



Commission des normes du travail

# Rapport annuel

2000 | 2001

Québec 



Québec, septembre 2001

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2001.

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

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

*Le ministre du Travail,*

**Jean Rochon**

Québec, septembre 2001

Monsieur Jean Rochon  
Ministre du Travail  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2001.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

*Le président-directeur général,*



**Jean-Marc Boily**

# Table des matières

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Message du président-directeur général                                                               | 4  |
| Déclaration de la Direction                                                                          | 6  |
| Rapport de la vérification interne                                                                   | 7  |
| Présentation de la Commission                                                                        | 8  |
| La mission                                                                                           | 8  |
| La clientèle                                                                                         | 8  |
| Le conseil d'administration                                                                          | 8  |
| L'organisation                                                                                       | 11 |
| L'effectif                                                                                           | 12 |
| Les résultats des activités de la Commission                                                         | 13 |
| La mise en contexte                                                                                  | 13 |
| <b>Chapitre 1</b>                                                                                    |    |
| La connaissance et le respect de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale | 15 |
| Les activités d'information et de communication                                                      | 15 |
| Les demandes de renseignements                                                                       | 19 |
| Le programme de surveillance de l'application de la loi                                              | 20 |
| Les demandes d'étalement des heures de travail                                                       | 21 |
| <b>Chapitre 2</b>                                                                                    |    |
| Le traitement des plaintes et l'exercice des recours                                                 | 22 |
| Le volume de traitement des plaintes                                                                 | 22 |
| Le traitement des plaintes pécuniaires                                                               | 23 |
| Le traitement des plaintes pour pratique interdite                                                   | 25 |
| Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante                 | 27 |
| La médiation                                                                                         | 29 |
| Les demandes de révision                                                                             | 29 |
| La révision des processus                                                                            | 30 |
| Les activités de soutien et d'amélioration des services                                              | 30 |
| <b>Chapitre 3</b>                                                                                    |    |
| L'évolution du régime universel des conditions de travail                                            | 33 |
| <b>Chapitre 4</b>                                                                                    |    |
| La gestion des ressources                                                                            | 35 |
| La formation et le développement du personnel                                                        | 35 |
| La performance financière                                                                            | 36 |
| La modernisation de la gestion publique                                                              | 37 |

## Chapitre 5

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Les autres dossiers</b>                                                                                                                             | 39 |
| Les disparités de traitement                                                                                                                           | 39 |
| Le travail des enfants                                                                                                                                 | 39 |
| Les normes sectorielles                                                                                                                                | 39 |
| L'accès à l'information                                                                                                                                | 40 |
| La protection des renseignements personnels                                                                                                            | 40 |
| La sécurité de l'information                                                                                                                           | 41 |
| Les autres développements en matière informatique                                                                                                      | 41 |
| La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information                                                                 | 41 |
| La gestion intégrée des ressources (GIREs)                                                                                                             | 41 |
| Les programmes d'accès à l'égalité et les objectifs d'embauche concernant les personnes handicapées et les autres composantes de la société québécoise | 42 |
| L'éthique et la déontologie des administrateurs publics                                                                                                | 42 |

## Chapitre 6

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>Les états financiers</b> | 43 |
|-----------------------------|----|

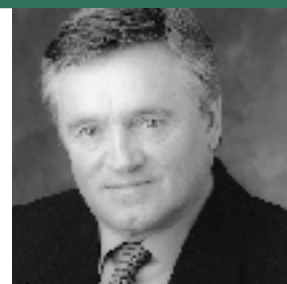
## Annexes

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Annexe 1 : Engagement envers la clientèle                                                | 53 |
| Annexe 2 : Répartition géographique des plaintes reçues, selon le type de plainte        | 55 |
| Annexe 3 : Infractions constatées aux normes pécuniaires, selon la région administrative | 56 |
| Annexe 4 : Résultats du traitement des plaintes réglées avant intervention juridique     | 57 |
| Annexe 5 : Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission | 58 |
| Annexe 6 : Lois et règlements                                                            | 61 |
| Annexe 7 : Publications de la Commission                                                 | 62 |
| Annexe 8 : Points de service de la Commission                                            | 63 |

## Tableaux

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1 : Demandes de renseignements                                                                                                     | 18 |
| Tableau 2 : Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale | 18 |
| Tableau 3 : Demandes d'étalement des heures de travail                                                                                     | 21 |
| Tableau 4 : Volume de traitement des plaintes                                                                                              | 22 |
| Tableau 5 : Résultats du traitement des plaintes pécuniaires                                                                               | 23 |
| Tableau 6 : Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite                                                                   | 26 |
| Tableau 7 : Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante                                 | 27 |
| Tableau 8 : Résultats des activités de médiation                                                                                           | 29 |
| Tableau 9 : Demandes de révision adressées à la Commission                                                                                 | 29 |
| Tableau 10 : Traitement des plaintes concernant la qualité des services                                                                    | 32 |
| Tableau 11 : Répartition du coût de la mission par fonction                                                                                | 37 |

## Message du président-directeur général



La Commission des normes du travail fêtait en avril 2000 ses vingt ans d'existence. Elle a été créée le 16 avril 1980 lors de l'adoption de la Loi sur les normes du travail et s'est vu confier le mandat d'en surveiller l'application.

Au fil des années, la Commission a su contribuer, par ses efforts, à la mise en place d'un régime universel des conditions de travail qui répond fondamentalement aux besoins des travailleurs et travailleuses du Québec et qui est adapté le mieux possible aux nouvelles réalités de l'emploi et du marché du travail.

Ce régime a beaucoup évolué depuis sa mise en place et il en sera ainsi dans l'avenir compte tenu des changements nombreux et accélérés que connaît le marché du travail. Face à ces nouvelles réalités, le Québec se doit plus que jamais d'assurer à ses travailleurs et travailleuses un ensemble de conditions minimales de travail qui leur soient accessibles et qui les protègent adéquatement. C'est pourquoi, par ses interventions, la Commission doit être en mesure de s'adapter constamment et rapidement à ce nouveau contexte et de conseiller le gouvernement en la matière.

À la suite de l'adoption en 1999 des projets de loi touchant les conditions de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement, les disparités de traitement et le travail des enfants, la Commission a mis en place les mécanismes visant à assurer la réalisation de ces nouvelles responsabilités.

Le 30 mai 2000 était sanctionnée la Loi sur l'administration publique par laquelle le gouvernement du Québec donnait le feu vert à une importante réforme de la gestion publique. La loi propose essentiellement de doter les ministères et organismes d'un nouveau cadre de gestion axé sur les résultats. L'objectif ultime de la loi est d'offrir des services publics de qualité à la population.

La Commission a décidé d'adhérer à la démarche gouvernementale. À l'automne 2000, elle a procédé à une révision de son plan stratégique et de son engagement envers la clientèle. Le plan stratégique 2001-2004 et la nouvelle déclaration de services seront rendus publics à l'été 2001, selon les modalités fixées par le ministre du Travail. Des travaux ont été faits également sur le plan de la sensibilisation et de la formation du personnel, sur la valorisation et la reconnaissance de la performance, sur l'élaboration d'un plan annuel de gestion des dépenses ainsi que sur la reddition de comptes aux fins de la production du rapport annuel. Enfin, des travaux importants ont été entrepris sur le repositionnement des systèmes de mission de la Commission afin de tirer parti des nouvelles technologies de l'information et des communications pour rendre plus accessible la prestation de services aux citoyens.

La Commission poursuit son objectif de déjudiciarisation du traitement des plaintes de façon à favoriser un règlement par le rapprochement des salariés et des employeurs, tout en assurant le maintien de l'accessibilité des services et l'intégrité des droits des salariés.

C'est dans ce contexte que la Commission a poursuivi, au cours de la dernière année, la révision de ses processus d'affaires par l'expérimentation des nouveaux processus dans deux sites pilotes. Le bilan positif de cette expérience a convaincu la Commission de généraliser les nouveaux processus à toutes les directions régionales au cours des deux prochaines années.

Sur le plan de l'évolution du régime des conditions de travail, le taux du salaire minimum a été haussé à 7 \$ l'heure à compter du 1<sup>er</sup> février 2001. Rappelons que la dernière hausse du salaire minimum au Québec remontait à plus de deux ans, soit au mois d'octobre 1998. La Commission a également collaboré avec le ministère du Travail aux analyses et aux études d'impact pour alimenter la réflexion sur les problèmes d'application de la loi et la révision qui pourrait en découler.

Au plan financier, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les dépenses de 10 millions de dollars, dont 4,6 millions de dollars proviennent d'un versement non prévu du ministère du Revenu du Québec, à la suite d'un ajustement à la hausse des revenus de prélèvement pour les exercices 1999-2000 et 2000-2001. Pour ce dernier exercice, les revenus de la Commission ont totalisé 47,6 millions de dollars, alors que les dépenses ont représenté 37,6 millions de dollars.

La Commission a procédé, en décembre 2000 et janvier 2001, à un important déplacement de l'ensemble de son effectif travaillant sur l'île de Montréal afin de le regrouper dans un nouvel et même édifice. Les nouveaux locaux de la Commission sont situés au 500, boulevard René-Lévesque Ouest.

La Commission s'est jointe au nouveau Centre d'expertise en matière de services aux citoyens et de gestion de la performance, qui regroupe six grands organismes publics ayant en commun d'être en rapport direct avec de larges clientèles. Le Centre a pour principale vocation de repérer et de mettre en valeur les meilleures pratiques de gestion en matière de qualité des services aux citoyens.

L'année 2000-2001 aura été une période de consolidation, de développement et d'expérimentation. L'objectif poursuivi par la Commission est de faire évoluer ses façons de faire et ses modes d'intervention afin de mieux centrer ses activités sur sa mission, de placer le citoyen au cœur de ses préoccupations et de se doter d'un cadre de gestion axé sur les résultats.

Je tiens à souligner en terminant la qualité du travail et la motivation excellente de chacune et chacun, de même que la confiance en notre capacité de relever les défis majeurs qui nous attendent dans la prochaine année.

*Le président-directeur général,*



**Jean-Marc Boily**

## D é c l a r a t i o n d e l a D i r e c t i o n

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la direction de la Commission des normes du travail. Sa responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats indiqués.

À notre connaissance, les résultats et l'information du Rapport annuel de gestion 2000-2001 de la Commission :

- décrivent fidèlement ses mandats, ses valeurs organisationnelles et ses orientations stratégiques ;
- présentent ses principaux objectifs et les résultats opérationnels ;
- englobent l'ensemble des activités.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs et la fiabilité des données et de l'information contenue dans le rapport annuel, afin aussi de réduire au minimum les risques auxquels l'organisation est exposée, la direction a maintenu un certain nombre de contrôles et mis en place des moyens, dont :

- une surveillance continue des besoins de la clientèle ;
- l'élaboration d'orientations et d'objectifs à l'aide d'un processus de planification stratégique, de manière à déterminer les meilleurs axes d'intervention pour l'accomplissement de son mandat ;
- l'élaboration d'indicateurs de suivi des résultats des objectifs particuliers visés dans sa planification stratégique ;
- l'adoption d'un plan quinquennal de gestion des dépenses ;
- le maintien, tout au cours de l'exercice financier, d'un certain nombre de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation.

La Direction de la vérification interne a procédé à un examen des données de gestion présentées dans le rapport annuel et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut que l'examen n'a rien révélé qui porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le présent rapport ne sont pas plausibles et cohérents.

En ce qui a trait à la validité des données, les difficultés relevées dans le Rapport annuel 1999-2000 quant à la mesure des plaintes de nature pécuniaire ont été corrigées. On se rappellera que la manière de comptabiliser les données par dossier plutôt que par plainte conduisait à sous-estimer le volume des plaintes pécuniaires réglées. Les données paraissant aux tableaux 4 et 5 du chapitre 2 reflètent fidèlement la réalité.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le rapport annuel.



**Jean-Marc Boily**

*Président-directeur général*



**Christiane Barbe**

*Vice-présidente aux opérations et aux services à la clientèle*



**Pierre Boileau**

*Vice-président aux communications, à la recherche et à la qualité*



**Jean-Guy Lemieux**

*Secrétaire général*



**Jocelyn Girard**

*Directeur général de l'administration*



**Guy Poirier**

*Directeur des affaires juridiques*

## Rapport de la vérification interne

Monsieur Jean-Marc Boily  
Président-directeur général  
Commission des normes du travail

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2001. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en l'appréciation du fonctionnement des mécanismes de compilation, en des révisions des calculs, en l'obtention des pièces justificatives et en des discussions sur les renseignements fournis.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le rapport annuel ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne,



**Jacques Dumas**

Québec, septembre 2001

## Présentation de la Commission

### La mission

La mission de la Commission des normes du travail est 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 le Bureau du commissaire général 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



M. Jean-Marc Boily



M. Jean Brunet



Mme Julie Larochelle

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.

### La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2000, environ 2 900 000 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que près de 2 700 000 (93,1 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 500 000 de ces salariés assujettis (55,6 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données administratives de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Québec comptait 181 000 employeurs en 2000. La Commission des normes du travail estime que près de 178 000 étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail. Elle évalue à 142 000 employeurs assujettis (79,8 %) ceux qui n'ont que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

### Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus 13 membres nommés par le gouvernement, dont un président mandaté pour cinq ans. Ce dernier préside les séances du conseil d'administration et est également directeur général de la Commission.

Les autres membres sont nommés pour un mandat de trois ans. Les membres, autres que le président, doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs.

La loi prévoit que les séances du conseil d'administration ont lieu au moins une fois tous les trois mois. Le quorum est fixé à la majorité et les décisions sont également prises à la majorité avec vote prépondérant du président de la Commission en cas d'égalité des voix.

M<sup>me</sup> Miriam Janeth Elvir

M. Jacques Fortin



M. Gaston Lafleur

M<sup>me</sup> Lise LockheadM<sup>me</sup> Josée Marineau

M. André Martel

Le conseil d'administration a approuvé le 31 août 2000 le rapport annuel 1999-2000 et les états financiers de la même année. Le conseil a également approuvé des modifications au code d'éthique et de déontologie de la Commission afin de tenir compte de l'ajout d'un poste de vice-président.

Trois membres du conseil d'administration font également partie du comité de vérification créé en 1992. Pour l'exercice 2000-2001, ce sont M. Jacques Fortin, à titre de président, de même que M<sup>me</sup> Julie Larochelle et M. David Verreault. Le rôle du comité de vérification, tel qu'il est défini dans la politique-cadre, est de promouvoir et de favoriser l'exercice de la vérification et de l'évaluation au sein de la Commission.



