,7%	±3,9%
60 % ou 40 %	±3,6%	±7,2%	±4,1%
50 % (marge maximale)	±3,7%	±7,3%	±4,2%

## Méthodologie (Suite)

### Marge d'erreur (Suite)

Compte tenu que plusieurs résultats sont comparés cette année avec les résultats des années précédentes, le tableau suivant est utile afin de connaître quel est l'écart requis entre une proportion mesurée cette année et la même mesurée auparavant pour qu'on puisse qualifier de significatif l'écart entre les deux résultats.

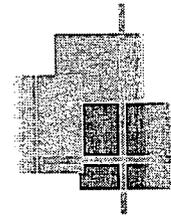
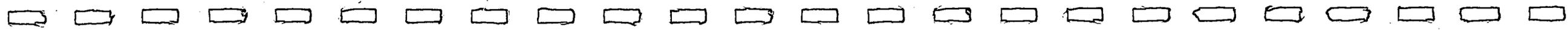
Tableau A2

Écarts requis entre un résultat de 2007 et un résultat de 2006, de 2005 ou de 2004 pour que la différence soit significative au niveau de confiance de 95 %

Ensemble des répondants  
(environ 800) à chacune des  
quatre éditions

Proportion estimée de :

99 % ou 1 %	1,1 %
95 % ou 5 %	2,4 %
90 % ou 10 %	3,3 %
80 % ou 20 %	4,4 %
70 % ou 30 %	5,1 %
60 % ou 40 %	5,5 %
50 % (marge maximale)	5,6 %
<b>Marge d'erreur 2007</b>	<b>3,7 %</b>
<b>Marge d'erreur 2006</b>	<b>3,8 %</b>
<b>Marge d'erreur 2005</b>	<b>4,2 %</b>
<b>Marge d'erreur 2004</b>	<b>3,6 %</b>



## Annexe 2

### Questionnaire

---

---



**Sondage auprès des salariés**  
**ayant déposé une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail**  
**à la Commission des normes du travail**

CNT

---

**Légende**

- \*texte\*** On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
- ...** Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
- /\*texte\*/** Le texte entouré par « /\*...\*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
- NSP** Choix de réponses : Ne sait pas
- NRP** Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
- NA** Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
- >, ->>** Signifie « Passez à la question »
- >sortie** Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
- >fin** Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
- 1=, 1=** Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
- 1=, 2=, ...** Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
- Q\_Slcal, Q\_INcal** Les questions commençant par « Q\_Sl... » ou par « Q\_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

Q\_Bi

Bonjour, bonsoir, puis-je parler à... s'il vous plaît? (Bonjour, bonsoir,) je suis... de la firme de recherche SOM. Nous avons reçu le mandat de la Commission des normes du travail du Québec de vous contacter à titre de personne qui a déposé une plainte auprès de la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail. Nous aimerions obtenir votre évaluation des services que vous avez reçus de la Commission. Pouvons-nous prendre 4 à 5 minutes maintenant? (Si dit qu'il/elle n'a pas fait de plainte, expliquer qu'il/elle a tout au moins contacté la Commission des normes dans le but de déposer une plainte éventuellement et que c'est suffisant pour pouvoir répondre à nos questions.) \*Offrir de rappeler à la maison si joint au travail\*

->>putjur

Q\_inputjur  
y1

q#jur=input(253,1)

Q\_jur

\*Autocomplétées\*

1=\*Traitement juridique  
2=\*Pas de traitement juridique

Q\_1

\*Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM. Nous avons reçu le mandat de la Commission des normes du travail du Québec de vous contacter à titre de personne qui a déposé une plainte auprès de la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail. Nous aimerions obtenir votre évaluation des services que vous avez reçus de la Commission. Pouvons-nous prendre 4 à 5 minutes maintenant? (Si dit qu'il/elle n'a pas fait de plainte, expliquer qu'il/elle a tout au moins contacté la Commission des normes dans le but de déposer une plainte éventuellement et que c'est suffisant pour pouvoir répondre à nos questions.) Offrir de rappeler à la maison si joint au travail\*

Pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré.

Par quel moyen avez-vous initialement transmis votre plainte (la plus récente) à la Commission des normes? Est-ce... ? \*Accepter une réponse spontanée.\*

1=En personne (au bureau de la Commission)  
2=Par téléphone  
3=Par la poste  
4=Par courrier électronique  
5=Par télécopieur (fax)  
6=Par personne interposée (avocat, représentant syndical, etc.)  
7=Autrement (vérifier que n'entre pas dans les cas ci-haut)  
99=\*NSP/NRP

---

#### Légende

\*texte\* : texte non lu, apparaît à l'interviewé ...endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question: -> ou ->> signifie : passez à la question : 1=, 1= : Question à choix multiples: 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires. /\*texte\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewé!

/\*Version : QF05363v1p3CNT(DSC).doc\*/

/\*Page 2\*/

**/\*Note** Poser Q2b pour services judiciaires et Q2a pour les autres\*/

Q\_sical2  
->>2a  
si q#jur=1->2b

Q\_2a Le personnel de la Commission vous a-t-il expliqué chacune des étapes du traitement de votre plainte au moment du dépôt de votre plainte?

1=\*Oui  
2=\*Non  
9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas

->>cal3

Q\_2b Le personnel de la Commission vous a-t-il expliqué chacune des étapes du traitement de votre plainte à l'étape des procédures judiciaires?