M. Gérald A. Ponton

M<sup>me</sup> Carmen Saint-LaurentM<sup>me</sup> Lauraine Vaillancourt

M. David Verreault

#### Membres du conseil d'administration au cours de l'exercice 2000-2001

**M. Jean-Marc Boily**, président

**M. Jean Brunet**, à titre d'employeur du milieu coopératif

**M<sup>me</sup> Miriam Janeth Elvir**, à titre de salariée du milieu des communautés culturelles\*

**M. Jacques Fortin**, à titre d'employeur

**M. Gaston Lafleur**, à titre d'employeur du milieu de la petite et de la moyenne entreprise

**M<sup>me</sup> Julie Larochelle**, à titre de salariée\*

**M<sup>me</sup> Lise Lockhead**, à titre d'employeuse du milieu des femmes\*

**M<sup>me</sup> Josée Marineau**, à titre de salariée du milieu des jeunes

**M. André Martel**, à titre d'employeur

**M. Gérald A. Ponton**, à titre d'employeur du milieu de la grande entreprise\*

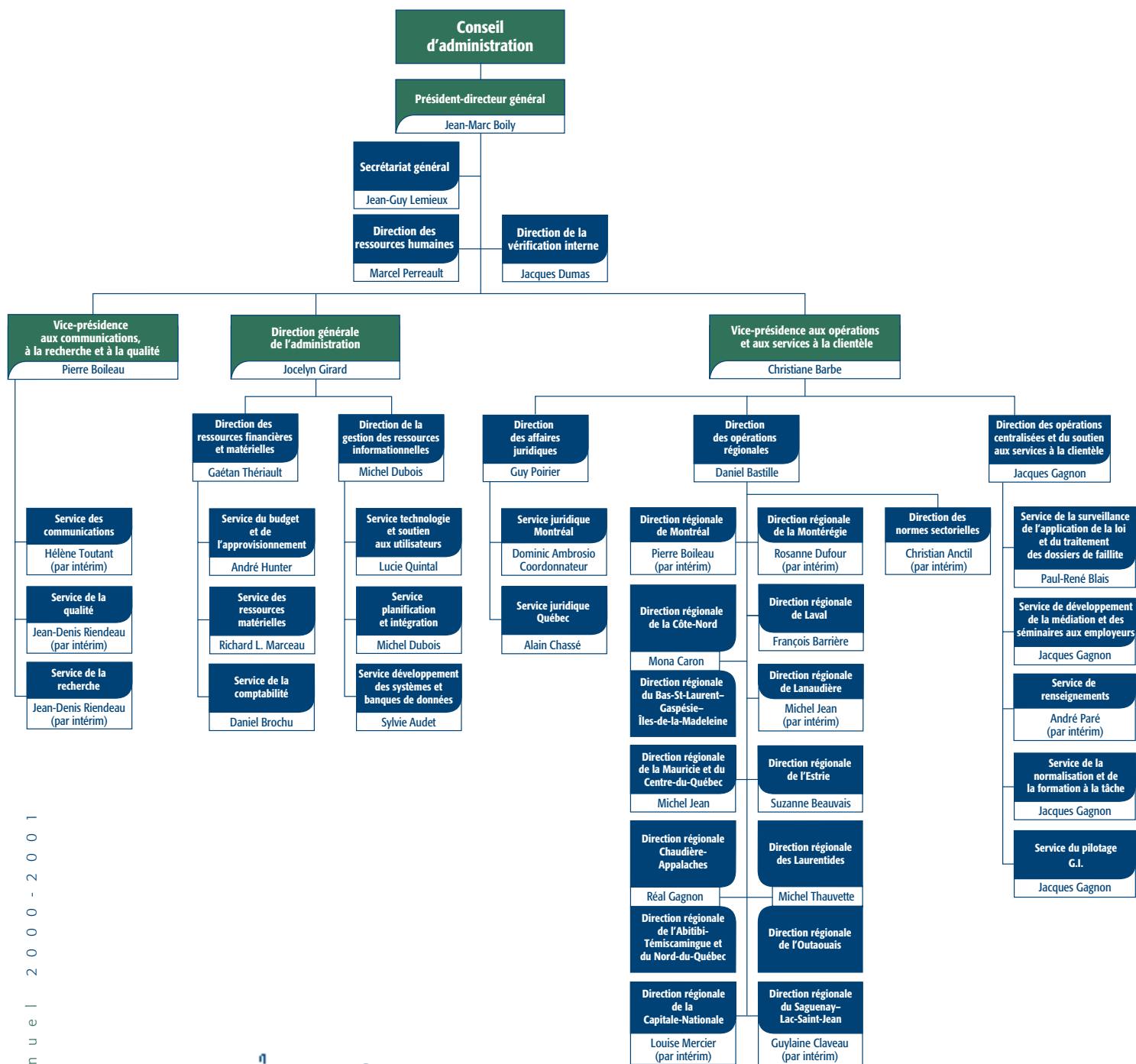
**M<sup>me</sup> Carmen Saint-Laurent**, à titre de salariée du milieu de la famille

**M<sup>me</sup> Lauraine Vaillancourt**, à titre de salariée du milieu des syndiqués\*

**M. David Verreault**, à titre de salarié du milieu des non-syndiqués

\* Postes laissés vacants et non comblés au 31 mars 2001.

## Organigramme de la Commission



*Jean-Marc Boily*

**Jean-Marc Boily**  
Président-directeur général

31 mars 2001

## L'organisation

L'organigramme de la page ci-contre présente les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail.

### Le président-directeur général

Le président-directeur général coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Il préside le conseil d'administration, établit le lien entre ce dernier et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission conformément à la Loi sur les normes du travail et à ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale.

### Le comité de direction

Le comité de direction est composé du président-directeur général, du secrétaire général, de la vice-présidente aux opérations et aux services à la clientèle, du vice-président aux communications, à la recherche et à la qualité, du directeur général de l'administration ainsi que du directeur des affaires juridiques.

Le comité de direction propose les orientations stratégiques de l'organisation au conseil d'administration. Il assure également le leadership dans le développement et le maintien des systèmes de gestion afin de permettre la conduite des affaires de la Commission.

### Le secrétaire général

Le secrétaire général de la Commission coordonne les relations entre le bureau du président, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes externes. Il agit à titre de secrétaire du conseil d'administration et est le dépositaire des procès-verbaux des réunions. Il répond aux demandes d'accès à des documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Enfin, il est responsable de l'application de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française et du traitement des demandes d'étalement des heures de travail.

### La Direction de la vérification interne

La Direction de la vérification interne exerce une activité indépendante et objective qui donne à la Commission une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations

et lui apporte ses conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion de risques, de contrôle et de gouvernement d'entreprise, de même qu'en faisant des propositions pour renforcer l'efficacité de ces processus.



◀ **M. Jean-Marc Boily**  
Président-directeur général



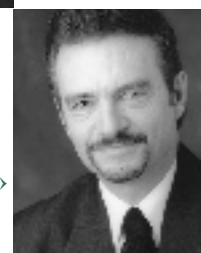
**M<sup>me</sup> Christiane Barbe** ▶  
Vice-présidente aux opérations  
et aux services à la clientèle



◀ **M. Pierre Boileau**  
Vice-président  
aux communications,  
à la recherche et à la qualité



◀ **M. Jean-Guy Lemieux**  
Secrétaire général



**M. Jocelyn Girard** ▶  
Directeur général  
de l'administration



◀ **M<sup>e</sup> Guy Poirier**  
Directeur des affaires juridiques

### **La Direction des ressources humaines**

La Direction des ressources humaines assure des services de conseil et d'organisation en matière de gestion des ressources humaines, particulièrement en matière de dotation et de mobilité du personnel, de développement des ressources humaines et de l'organisation, de rémunération et d'avantages sociaux, de santé et de sécurité au travail, de relations de travail ainsi que la coordination de politiques ou programmes gouvernementaux.

### **La Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle**

La Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Par l'intermédiaire de la Direction des opérations régionales et de ses quatorze directions régionales, de même que de la Direction des opérations centralisées et du soutien aux services à la clientèle, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assure les fonctions de médiation prévues dans la loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ainsi que des programmes de prévention. La Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la loi et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédure, tout en assurant les activités de formation à la tâche, de développement des services et de pilotage des systèmes d'information utilisés.

Elle assure également, par l'entremise de la Direction des affaires juridiques, le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ainsi que de représentation des salariés devant les tribunaux. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Enfin, la Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle est responsable de l'application des normes sectorielles régissant certains secteurs de l'industrie du vêtement, des normes interdisant les disparités de traitement et de celles qui encadrent le travail des enfants.

### **La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité**

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'intérêt général ainsi que les relations publiques. Elle assure également les activités de recherche, d'analyse et de sondage, et est chargée de mesurer le taux de respect de la Loi sur les normes du travail. Elle est aussi responsable de la mise en œuvre du programme de la gestion de la qualité et de la coordination des activités associées à la déclaration de services aux citoyens, de même que de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle. De plus, elle voit au traitement des plaintes relatives à la qualité des services de la Commission. Enfin, elle représente cette dernière auprès du Secrétariat à la déréglementation.

### **La Direction générale de l'administration**

La Direction générale de l'administration gère l'ensemble des ressources financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget de celle-ci et produit les états financiers. Elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Elle coordonne également les systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle est aussi responsable des achats, de l'approvisionnement, de même que de la gestion et de l'aménagement des espaces. Elle assure enfin la coordination des dossiers liés à l'infrastructure gouvernementale ainsi qu'à l'implantation du projet gouvernemental de gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles (GIRES).

### **L'effectif**

Au 31 mars 2001, l'effectif autorisé de la Commission était de 493 équivalents temps complet (ETC).

## Les résultats des activités de la Commission

### La mise en contexte

Dans le cadre de la mission qui lui est confiée, la Commission des normes du travail s'est donné pour la période 1999-2002 un plan stratégique énonçant les valeurs de gestion qui caractérisent ses façons de faire, ses décisions et ses relations avec sa clientèle et ses partenaires. Ces valeurs sont l'équité, la transparence, le respect des besoins de la clientèle ainsi que l'obligation de rendre compte. On retrouve ces valeurs également incarnées dans l'engagement de la Commission envers sa clientèle (annexe 1).

Pour diriger son action au cours des prochaines années, elle a retenu deux grandes orientations stratégiques, soit la prévention et la déjudiciarisation.

Par la prévention, la Commission entend intensifier ses efforts dans ses activités d'information, d'aide-conseil, de partenariat et de surveillance, considérant qu'une meilleure connaissance des normes par l'employeur et le salarié facilite l'application de la loi et conduit à son respect.

Par la déjudiciarisation, la Commission veut faciliter le rapprochement des employeurs et des salariés, dans le respect de leurs droits respectifs, tout en favorisant la qualité des services sous les aspects, notamment, de l'accessibilité et du respect de l'intégrité des droits des salariés.

### Planification stratégique 1999-2002

#### Notre mission

Surveiller la mise en œuvre et l'application d'un régime universel des conditions de travail au Québec

#### Nos valeurs

L'équité

La transparence

Le respect des besoins  
exprimés par nos clients

L'imputabilité

#### Nos orientations stratégiques

La prévention

La déjudiciarisation

#### Nos objectifs généraux

I

Hausser le niveau de respect de la loi  
par une meilleure connaissance  
des normes du travail

II

Améliorer les processus de traitement  
des plaintes et recours des salariés dans  
un contexte de déjudiciarisation

III

Participer à l'évolution du régime des  
conditions de travail au Québec en donnant  
aux travailleurs une plus grande accessibilité  
et une meilleure protection eu égard  
aux normes du travail prévues dans la loi

IV

Faire en sorte que la Commission des normes  
du travail demeure un organisme dynamique  
et performant

Ces orientations se concrétisent en quatre objectifs généraux :

- hausser le niveau de respect de la loi par une meilleure connaissance des normes du travail ;
- améliorer les processus de traitement des plaintes et recours des salariés dans un contexte de déjudiciarisation ;
- participer à l'évolution du régime des conditions de travail au Québec en donnant aux travailleurs une plus grande accessibilité et une meilleure protection eu égard au respect des normes de travail prévues dans la loi ;
- faire en sorte que la Commission demeure un organisme dynamique et performant.

Pour chacun des quatre objectifs généraux, une série d'objectifs particuliers ont été retenus. La Commission a opté pour un suivi de ces objectifs au moyen d'indicateurs. En fonction de la nature de l'objectif à atteindre, les indicateurs retenus sont de deux catégories : indicateurs de résultats (quantitatifs) et indicateurs de mise en œuvre (qualitatifs). L'élaboration de ces indicateurs s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

## Chapitre 1

# La connaissance et le respect de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

Au regard de sa planification stratégique, la Commission des normes du travail s'est fixé comme premier objectif général de hausser le niveau de respect de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Pour ce faire, elle entend miser sur une stratégie en vue d'améliorer la connaissance des normes du travail par les employeurs et les salariés. La Commission est d'avis qu'une meilleure connaissance des normes du travail constitue un moyen efficace pour faciliter l'application et le respect de la législation s'y rattachant. Par cet objectif, axé sur la prévention, la Commission entend jouer davantage un rôle proactif afin de réduire le nombre d'infractions à la loi.

Les secteurs d'intervention que privilégie la Commission pour atteindre cet objectif sont :

- les activités d'information et de communication ;
- le service téléphonique de renseignements ;
- le programme de surveillance de l'application de la loi.

Au cours de l'année 2000-2001, la Commission a poursuivi ses efforts dans ces secteurs. Les principaux résultats sont présentés dans les paragraphes qui suivent.

### Les activités d'information et de communication

#### Les campagnes d'intérêt général et les relations publiques

La Commission s'est donné dans sa planification stratégique 1999-2002 l'objectif particulier qui suit en matière de communication et de relations publiques :

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**ASSURER UNE PRÉSENCE CONSTANTE DANS LES MÉDIAS PAR DES PROGRAMMES DE COMMUNICATION ET DE RELATIONS PUBLIQUES.**

La Commission a mené quatre campagnes d'information en 2000-2001. La première était destinée aux 31 500 employeurs et salariés de l'industrie du vêtement touchés par l'expiration du Décret sur l'industrie de la chemise pour hommes et garçons, du Décret sur l'industrie de la confection pour dames, du Décret sur l'industrie de la confection pour hommes et du Décret sur l'industrie du gant de cuir. Un document d'information a été expédié aux travailleurs et aux employeurs de ces secteurs de l'industrie pour les informer que la Commission prenait la relève des comités paritaires et qu'ils étaient assujettis au Règlement sur des conditions minimales de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2000.

La deuxième campagne, du type grand public, concernait l'application des congés fériés de la fête nationale et du 1<sup>er</sup> juillet. Durant la semaine précédant le 24 juin et le 1<sup>er</sup> juillet 2000, deux placements publicitaires ont été effectués dans les grands quotidiens francophones et anglophones du Québec.

La troisième campagne a eu pour objet d'informer la clientèle et les partenaires de la Commission du déménagement de ses bureaux situés à Montréal.

Enfin, la quatrième campagne d'information a été menée dans les médias écrits du Québec relativement à la hausse des taux du salaire minimum.

La Commission a également diversifié ses placements publicitaires dans différents médias et magazines spécialisés. Des chroniques sur divers sujets concernant la Loi sur les normes du travail ont été rédigées et publiées dans les bulletins de ses partenaires.

La Commission a répondu à 55 demandes d'information provenant de journalistes, dont 5 ont donné lieu à des entrevues. Ces demandes portaient principalement sur des dossiers de plaintes, le travail des enfants, le travail autonome et la hausse du salaire minimum.

## Le site Internet

Le site de la Commission contient toute l'information sur la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi que sur la Loi sur la fête nationale. Le site est mis à jour fréquemment et tout particulièrement lorsque des modifications sont apportées à la loi. Les modifications récentes ont porté sur les normes du travail dans l'industrie du vêtement, la réduction de la semaine normale de travail ainsi que la hausse des taux du salaire minimum.

De plus, pour répondre davantage aux besoins d'information des salariés et de la population en général, le site s'est enrichi d'une rubrique « Foire aux questions » qui fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées. Depuis son implantation en juillet 2000, on compte 38 854 consultations pour cette seule section.

En 2000-2001, le site a fait l'objet de 286 264 consultations et de 8 247 demandes de renseignements des internautes. L'an dernier, ces données étaient respectivement de 158 953 consultations et de 4 454 demandes de renseignements.

L'engagement de répondre aux demandes de renseignements de la clientèle dans un délai de 24 heures est respecté, sauf pour les cas très rares qui exigent une opinion juridique ou une recherche. Dans ces situations, un accusé de réception est transmis à l'internaute pour l'informer que la Commission donnera suite à sa demande dans les meilleurs délais.

## Les publications

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Commission a distribué, par l'entremise du Service des ressources matérielles, 214 246 publications comparativement à 181 179 en 1999-2000. Des publications sont également transmises par le Service de renseignements et par les directions régionales. L'engagement envers la clientèle d'expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées a été respecté.

Par ailleurs, 300 000 dépliants ont été expédiés aux employeurs par l'intermédiaire du ministère du Revenu. De plus, 60 773 calendriers 2001 de la Commission ont été distribués par l'entremise des associations d'employeurs.

La Commission a également remis 18 134 publications au cours de ses présences publiques. Ce nombre s'établissait à 26 196 pour l'année 1999-2000. Les principales publications de la Commission sont accessibles autant dans son site Internet que dans la banque des publications du gouvernement du Québec. Au cours de l'année, 19 642 téléchargements de publications ont été effectués à partir du site de la Commission, soit trois fois plus que l'an dernier.

Toutes les publications de la Commission sont régulièrement mises à jour pour tenir compte des modifications apportées à la Loi sur les normes du travail. Les versions française et anglaise de la Codification administrative ont été mises à jour en 2000-2001, tandis qu'a commencé une révision en profondeur du document intitulé *Interprétation et jurisprudence*. La liste complète des publications de la Commission est présentée à l'annexe 7.

La planification stratégique 1999-2002 comprend un autre objectif particulier en vue d'accroître, dans un but de prévention, la connaissance de la loi.

### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**AUGMENTER LES RESSOURCES ALLOUÉES À LA PRÉVENTION ET ACCROÎTRE DE FAÇON IMPORTANTE LES ACTIVITÉS DE CE PROGRAMME (AIDE-CONSEIL, PARTENARIAT, SÉANCES D'INFORMATION, PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE, SÉMINAIRES DESTINÉS AUX EMPLOYEURS, SURVEILLANCE).**

| Cible de résultat                                                                                                                                                         | Résultats |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                                                                                                                                                           | 2000-2001 | 1999-2000 |
| À la fin de 2001-2002, consacrer 25 % des ETC (équivalents temps complet) des inspecteurs-enquêteurs affectés dans les directions régionales aux activités de prévention. | 20,3 %    | 15,1 %    |

### Commentaire

*Les activités de prévention accomplies au cours de l'exercice et la présence de cibles opérationnelles établies en début d'année pour chaque secteur ou programme de prévention ont permis d'augmenter les résultats en regard de ceux de 1999-2000. La Commission est donc en bonne voie d'atteindre sa cible de 25 % pour 2001-2002.*

## L'aide-conseil auprès des employeurs

La Commission mène des actions d'information et d'aide-conseil auprès des nouveaux employeurs dans les secteurs d'activité les plus souvent en infraction. Il s'agit de contacts téléphoniques permettant de leur fournir de l'information, d'établir leurs besoins particuliers et de convenir avec eux des services et de la documentation à leur transmettre pour répondre à leurs besoins.

En 2000-2001, 579 interventions d'aide-conseil ont été accomplies par la Commission. Ce volume, pour l'ensemble de l'exercice 1999-2000, s'établissait à 416.

## Le partenariat

La Commission a poursuivi encore cette année sa collaboration avec ses différents partenaires. Ainsi, en 2000-2001, elle a tenu 403 rencontres ou échanges d'idées avec différentes associations d'employeurs et de salariés, comparativement à 268 l'an dernier. Ces rencontres ont pour objet de donner davantage de renseignements aux membres de ces associations sur les normes du travail au Québec ainsi que sur le rôle de la Commission.

De plus, la Commission a des ententes avec l'Association des restaurateurs du Québec et la Corporation des propriétaires de bars et brasseries pour, entre autres, la diffusion d'information dans leur bulletin. Une entente conclue avec le Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Québec (CEMEQ) se poursuit jusqu'en 2003. Cette dernière entente est à l'effet de diffuser du contenu sur les normes du travail dans les guides d'apprentissage relatifs aux programmes de formation professionnelle.

Enfin, une autre activité que la Commission privilégie est d'établir un partenariat avec des agents multiplicateurs. Ces personnes reçoivent une formation et, à leur tour, elles donnent de l'information sur la loi et sur la Commission dans leur milieu respectif. Elles se retrouvent dans des établissements d'enseignement, des centres locaux d'emploi, des centres d'insertion au travail, des centres de formation professionnelle ou des carrefours jeunesse emploi. Une vidéo ainsi qu'un guide d'accompagnement facilitent la formation donnée par les agents multiplicateurs. Au cours de l'exercice 2000-2001, 126 rencontres ont été tenues au cours desquelles 648 agents multiplicateurs ont suivi une session de formation sur la Loi sur les normes du travail.

Par ailleurs, la Commission a mis sur pied un comité permanent de consultation avec les représentants de l'Association des travailleurs et des travailleuses des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration afin de discuter de la question des salariés au pourboire. La Commission a également entrepris une démarche similaire sur le même sujet avec l'Association des restaurateurs du Québec.

## Les séances d'information

Cette activité s'adresse à tous les groupes de la population qui en font la demande, comme les groupes en processus de réadaptation au travail, les communautés culturelles, les sortants d'écoles secondaires et d'établissements d'enseignement collégial, les salariés et les employeurs. Elle consiste en une présentation sur la Loi sur les normes du travail et ses règlements, la Loi sur la fête nationale, l'interprétation et la jurisprudence ainsi que les services offerts par la Commission. Le contenu de la présentation est adapté aux besoins de la clientèle.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Commission a animé 267 séances d'information, comparativement à 277 en 1999-2000.

## La présence de la Commission aux événements publics

En 2000-2001, la Commission a diversifié ses activités publiques. Elle a été présente dans différents salons, des colloques ainsi que dans des centres commerciaux.

Au cours de l'année, la Commission a participé à 23 événements auxquels 182 025 personnes ont assisté et où 2 994 personnes ont demandé des informations relatives à leur situation au personnel présent à notre stand d'information. L'année précédente, la Commission avait participé à 25 événements qui avaient attiré 301 794 personnes : 2 917 personnes avaient alors questionné notre personnel.

La Commission a aussi été présente dans dix centres commerciaux. Les villes des régions où la Commission n'a pas de bureau ont été particulièrement ciblées. Cette présence a permis de remettre aux visiteurs de la documentation sur les normes du travail au Québec et de répondre aux questions de 841 personnes sur l'application de la loi.

Tableau 1

## Demandes de renseignements

| Mode de réception                                                               | 2000-2001      | 1999-2000      | Variation      |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Service téléphonique de renseignements :                                        |                |                |                |
| • Nombre d'appels reçus par les préposés                                        | 530 298        | 556 860        | - 4,8 %        |
| • Délai moyen de prise en charge des appels                                     | 45,1 s         | 34,3 s         |                |
| Nombre de consultations au système électronique de renseignements par téléphone | 150 473        | 158 599        | - 5,1 %        |
| Demande faite en personne dans les directions régionales :                      |                |                |                |
| • Nombre de visiteurs s'étant présentés                                         | 17 154         | 13 867         | 23,7 %         |
| Internet :                                                                      |                |                |                |
| • Nombre de demandes de renseignements par courriel*                            | 8 247          | 4 454          | 85,2 %         |
| <b>Total</b>                                                                    | <b>706 172</b> | <b>733 780</b> | <b>- 3,8 %</b> |

\* Cela exclut les demandes de publications.

Tableau 2

## Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

|                                                                        | 2000-2001          |                             |                |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------|
|                                                                        | Programme régulier | Hébergement et restauration | Total          |
| <b>Loi sur les normes du travail</b>                                   |                    |                             |                |
| Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection                        | 1 535              | 1 716                       | 3 251          |
| Montants en infraction réclamés aux entreprises                        | 1 518 434 \$       | 674 866 \$                  | 2 193 300 \$   |
| Nombre de salariés visés par les inspections                           | 34 321             | 24 549                      | 58 870         |
| Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées    | 13 682             | 10 623                      | 24 305         |
| % des entreprises respectant parfaitement les normes pécuniaires       | 601 (44,7 %)       | 567 (37,1 %)                | 1 168 (40,7 %) |
| <b>Loi sur la fête nationale</b>                                       |                    |                             |                |
|                                                                        |                    | Juin 2000                   |                |
| Nombre d'entreprises observées                                         |                    | 4 298                       |                |
| Nombre d'entreprises fermées lors de la visite                         |                    | 4 113                       |                |
| Nombre d'entreprises en activité lors de la visite                     |                    | 185                         |                |
| • entreprises conformes à la loi                                       |                    | 166                         |                |
| • entreprises ayant reçu un ou plusieurs constats d'infraction         |                    | 19 (10,3 %)                 |                |
| Salariés visés par les inspections sur place (entreprises en activité) |                    | 9 125                       |                |
| Salariés au travail au moment de la visite                             |                    | 1 167                       |                |

## Les séminaires destinés aux employeurs

Ces activités ont pour objet de donner aux employeurs ou à leurs représentants une information qui correspond à leurs préoccupations.

En 2000-2001, 90 sessions touchant 1 562 participants ont été données, comparativement à 93 sessions et 1 728 participants en 1999-2000, soit une légère diminution. Tout comme l'an dernier, les sessions ont porté sur deux thèmes. Le premier traitait des normes relatives aux congés annuels (44 sessions regroupant 763 participants) et le second portait sur les normes liées aux jours fériés (46 sessions rassemblant 799 participants).

## Les demandes de renseignements

Le Service téléphonique de renseignements est la principale porte d'entrée de la Commission pour les employeurs et les salariés qui ont des questions

touchant la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou le dépôt d'une plainte. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible gratuitement partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système électronique de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, et ce, sept jours par semaine. Des capsules d'information sur les principaux éléments de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale peuvent être écoutées en tout temps.

La clientèle peut également se présenter sur place à l'une des quatorze directions régionales, réparties dans tout le Québec, où elle est reçue par du personnel qui pourra répondre à toutes ses questions.

Enfin, le site Internet de la Commission constitue une source d'information disponible pour le citoyen, qui peut en tout temps demander un renseignement plus personnalisé par courriel.

Le tableau 1 présente les principales statistiques sur les demandes de renseignements adressées à la Commission au cours des deux dernières années.

Le volume total des demandes de renseignements a légèrement diminué en 2000-2001 par rapport à ce qu'il était l'année précédente, avec 27 608 demandes de moins, soit une diminution de 3,8 % du nombre total des demandes.

Toutefois, des variations sont constatées en ce qui a trait aux différents modes de réception des demandes. Le nombre de personnes accueillies dans les directions régionales de la Commission s'est accru de 23,7 %, passant de 13 867 visiteurs à 17 154. Par ailleurs, on observe de nouveau cette année une croissance importante (85,2 %) du recours au courrier électronique comme mode de communication avec la Commission.

En revanche, les deux modes de communication les plus utilisés, soit l'appel téléphonique pour rejoindre un préposé aux renseignements ou pour écouter une capsule d'information préenregistrée, connaissent cette année une légère diminution.

| 1999-2000          |                             |                |
|--------------------|-----------------------------|----------------|
| Programme régulier | Hébergement et restauration | Total          |
| 1 103              | 1 738                       | 2 841          |
| 959 504 \$         | 819 583 \$                  | 1 779 087 \$   |
| 39 261             | 21 853                      | 61 114         |
| 9 002              | 11 100                      | 20 102         |
| 481 (46,7 %)       | 526 (34,7 %)                | 1 007 (39,6 %) |
| Juin 1999          |                             |                |
|                    | 11 740                      |                |
|                    | 11 488                      |                |
|                    | 252                         |                |
|                    | 179                         |                |
|                    | 73 (28,9 %)                 |                |
|                    | 11 193                      |                |
|                    | 1 457                       |                |

## Le programme de surveillance de l'application de la loi

Le programme de surveillance de la Commission consiste essentiellement à vérifier les pratiques des employeurs quant au respect des différentes dispositions de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Le tableau 2 (p.18) rend compte des activités de surveillance exercées par la Commission au cours des exercices 1999-2000 et 2000-2001.

### La Loi sur les normes du travail

Des employeurs sont ciblés et joints pour effectuer une vérification sur place. Cette vérification peut également se faire au moyen d'un examen des documents acheminés par l'employeur à la Commission.

L'inspection menée à cette occasion permet de faire effectuer par l'employeur, s'il y a lieu, les correctifs appropriés afin de se conformer aux normes pécuniaires (heures supplémentaires, congés annuels, jours fériés, etc.) et administratives (registre des salaires, forme des relevés de paie, etc.). Cette activité a également pour objet d'informer les employeurs sur les prescriptions de la loi et sur les règles d'application de celle-ci. Lorsque les correctifs ne sont pas apportés par l'employeur, la Commission utilise les recours qui sont à sa disposition pour obliger ce dernier à se conformer à la loi.

Le nombre total d'interventions menées en vertu de ce programme est passé de 2 841 en 1999-2000 à 3 251 en 2000-2001, soit un accroissement de 14,4 %. Cette augmentation est principalement attribuable à une intensification des activités de surveillance auprès d'entreprises du secteur du vêtement.

Pour le secteur de l'hébergement et de la restauration, le nombre total d'entreprises vérifiées se chiffrait à 1 716 en 2000-2001 comparativement à 1 738 en 1999-2000, soit une diminution de 1,3 %.

Globalement, pour l'exercice 2000-2001, les entreprises vérifiées comptaient 58 870 salariés, dont 24 549 (41,7 %) appartenant au secteur de l'hébergement et de la restauration et 34 321 (58,3 %) aux autres secteurs.

C'est donc une légère diminution du nombre de salariés concernés par la vérification (-3,7 %) en regard de l'année précédente. Cette diminution n'est observable que pour le programme régulier de surveillance, alors qu'on observe une hausse du nombre des salariés visés dans le secteur de l'hébergement et de la restauration.

De l'ensemble des entreprises ayant fait l'objet d'une inspection sur place, 40,7 % respectaient parfaitement les normes pécuniaires en 2000-2001 comparativement à 39,6 % pour l'exercice 1999-2000.

À la suite de l'intervention de la Commission, pour l'ensemble des normes pécuniaires et administratives, 93,5 % des entreprises qui contrevenaient à la loi lors de l'inspection s'y sont conformées par la suite, ce qui démontre l'efficacité de ce programme (94 % en 1999-2000).

Enfin, pour l'exercice 2000-2001, des montants estimés à 2 193 300 \$ dus aux salariés ont été réclamés aux employeurs. Il s'agit d'une augmentation de 23,3 % des sommes réclamées, soit 414 213 \$ de plus que l'an dernier. Cette hausse provient principalement des résultats du programme régulier de surveillance où les sommes réclamées pour les salariés se sont accrues de 558 929 \$, alors que le montant des réclamations dans le secteur de l'hébergement et de la restauration a diminué de 144 716 \$ par rapport à l'an dernier.

### La Loi sur la fête nationale

Une opération de surveillance particulière s'effectue sur l'ensemble du territoire québécois le 24 juin de chaque année, pour s'assurer du respect de la Loi sur la fête nationale qui fait de cette date un jour férié et chômé pour les salariés de la majorité des entreprises. Des territoires d'inspection, des secteurs d'activité ainsi que des employeurs sont ciblés en fonction de l'expertise et des résultats d'inspection des années précédentes.

En ce qui concerne ce volet du programme de surveillance, le nombre d'entreprises observées est passé de 11 740 en juin 1999 à 4 298 en juin 2000. Soulignons qu'en 2000, le 24 juin, fête nationale, était un samedi et que le nombre d'entreprises ouvertes est moins élevé ce jour-là que pour un jour de la semaine normale de travail.

En juin 2000, 4,3 % des entreprises observées, soit 185, étaient en activité au moment de la visite et 1 167 salariés travaillaient dans ces établissements. Du total des entreprises en activité au moment de la visite, 19 (10,3 %) entreprises en infraction ont reçu des constats. Les autres entreprises étaient conformes ou ont accepté de se conformer à la loi sur-le-champ.

## Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

METTRE EN ŒUVRE LA MISE À JOUR ET LA DIFFUSION DE L'ENSEMBLE DE LA DOCUMENTATION JURIDIQUE DE LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES.

La Commission s'est fixé cet objectif dans un souci d'informer de façon appropriée sa clientèle sur les aspects juridiques de sa prestation de services et de mieux outiller son personnel afin de lui permettre d'offrir des services de qualité.

Au cours de l'année 2000-2001, la Commission a commencé la mise en place d'une bibliothèque jurisprudentielle électronique en vue de se doter d'outils efficaces pour la mise à jour et la diffusion de la documentation juridique. La bibliothèque devrait être pleinement fonctionnelle au cours de l'exercice 2001-2002.

### Les demandes d'étalement des heures de travail

En dérogation aux normes générales de travail prévues par la loi, la Commission peut autoriser exceptionnellement un employeur qui en fait la demande à étaler, sur une base autre qu'hebdomadaire, les heures de travail de ses salariés aux fins du calcul et du paiement des heures supplémentaires. Cela est possible uniquement si la moyenne des heures travaillées durant la période d'étalement autorisée est équivalente à la norme prévue dans la loi ou les règlements pour la semaine normale de travail. Toute heure travaillée qui excède cette moyenne doit être rémunérée au taux majoré. Une autorisation d'étalement des heures de travail ne peut excéder une année.

Le tableau 3 montre qu'au cours de l'exercice 2000-2001 174 demandes ont été présentées à la Commission. De ce nombre, 164 demandes ont été autorisées, soit 94,3 %.

Si le volume des demandes adressées à la Commission est en hausse, on observe en revanche que le nombre estimé des salariés visés par l'étalement des heures diminue.

Tableau 3

### Demandes d'étalement des heures de travail

|                           | 2000-2001 | 1999-2000 |
|---------------------------|-----------|-----------|
| Demandes reçues           | 174       | 160       |
| • autorisées              | 164       | 148       |
| • rejetées                | 10        | 12        |
| Nombre estimé de salariés | 3 409     | 5 189     |

Les autorisations accordées par la Commission touchent trois secteurs d'emploi : celui de l'entretien paysager et de l'horticulture, qui correspond à 50 % des demandes autorisées et à 30,4 % du nombre estimé de salariés, le secteur de l'industrie manufacturière, qui représente 31,1 % des demandes et 49,1 % des salariés, et, enfin, le secteur des services, qui forme 18,9 % des demandes et 10,7 % des salariés.

En comparaison avec l'exercice précédent, c'est principalement dans le secteur de l'industrie manufacturière que l'on observe une baisse du nombre estimé de salariés visés par un étalement. Cela est dû au fait que deux fois moins d'entreprises de plus de 50 salariés ont fait une demande d'étalement des heures de travail en 2000-2001.

Enfin, 79 des 164 demandes d'étalement (48,2 %) en 2000-2001 ont été autorisées pour la durée maximale, soit un an. C'est le cas notamment de la presque totalité (96,1 %) des entreprises manufacturières.

## Chapitre 2

# Le traitement des plaintes et l'exercice des recours

Conformément à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission des normes du travail a le mandat de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Une partie importante de son mandat consiste à recevoir et à traiter les plaintes des salariés qui se croient lésés relativement à l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale.

La Commission reçoit les plaintes des salariés par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque la clientèle se présente à l'une ou l'autre de ses directions régionales. En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue trois types de plaintes : les plaintes pécuniaires, les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122 de la Loi sur les normes du travail) ainsi que les plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (article 124 de la loi). Les sections qui suivent présentent le bilan du volume des plaintes traitées à la Commission et, pour les différents types de plaintes, une description sommaire du processus applicable à leur traitement ainsi que les principaux résultats de ces activités.

### Le volume de traitement des plaintes

Le tableau 4 présente le portrait global du volume de traitement des plaintes à la Commission pour les exercices 1999-2000 et 2000-2001.

Au 1<sup>er</sup> avril 2000, la Commission avait en main 15 417 plaintes. Elle a reçu, au cours de l'exercice 2000-2001, 29 671 plaintes, ce qui fait en sorte qu'elle avait 45 088 plaintes à traiter pendant l'exercice. La Commission a terminé le traitement de 29 028 plaintes, soit 64,4 % du total des plaintes à traiter durant l'exercice. Parmi celles-ci, 20 977 (72,3 %) ont été réglées avant intervention juridique, à l'échelle des directions régionales. Les 8 051 (27,7 %) autres plaintes ont été réglées après intervention juridique. À la fin de l'exercice, la Commission avait en main 16 060 plaintes.

Comparativement aux données portant sur l'exercice 1999-2000, on observe une légère augmentation des plaintes reçues (1,4 %) en 2000-2001. Cependant, la Commission a terminé le traitement d'un nombre de plaintes moins élevé que l'an dernier (- 6,8 %), ce qui se traduit par une hausse du nombre de plaintes en inventaire à la fin de l'exercice (4,2 %).

Notons que les données sur le volume des plaintes pour l'année 1999-2000 ne correspondent pas à celles qui ont été publiées dans le rapport annuel de l'an dernier. Cela s'explique du fait que la Commission a procédé à une importante correction de ses données afin de modifier le mode d'enregistrement du règlement des plaintes dont un nombre important était comptabilisé par « dossier » plutôt que par « plainte », ce qui avait pour effet de sous-évaluer le nombre réel de plaintes réglées. Toutes les données du présent chapitre portant

Tableau 4

### Volume de traitement des plaintes

|                                               | 2000-2001 | 1999-2000* | Variation |
|-----------------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice | 15 417    | 17 306     | - 10,9 %  |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice        | 29 671    | 29 257     | 1,4 %     |
| Total des plaintes à traiter                  | 45 088    | 46 563     | - 3,2 %   |
| Plaintes réglées au cours de l'exercice       | 29 028    | 31 146     | - 6,8 %   |
| • avant intervention juridique                | 20 977    | 22 959     | - 8,6 %   |
| • après intervention juridique                | 8 051     | 8 187      | - 1,7 %   |
| Taux de traitement**                          | 64,4 %    | 66,9 %     |           |
| Plaintes en traitement à la fin de l'exercice | 16 060    | 15 417     | 4,2 %     |

\* Ainsi qu'il a été mentionné au rapport annuel 1999-2000, la Commission a procédé à des corrections du nombre de plaintes pécuniaires réglées.

\*\* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice sur le total des plaintes à traiter.

sur les années 1999-2000 et 2000-2001 ont été ramenées sur la base de plaintes, ce qui rétablit leur comparabilité.

### Le traitement des plaintes pécuniaires

Une plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié afin de réclamer des sommes qui lui seraient dues par son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos ainsi que les autres normes telles que l'uniforme de travail.

Dans les cas de litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission fait tout en son pouvoir pour en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures suivant la réception de la plainte.

Lorsque les premières interventions échouent ou dans les cas plus complexes de litiges, l'inspecteur-enquêteur de la direction régionale visée procède à une enquête. Cette intervention permet de recueillir la version des faits

du salarié et de l'employeur ainsi que d'obtenir tous les renseignements et documents nécessaires pour la constitution du dossier. Dans les cas où les droits du salarié semblent non respectés, la réclamation est établie et envoyée à l'employeur.

Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine à la direction régionale visée. Dans le cas contraire, la plainte est transférée à la Direction des affaires juridiques où elle est prise en charge par un avocat de la Commission. C'est le début de l'intervention juridique.

La Commission met alors l'employeur en demeure de payer le montant de la réclamation établie. À défaut de recevoir le paiement de l'employeur, la Commission intente, pour le compte du salarié et sans aucuns frais pour ce dernier, une poursuite en réclamation civile contre l'employeur devant les tribunaux. Dans les cas d'une faillite ou de l'insolvabilité d'une compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs.

Le tableau 5 présente les résultats du traitement des plaintes pécuniaires pour les exercices 1999-2000 et 2000-2001.

**Tableau 5**

#### Résultats du traitement des plaintes pécuniaires

|                                               | 2000-2001 | 1999-2000* | Variation |
|-----------------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice | 12 239    | 13 829     | - 11,5 %  |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice        | 24 120    | 23 313     | 3,5 %     |
| Total des plaintes à traiter                  | 36 359    | 37 142     | - 2,1 %   |
| Plaintes réglées au cours de l'exercice       | 23 224    | 24 903     | - 6,7 %   |
| • avant intervention juridique                | 17 151    | 18 800     | - 8,8 %   |
| • après intervention juridique                | 6 073     | 6 103      | - 0,5 %   |
| Taux de traitement**                          | 63,9 %    | 67,0 %     |           |
| Plaintes en traitement à la fin de l'exercice | 13 135    | 12 239     | 7,3 %     |

\* Ainsi qu'il a été mentionné au rapport annuel 1999-2000, la Commission a procédé à des corrections du nombre de plaintes pécuniaires réglées.

\*\* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice sur le total des plaintes à traiter.

Au 1<sup>er</sup> avril 2000, la Commission avait en main 12 239 plaintes pécuniaires. Elle a reçu, au cours de l'exercice 2000-2001, 24 120 plaintes pécuniaires, ce qui fait en sorte que 36 359 plaintes étaient à traiter au cours de l'exercice. Le total des plaintes dont le traitement s'est terminé à la Commission se chiffre à 23 224 plaintes pécuniaires. De ce nombre, 17 151 plaintes ont été réglées à l'échelle des directions régionales et 6 073 autres l'ont été après intervention juridique. Au 31 mars 2001, 13 135 plaintes pécuniaires étaient encore en traitement à la Commission.

En comparaison avec l'exercice précédent, la Commission a reçu 807 plaintes pécuniaires de plus en 2000-2001. Cependant, la proportion des plaintes réglées sur le total des plaintes à traiter au cours de l'exercice a diminué (63,9 % du total des plaintes à traiter contre 67 % l'an dernier). Cela explique en bonne partie l'augmentation de 896 plaintes en inventaire à la fin de l'exercice (7,3 %).

Le délai moyen de traitement pour les plaintes dont le traitement s'est terminé à l'échelle des directions régionales — soit avant intervention juridique — a été de 47,9 jours en 2000-2001 comparativement à 45 jours en 1999-2000. Par ailleurs, le délai de traitement des plaintes réglées après intervention juridique s'établit à 910 jours en 2000-2001, alors qu'il était de 798<sup>1</sup> jours en 1999-2000.

Considérant les délais de traitement, la Commission vise à traiter le plus grand nombre possible de plaintes à l'échelle des directions régionales. Elle vise de plus à les traiter le plus rapidement possible.

Lorsqu'on veut expliquer les délais de traitement, un premier phénomène est observable : à partir du moment où le traitement d'une plainte entre dans sa phase judiciaire, les délais découlent de l'application des dispositions du Code de procédure civile et des pratiques inhérentes au processus judiciaire. Ainsi, l'imminence d'un procès est le plus souvent l'élément déclencheur d'un règlement. En raison des délais de la Cour, les dates de procès sont parfois fixées plusieurs mois après l'inscription du dossier à la Cour, et ce, selon chacun des districts judiciaires.

À cela peuvent s'ajouter les délais de traitement des plaintes contre les administrateurs, lorsqu'il y a faillite ou impossibilité d'exécuter un jugement contre la corporation employeur. Dans cette éventualité, la procédure

exige qu'on intente une autre poursuite judiciaire contre l'administrateur dans le même dossier de plainte, subséquente à la première déjà exercée contre l'employeur.

D'autres facteurs, sur lesquels le service juridique de la Commission n'a aucune emprise, contribuent également à augmenter le délai de traitement des plaintes. Il en est ainsi des dossiers de plaintes contenant une procédure judiciaire d'appel ou encore des dossiers de plaintes en attente d'une décision dans un autre dossier de plaintes. En effet, pour un certain nombre de plaintes pécuniaires, les délais de traitement sont directement liés au règlement d'autres plaintes qui concernent les mêmes parties et dont le processus est plus long.

Une analyse plus approfondie des délais selon les diverses étapes du processus judiciaire révèle que ces délais peuvent s'échelonner sur des périodes variant de 250 à près de 2 000 jours, selon la procédure choisie par les parties. Ainsi, le délai moyen inhérent au stade de l'audience devant le tribunal oscille entre 450 et 475 jours, selon qu'il y a comparution ou non des parties. Ce délai augmente à 1 056 jours s'il y a inscription au mérite et représentation des salariés et à 1 815 jours si la cause est portée en appel.

La proportion des plaintes qui ont fait l'objet d'une inscription au mérite est passée de 26,3 % en 1999-2000 à 31,7 % en 2000-2001, ce qui explique en bonne partie l'augmentation du délai moyen de traitement, compte tenu de la durée normale de cette procédure judiciaire.

Les données indiquent que le traitement de près des deux tiers des plaintes pécuniaires a été terminé en 2000-2001 dans un délai inférieur à 750 jours, un taux comparable à celui de l'année précédente. Cependant, comparativement à l'an dernier, le nombre de plaintes en traitement depuis plus de 2 000 jours a augmenté de 63,6 %, passant de 393 en 1999-2000 à 643 plaintes en 2000-2001, ce qui a un effet direct sur le délai moyen de traitement des plaintes pécuniaires.

Les annexes 2 et 3 présentent respectivement, selon la région administrative, la répartition des plaintes pécuniaires reçues et le détail des infractions constatées lors du traitement des plaintes pécuniaires à l'échelle des directions régionales.

<sup>1</sup> Le délai indiqué dans le rapport annuel 1999-2000 était basé sur le nombre de *dossiers* réglés plutôt que sur le nombre de *plaintes* réglées, ce qui explique la hausse constatée.

La Commission s'est fixé, dans sa planification stratégique, les deux objectifs particuliers qui suivent au regard du traitement des plaintes pécuniaires :

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

MAXIMISER LE POURCENTAGE DES PLAINTES PÉCUNIAIRES DONT LE TRAITEMENT S'EST TERMINÉ À L'ÉCHELLE DES DIRECTIONS RÉGIONALES (À L'EXCLUSION DES DOSSIERS D'INSOLVABILITÉ ET DE FAILLITE) DANS LE RESPECT DES DROITS DU SALARIÉ PRÉVUS PAR LA LOI.

| Cible de résultat               | Résultats |           |
|---------------------------------|-----------|-----------|
|                                 | 2000-2001 | 1999-2000 |
| À la fin de 2001-2002 :<br>93 % | 87,2 %    | 89,0 %    |

#### Commentaire

La proportion des plaintes dont le traitement s'est terminé dans les directions régionales est passée de 89,0 % en 1999-2000 à 87,2 % en 2000-2001. Signalons en outre qu'un seul dossier, dont le traitement n'a pu se terminer à la direction régionale visée et qui comporte 376 plaintes, a fait varier les résultats à la baisse. N'eût été ce dossier, le résultat pour 2000-2001 aurait été de 89 %.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

MAXIMISER LE POURCENTAGE DE PLAINTES RÉGLÉES AVANT AUDIENCE DEVANT LE TRIBUNAL TOUT EN RÉCUPÉRANT LES SOMMES DUES AUX SALARIÉS.

| Cible de résultats       | Résultats |           |
|--------------------------|-----------|-----------|
|                          | 2000-2001 | 1999-2000 |
| Pour 1999-2002 :<br>65 % | 75,0 %    | 70,7 %    |

#### Commentaire

Tout comme l'an dernier, faute d'instruments appropriés, la Commission n'a pu tenir compte dans le calcul de cet objectif de la récupération des sommes dues aux salariés. Au seul regard du taux de règlement des plaintes avant audience devant le tribunal, les résultats montrent que la cible est largement dépassée. Notons que les données pour l'année précédente diffèrent de celles qui sont inscrites dans le rapport annuel 1999-2000. Cela s'explique du fait que c'est le taux de règlement des dossiers qui était auparavant mesuré, alors qu'il s'agit maintenant de plaintes.

## Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte constitue le recours du salarié qui est prévu dans l'article 122 de la Loi sur les normes du travail. Cet article interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures discriminatoires ou des représailles pour différents motifs prévus dans la loi. Parmi ces motifs, mentionnons une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit, le fait pour une salariée d'être enceinte, l'atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi et le fait qu'un salarié soit débiteur alimentaire.

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Dès la réception de la plainte, la Commission transmet l'original au Bureau du commissaire général du travail (BCGT). Elle avise l'employeur du dépôt de la plainte et offre aux parties le service de médiation. Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque la médiation n'a pas donné lieu à une entente, la Commission en avise alors par écrit le BCGT et le traitement de la plainte entre dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant le commissaire du travail. Ce service est offert gratuitement.

Le commissaire du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, le commissaire du travail peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement;
- d'annuler une sanction ou de cesser d'exercer des mesures discriminatoires ou des représailles et de verser au salarié une indemnité, s'il y a lieu.

Le tableau 6 présente les résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite en 1999-2000 et 2000-2001.

**Tableau 6****Résultats du traitement des plaintes  
pour pratique interdite**

|                                               | 2000-2001 | 1999-2000 | Variation |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice | 1 327     | 1 388     | - 4,4 %   |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice        | 2 330     | 2 486     | - 6,3 %   |
| Total des plaintes à traiter                  | 3 657     | 3 874     | - 5,6 %   |
| Plaintes réglées au cours de l'exercice :     | 2 429     | 2 547     | - 4,6 %   |
| • avant intervention juridique                | 1 605     | 1 745     | - 8,0 %   |
| • après intervention juridique                | 824       | 802       | 2,7 %     |
| Taux de traitement*                           | 66,4 %    | 65,7 %    |           |
| Plaintes en traitement à la fin de l'exercice | 1 228     | 1 327     | - 7,5 %   |

\* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice sur le total des plaintes à traiter.

Au 1<sup>er</sup> avril 2000, la Commission avait en main 1 327 plaintes pour pratique interdite. Elle a reçu au cours de l'exercice 2 330 plaintes, ce qui donne 3 657 plaintes à traiter en 2000-2001. La Commission a terminé le traitement de 2 429 plaintes, soit 66,4 % de l'ensemble des plaintes à traiter. Parmi celles qui ont été réglées, 1 605 l'ont été avant intervention juridique et 824 après intervention juridique. Au 31 mars 2001, 1 228 plaintes étaient encore en traitement à la Commission.

Comparativement à l'an dernier, on constate cette année une diminution (- 6,3 %) du volume des plaintes reçues. La réduction du volume de plaintes reçues et le maintien du taux de règlement de celles-ci (66,4 %) expliquent en grande partie la baisse de 7,5 % de l'inventaire des plaintes à la fin de l'exercice.

En 2000-2001, le délai moyen de traitement des plaintes réglées avant intervention juridique a été de 55,1 jours, comparativement à 56,9 jours en 1999-2000. En ce qui concerne les plaintes dont le traitement s'est terminé après intervention juridique, ce délai, si l'on considère uniquement les plaintes réglées avant audience devant le commissaire du travail, a été de 541,5 jours en 2000-2001 comparativement à 487,1 jours en 1999-2000.