1=\*Oui  
2=\*Non  
9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas

**/\*Note:** Poser Q3a si la plainte a été déposée en personne ou par téléphone et Q3b si autrement\*/

Q\_sical3  
->>3b  
si q#1=1,2->3a

Q\_3a Quand le personnel de la Commission vous a-t-il expliqué les différentes étapes du traitement de votre plainte? Est-ce... ? \*Acceptez une réponse spontanée\*

1=Immédiatement quand vous avez déposé la plainte  
2=Plus tard la même journée  
3=Le lendemain  
4=Plus tard  
5=Jamais  
9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas

->>4

---

**/\*Légende**

\*texte\* : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans la texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\*texte\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

/\*Version : QF06363v1p3CNT(DSC).doc\*/

/\*Page 3\*/

Q\_3b Quand le personnel de la Commission vous a-t-il expliqué les différentes étapes du traitement de votre plainte? Est-ce... ? \*Acceptez une réponse spontanée\*

- 1=Le jour même du dépôt de la plainte
- 2=Le lendemain
- 3=2 jours plus tard
- 4=Plus de 2 jours plus tard
- 5=Jamais
- 9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas

Q\_4 Après le dépôt de votre plainte, avez-vous communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de votre dossier?

- 1=\*Oui
- 2=\*Non->txt8
- 9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas->txt8

Q\_5 Vous a-t-on donné une réponse... ?

- 1=Le jour même
- 2=Le lendemain
- 3=2 jours plus tard
- 4=Plus de 2 jours plus tard
- 5=Jamais->txt8
- 9=\*NSP/NRP/Ne se souvient pas

Q\_6 Êtes-vous... de l'information qu'on vous a donnée?

- 1=Très satisfait(e)->txt8
- 2=Satisfait(e)->txt8
- 3=Insatisfait(e)
- 4=Très insatisfait(e)
- 9=\*NSP/NRP->txt8

Q\_7a Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) de l'information fournie? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 1=\*Délai pour avoir la réponse
- 2=\*Pas répondu à la question/répondu à côté
- 3=\*Réponse pas claire
- 4=\*Réponses différentes d'un employé à l'autre
- 5=\*Langage trop juridique/incompréhensible/inaccessible/technique
- 6=\*Biaisé en faveur de l'employeur
- 7=\*Difficulté à joindre l'intervenant
- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucun autre->txt8
- 98=\*Aucune raison->txt8
- 99=\*NSP/NRP->txt8

#### Legende

\*ns\* : Traitement de la plainte à l'interviewer ... (indiqué de lecture des choix de réponses dans la texte de question) -> ns ->> signifie réponse à la question 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à choix multiples; /\*ns\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer/

- Q\_txt8 Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction par rapport à différents aspects des services que vous avez reçus de la Commission dans le cadre de cette plainte.
- 2=\*Continuez
- Q\_8 Êtes-vous...
- De l'accessibilité du personnel de la Commission, la facilité avec laquelle on peut joindre ceux à qui on veut parler?
- 1=Très satisfait(e)  
2=Satisfait(e)  
3=Insatisfait(e)  
4=Très insatisfait(e)  
7=\*NAP  
9=\*NSP/NRP
- Q\_9 De la clarté des informations ou explications qui vous ont été transmises par écrit ou verbalement par la Commission?
- Q\_10 De la cohérence des informations fournies verbalement ou par écrit par différents employés de la Commission (c'est-à-dire, ne se contredisaient pas entre eux)?
- Q\_11 Du délai de traitement du dossier?
- Q\_12 Du résultat final de la démarche?
- Q\_13 De l'information que la Commission vous a fournie sur ses services, sur la Loi sur les normes du travail ou sur vos droits?
- Q\_14 De façon générale maintenant, êtes-vous... des services que vous avez reçus de la Commission dans le cadre du dépôt de votre plainte?
- 1=Très satisfait(e)  
2=Satisfait(e)  
3=Insatisfait(e)  
4=Très insatisfait(e)  
9=\*NSP/NRP

---

**\*/Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question ; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer!

/\*Version : QF06363v1p3CNT(DSC).doc\*/

/\*Page 5\*/



## 2. DESCRIPTION DES BESOINS

**TITRE DU PROJET :** Sondages pour évaluer la satisfaction de la clientèle de la Commission des normes du travail.

## 2.1 CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT

## 2.1.1 La Commission des normes du travail

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. Pour ce faire, la Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations justes et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec, qui fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes:

- informer et renseigner la population sur les normes du travail;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre;  
recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements;  
tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre en cas de différends relatifs à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs.

Pour y arriver, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit formuler des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

**Champ d'application de la Loi sur les normes du travail**

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2005, environ 3 238 000 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 2 914 000 (90 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 655 000 de ces salariés assujettis (57 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 247 200 employeurs en 2005. La Commission des normes du travail évalue que près de 243 000 d'entre eux (98 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 201 000 employeurs assujettis (83 %) n'ont que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

**Objectifs du sondage**

Par la réalisation d'activités de sondage, la Commission des normes du travail veut connaître le niveau de satisfaction de sa clientèle au regard de certains critères liés aux services qui leur ont été rendus. L'importance relative accordée à ces critères par la clientèle, de même que l'identification de leurs besoins et de leurs attentes générales ou particulières font également partie des objectifs identifiés. La Commission désire également que les conclusions des activités de sondage mènent à des propositions d'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Identification du domaine dans lequel le mandat se situe (type de spécialité)

Le mandat confié nécessite des compétences professionnelles spécialisées dans la conduite de sondages, le traitement et l'analyse de données.

Contexte

Cette démarche d'évaluation s'inscrit dans l'atteinte de l'objectif #5 du plan stratégique 2004-2008 de la Commission. Durant cette période, la Commission s'est en effet fixée comme objectif d'implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction.

La démarche de planification stratégique est une pierre angulaire de la modernisation de la gestion publique. Dans ce contexte, la Commission, au même titre que les autres organismes assujettis à la Loi sur l'administration publique, est soumise à la reddition des comptes devant l'Assemblée nationale concernant l'atteinte des résultats et des objectifs stratégiques, d'où l'importance de se donner des mesures fiables.

La Commission procède donc à la mise en œuvre de sondages scientifiquement valables, réalisés à partir d'une méthodologie reconnue par une instance compétente et indépendante.