La Commission vise, par ses interventions, à traiter le plus grand nombre possible de plaintes avant intervention juridique et à les traiter le plus rapidement possible. Elle est consciente des répercussions, pour les salariés et

les employeurs, des délais de traitement des plaintes pour pratique interdite. Ce constat s'applique également aux plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Le délai de traitement des plaintes pour pratique interdite est largement tributaire de la date de la première journée d'audition d'une affaire, responsabilité qui est celle du BCGT. Un autre facteur en cause est le fait que certains dossiers nécessitent plus d'une journée d'audition, parfois même trois ou quatre journées. Dans ces cas, chacune des nouvelles journées d'audition entraîne des délais supplémentaires. Enfin, le règlement final des plaintes nécessite souvent l'intervention d'autres organismes, tels que le ministère du Revenu du Québec ou le ministère du Développement des ressources humaines Canada (assurance-emploi), dans le cas d'un congédiement, ce qui a une incidence sur le délai de traitement.

Les annexes 2 et 4 présentent respectivement, selon la région administrative, la répartition des plaintes reçues et les résultats du traitement des plaintes dans les directions régionales selon le motif et le type de règlement intervenu.

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Commission s'est fixé pour objectif particulier de traiter le plus grand nombre possible de plaintes pour pratique interdite avant intervention juridique.

## Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

MAXIMISER, À L'ÉCHELLE DES DIRECTIONS RÉGIONALES ET À LA SATISFACTION DES PARTIES, LE POURCENTAGE DE RÈGLEMENT DES RECOURS ADMISSIBLES DÉPOSÉS EN VERTU DE L'ARTICLE 122 DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL.

| Cible de résultat               | Résultats |           |
|---------------------------------|-----------|-----------|
|                                 | 2000-2001 | 1999-2000 |
| À la fin de 2001-2002 :<br>80 % | 66,0 %    | 64,5 %    |

## Commentaire

La cible fixée au terme de la planification stratégique est le règlement de 80 % des plaintes pour pratique interdite à l'échelle des directions régionales. Le taux atteint à la fin du présent exercice a été de 66,0 %, comparativement à 64,5 % pour l'an dernier.

De façon à atteindre la cible prévue, une étude est en cours pour revoir les méthodes d'intervention de la Commission, notamment en matière de médiation.

### Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu dans l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a trois ans et plus de service continu.

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si la plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de médiation. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque la médiation a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, au Bureau du commissaire général du travail. Le traitement de la plainte entre alors dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant le commissaire du travail. Ce service est offert gratuitement.

Le commissaire du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si le commissaire du travail accueille la plainte, il peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement et de lui rembourser les sommes perdues depuis ce congédiement ;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité au salarié ;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Le tableau 7 présente les résultats du traitement des plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante en 1999-2000 et 2000-2001.

Tableau 7

### Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

|                                               | 2000-2001 | 1999-2000 | Variation |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice | 1 851     | 2 089     | - 11,4 %  |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice        | 3 221     | 3 458     | - 6,9 %   |
| Total des plaintes à traiter                  | 5 072     | 5 547     | - 8,6 %   |
| Plaintes réglées au cours de l'exercice :     |           |           |           |
| • avant intervention juridique                | 2 221     | 2 414     | - 8,0 %   |
| • après intervention juridique                | 1 154     | 1 282     | - 10,0 %  |
| Taux de traitement*                           | 66,5 %    | 66,6 %    |           |
| Plaintes en traitement à la fin de l'exercice | 1 697     | 1 851     | - 8,3 %   |

\* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice sur le total des plaintes à traiter.

Au 1<sup>er</sup> avril 2000, la Commission avait en main 1 851 plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Elle a reçu, au cours de l'exercice 2000-2001, 3 221 plaintes de ce type, ce qui fait en sorte que 5 072 plaintes étaient à traiter. En 2000-2001, la Commission a terminé le traitement de 3 375 plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante, soit 66,5 % du total des plaintes en traitement. De l'ensemble des plaintes réglées, 2 221 l'ont été avant intervention juridique et 1 154, après intervention juridique. Au 31 mars 2001, 1 697 plaintes étaient encore en traitement à la Commission.

Comparativement à l'exercice précédent, la Commission a reçu 237 plaintes de moins. La réduction du volume de plaintes reçues et le maintien de son taux de traitement expliquent en grande partie que le nombre de plaintes en inventaire à la fin de l'exercice a été réduit de 8,3 %.

En ce qui a trait au délai de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante, celui-ci a été de 60,2 jours en 2000-2001, comparativement à 61,5 jours en 1999-2000, pour celles dont le traitement a été terminé avant intervention juridique.

Pour celles dont le traitement s'est terminé après intervention juridique, ce délai, si l'on considère uniquement les plaintes réglées avant audience devant le commissaire du travail, a été de 478,4 jours, comparativement à 466,9 jours en 1999-2000. Les mêmes facteurs exposés dans la section portant sur les délais de traitement des plaintes pour pratique interdite expliquent ici aussi l'importance des délais.

Les annexes 2 et 4 présentent respectivement, selon la région administrative, la répartition des plaintes reçues et les résultats du traitement des plaintes dans les directions régionales selon le type de règlement intervenu.

Par ailleurs, la Commission s'est fixé, dans sa planification stratégique, les deux objectifs particuliers qui suivent concernant le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante :

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

MAXIMISER, À L'ÉCHELLE DES DIRECTIONS RÉGIONALES ET À LA SATISFACTION DES PARTIES, LE POURCENTAGE DE RÈGLEMENT DES RECOURS ADMISSIBLES DÉPOSÉS EN VERTU DE L'ARTICLE 124 DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL.

| Cible de résultat               | Résultats |           |
|---------------------------------|-----------|-----------|
|                                 | 2000-2001 | 1999-2000 |
| À la fin de 2001-2002 :<br>80 % | 61,4 %    | 60,2 %    |

#### Commentaire

En 2000-2001, 61,4 % des plaintes ont été réglées à l'échelle des directions régionales, soit une légère augmentation du taux de règlement par comparaison avec celui de l'année précédente (60,2 % en 1999-2000).

De façon à atteindre la cible prévue, une étude est en cours pour revoir les méthodes d'intervention de la Commission, notamment en matière de médiation.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

MAXIMISER LE POURCENTAGE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES POUR CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE (ART. 124) À LA SATISFACTION DES SALARIÉS DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE RAPPROCHEMENT DES PARTIES AVANT AUDIENCE DEVANT LE COMMISSAIRE DU TRAVAIL.

| Cible de résultat               | Résultats |           |
|---------------------------------|-----------|-----------|
|                                 | 2000-2001 | 1999-2000 |
| À la fin de 2001-2002 :<br>85 % | 87,7 %    | 90,6 %    |

#### Commentaire

La cible relative au taux de règlement des plaintes avant audience devant le commissaire du travail a été dépassée de nouveau en 2000-2001 et a atteint 87,7 %. Il s'agit toutefois d'un résultat légèrement inférieur à celui qui a été obtenu l'an dernier (90,6 %).

## La médiation

La Commission offre le service de médiation aux salariés qui déposent une plainte pour pratique interdite ou pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Cette intervention, réalisée à l'échelle des directions régionales, permet aux parties de résoudre à leur satisfaction un nombre important de plaintes, tout en évitant le recours à une intervention juridique, ce qui peut favoriser une diminution des délais de traitement.

Le tableau 8 présente les résultats des activités de médiation menées à la Commission pour les exercices 1999-2000 et 2000-2001. Au cours du dernier exercice, 4 092 offres de médiation ont été proposées aux employeurs et aux salariés. De ce nombre, 3 073 (75,1 %) ont été acceptées. Au total, 1 813 ententes ont été conclues à la suite des rencontres de médiation, soit 65,3 % des médiations effectuées.

En regard de l'exercice précédent, la proportion des employeurs et des salariés qui ont accepté la médiation est demeurée à peu près la même. D'un autre côté, on observe une légère augmentation du taux d'entente en médiation, qui passe de 64,3 %, en 1999-2000, à 65,3 % en 2000-2001.

## Les demandes de révision

En vertu des articles 107 et 107.1 de la Loi sur les normes du travail, un salarié a la possibilité de demander une révision de la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête parce qu'elle estime que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou encore que la plainte n'est pas fondée. La décision de ne pas poursuivre peut alors être maintenue. Si la révision est accordée, la direction régionale visée reprend l'enquête.

Le tableau 9 présente les principaux résultats liés aux demandes de révision pour les exercices 1999-2000 et 2000-2001. Pendant le dernier exercice financier, la Commission a reçu 181 demandes de révision, soit une baisse de 20,6 % comparativement à 1999-2000. Au cours de l'exercice 2000-2001, 34,3 % des demandes de révision reçues ont été accordées. Cette proportion était de 41,6 % en 1999-2000. Le nombre de demandes de révision en main au 31 mars 2001 était de sept, soit une réduction de quinze dossiers.

**Tableau 8**

### Résultats des activités de médiation

|                                                                      | 2000-2001 | 1999-2000 |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <b>Médiations offertes*</b> :                                        | 4 092     | 4 386     |
| • plaintes pour pratique interdite                                   | 2 286     | 2 504     |
| • plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante | 3 231     | 3 460     |
| <b>Médiations acceptées</b>                                          | 3 073     | 3 334     |
| <b>Médiations effectuées :</b>                                       | 2 775     | 3 029     |
| • avec entente                                                       | 1 813     | 1 947     |
| • aucune entente                                                     | 962       | 1 082     |

\* Le même dossier de médiation peut contenir une plainte pour pratique interdite et une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. C'est pourquoi le nombre de plaintes est supérieur au nombre de médiations offertes.

**Tableau 9**

### Demandes de révision adressées à la Commission

|                                                   | 2000-2001 | 1999-2000 |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Demandes en traitement au début de l'exercice     | 22        | 22        |
| Demandes reçues au cours de l'exercice            | 181       | 228       |
| Révisions accordées                               | 62        | 95        |
| Révisions refusées                                | 126       | 125       |
| Demandes réglées sans la nécessité d'une décision | 8         | 8         |
| Demandes en traitement à la fin de l'exercice     | 7         | 22        |

## La révision des processus

La Commission s'est fixé comme deuxième axe d'intervention de sa planification stratégique 1999-2002 d'améliorer les processus actuels de traitement des plaintes et d'exercice des recours dans un contexte de déjudiciarisation.

Par la déjudiciarisation, la Commission entend intervenir pour faciliter le rapprochement des employeurs et des salariés, dans le respect de leurs droits respectifs, tout en favorisant la qualité des services sous les aspects, notamment, de l'efficacité et de la rapidité de la prestation de services. En fait, il s'agit d'amener les employeurs à corriger eux-mêmes les situations d'infraction ou d'écart au régime des normes du travail et à indemniser en conséquence les salariés touchés. Cette approche doit permettre, en bout de piste, de traiter le plus rapidement possible les plaintes des salariés, sans avoir à recourir à une intervention devant les tribunaux.

Pour atteindre cet objectif général et améliorer la qualité des services, la Commission s'est fixé les deux objectifs particuliers suivants dans sa planification stratégique :

### Objectifs particuliers de la planification stratégique 1999-2002

**ASSOCIER LES DIVERS INTERVENANTS ÉVOLUANT DANS LES DOSSIERS DE PLAINTES DÉCOULANT DE L'APPLICATION DE LA LOI AFIN D'OPTIMISER LES PROCESSUS ET LES MÉTHODES DE TRAVAIL ET D'AUGMENTER LE POURCENTAGE DE PLAINTES RÉGLÉES DANS UN CONTEXTE DE DÉJUDICIARISATION.**

**ÉVALUER DIFFÉRENTS MODES D'ORGANISATION DU TRAVAIL AFIN DE PERMETTRE À LA COMMISSION D'ASSUMER SES RESPONSABILITÉS.**

La Commission a poursuivi en 2000-2001 la révision de ses processus d'affaires. Cette démarche est motivée en raison principalement de l'évolution du contexte économique, des nouvelles orientations gouvernementales, des commentaires formulés par le personnel et la clientèle ainsi que de l'émergence de problématiques particulières. La révision a pour objet d'unifier, de réaligner et de recentrer les processus d'affaires de la Commission en gardant le client au cœur de ses préoccupations.

Ainsi, après le dépôt d'une plainte, un profil de l'employeur est établi afin de mettre en évidence la meilleure stratégie d'intervention possible, qui peut aller de l'aide-conseil à une vérification sur place. La Commission s'assure de la sorte de la compréhension et de l'application intégrale de la loi pour l'ensemble des travailleurs de

l'entreprise. C'est ce que l'on appelle l'*approche entreprise*. Un responsable de dossier est désigné et répond au client tout au long du processus. Un des éléments cruciaux de cette nouvelle façon de faire consiste à constituer des équipes multidisciplinaires à l'échelle régionale, par la collaboration des avocats de la Commission au travail des inspecteurs-enquêteurs, dès les premiers stades du traitement d'une plainte. Toutes les unités administratives soutiendront ce nouveau processus d'application de la loi. Ce dernier sera décloisonné, continu et soutenu par un système informatique intégrant également l'information de gestion nécessaire à la reddition de comptes.

Au cours de l'année 2000-2001, le nouveau processus de traitement des plaintes a fait l'objet d'une expérimentation dans deux sites pilotes au Saguenay-Lac-Saint-Jean et à Laval.

En décembre 2000, le rapport d'évaluation de cette expérimentation présente un bilan positif, notamment sur le plan du règlement d'un plus grand nombre de plaintes avant intervention juridique, de la réduction des délais de traitement, de l'augmentation des sommes perçues et de la réception plus rapide, par le salarié, des sommes qui lui sont dues.

Ces conclusions positives ont conduit la Commission à décider de généraliser progressivement cette nouvelle approche à l'ensemble des directions régionales à compter d'avril 2001.

## Les activités de soutien et d'amélioration des services

### Les systèmes d'information et les nouvelles technologies

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**REPOSITIONNER LES SYSTÈMES D'INFORMATION ET APPORTER DES AMÉLIORATIONS ESSENTIELLES AUX SYSTÈMES DE LA COMMISSION EN TENANT COMPTE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET EN TIRANT PARTI DES CAPACITÉS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES, DONT L'INFOROUTE.**

Le système actuel de gestion des interventions sur lequel repose la prestation de services à la clientèle n'est plus en mesure de soutenir adéquatement les nouveaux processus d'affaires de la Commission. Des améliorations importantes y ont été apportées mais, malgré cela, le système n'évolue plus au rythme de

l'organisation et n'est pas compatible avec ses nouvelles orientations stratégiques.

La Direction de la gestion des ressources informationnelles a réalisé, en étroite collaboration avec le milieu utilisateur, une analyse préliminaire de la situation et a élaboré un plan d'affaires. L'aspect du télétravail et l'utilisation des technologies liées à l'autoroute de l'information dans l'amélioration du service à la clientèle ont été évalués en profondeur.

Un nouveau système est donc nécessaire pour répondre aux besoins de la Commission. Ce système lui permettra de mettre en place, à compter de décembre 2003, la technologie donnant à chaque client un accès direct et à distance à son dossier électronique ainsi qu'à toute autre information pertinente touchant les services à la clientèle. Ce système contribuera grandement à améliorer la prestation de services, à réduire les délais de traitement et à augmenter l'efficacité des moyens de communication de la Commission.

Le nouveau système comportera notamment les bénéfices suivants :

- l'utilisation de nouveaux moyens de communication, par l'entremise d'une plate-forme Internet, facilitera les échanges électroniques avec les salariés et les employeurs, ce qui permettra d'étendre pour eux la plage d'accessibilité aux services jour et nuit, et sept jours sur sept. Elle facilitera également les échanges avec les divers partenaires de la Commission (BCGT, l'Inspecteur général des institutions financières, le ministère du Revenu) ;
- la nouvelle technologie permettra le travail à distance afin d'améliorer la prestation de services par le téléchargement des renseignements et des documents pertinents ;
- l'amélioration du temps de réponse au client favorisera un accès rapide aux règles d'application de la loi ;
- la prise en charge des informations relatives à la clientèle qui prend contact avec la Commission sera optimisée par l'élimination des saisies multiples et par l'accès immédiat aux données déjà contenues dans le système ;
- celui-ci permettra d'établir un profil employeur susceptible d'établir la stratégie d'intervention la plus appropriée ;
- l'enregistrement des demandes de renseignements procurera une meilleure connaissance du milieu et facilitera ainsi l'élaboration de programmes de surveillance mieux ciblés ;
- enfin, l'information de gestion sera de meilleure qualité, ce qui permettra d'améliorer le suivi de gestion et la reddition de comptes.

Outre ses travaux sur le redéploiement de ses systèmes d'information, la Commission a entrepris de réviser son plan de relève des services informatiques du siège social. Ce plan est l'instrument essentiel permettant le rétablissement efficace de ses activités en cas de sinistre.

Enfin, un système utilisant les technologies de type Web a été mis au point pour les besoins du Service téléphonique de renseignements. Il permet le suivi des délais de réponse aux demandes de renseignements reçues de la clientèle par courrier électronique.