#### 2.1.6 Service de la qualité

Le Service de la qualité relève de la Vice-présidence aux Communications, à la Recherche et à la Qualité. C'est ce Service qui a pour mandat de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle de la Commission et d'identifier les besoins et attentes de cette clientèle. Pour répondre aux exigences de son mandat, le Service de la qualité doit voir à la gestion des différents sondages auprès de la clientèle.

Trois personnes seront affectées à la réalisation de ce dossier, ce sont:

- Madame Brigitte Pelletier, Vice présidente aux Communications à la Recherche et à la Qualité; elle a pour responsabilité de voir à l'approbation des biens livrables du fournisseur;
- Monsieur Alain Major, Directeur de la Recherche de la Planification et de la Qualité; il est le gestionnaire responsable de la réalisation du projet;
- Monsieur Guy Lalande, du Service de la qualité; il voit à la coordination des activités de sondages et est le contact entre la Commission et le fournisseur;

Rôle des parties

*La Commission des normes du travail*

La Commission des normes du travail collabore avec le fournisseur, notamment en lui transmettant une version préliminaire du questionnaire et un guide dans lequel on retrouvera pour chacune des normes, les conditions exigées pour pouvoir conclure à un non respect de la norme.

*Le fournisseur*

Le fournisseur transmet à la Commission des normes du travail les biens livrables identifiés. Il fournit, de ce fait, tous les matériaux, outillage et main-d'œuvre nécessaires à l'exécution du mandat confié. Il prend les moyens nécessaires pour s'assurer de la qualité et de la fiabilité des données transmises à la Commission.

## 2.2 DESCRIPTION DU MANDAT À RÉALISER

## 2.2. Durée du mandat

Le mandat débutera vers la mi-septembre et se terminera le 31 mars 2007.

La Commission des normes du travail peut, en tout temps, mettre fin au contrat.

## Description détaillée des travaux à réaliser

Le mandat à réaliser est constitué des quatre enquêtes suivantes:

- 1) une enquête auprès des salariés qui ont déposé une plainte de harcèlement psychologique à la Commission et dont les dossiers ont été fermés soit au bureau régional, soit aux services juridiques; la date de fermeture des dossiers ne devra pas dépasser 12 mois au moment de la réalisation de l'enquête;
- 2) une enquête pour évaluer le service de renseignements téléphoniques;
- 3) une enquête pour évaluer le service séances de médiation et le rapprochement des parties; la date de fermeture des dossiers ne devra pas dépasser 6 mois au moment de la réalisation de l'enquête.
- 4) une enquête pour évaluer certains engagements de la déclaration de services aux citoyens; ce sondage s'adresse uniquement aux salariés qui ont déposé une plainte à la Commission au cours des six derniers mois de l'année 2006, soit les dossiers ouverts et traités du mois de juillet 2006 au mois de décembre 2006 inclusivement.

## Éléments à considérer pour la réalisation des quatre enquêtes

Les éléments de satisfaction à vérifier auprès de la clientèle qui a porté plainte pour harcèlement psychologique sont:

- L'accessibilité du personnel de la Commission
- L'écoute des intervenants
- La clarté des informations fournies
- La cohérence des informations fournies
- Les informations données par les intervenants sur leur rôle
- Les informations données sur les différentes étapes du traitement de la plainte
- L'impartialité avec laquelle les intervenants ont traité la plainte
- La façon dont l'analyse ou l'enquête a été réalisée
- La façon dont vous avez été informé de l'état d'avancement du dossier
- Les délais de traitement de votre dossier
- Le résultat du traitement de la plainte
- Les explications données pour comprendre le résultat obtenu
- La satisfaction globale du service
- Les éléments du service à améliorer

**Note 1** La notion d'intervenant dépendra à quelle étape la plainte a été fermée. Il peut s'agir soit du personnel dédié à la recevabilité, de l'enquêteur, ou de l'avocat.

**Note 2** Pour les clients qui ont bénéficié du service de médiation, les questions additionnelles suivantes leur seront posées:

La façon dont la médiation s'est déroulée  
La satisfaction de l'entente convenue  
Le respect de l'entente (suivi)

Les éléments de satisfaction à vérifier auprès de la clientèle qui a utilisé le service de renseignements téléphoniques sont:

Les motifs d'appel (recherche d'information, dépôt d'une plainte, etc)  
Les attentes et les besoins à l'égard de la Commission et de la Loi  
L'accessibilité au service  
La fiabilité des informations fournies (clarté, cohérence)  
L'accueil (courtoisie)  
L'écoute (temps consacré à l'appel, façon de tenir compte des situations particulières)  
La satisfaction globale du service  
Les éléments du service à améliorer

Une question cherchera à connaître si le client a visité le site Internet de la Commission avant d'effectuer son appel au Service de renseignements.

Les éléments de satisfaction à vérifier auprès de la clientèle qui a utilisé le service séances de médiation et le rapprochement des parties sont:

Les informations données sur le rôle du médiateur  
La clarté des instructions préparatoires à la médiation  
L'écoute du médiateur  
L'impartialité du médiateur  
La façon dont la médiation s'est déroulée (échanges, recherche de solution, pression, rédaction de l'entente, etc.)  
Les délais pour obtenir la médiation  
La satisfaction de l'entente convenue  
Le respect de l'entente (suivi)  
La satisfaction globale du service obtenu  
Les éléments du service à améliorer

Le sondage portant sur la **déclaration de services aux citoyens** consiste à vérifier l'atteinte de trois engagements spécifiques de la déclaration de services soit:

Les explications fournies aux salariés au moment du dépôt de la plainte  
Les explications fournies aux salariés à l'étape du traitement juridique  
La rapidité de la réponse aux demandes de renseignements portant sur le cheminement de la plainte

*Chaque questionnaire sera composé d'une trentaine de questions, à l'exception de l'enquête portant sur la déclaration de services aux citoyens ou seul une quinzaine de questions sont prévues.*

## 2.2.4 La répartition de l'échantillonnage

Pour chacun des trois sondages, l'échantillon se répartira comme suit:

**Harcèlement psychologique**

Une liste d'environ 500 noms de salariés sera transmise à la firme pour réaliser ce sondage. La Commission souhaite que tous ces salariés répondent au sondage selon la proportion établie pour chacune des catégories suivantes:

a) plaintes réglées avec entente	45 %
b) plaintes ne correspondant pas à la définition de harcèlement	30 %
c) plaintes non fondées (enquête)	20 %
d) plaintes avec intervention de la DAJ	5 %

Ici les clients seront avertis par lettre de la tenue d'un sondage mené par la Commission.