### La qualité des services

La Commission a souscrit au projet de modernisation de la fonction publique en entreprenant, notamment, une démarche en vue de la publication d'une déclaration publique de services aux citoyens. Cette démarche n'est pas une nouveauté pour la Commission qui avait déjà procédé, dans le cadre de son système de gestion de la qualité, à l'établissement de ses engagements envers la clientèle en 1996 sous la forme d'un contrat de service à la clientèle et les avait révisés en 1999 en publiant son engagement envers la clientèle. D'ailleurs, le contenu de ses engagements répondait à la plupart des exigences de la Loi sur l'administration publique.

Les travaux de révision ont été confiés à un groupe de travail avec l'objectif de bonifier les engagements actuels en tenant compte d'une analyse des besoins et des attentes de la clientèle, du cadre de référence gouvernemental et d'une consultation auprès des employés.

De plus, la planification stratégique 1999-2002 comprend un objectif particulier concernant la qualité des services offerts par la Commission à sa clientèle.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**METTRE EN ŒUVRE UN SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ QUI RÉPONDE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES UTILISATEURS.**

La Commission a poursuivi au cours de l'année 2000-2001 les travaux nécessaires à la suite de l'implantation de la politique d'assurance qualité et du nouveau partage des responsabilités en matière de gestion de la qualité en septembre 1999. L'établissement de nouvelles procédures, les travaux de révision de l'ensemble des plans qualité et la mise en place de mécanismes sont en voie d'être terminés.

Un audit de surveillance interne a été réalisé au cours des mois d'août et de septembre 2000 pour évaluer l'efficacité des améliorations apportées au système qualité. Un plan d'actions correctives et préventives a été mis en œuvre en vue de donner suite aux recommandations découlant de cette activité de vérification.

La Commission a réitéré sa volonté de maintenir la certification ISO pour le système d'assurance qualité et prévoit y apporter les adaptations nécessaires dans le but de répondre aux exigences de la nouvelle version de la norme ISO éditée en décembre 2000. À ce sujet, un audit externe a été effectué en mars 2001 afin de produire une analyse des écarts du système qualité de la Commission qui lui permettrait de migrer de la norme ISO 9002 à la norme ISO 9001 : 2000.

### Les plaintes concernant la qualité du service

La satisfaction des besoins de la clientèle est constamment au centre des préoccupations de la Commission. Cependant, malgré les efforts soutenus de celle-ci pour y répondre de façon appropriée, il peut se produire des situations qui créent de l'insatisfaction.

La Commission offre l'occasion aux personnes qui s'adressent à elle de lui soumettre leurs commentaires ou motifs d'insatisfaction relativement à la qualité des services.

Au cours de l'année 2000-2001, 22 plaintes ont ainsi été reçues concernant la qualité du service : 15 provenaient de salariés, alors que 7 plaintes ont été déposées par des employeurs.

Différents aspects de la qualité du service étaient visés dans ces plaintes. Ainsi, 10 plaintes formulées relativement à la fiabilité du service portaient notamment sur la compétence ou l'impartialité des personnes-ressources, ou bien exprimaient un désaccord sur les décisions rendues dans les dossiers. De plus, 4 plaintes étaient liées à la clarté et à l'uniformité de l'information fournie, tandis que 3 plaintes concernaient l'accessibilité du service et du personnel. Le comportement du personnel faisait l'objet de 3 plaintes, une plainte portait sur les délais de traitement et, enfin, une plainte était liée à un désaccord quant à l'interprétation de la Loi sur les normes du travail.

L'un des engagements de la Commission envers la clientèle consiste à assurer, à la suite de la réception d'une plainte concernant la qualité du service, que le Service des relations avec la clientèle établisse une communication avec le client dans un délai de 48 heures. Au cours de l'année 2000-2001, ce délai a été respecté dans tous les cas.

Le tableau 10 présente la situation relativement au traitement des plaintes liées à la qualité du service pour les deux dernières années.

La Commission a reçu moins de plaintes en 2000-2001 qu'au cours de l'exercice précédent. Comme elle a terminé le traitement de la presque totalité des plaintes qu'elle avait en main durant l'exercice, il ne restait plus qu'une seule plainte en inventaire au 31 mars 2001.

**Tableau 10**

#### Traitement des plaintes concernant la qualité des services

|                                                                  | 2000-2001 | 1999-2000 |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Plaintes en traitement au début de l'exercice                    | 11        | 2         |
| Plaintes reçues au cours de l'exercice                           | 22        | 38        |
| Plaintes dont le traitement a été terminé au cours de l'exercice | 32        | 29        |
| Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice           | 1         | 11        |

## Chapitre 3

# L'évolution du régime universel des conditions de travail

La Commission s'est fixé comme troisième axe d'intervention de sa planification stratégique de participer à l'évolution du régime des conditions de travail au Québec en donnant aux travailleurs une meilleure protection en ce qui touche le respect des normes du travail.

Le Québec, à l'instar de l'ensemble des pays industrialisés, fait face à de profondes transformations du marché du travail. Pour être en mesure de centrer ses interventions sur sa mission, la Commission doit tenir compte de cet environnement et s'assurer que les normes du travail répondent aux besoins des travailleurs et sont adaptées à la réalité du marché du travail et de l'emploi.

C'est pourquoi la Commission a poursuivi, au cours de l'exercice 2000-2001, des activités de recherche et de veille en vue d'atteindre les objectifs particuliers qu'elle s'est fixés dans sa planification stratégique et dont les résultats sont présentés ci-dessous.

### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**METTRE EN PLACE UN MÉCANISME D'IDENTIFICATION DES PROBLÉMATIQUES ET DES DIFFICULTÉS D'APPLICATION DE LA LOI AINSI QUE DES CHANGEMENTS DANS L'ENVIRONNEMENT ET RECOMMANDER LES MODIFICATIONS À APPORTER POUR MIEUX REMPLIR LE MANDAT DE LA COMMISSION.**

L'organisation du travail se modifie de façon substantielle et accélérée depuis quelques années. La prestation et la nature des services offerts prennent des formes nouvelles, tandis que les ententes ou les relations entre les employeurs et les employés se détachent du cadre habituel. Ce sont surtout l'émergence des nouvelles technologies et l'ouverture des marchés qui en sont la cause.

La loi actuelle répond plus difficilement aux nouvelles réalités du marché du travail malgré les modifications récentes portant sur la réduction du temps de travail, le travail des enfants et les disparités de traitement (voir le rapport annuel 1999-2000 à ce sujet).

La Commission continue sa démarche globale de réflexion sur les objectifs et le contenu de la Loi sur les normes du travail. Elle s'est associée au ministère du Travail pour répondre aux préoccupations gouvernementales et aux différents acteurs du monde du travail concernant l'adéquation entre les lois régissant l'organisation du travail, la mondialisation des marchés et le télétravail.

Une équipe de travail mixte a été créée pour effectuer une analyse en profondeur des problèmes et des difficultés découlant de l'application de la loi.

Les principes découlant de ces réflexions, les travaux de recherche sur le marché du travail québécois, canadien et américain ainsi que les analyses d'impact à partir d'hypothèses de solutions permettront éventuellement l'adaptation de la Loi sur les normes du travail à la réalité québécoise dans un contexte nord-américain. Les thèmes suivants ont fait l'objet d'études et d'analyses approfondies :

- le renforcement du caractère universel de la loi ;
- la conciliation du travail avec les responsabilités familiales et la vie personnelle ;
- la protection offerte par la loi aux salariés en matière de pratique interdite et de congédiement sans une cause juste et suffisante ;
- les jours fériés payés ;
- la garantie du paiement du salaire minimum ;
- les avantages sociaux pour les employés à temps partiel.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**ACCROÎTRE ET METTRE EN VALEUR LE RÔLE CONSEIL DE LA COMMISSION PAR UNE PRÉSENCE ACCRUE AUPRÈS DES DÉCIDEURS, DES LEADERS D'OPINION ET DES PARTENAIRES.**

La Commission a joué un rôle de conseil auprès du ministère du Travail en proposant des paramètres à examiner lors de la révision du salaire minimum. Cela a aidé à l'établissement d'un nouveau salaire minimum à 7 \$ l'heure, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2001.

La production de plusieurs portraits statistiques a constitué une partie importante du travail du Service de la recherche en 2000-2001. Ces portraits ont porté sur les travailleurs de la forêt et des scieries, les gardiens de propriété, les salariés dans les secteurs de l'hébergement et de la restauration ainsi que les travailleurs agricoles. Les résultats de ces recherches contiennent des données quantitatives et qualitatives qui aideront les décideurs à proposer d'éventuelles modifications au contenu de la loi.

La Commission a également produit un portrait statistique de l'industrie du vêtement au bénéfice du comité composé de représentants d'employeurs et de syndicats qui est chargé par la loi de définir les futures normes sectorielles dans le secteur du vêtement. Un état de la question des congés parentaux au Québec et de la protection des salaires en cas de faillite a été produit pour l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO). La Commission a aussi participé activement aux travaux du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail.

## Chapitre 4

### La gestion des ressources

Afin de soutenir de manière appropriée l'accomplissement de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation et sur un environnement interne caractérisés par une capacité d'adaptation au changement, une expertise de qualité, une mobilisation de son personnel ainsi que des façons de faire axées sur la recherche de la performance, l'atteinte de l'équilibre budgétaire et la reddition de comptes. Cette préoccupation constitue le quatrième axe d'intervention de la planification stratégique 1999-2002 qui est de faire en sorte que la Commission demeure une organisation dynamique et performante.

#### La formation et le développement du personnel

En 2000-2001, la Commission a investi un montant global correspondant à près de 3 % de la masse salariale en matière de développement du personnel. Cela représente l'équivalent de 1 860 jours-personnes, soit une moyenne de 3,7 jours par employé.

Des efforts particuliers ont été consacrés à la formation du personnel en vue d'accroître sa maîtrise des technologies de la communication et de la bureautique. Plus de 40 % du budget de développement a ainsi été alloué sur ce chapitre.

Au cours de l'année, une part importante des activités de formation et de développement ont eu pour cible le personnel chargé de l'application de la loi et du traitement des plaintes ou qui est en relation directe avec la clientèle. En effet, en 2000-2001, plus de la moitié des activités de formation et de développement ont été offertes à ce personnel.

#### La formation à la tâche

Dans ce contexte, la Commission a mis en place au sein de la Direction des opérations centralisées et du soutien aux services à la clientèle une équipe pour gérer la formation à la tâche de son personnel et conseiller les gestionnaires en ce domaine.

Les activités organisées pour la formation du nouveau personnel ont totalisé 396 jours. Les préposés aux renseignements, qui sont en contact continu avec la clientèle, ont participé à des activités en vue d'acquérir et de développer de nouvelles habiletés en matière de communication orale et relationnelle.

L'intégration du personnel venant des comités paritaires de l'industrie du vêtement a nécessité 73 jours de formation, dont 59 ont porté sur la connaissance de la loi et 14 sur les divers processus administratifs liés aux services à la clientèle de la Commission.

Enfin, la généralisation des nouveaux processus d'affaires prévue pour l'année 2001-2002 a amené la mise sur pied d'une session de formation en vue de rendre le personnel apte à fournir les services à la clientèle dans ce nouveau cadre. Une quarantaine d'employés ont déjà participé au premier bloc d'activités d'une durée de deux jours.

Au regard de sa planification stratégique 1999-2002, la Commission s'est donné deux objectifs particuliers en matière de développement des ressources humaines.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**ASSURER LA FORMATION CONTINUE DE CHAQUE INTERVENANT QUI SE CONSACRE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE, EN FONCTION D'UN PROGRAMME DE BASE QUI INTÈGRE LES NOUVEAUX MODULES DE FORMATION EXIGÉS PAR L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DES PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECOURS.**

Les chefs d'équipe, qui agissent à titre de multiplicateurs en vertu du programme de formation continue, ont suivi une journée de formation axée sur la gestion du travail d'équipe et une autre pour approfondir leurs connaissances sur différents thèmes liés à la tâche.

Le programme de formation continue destiné aux inspecteurs-enquêteurs et aux préposés aux renseignements a permis la diffusion de 3 612 heures de formation et d'information en vue d'assurer la qualité des services à la clientèle par la mise à jour des connaissances. Le temps alloué à ce programme représente une moyenne de 2,5 jours par personne.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**ASSISTER LES GESTIONNAIRES DANS TOUS LES VOLETS DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, NOTAMMENT PAR LA MISE EN PLACE DE PROGRAMMES DE FORMATION ET DE DÉVELOPPEMENT.**

La Commission a continué d'offrir à ses gestionnaires des services-conseils en matière d'organisation, de dotation, de relations de travail, de rémunération, d'avantages sociaux et de développement des ressources humaines. Elle a également mis en œuvre des démarches axées sur l'amélioration du climat de travail dans les unités administratives et sur la gestion du personnel en difficulté.

La Commission s'est fixé comme cible d'investir annuellement auprès de cette clientèle un minimum équivalant à 2 % de la masse salariale des cadres.

En 2000-2001, le personnel d'encadrement de la Commission a participé à un total de 146 jours de formation pour une moyenne de 6,9 jours par personne. Les dépenses liées à la participation à ces activités de développement ont représenté 4 % de la masse salariale de ce personnel. La participation à des congrès et à des colloques ainsi que le développement des habiletés de gestion ont été les thèmes privilégiés de formation. Des activités de sensibilisation à la modernisation de la fonction publique ont permis aux cadres de se familiariser avec les principaux concepts qui y sont développés.

## La performance financière

### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

**MAINTENIR L'ÉQUILIBRE FINANCIER.**

La planification stratégique de la Commission comporte un objectif particulier portant sur le maintien de l'équilibre financier. C'est là une préoccupation majeure. En effet, la direction et le conseil d'administration ont pris l'engagement d'exercer un contrôle sur les dépenses afin d'en limiter la croissance et de s'assurer que la cotisation prélevée auprès des employeurs québécois ne subira aucune pression à la hausse. Ils s'engagent en même temps à mettre en place les ressources nécessaires à l'accomplissement des nouveaux mandats de la Commission et à effectuer les investissements voulus pour maintenir la qualité des services offerts à sa clientèle.

En outre, la Commission est comprise dans le « périmètre comptable » du gouvernement québécois depuis 1998-1999 et, en vertu de cette situation, elle est tenue d'effectuer une planification financière quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail; elle produit ensuite les rapports de suivi exigés par les instances centrales.

Pour l'exercice 2000-2001, l'approche préconisée par la Commission s'avère de nouveau fructueuse. En effet, elle réalise un excédent des revenus sur les dépenses de l'ordre de 10 millions de dollars. Les revenus totalisent 47,6 millions de dollars, dont 45,9 millions proviennent du prélèvement, alors que les dépenses atteignent 37,6 millions de dollars, en hausse de 3,5 millions (10,1 %) par rapport à l'exercice précédent.

Pour un deuxième exercice consécutif, le ministère du Revenu a effectué des ajustements à la hausse des revenus de prélèvement de la Commission pour l'année civile 1999. Cet ajustement a amené le versement non prévu d'un montant de 4,6 millions de dollars à la Commission au cours de l'exercice 2000-2001, soit 2,4 millions pour cet exercice et 2,2 millions pour l'exercice précédent.

Le tableau 11 présente la répartition du coût de la mission de la Commission pour chacune des grandes fonctions qu'elle remplit.

Tableau 11

## Répartition du coût de la mission par fonction

| Fonctions                                                                                            | 2000-2001        |               | 1999-2000        |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                                                                                                      | Coût<br>(000 \$) | %<br>du total | Coût<br>(000 \$) | %<br>du total |
| Information et renseignements fournis à la population sur les normes du travail                      | 4 675            | 12,4          | 4 413            | 12,9          |
| Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés                                   | 17 889           | 47,5          | 16 205           | 47,4          |
| Représentation des salariés auprès du BCGT et remboursement des dépenses de celui-ci                 | 6 273            | 16,7          | 6 199            | 18,1          |
| Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi et recommandations au ministre | 2 217            | 5,9           | 1 694            | 5,0           |
| Soutien administratif                                                                                | 6 580            | 17,5          | 5 657            | 16,6          |
| <b>Total</b>                                                                                         | <b>37 634</b>    | <b>100,0</b>  | <b>34 168</b>    | <b>100,0</b>  |

### La modernisation de la gestion publique

L'adoption par le gouvernement du Québec, en mai 2000, de la Loi sur l'administration publique a donné le feu vert à une réforme importante de l'administration gouvernementale.

La Commission souscrit pleinement aux objectifs mis en avant par le gouvernement et a procédé, à partir de septembre 2000, à la mise en place de ses composantes. Les travaux ont porté sur six chantiers.