**Service de renseignements téléphoniques**

1 000 questionnaires complets répartis comme suit: 600 salariés et 400 employeurs

La liste des noms clients transmis à la firme de sondage sera constituée d'un échantillon, par grappes, provenant des appels reçus par les préposés aux renseignements de la Commission; l'enquête suivra de quelques jours les renseignements fournis à la clientèle

## 3. Séances de médiation

400 questionnaires devront être complétés par la firme auprès de salariés et 400 auprès des employeurs. La Commission souhaite que les salariés et les employeurs répondront au sondage selon la proportion établie pour chacune des catégories suivantes:

a) médiation avec entente	60 %
b) médiation sans entente	25 %
c) rapprochement des parties avec entente	10 %
d) rapprochement des parties sans entente	5 %

## 4. Déclaration de services aux citoyens

La taille de l'échantillon visée est d'environ 800 salariés, dont 200 ont un dossier à l'étape du traitement juridique.

Deux types de plainte sont visées, soit les plaintes pécuniaires dans une proportion de 75% et les recours 122 et 124 dans une proportion de 25 %. La répartition provinciale des entrevues à réaliser sera de 50 % dans la région de Montréal, 20 % dans la région de Québec et 30 % dans le reste du Québec.

## 2.2.5 Biens livrables

a) Les enquêtes auprès des clientèles de la Commission, soit plus précisément :

- l'utilisation de la méthodologie d'enquête appropriée, pour les quatre enquêtes;
- l'adaptation du vocabulaire des questionnaires aux clientèles;
- assurer la traduction du questionnaire en langue anglaise;
- la production des questionnaires à partir d'éléments fournis par la Commission;
- la pré-validation des questionnaires;

- les échantillonnages de clientèles à partir des listes de personnes ayant reçu des services de la Commission;
- l'administration des sondages auprès des clientèles;

b) La compilation et l'analyse exhaustive des résultats des sondages, ce qui implique:

- le recours à des outils performants de compilation et d'analyse;
- l'analyse approfondie des principales composantes de la satisfaction globale de la clientèle (*la firme devra prévoir une question ouverte pour préciser les raisons de l'insatisfaction pour chaque critère mesuré où l'insatisfaction est manifestée*);
- rédiger en collaboration avec le Service de la qualité la version finale du questionnaire français et mettre au point le questionnaire final de langue anglaise.

c) La production de rapports exhaustifs et d'un rapport synthèse sur les activités et les résultats des sondages. Ceci inclut :

- les versions préliminaires des rapports;
- les versions finales des rapports;

d) à la fin de la collecte

remettre à la Commission le fichier de données validées permettant le traitement avec SPSS et SAS.

### 2.3 ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION

Les dates cibles pour la réalisation du mandat sont les suivantes :

- début des travaux : vers le 15 septembre 2006;
- début de la collecte de données : vers le 1er octobre 2006;
- fin de la collecte de données : au plus tard le 15 février 2006;
- dépôt de la version finale des rapports : 10 mars 2007;
- fin des travaux : 15 mars 2007

Le fournisseur doit présenter dans son offre de service l'échéancier détaillé de réalisation des travaux. Les quatre enquêtes de même que la production et la remise des rapports peuvent se dérouler dans des périodes différentes à l'intérieur des dates cibles fixées dans l'échéancier de réalisation, soit entre le 15 septembre 2006 et le 15 mars 2007.

### 2.4 ENVERGURE DU MANDAT

L'envergure du mandat estimée par la Commission se situe entre 50 000 \$ et 70 000 \$.

Le fournisseur ne doit considérer cet ordre de grandeur qu'à titre indicatif et non comme un minimum et un maximum.

### 2.5 DOCUMENTS MIS À LA DISPOSITION DU FOURNISSEUR

Pour la durée du contrat, la Commission peut mettre à la disposition du fournisseur des informations confidentielles. Celui-ci doit les traiter comme tels, puisque certains renseignements nominatifs contenus dans le fichier des clients de la Commission doivent être utilisés afin de joindre les clients pour la réalisation des sondages.

Les renseignements nominatifs qui seront mis à la disposition du fournisseur sont les suivants:

- nom et prénom;
- numéro de téléphone (à la maison et au travail si disponible);
- adresse (incluant le code postal);
- type de plainte déposée à la Commission.

À noter, que seulement les renseignements nécessaires à la réalisation du mandat pourront être communiqués. Le fournisseur doit indiquer dans son offre les mesures de sécurité qui seront prises pour assurer la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

## 2.6 PROCESSUS D'ACCEPTATION ET D'APPROBATION DES BIENS LIVRABLES

Le but de ce processus est de contrôler la qualité et la pertinence des biens livrables pendant le projet et d'obtenir les approbations requises.

Il est de l'entière responsabilité du fournisseur de se renseigner auprès du chargé de projet de la Commission des exigences pour chacun des biens livrables et de les faire approuver au moment opportun. Mentionnons que les versions informatisées des questionnaires devront être remis au chargé de projet de la Commission pour approbation avant de procéder au pré-test et avant de procéder à la collecte des données.

Les biens livrables seront déposés au bureau de la vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité pour être approuvés par celle-ci avant leur utilisation.

## 2.7 EXIGENCES GÉNÉRALES

Toute communication entre le fournisseur, son équipe et la Commission et son personnel s'effectuera en français.

- Le fournisseur devra prendre les dispositions nécessaires, à son établissement au Québec ou à tout autre lieu au Québec, pour permettre au chargé de projet de la Commission de faire de l'écoute, en temps réel, des entrevues téléphoniques lors du pré-test et possiblement lors de la collecte des données (à 2 moments).