Le premier concerne la révision du plan stratégique à laquelle tout le personnel a contribué. Le nouveau plan 2001-2004 énonce la vision de la Commission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses axes d'intervention. Il comporte dix objectifs stratégiques, assortis d'indicateurs, qui visent à accroître la qualité du service à la clientèle et la performance de l'organisation. Le processus de planification stratégique a également amené la Commission à élaborer un plan d'action organisationnel qui regroupe, en fonction de chaque objectif, les actions et les moyens à mettre en œuvre dans l'année en cours pour atteindre les résultats.

La Commission a également revu son engagement envers la clientèle pour en faire une Déclaration de services aux citoyens conforme aux principes énoncés par le gouvernement. Par ce document, accessible dans tous les points de service, la Commission affirme sa détermination à fournir des services de qualité à sa clientèle. La déclaration comprend une série d'engagements envers les salariés et les employeurs en matière d'accessibilité des services, de diligence, de courtoisie et d'attention accordée au client. Elle comporte notamment des engagements précis en matière de respect des délais dans l'accueil et le renseignement des clients ainsi que pour le traitement des plaintes déposées par les salariés contre un employeur.

Des séances de formation et de sensibilisation à la modernisation ont été planifiées et organisées afin de mobiliser le personnel de la Commission pour atteindre les objectifs de la réforme administrative gouvernementale.

Un plan annuel de gestion des dépenses en lien avec le plan stratégique a également fait l'objet de travaux au cours de l'année.

#### Objectif particulier de la planification stratégique 1999-2002

METTRE EN PLACE UN MODÈLE DE REDDITION DE COMPTES  
ADAPTÉ À LA RÉALITÉ DE LA COMMISSION ET PERMETTANT AUSSI  
UNE PLUS GRANDE IMPUTABILITÉ DES GESTIONNAIRES.

Enfin, en matière de reddition de comptes, la Commission a poursuivi la mise en œuvre du modèle expérimenté en

1999-2000 et dont le présent rapport annuel est une manifestation. Cette démarche constitue une transition vers un véritable rapport de gestion au sens de la loi, et ce n'est qu'à compter de l'année 2001-2002 que la Commission disposera des outils nécessaires pour rendre compte de l'atteinte des objectifs et des engagements compris dans son plan stratégique et sa déclaration publique de services aux citoyens.

| Reddition de comptes CNT |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notre mission            | Nos documents structurants                                                                                                                                                                                                           | Notre reddition de comptes                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de gestion de la qualité et engagement envers la clientèle</li> <li>Plan stratégique 1999-2002</li> <li>Plans d'action</li> <li>Plan quinquennal de gestion des dépenses</li> </ul> | Interne                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Externe                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil d'administration</li> <li>Comité de direction</li> <li>Gestionnaires</li> </ul> <p><b>Nos outils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des objectifs du plan stratégique</li> <li>Tableaux de bord, rapports périodiques</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ministre</li> <li>Assemblée nationale</li> <li>Salariés/employeurs</li> <li>Citoyens</li> </ul> <p><b>Nos outils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport annuel</li> <li>Commissions parlementaires</li> <li>Internet</li> <li>Cert. ISO 9002</li> </ul> |

## Chapitre 5

### Autres dossiers

#### Les disparités de traitement

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2000, la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail en matière de disparités de traitement (L.Q. 1999, c. 85) vient interdire aux employeurs d'accorder à un salarié visé par la loi des conditions de travail inférieures à celles qui sont accordées à d'autres salariés qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement pour l'unique raison de sa date d'embauche.

La loi donne à tous les salariés visés la possibilité de porter plainte à la Commission au sujet de disparités de traitement interdites. Elle prévoit également la présentation au gouvernement et à l'Assemblée nationale, au plus tard en 2004, d'un rapport sur l'application des dispositions ainsi que sur l'opportunité de les maintenir en vigueur ou de les modifier.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Commission a reçu 10 plaintes pour disparité de traitement. Le dossier de 5 d'entre elles a été fermé en cours d'exercice parce qu'elles n'étaient pas fondées, tandis que les 5 autres étaient toujours en traitement au 31 mars 2001. Elles touchaient 387 salariés.

#### Le travail des enfants

La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives concernant le travail des enfants (L.Q. 1999, c. 52) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2000, à l'exception des articles 84.6 et 84.7 qui sont entrés en vigueur le 20 juillet 2000. Elle modifie la loi alors en vigueur en interdisant à un employeur de faire effectuer par un enfant un travail disproportionné à ses capacités ou susceptible de porter atteinte à son éducation, à sa santé ou à son développement physique ou moral. Elle introduit également certaines normes relatives au travail rémunéré des enfants de moins de 14 ans, ainsi que l'interdiction du travail durant les heures de classe et durant la nuit pour un enfant assujéti à l'obligation de fréquentation scolaire.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Commission a reçu quatre plaintes dont le traitement a été interrompu, faute de fondement. Aucune plainte n'était en inventaire à la fin de l'exercice.

#### Les normes sectorielles

Avec l'adoption de la Loi concernant les conditions de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement et modifiant la Loi sur les normes du travail (L.Q. 1999, c. 57), la Commission est responsable, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2000, de la surveillance de l'application des normes du travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement, secteurs jusque-là régis par quatre décrets.

La Commission surveille l'application du Règlement sur les conditions minimales de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement. Celui-ci précise pour ces secteurs le taux horaire minimal, la durée de la semaine normale de travail, les jours fériés, les congés annuels, la période de repas et les congés pour événements familiaux.

Les normes énoncées dans le règlement ont une portée transitoire, car elles s'appliquent jusqu'au 31 décembre 2001. Après cette date, un nouveau règlement devra être adopté par le gouvernement.

À cette fin, la loi prévoit que, dans un délai de six mois suivant son entrée en vigueur, le ministre constitue un organisme représentatif afin de lui faire des recommandations concernant les normes du travail applicables dans ces secteurs. L'organisme consultatif a été constitué, mais il n'a pu arriver à un consensus sur les normes applicables à ce secteur. La Commission aura donc à faire une recommandation à cette fin au ministre au cours de l'année 2001.

Durant la première phase d'application de la loi et du règlement, la Commission a reçu 611 plaintes et mené 657 activités de surveillance auprès d'entreprises assujetties. Elle a également répondu à 9 543 demandes de renseignements et réalisé 332 activités d'information et d'aide-conseil.

Par ailleurs, la Commission est également fiduciaire des fonds du régime des congés annuels des employés de l'industrie de la confection pour dames depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2000. À ce titre, elle perçoit les contributions des employeurs prévues dans la loi, verse les indemnités de congés aux employés concernés et assure la gestion financière du régime.

Lors de sa prise en charge de la gestion de ce régime, la Commission a fait effectuer une vérification des livres et comptes par un vérificateur externe. Une seconde vérification a également été faite au terme de l'exercice financier terminé le 31 décembre 2000, le premier exercice financier du régime sous la gestion de la Commission.

Au plus tard en juillet 2003, la Commission transmettra un rapport final au ministre du Travail et lui versera, le cas échéant, le solde des fonds.

### L'accès à l'information

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et aux règlements qui en découlent ainsi qu'à la politique d'accès à l'information de la Commission, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission, sauf les exceptions prévues à la loi et à ses règlements. Le droit d'accès est gratuit; cependant, des frais pour la transcription, la reproduction ou la transmission peuvent être exigés de la part de la personne à qui un tel accès est donné.

Toute demande reçue par un employé ou un représentant de la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne sollicitant un tel accès. La demande doit être transmise sans délai au secrétaire général de la Commission qui est le responsable désigné en vertu de la loi.

### La protection des renseignements personnels

Le 12 mai 1999, le Conseil des ministres a adopté un plan d'action gouvernemental s'inscrivant dans la foulée des mesures déjà prises pour donner suite aux recommandations que la Commission d'accès à l'information a formulées dans ses rapports rendus publics intitulés *Un défi de taille : conjuguer la protection des renseignements personnels et les pratiques administratives* (juin 1998) et *La sécurité des renseignements personnels dans l'État québécois – Une démarche bien amorcée* (octobre 1998).

Sans égard à la teneur de l'information qu'elle a en sa possession, la Commission s'assure de respecter les exigences des ententes conclues et, à cet effet, effectue une surveillance constante de l'information traitée par la mise en place de contrôles assidus et de mesures appropriées et maintenues à jour. La Commission peut

donc ainsi donner une assurance raisonnable sur la protection des renseignements personnels qu'elle détient et qu'elle utilise.

Depuis 2000-2001, la Commission concentre ses efforts sur des activités de formation et de sensibilisation de son personnel. Mentionnons entre autres, avec l'aide de l'Association sur l'accès et la protection de l'information, la préparation d'un programme de sensibilisation à la protection des renseignements personnels à être diffusé auprès des gestionnaires et une semaine de sensibilisation de tout le personnel, comprenant la diffusion de messages dans l'intranet, messages sur boîtes vocales, courriels sur la politique interne de l'utilisation des renseignements personnels, courriels sur la politique de sécurité informatique.

Au cours de la prochaine année, la Commission des normes du travail entend entreprendre l'évaluation des profils d'accès de ses employés aux renseignements personnels conformément aux exigences du plan d'action gouvernemental de protection des renseignements personnels.

La Commission doit prendre tous les moyens disponibles pour assurer la protection des renseignements qui lui sont confiés par les salariés et les employeurs ou qu'elle détient par ailleurs à leur sujet.

Elle doit faire en sorte que cette protection s'exerce à toutes les étapes du cycle de vie d'un tel renseignement.

Ainsi, la Commission doit s'assurer que :

- les renseignements qu'elle recueille dans le cadre de ses opérations sont nécessaires à l'application d'une loi dont elle a l'administration ;
- les renseignements qu'elle possède à l'égard d'une personne sont utilisés aux seules fins prévues par la loi.

Plus particulièrement, elle doit s'assurer que :

- les membres de son personnel n'utilisent ou ne consultent de tels renseignements que dans la mesure où ceux-ci sont nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- la confidentialité des renseignements qu'elle possède au sujet d'une personne est assurée tout au long de la période où ils sont conservés par la Commission jusqu'au moment de leur destruction.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2000 au 31 mars 2001, la Commission des normes du travail a reçu 16 demandes d'accès à l'information. Il s'agit d'une augmentation de 12 demandes par rapport au dernier exercice.

### **La sécurité de l'information**

En matière de sécurité de l'information, la Commission dispose d'un comité de sécurité permanent chapeauté par son comité de protection des renseignements personnels.

Une activité de veille continue est exercée par le responsable du soutien à la gestion de la sécurité, laquelle permet notamment la diffusion, par le courriel et le bulletin interne de la Commission, de l'information connue sur la sécurité informatique, dont la détection de virus informatiques.

Au cours de l'année 2000-2001, la Direction de la gestion des ressources informationnelles a entrepris la révision du plan de relève des services informatiques du siège social. Les travaux, qui permettront de concrétiser les mesures préconisées, seront réalisés au cours de l'exercice 2001-2002.

### **Les autres développements en matière informatique**

La Direction de la gestion des ressources informationnelles a entrepris les travaux permettant de mettre en place une bibliothèque jurisprudentielle électronique pour soutenir les avocats dans leur travail de recherche lors de l'analyse et de la préparation de leurs dossiers.

De plus, elle a conçu un système pour le Service téléphonique de renseignements qui utilise la technologie de type Web. Ce système permet le suivi des délais de réponse aux demandes de renseignements reçues par courrier électronique par l'entremise du site Internet de la Commission.

### **La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information**

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission, sous la rubrique

«Outils linguistiques». Cette rubrique offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office de la langue française.

La promotion de ces outils a été intégrée aux activités mises en place à l'occasion de la Semaine du français, tenue à la Commission du 17 au 25 mars 2001.

Un aide-mémoire est en préparation pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Commission a présenté en juin 2000 au secrétariat du Conseil du trésor, pour la cinquième année, l'état de francisation de ses technologies de l'information lors du dépôt de son bilan annuel en matière de ressources informationnelles. L'objectif de cette politique est l'utilisation généralisée du français dans les technologies de l'information. Tout comme l'an dernier, la Commission a atteint 100 % de son objectif de francisation de ses postes de travail en accordant notamment une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats et en assurant une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques.

### **La gestion intégrée des ressources (GIREs)**

La Commission s'est engagée dans la réalisation du projet gouvernemental de gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles, mieux connu sous le vocable «GIREs». Ce projet a pour objet l'implantation d'un système de gestion intégrée des ressources qui remplacera les systèmes actuels (SAGIP et SYGBEC) et permettra aux ministères et organismes, dont la Commission, de simplifier et d'améliorer leurs activités de gestion et les nombreuses opérations liées à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. La solution GIREs fait partie du renouveau de la fonction publique et devrait amener une nouvelle façon de voir la gestion.

En raison de la grande portée du projet GIREs et de la nature des changements susceptibles de survenir dans les processus de gestion, la Commission a mis en place une structure de projet qui prévoit la collaboration de représentants de tous les paliers et de tous les secteurs d'activité.

Dans le contexte de la nouvelle orientation du projet lancé par les autorités gouvernementales, la Commission a été sélectionnée comme site pilote. Ce statut lui permet de contribuer à l'élaboration et au développement de la solution GIREs et de prendre part au rodage des divers modules avant leur déploiement dans les ministères et organismes de l'appareil gouvernemental.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Commission a consacré des efforts au parachèvement de la phase de démarrage, ce qui lui a permis de livrer le plan d'affaires au début de juin. Ce plan doit être mis à jour durant le prochain exercice pour tenir compte de la nouvelle orientation gouvernementale relative à ce projet.

### **Les programmes d'accès à l'égalité et les objectifs d'embauche concernant les personnes handicapées et les autres composantes de la société québécoise**

Ces mesures ont été mises en place par le gouvernement du Québec en vue d'accorder une juste place dans la fonction publique aux représentants de tous les groupes qui composent la société québécoise. Au 31 mars 2001, la contribution de la Commission aux programmes d'accès à l'égalité, au plan d'embauche pour les personnes handicapées ainsi qu'aux objectifs d'embauche concernant les autres composantes de la société québécoise s'établissait comme suit :

- 58 % du personnel de la Commission est de sexe féminin, réparti comme suit selon la catégorie d'emploi : 20 % du personnel d'encadrement, 45 % du personnel professionnel, 64 % du personnel de bureau et technique et, enfin, 47 % des inspecteurs-enquêteurs ;
- le pourcentage de nouveaux employés réguliers membres de groupes cibles engagés depuis avril 2000 est de 27 %. Le pourcentage de nouveaux employés occasionnels membres de groupes cibles se situe à 20 %. Le pourcentage d'étudiants membres de groupes cibles engagés à l'été 2000 s'établissait à 46 % ;
- à la fin de l'exercice financier 2000-2001, la Commission comptait 32 personnes membres de groupes cibles, soit 6,4 % de son effectif en place. Au total, 8 personnes handicapées travaillaient à la Commission, soit 1,6 % du personnel.

### **L'éthique et la déontologie des administrateurs publics**

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 1998, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

De plus, la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30) oblige les organismes à rendre accessible au public leur code d'éthique et de déontologie et à le publier dans leur rapport annuel. En outre, le rapport annuel doit faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des administrateurs révoqués ou suspendus pendant l'année.

La Commission a rendu accessible au public son code d'éthique et de déontologie à l'occasion de la publication de son rapport annuel 1998-1999. Ce code est présenté à l'annexe 5. Quant à l'état de situation sur la conformité avec les règles établies dans ce code, selon l'information disponible et à la connaissance des personnes visées, aucun manquement ni aucune irrégularité n'ont été constatés dans le présent exercice.

## Chapitre 6

### Les états financiers

#### TABLE DES MATIÈRES

|                                       | Page |
|---------------------------------------|------|
| Rapport de la direction _____         | 44   |
| Rapport du vérificateur _____         | 45   |
| États financiers                      |      |
| Revenus et dépenses et excédent _____ | 46   |
| Bilan _____                           | 47   |
| Flux de trésorerie _____              | 48   |
| Notes complémentaires _____           | 49   |

## Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

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

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

Le conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il doit approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



**Jean-Marc Boily**  
*Président-directeur général*



**Jocelyn Girard**  
*Directeur général de l'administration*

Québec, le 11 mai 2001

## R a p p o r t   d u   v é r i f i c a t e u r

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2001 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'excédent et l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2001 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.