Les biens livrables sous formes papier et électronique, devront être produits avec les logiciels Word XP pour le traitement de texte, SAS et SPSS pour le fichier de données. Les formats de présentation seront précisés lors des rencontres avec le fournisseur.

Les heures d'ouverture des bureaux de la Commission sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

La Commission doit pouvoir rejoindre le fournisseur aux heures normales de bureau mentionnées précédemment.

Le fournisseur est responsable d'encadrer son personnel quant à l'utilisation des outils informatiques.

## 3. CRITÈRES DE SÉLECTION ET GRILLE D'ÉVALUATION

Le fournisseur doit fournir toute l'information pertinente concernant les critères de sélection décrits ci-dessous pour démontrer adéquatement qu'il a le profil, l'expérience et les capacités nécessaires pour mener le mandat à terme et s'acquitter de sa contribution.

Règle de base applicable à l'ensemble des critères ci-après définis

Les curriculum vitæ du chargé de projet et des ressources de l'équipe proposée doivent être joints à la proposition.

## 3. EXPÉRIENCE DU CHARGÉ DE PROJET DU FOURNISSEUR

Taux de pondération : 5/20

Évaluation de l'expérience du chargé de projet, de son expertise dans le type de projet concerné et dans des projets similaires en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et sa contribution spécifique dans ces projets.

Le fournisseur identifie le chargé de projet qu'il propose pour ce mandat. Le fournisseur détaille l'expérience pertinente du chargé de projet, c'est-à-dire sa spécialisation dans le type de projet concerné ou des projets similaires déjà réalisés, en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et sa contribution spécifique dans ces projets.

Le fournisseur décrit comment l'expérience du candidat présenté le prépare à assumer la responsabilité qui lui sera confiée. Le chargé de projet doit :

- détenir un diplôme universitaire de premier cycle dans une discipline appropriée (ex sciences sociales, mathématiques, etc.);
- détenir une expérience pertinente comme chargé de projet dans la réalisation de sondages;
- avoir une connaissance du secteur public et para-public et des services à la clientèle.

## 3.2 APPROCHE PRÉCONISÉE

Taux de pondération : 5/20

Évaluation de la méthodologie proposée en considérant notamment la pertinence et la qualité de la solution proposée en fonction des objectifs du projet.

Plus spécifiquement pour cet appel d'offres, les éléments suivants seront considérés

- la compréhension du mandat;
- le contexte de réalisation du mandat;
- la validité et l'efficacité de la méthodologie;
- le traitement des données;
- le respect de l'échéancier.

## 3.3 ORGANISATION DU PROJET

Taux de pondération : 5/20

Évaluation de l'organisation et de l'agencement des ressources humaines affectées au projet dont le fournisseur dispose pour sa réalisation. Le fournisseur doit présenter l'échéancier détaillé de réalisation à partir du début du mandat jusqu'à la date de livraison du rapport final et de la présentation du rapport final incluant la remise du fichier de données.

Plus spécifiquement pour cet appel d'offres, les éléments suivants seront considérés :

le fournisseur présente un tableau indiquant les activités et la répartition des efforts estimés pour chacun des biens livrables du mandat et les rencontres pour points de décision envisagées par le fournisseur;

le fournisseur présente un plan d'affectation de ses ressources pour l'ensemble des activités et biens livrables ainsi que les efforts des ressources par activité et bien livrable;

le fournisseur démontre comment il procède pour assurer un transfert de connaissances approprié lors du remplacement d'une de ses ressources de façon à garantir, à ses frais, la même qualité de ses interventions;

le fournisseur démontre comment il procède pour assurer la qualité des résultats du sondage;

le fournisseur doit démontrer sa disponibilité à travailler étroitement avec la Commission;

le fournisseur présente comment il entend rendre accessible au chargé de projet de la Commission l'écoute en temps réel des entrevues téléphoniques à son établissement au Québec ou dans un autre lieu situé au Québec.

#### 3.4 EXPÉRIENCE ET PERTINENCE DE L'ÉQUIPE PROPOSÉE

Taux de pondération : 3/20

Évaluation de la pertinence de l'équipe proposée par le fournisseur et de l'expérience des professionnels et des autres membres de cette équipe dans le domaine spécifique ou dans un domaine comparable à celui du contrat à adjuger.

Plus spécifiquement pour cet appel d'offres, les éléments suivants seront considérés

le fournisseur identifie chacune des ressources qu'il entend proposer pour ce mandat et il démontre leur capacité à fournir la prestation de service qui est prévue au mandat;

le fournisseur détaille l'expérience de chaque ressource, c'est-à-dire leur spécialisation dans le type de projet concerné ou des projets similaires déjà réalisés, en considérant notamment la complexité et l'envergure de ces derniers et leur contribution spécifique dans ces projets;

la conformité aux exigences nécessaires à la réalisation de sondages doit être démontrée pour l'équipe dans son ensemble.

#### 3.5 EXPÉRIENCE DU FOURNISSEUR

Taux de pondération : 2/20

Évaluation de l'expérience pertinente du fournisseur dans le domaine spécifique du contrat à adjuger et dans des projets similaires réalisés. Plus spécifiquement pour cet appel d'offres, les éléments suivants seront considérés :

- des expériences de mandats semblables réalisés dans un contexte comparable. Spécifier pour chaque mandat :
  - ◊ la description du projet;
  - ◊ la période d'intervention;
  - ◊ l'ampleur du projet (niveau de complexité et le nombre de personnes affectées).

Le fournisseur doit présenter deux (2) projets similaires où il a œuvré. Il joint les coordonnées d'une personne ressource de l'organisme pour qui il a réalisé chaque projet pour fins de références.

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 11. FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, DE MÊME QUE LES COÛTS.

##### Frais de traduction et liste des documents traduits incluant la liste des contrats et le nom des firmes sélectionnées, de même que les coûts.

Document traduit	Firme	Montant (\$)
Message aux abonnés du service de notification et divers textes	Mark McKenzie, Traducteur enr.	441,60
Courriel en réponse à un client	Mark McKenzie, Traducteur enr.	13,80
Lettre destinée aux employeurs lors d'en envoi massif pour annoncer la campagne publicitaire sur le bulletin de paye	Mark McKenzie, Traducteur enr.	110,20
Enquête sur le taux de respect de la loi et communiqué de presse	Mark McKenzie, Traducteur enr.	1 554,80
Section du site Internet et divers documents d'information pour la campagne sur le bulletin de paye	Mark McKenzie, Traducteur enr.	918,20
Extrait de texte du site Internet	Mark McKenzie, Traducteur enr.	10,00
Extraits d'une lettre et lettre destinée au Consulat des Antilles	Mark McKenzie, Traducteur enr.	60,00
Communiqué de presse sur le harcèlement psychologique et communiqué de presse sur la fête nationale	Mark McKenzie, Traducteur enr.	201,20
Formulaire « Demande d'étalement des heures de travail » F-0525 (06-04)	Linguaction	216,66
Divers textes pour la CNT	Mark McKenzie, Traducteur enr.	602,40
Demande de pouvoir d'ordonnance et demande révisée	Mark McKenzie, Traducteur enr.	198,70
Divers textes	Mark McKenzie, Traducteur enr.	279,20
Publication « Interprétation de la Loi sur les normes du travail, de ses règlements et de la Loi sur la fête nationale »	Mark McKenzie, Traducteur enr.	9 562,80
Texte pour la CNT	LexLingua international	52,00
Textes divers	LexLingua international	128,50
Rapport de la CNT pour l'ACALO et une lettre dans un dossier	Mark McKenzie, Traducteur enr.	414,60
Documents divers	Mark McKenzie, Traducteur enr.	32,60
13 lettres	Mark McKenzie, Traducteur enr.	636,00

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 11. FRAIS DE TRADUCTION ET LISTE DES DOCUMENTS TRADUITS INCLUANT LA LISTE DES CONTRATS ET LE NOM DES FIRMES SÉLECTIONNÉES, DE MÊME QUE LES COÛTS.

Frais de traduction et liste des documents traduits incluant la liste des contrats et le nom des firmes sélectionnées, de même que les coûts.		
Modifications au rapport de la CNT pour l'ACALO et autre texte	Mark McKenzie, Traducteur enr.	106,40
Documents pour la pandémie d'influenza	Mark McKenzie, Traducteur enr.	1 232,80
Divers documents juridiques	Mark McKenzie, Traducteur enr.	631,00
Dépliant « Le respect de la loi, c'est votre affaire ! » et divers textes	Mark McKenzie, Traducteur enr.	263,60
Formulaire et guide pour déposer dans le site Internet	Mark McKenzie, Traducteur enr.	125,00
Lettres dans des dossiers d'enquêtes	Mark McKenzie, Traducteur enr.	343,00
Textes pour le service Cyberinfo CNT dans le site Internet	Mark McKenzie, Traducteur enr.	464,60
Modification au document « Interprétation de la Loi sur les normes du travail, de ses règlements et de la Loi sur la fête nationale » et une lettre	Mark McKenzie, Traducteur enr.	231,80
Extraits de textes pour le site Internet	Mark McKenzie, Traducteur enr.	32,60
Présentation PowerPoint et guide d'accompagnement sur le harcèlement psychologique	Mark McKenzie, Traducteur enr.	1 064,60
21 lettres types	Mark McKenzie, Traducteur enr.	1 478,20
Document pour l'ACALO et lettres types	Mark McKenzie, Traducteur enr.	777,40
Lettre pour un envoi aux employeurs concernant la pandémie d'influenza	Mark McKenzie, Traducteur enr.	82,40
Lettre type et lettre pour un dossier	Mark McKenzie, Traducteur enr.	128,80
Texte pour le dossier de la pandémie d'influenza	Mark McKenzie, Traducteur enr.	40,00
Divers documents pour la section du site Internet portant sur le harcèlement psychologique	Mark McKenzie, Traducteur enr.	491,20
Lettres dans des dossiers d'enquêtes et lettres types	Mark McKenzie, Traducteur enr.	423,40
Extraits de documents pour la section du site Internet portant sur le harcèlement psychologique	Mark McKenzie, Traducteur enr.	36,60
Lettre	Mark McKenzie, Traducteur enr.	48,00

Service : Direction des communications

Date : 2007-06-06

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

12. MANDATS DONNÉS À LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC (SIQ) POUR LA LOCATION, L'ACHAT, L'AMÉNAGEMENT, LA DÉCORATION ET LES TRAVAUX DIVERS EN RÉGIE ET/OU PAR SOUS-CONTRAT EN 2006-2007 - VALEUR DU MANDAT

Mandats donnés à la Société immobilière du Québec (SIQ) pour la location, l'achat, l'aménagement, la décoration et les travaux divers en régie et/ou par sous-contrat en 2006-2007. Valeur du mandat.

- *Direction régionale de Montréal*

Le coût des mandats donnés à la SIQ, pour différents travaux réalisés en 2006-2007 (aménagement, nettoyage, entretien des unités de climatisation, etc.) est de : 3 100,40 \$.

Des travaux d'amélioration locative évalués à 239 978 \$ sont en cours de réalisation.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

13. PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2006-2007 et 2007-2008

Prévisions budgétaires 2006-2007 et 2007-2008

**BUDGET DE DÉPENSES**

de l'exercice se terminant le 31 mars 2008

	Budget 2007-2008	Budget 2006-2007	Écart
Traitements et avantages sociaux	34 194 230 \$	33 957 345 \$	236 885 \$
Services professionnels et administratifs	4 657 740	3 639 760	1 017 980
Frais de déplacement	1 285 780	1 325 120	(39 340)
Télécommunications et courrier	1 413 550	1 249 245	164 305
Publicité et information	856 675	1 214 725	(358 050)
Location de locaux, d'équipements et autres	3 921 535	3 845 700	75 835
Entretien	1 017 810	1 138 230	(120 420)
Fournitures	409 220	470 330	(61 110)
Intérêts	11 945	7 995	3 950
Amortissement des immobilisations	3 629 965	3 252 525	377 440
Remboursement de dépenses de la CRT	6 906 900	6 906 900	-
	<u>58 305 350 \$</u>	<u>57 007 875 \$</u>	<u>1 297 475 \$</u>

**Principales variations**

**Augmentation des services professionnels et administratifs**

Cette augmentation est principalement due à :

- L'intégration des dossiers de harcèlement psychologique au système de mission GI.net;
- la campagne d'information pour les jeunes;
- la croissance des frais d'hébergement des sites WEB;
- les projets de recherche, planification et évaluation de la qualité.

**Augmentation de l'amortissement**

La hausse prévue de l'amortissement est surtout attribuable à la mise en service de nouvelles applications liées au développement de la prestation électronique de services (PES). À ceci s'ajoute pour 2007-2008, l'amortissement des réaménagements majeurs réalisés en 2006-2007 à titre d'améliorations locatives.

**Diminution de la publicité et information**

Les frais de publicité seront à la baisse en 2007-2008, car l'an dernier une campagne importante sur le bulletin de paye avait eu lieu. Cette année, la campagne d'information principale sera destinée aux jeunes et les coûts prévus sont moindres.

## COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

### ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

#### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 14. LISTE DES ÉTUDES, ANALYSES, AVIS ET SONDAGES EFFECTUÉS PAR LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL EN 2006-2007.

##### Liste des études, analyses, avis et sondages effectués par la Commission des normes du travail en 2006-2007

Sondage d'évaluation de certains engagements de la Déclaration de services aux citoyens.  
Coût : 6 000 \$. Rapport joint.

Sondage auprès des salariés et des employeurs ayant utilisé le service de médiation ou de rapprochement des parties de la Commission des normes du travail.  
Coût : 13 240 \$. Rapport à déposer au comité de direction et au conseil d'administration.

Sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte pour harcèlement psychologique à la Commission des normes du travail  
et

Sondage auprès des utilisateurs du Service de renseignements de la Commission des normes du travail.  
Coût pour l'exercice 2006-2007 : 7 960 \$ (20% de 39 800 \$). Rapports en élaboration.

COMMISSION DES

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

15. MONTANTS INVESTIS EN 2006-2007 ET PRÉVISIONS 2007-2008 POUR INFORMER ET RENSEIGNER :

Montants investis en 2006-2007 et prévisions 2007-2008 pour informer et renseigner :

- a) La population
- b) Les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail

RÉPONSE À CETTE DEMANDE :

Dépenses probables en 2006-2007 : 7 293 600 \$

Prévisions 2007-2008 : 7 426 955 \$

La Commission a recours à différents moyens et stratégies pour informer la population et les employeurs. Règle générale, la Commission cible autant le public en général que les employeurs. Ces moyens sont : la publicité, les publications, les salons et expositions, les séances d'information et séminaires, l'aide conseil et les rencontres de partenariat. La Commission possède également un service de renseignements téléphoniques et un site Internet.

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

## RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

## 16. NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR LA COMMISSION, OBJETS ET MONTANTS DES INDEMNISATIONS VERSÉES OU PÉNALITÉS IMPOSÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE AU TOTAL ET PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Libellé de la demande : Nombre de plaintes reçues par la Commission, objets et montants des indemnités versées ou pénalités imposées au cours de la dernière année, au total et par secteur d'activité

Pour la période du 1 avril 2006 au 31 mars 2007	Nombre de plaintes reçues	Avant intervention juridique ou avant dépôt à la CRT	Après intervention juridique ou après dépôt à la CRT		Total	
		Nombre de plaintes terminées *	Nombre de plaintes terminées	Montant	Nombre de plaintes terminées	Montant
<b>Traitement des plaintes</b>						
Plaintes pécuniaires	16 806	14 610	3 645	2 578 441 \$	18 255	2 578 441 \$
Plaintes pour pratique interdite	2 650	2 242	859	1 830 053 \$	3 101	1 830 053 \$
Plaintes pour congédiement fait sans cause juste et suffisante	4 005	3 335	1 348	10 407 153 \$	4 683	10 407 153 \$
Plaintes pour harcèlement psychologique	2 096	2 446	163	498 720 \$	2 609	498 720 \$
<b>Total du traitement des plaintes</b>	<b>25 557</b>	<b>22 633</b>	<b>6 015</b>	<b>15 314 367 \$</b>	<b>28 648</b>	<b>15 314 367 \$</b>

\* L'estimation des montants versés suite aux plaintes terminées avant intervention juridique ou avant dépôt à la CRT est évaluée à 18 717 560 \$.

Montants perçus en pénalité à la Direction générale des affaires juridiques pour la période comprise entre le 2006-04-01 et le 2007-03-31

Nombre de dossiers  
reçus à la DGAJ

Nombre de dossiers ayant  
une pénalité perçue

Montant perçu

1 776

65

13 228,82 \$

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

17. PAR MOIS, NOMBRE DE PLAINTES REÇUES EN VERTU DES  
DISPOSITIONS SUR LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET NOMBRE  
DE PÉNALITÉS IMPOSÉES

Par mois, nombre de plaintes reçues en vertu des dispositions sur le harcèlement psychologique et nombre de pénalités imposées.

Nombre de plaintes reçues	
Avril 2006	188
Mai 2006	192
Juin 2006	209
Juillet 2006	166
Août 2006	186
Septembre 2006	178
Octobre 2006	175
Novembre 2006	188
Décembre 2006	151
Janvier 2007	155
Février 2007	154
Mars 2007	154
<b>TOTAL</b>	<b>2 096</b>

**Pénalités :** Aucune puisque la Loi sur les normes du travail ne prévoit pas de pénalité pouvant être imposée à un employeur en matière de harcèlement psychologique.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

18. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS PAR LES SERVICES JURIDIQUES DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES PAR RÉGION

Evolution du nombre de dossiers traités par les services juridiques de la Commission au cours des trois dernières années par région.

Dossiers reçus	2004-2005	2005-2006	2006-2007	
Dossiers civils (pécuniaires)	2 105	1 883	1776	
Pratiques interdites (122)	875	831	842	
Congédiements sans cause juste et suffisante	1 390	1 327	1371	
Harcèlement psychologique		198	230	
<b>Dernière année par région</b>	<b>Civils</b>	<b>122</b>	<b>124</b>	<b>HP</b>
Abitibi-Témiscamingue	17	5	5	0
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie	42	20	40	1
Chaudière-Appalaches	53	37	40	6
Côte-Nord	26	15	27	0
Capitale-Nationale	193	100	151	11
Estrie	101	28	53	2
Lanaudière	81	36	73	25
Laurentides	96	52	97	7
Laval	77	48	75	5
Mauricie-Centre-du-Québec	99	56	94	11
Montérégie	215	80	144	70
Montréal	542	315	483	73
Faillite	81	0	0	0
Normes sectorielles	35	3	4	0
Outaouais	53	32	47	11
Saguenay-Lac-Saint-Jean	63	15	35	8
Service surveillance appl. Loi	2	0	3	0
<b>GRAND TOTAL:</b>	<b>1776</b>	<b>842</b>	<b>1371</b>	<b>230</b>

Service : Direction générale des affaires juridiques

Date : 2007-06-04

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

19. NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR LES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS ET DU TRAVAILLEUR ET EN FAVEUR DE L'EMPLOYEUR

Nombre de décisions rendues par les tribunaux administratifs et supérieurs en faveur du travailleur et en faveur de l'employeur.

Décisions	2006-2007
<b>Tribunaux civils (pécuniaires)</b>	<b>666</b>
• Favorables au travailleur :	654
• Favorables à l'employeur :	12
<b>Décisions du commissaire du travail</b>	
<b>Pratiques interdites (122) :</b>	<b>56</b>
• Favorables au travailleur (122)	16
• Favorables à l'employeur (122)	40
<b>Congédiements sans cause juste et suffisante (124) :</b>	<b>102</b>
• Favorables au travailleur (124)	40
• Favorables à l'employeur (124)	62
• <b>Harcèlement psychologique (123.6):</b>	<b>3</b>
• Favorables au travailleur (123.6)	0
• Favorables à l'employeur (123.6)	3

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

20. ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE RÈGLEMENTS HORS COUR  
CONCLUS AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

Évolution du pourcentage de règlements hors cour conclus au cours des trois dernières années.

Règlement hors cour	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Dossiers civils (pécuniaires)	(-6,0%)	(-4,8%)	(+11,86%)
Pratiques interdites	(-6,3%)	(-2,0%)	(+24%)
Congédiements sans cause juste et suffisante (124)	(+3,1%)	(-1,5%)	(+13,29%)
Harcèlement psychologique (123.6)		(0%)	(+34,21%)

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

**21. NOMBRE DE VISITES OU D'ENQUÊTES EN MOYENNE PAR INSEPCTEUR  
ET POURCENTAGE DE VISITES OU D'ENQUÊTES QUI DÉBOUCHENT SUR  
DES POURSUITES DEVANT LES TRIBUNAUX**

Nombre de visites ou d'enquêtes en moyenne par inspecteur et pourcentage de visites ou d'enquêtes qui débouchent sur des poursuites devant les tribunaux

Moyenne des visites ou enquêtes par inspecteur : **168**

Pourcentage débouchant sur des poursuites : **17 %**

Poursuites civiles intentées à la Direction générale des affaires juridiques pour la période comprise entre le 2006-04-01 et le 2007-03-31 : **1 625**

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

22. Effectifs de la Commission (total femmes, personnes handicapées, membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones)

Effectifs de la Commission (total femmes, personnes handicapées, membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones).

Effectifs totaux : 608, dont 525 réguliers et 83 occasionnels.

Nombre de femmes : 378

Nombre de personnes handicapées : 15

Nombre de personnes membres de communautés culturelles : 42

Nombre de personnes autochtones : 0

Nombre de personnes anglophones : 6

## ÉTUDE DES CRÉDITS 2007-2008

### RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS REQUIS PAR L'OPPOSITION OFFICIELLE

#### 23. MONTANT INVESTI EN 2006-2007 PAR LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL POUR LE DOSSIER SPÉCIFIQUE DES DISPARITÉS DE TRAITEMENT ET ESTIMATION DU NOMBRE DE CONVENTIONS COLLECTIVES CONTENANT TOUJOURS DE TELLES CLAUSES.

Montant investi en 2006-2007 par la Commission des normes du travail pour le dossier spécifique des disparités de traitement et estimation du nombre de conventions collectives contenant toujours de telles clauses.

▪ Le montant investi en 2006-2007 pour le dossier spécifique des disparités de traitement

Aucun montant investi en sensibilisation et information en 2006-2007, contrairement à l'année précédente. Par ailleurs, 0,9 ETC est affecté à la CNT pour mettre en œuvre le plan d'action concernant les disparités de traitement (volet analyse des conventions et vérification sur le terrain).

▪ Estimation du nombre de conventions collectives contenant toujours de clauses de disparités de traitement

Il n'est évidemment pas possible pour la Commission d'estimer aujourd'hui, parmi l'ensemble des conventions collectives actuellement en vigueur au Québec (il y en a environ 10 000), combien prévoient des clauses de disparités de traitement. Cependant, la Commission s'est doté d'un plan d'action pour identifier celles qui contiennent des disparités de traitement afin d'alimenter ses opérations de vérification en entreprise.

Un rapport doit être fait au ministre du Travail en 2008.