*Le vérificateur général du Québec,*  
**Guy Breton**, FCA

Québec, le 11 mai 2001

## Revenus et dépenses et excédent

de l'exercice terminé le 31 mars 2001

|                                                                            | 2001                 | 2000                 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Revenus</b>                                                             |                      |                      |
| Prélèvement (note 3)                                                       | 45 883 116 \$        | 45 499 943 \$        |
| Intérêts sur placements                                                    | 1 329 839            | 635 443              |
| Autres                                                                     | 377 115              | 436 702              |
|                                                                            | <u>47 590 070</u>    | <u>46 572 088</u>    |
| <b>Dépenses</b>                                                            |                      |                      |
| Traitements et charges sociales                                            | 23 889 298           | 21 926 769           |
| Honoraires                                                                 | 1 764 271            | 1 367 704            |
| Frais de déplacement                                                       | 1 095 559            | 868 547              |
| Télécommunications et courrier                                             | 1 007 656            | 868 872              |
| Publicité et information                                                   | 621 856              | 819 142              |
| Location de locaux, d'équipement et autres                                 | 2 734 791            | 2 430 458            |
| Entretien                                                                  | 543 192              | 396 993              |
| Fournitures                                                                | 883 908              | 929 304              |
| Intérêts et frais bancaires (note 4)                                       | 10 057               | 7 590                |
| Amortissement des immobilisations                                          | 1 035 956            | 823 334              |
| Perte sur l'aliénation d'immobilisations                                   | 85 067               | —                    |
|                                                                            | <u>33 671 611</u>    | <u>30 438 713</u>    |
| Ententes avec le Gouvernement du Québec (note 10) :                        |                      |                      |
| Frais de perception du ministère du Revenu du Québec                       | 522 664              | 357 526              |
| Remboursement de dépenses du Bureau<br>du commissaire général du travail : |                      |                      |
| Traitement régulier des plaintes                                           | 3 000 000            | 2 900 000            |
| Plan de résorption de l'inventaire des plaintes                            | 440 200              | 471 400              |
|                                                                            | <u>37 634 475</u>    | <u>34 167 639</u>    |
| <b>Excédent des revenus<br/>sur les dépenses</b>                           | 9 955 595            | 12 404 449           |
| <b>Excédent au début</b>                                                   | <u>27 130 627</u>    | <u>14 726 178</u>    |
| <b>Excédent à la fin</b>                                                   | <u>37 086 222 \$</u> | <u>27 130 627 \$</u> |

**B i l a n**

au 31 mars 2001

|                                           | 2001          | 2000          |
|-------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Actif</b>                              |               |               |
| <b>À court terme</b>                      |               |               |
| Encaisse                                  | 64 149 \$     | 93 965 \$     |
| Placements temporaires – au coût (note 5) | 46 080 398    | 36 109 919    |
| Débiteurs                                 | 125 066       | 224 234       |
| Intérêts courus sur placements            | 140 018       | 116 728       |
|                                           | 46 409 631    | 36 544 846    |
| <b>Immobilisations</b> (note 6)           | 3 035 093     | 1 150 445     |
|                                           | 49 444 724 \$ | 37 695 291 \$ |

**P a s s i f****À court terme**

|                                                       |               |               |
|-------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Fournisseurs et frais courus                          | 4 462 660 \$  | 3 006 456 \$  |
| Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 7) | 100 645       | 138 389       |
| Indemnités de vacances dues aux employés              | 2 599 400     | 2 424 077     |
|                                                       | 7 162 705     | 5 568 922     |
| <b>Provision pour congés de maladie</b>               | 5 195 797     | 4 995 742     |
| <b>Excédent</b> (note 8)                              | 37 086 222    | 27 130 627    |
|                                                       | 49 444 724 \$ | 37 695 291 \$ |

**Engagements** (note 10)

Pour la Commission


**Jacques Fortin**Membre du conseil d'administration  
et président du comité de vérification

**Jean-Marc Boily**

Président-directeur général

## Flux de trésorerie

au 31 mars 2001

|                                                                               | 2001                 | 2000                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Activités d'exploitation</b>                                               |                      |                      |
| Excédent des revenus sur les dépenses                                         | 9 955 595 \$         | 12 404 449 \$        |
| Ajustements pour :                                                            |                      |                      |
| Amortissement des immobilisations                                             | 1 035 956            | 823 334              |
| Perte nette sur l'aliénation d'immobilisations                                | 74 534               | —                    |
| Augmentation de la provision pour congés de maladie                           | 200 055              | 51 086               |
|                                                                               | <u>11 266 140</u>    | <u>13 278 869</u>    |
| Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :                    |                      |                      |
| Augmentation des placements temporaires                                       | (15 800 000 )        | ( 2 800 000 )        |
| Variation des débiteurs                                                       | 99 168               | ( 28 961 )           |
| Augmentation des intérêts courus sur placements                               | ( 23 290 )           | ( 58 261 )           |
| Augmentation des fournisseurs et frais courus                                 | 1 456 204            | 916 822              |
| Diminution des réclamations perçues à remettre aux salariés                   | ( 37 744 )           | ( 8 082 )            |
| Augmentation des indemnités de vacances dues aux employés                     | <u>175 323</u>       | <u>102 201</u>       |
| Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités d'exploitation | <u>(2 864 199 )</u>  | <u>11 402 588</u>    |
| <b>Activités d'investissement</b>                                             |                      |                      |
| Acquisitions d'immobilisations                                                | ( 3 005 671 )        | ( 891 945 )          |
| Produit de l'aliénation d'immobilisations                                     | <u>10 533</u>        | <u>—</u>             |
| Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement               | <u>( 2 995 138 )</u> | <u>( 891 945 )</u>   |
| <b>(Diminution) Augmentation des espèces et quasi-espèces</b>                 | <u>( 5 859 337 )</u> | <u>10 510 643</u>    |
| <b>Espèces et quasi-espèces au début</b>                                      | <u>27 803 884</u>    | <u>17 293 241</u>    |
| <b>Espèces et quasi-espèces à la fin</b> (note 11)                            | <u>21 944 547 \$</u> | <u>27 803 884 \$</u> |

## Notes complémentaires

31 mars 2001

### 1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

Son mandat consiste à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail.

### 2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

#### Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

|                                         | Taux   |   |
|-----------------------------------------|--------|---|
| Équipement                              | 20     | % |
| Mobilier                                | 20     | % |
| Matériel roulant                        | 33 1/3 | % |
| Améliorations locatives                 | 20     | % |
| Matériel informatique et logiciels      | 33 1/3 | % |
| Développement de systèmes informatiques | 20     | % |

#### Prélèvement

Les revenus de prélèvement sont perçus par le ministère du Revenu. Ils sont comptabilisés en fonction du montant prévu du versement par les employeurs, des cotisations de la dernière année civile.

Le montant est déterminé conjointement par ce ministère et la Commission. Ces revenus demeurent sujets à vérification et rectifications. Ces ajustements sont, le cas échéant, portés aux revenus de prélèvement de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

#### Régimes de retraite

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

### 3. Prélèvement

Les revenus de prélèvement se composent des montants suivants :

|                                                                                                                 | 2001          | 2000          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Revenus estimés pour l'exercice                                                                                 | 43 649 005 \$ | 38 365 182 \$ |
| Revenus afférents à des exercices antérieurs                                                                    |               |               |
| Exercice 1999                                                                                                   | 2 234 111     | 2 747 675     |
| Exercice 1998                                                                                                   | —             | 2 270 010     |
| Exercice 1997                                                                                                   | —             | 845 552       |
| Exercice 1996                                                                                                   | —             | 1 205 555     |
| Autres exercices                                                                                                | —             | 65 969        |
|                                                                                                                 | 2 234 111     | 7 134 761     |
|                                                                                                                 | 45 883 116 \$ | 45 499 943 \$ |
| Taux de croissance appliqué à la masse salariale de l'exercice précédent pour établir les revenus de l'exercice | 6,50 %        | 2,70 %        |

### 4. Intérêts et frais bancaires

Le Conseil d'administration de la Commission a autorisé un emprunt bancaire temporaire d'un montant maximum de 1 000 000 \$ pour l'exercice 2001 (2000 : 9 100 000 \$). À cet égard, la Commission négocie, au besoin, des facilités de crédit auprès de différentes institutions financières, sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires et portant intérêt au taux du marché. Ces facilités de crédit sont négociées à chaque exercice en fonction des décisions du conseil d'administration. Au 31 mars 2001 et 2000, l'emprunt bancaire ne comportait aucun solde.

### 5. Placements temporaires

Les placements temporaires se composent de dépôts à terme et d'acceptations bancaires. Ils portent intérêt au taux du marché et leur valeur marchande est sensiblement égale au coût.

### 6. Immobilisations

|                                         | 2001          |                      | 2000         |              |
|-----------------------------------------|---------------|----------------------|--------------|--------------|
|                                         | Coût          | Amortissement cumulé | Net          | Net          |
| Équipement                              | 1 049 446 \$  | 844 724 \$           | 204 722 \$   | 125 713 \$   |
| Mobilier                                | 528 409       | 423 579              | 104 830      | 17 564       |
| Matériel roulant                        | 23 813        | 17 313               | 6 500        | 12 271       |
| Améliorations locatives                 | 2 653 265     | 1 391 335            | 1 261 930    | 231 766      |
| Matériel informatique et logiciels      | 6 712 966     | 6 239 570            | 473 396      | 505 990      |
| Développement de systèmes informatiques | 1 047 541     | 63 826               | 983 715      | 257 141      |
|                                         | 12 015 440 \$ | 8 980 347 \$         | 3 035 093 \$ | 1 150 445 \$ |

Des acquisitions d'immobilisations classées sous la rubrique : « Développement de systèmes informatiques » et comptabilisées au montant de 788 236 \$ n'ont pas été amorties ; les travaux de développement n'étaient pas terminés et des systèmes informatiques n'étaient pas encore opérationnels en date de fin d'exercice.

## 7. Réclamations perçues à remettre aux salariés

|                                                                             | 2001              | 2000              |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| À remettre au début de l'exercice                                           | 138 389 \$        | 146 471 \$        |
| Réclamations perçues des employeurs                                         | 3 174 458         | 2 547 833         |
|                                                                             | <u>3 312 847</u>  | <u>2 694 304</u>  |
| Réclamations versées aux salariés                                           | 3 195 231         | 2 527 643         |
| Virement aux revenus de réclamations perçues pour des salariés non retracés | 16 971            | 28 272            |
|                                                                             | <u>3 212 202</u>  | <u>2 555 915</u>  |
| À remettre à la fin de l'exercice                                           | <u>100 645 \$</u> | <u>138 389 \$</u> |

## 8. Excédent

La Commission encaisse environ 88 p. cent de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent. Ainsi, l'excédent de 37 086 222 \$ au 31 mars 2001 permettra de financer environ 95 p. cent des dépenses de fonctionnement prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

## 9. Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), lesquels sont administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 741 155 \$ (2000 : 914 962 \$). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier du RREGOP jusqu'au 31 décembre 1999 correspondait à 5,22 % du salaire admissible pour les participants syndiqués (5,02 % pour les participants non syndiqués). À la suite des modifications apportées au régime, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2000, le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier correspond à 3,51 % du salaire admissible pour les participants syndiqués (0,79 % pour les participants non syndiqués).

## 10. Engagements

En vertu de l'article 6.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission a conclu une entente avec le ministère du Revenu, entente qui expirera le 31 décembre 2002 et sera renouvelable tous les cinq ans par la suite. Cette entente prévoit, notamment, que le Ministère perçoit les cotisations des employeurs et retient des frais de perception indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation.

Selon l'article 6.2 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission rembourse au ministre du Travail les dépenses qu'il a faites relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite et à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Ainsi, la Commission a conclu une entente avec le ministère du Travail pour fixer le montant du remboursement de dépenses effectuées par le Bureau du commissaire général du travail à 3 000 000 \$ pour l'exercice 2001 (2000 : 2 900 000 \$). Pour l'exercice 2002, les négociations sont présentement en cours entre la Commission et le ministère du Travail pour déterminer le montant du remboursement des dépenses.

La Commission a également conclu une entente avec le ministère du Travail en vertu de l'article 6.2 de la *Loi sur les normes du travail* afin de mettre en place un plan de résorption de l'inventaire des plaintes concernant les congédiements faits sans une cause juste et suffisante. En vertu de cette entente, la Commission rembourse au ministère du Travail les dépenses effectuées à cette fin par le Bureau du commissaire général du travail. Le montant du remboursement a été fixé à 440 200 \$ pour l'exercice 2001 (2000 : 471 400 \$). Cette entente se termine le 31 mars 2001 et à compter de l'exercice 2002, elle sera intégrée à l'entente générale selon les modalités prévues à cette dernière.

## 11. Flux de trésorerie

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie se composent des espèces en liquide, des soldes bancaires et des placements temporaires, dont l'échéance est égale ou inférieure à trois mois ou qui sont négociables, et comprennent les montants suivants comptabilisés dans le bilan :

|                        | 2001                 | 2000                 |
|------------------------|----------------------|----------------------|
| Encaisse               | 64 149 \$            | 93 965 \$            |
| Placements temporaires | 21 880 398           | 27 709 919           |
|                        | <u>21 944 547 \$</u> | <u>27 803 884 \$</u> |

Au cours des exercices 2001 et 2000, la Commission n'a pas payé d'intérêts sur emprunt bancaire.

## 12. Opérations entre apparentés

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

## Annexe 1

### Engagement envers la clientèle

La Commission des normes du travail affirme sa détermination à fournir des services de qualité à sa clientèle.

#### Que vous soyez salarié ou employeur

Nous nous engageons à vous fournir des services fiables et efficaces en répondant rapidement à vos besoins et à vos demandes, et en nous adaptant à votre situation particulière.

Tout en vous assurant l'accessibilité à nos services, nous nous engageons à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter vos demandes de service avec équité et rapidité, dans le respect de vos droits respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail, afin de vous éclairer et de vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail, afin de vous éclairer et vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la Loi.

De plus, nous nous engageons à :

- répondre rapidement à vos appels reçus à notre Service de renseignements du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- vous donner accès, 24 heures par jour et sept jours par semaine, à notre système électronique de renseignements par téléphone, afin que vous obteniez les principales informations sur les normes du travail ;
- accueillir notre clientèle dès son arrivée et la recevoir dans un délai de 15 minutes ;

- communiquer avec vous dans un délai de 48 heures à la suite de votre demande de renseignements reçue par courrier ;
- communiquer avec vous dans un délai de 24 heures à la suite de votre demande de renseignements reçue par courrier électronique ;
- rendre accessible notre site Internet afin que vous puissiez consulter l'information sur les normes du travail ;
- expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique.

#### Vous êtes salarié et vous formulez une plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;
- au plus tard dans les 48 heures suivant sa réception par la poste.

Au besoin, nous vous remettons ou transmettons par courrier un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les meilleurs délais. C'est pourquoi nous examinons d'abord la possibilité d'intervenir immédiatement pour favoriser la solution de la plainte.

Votre collaboration est toutefois essentielle, notamment dans la production des pièces justificatives, afin de nous permettre de traiter plus efficacement votre plainte. Nous nous engageons à préserver la confidentialité des documents que vous avez fournis, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Tous vos documents vous seront remis, sauf s'ils sont requis pour le tribunal.

### **Votre plainte concerne une réclamation pécuniaire relative à une norme (salaire, congés annuels, jours fériés, cessation d'emploi...)**

Lorsque les démarches pour favoriser la solution de la plainte n'ont pas permis de conclure une entente et que nous entreprenons des procédures judiciaires, nous nous engageons à communiquer avec vous à ce moment pour vous informer des principales étapes du traitement de votre réclamation devant le tribunal.

Nous nous engageons à communiquer avec vous dans un délai maximum de dix jours à la suite d'une offre de règlement de l'employeur ou si une faillite de l'employeur survient entre-temps. Vous serez informé régulièrement du cheminement de votre réclamation, en tenant compte des délais habituels des tribunaux.

### **Votre plainte concerne une pratique interdite ou un congédiement fait sans une cause juste et suffisante**

Lorsque les premières étapes du traitement de votre plainte n'ont pas mené à un règlement et que vous êtes représenté par un avocat de la Commission des normes du travail devant le commissaire du travail, nous nous engageons à communiquer avec vous dans un délai maximum de cinq jours à la suite d'une offre de règlement de votre employeur. Vous serez informé régulièrement du cheminement de votre dossier.

### **Vous demandez une révision d'une décision de la Commission des normes du travail à propos de votre plainte**

Nous rendons une décision dans les 30 jours de la réception de votre demande, comme le prévoit la Loi sur les normes du travail.

## **Respect de notre engagement**

La Commission des normes du travail consacre des efforts soutenus pour répondre adéquatement à vos besoins. Toutefois, il peut se produire des situations qui créent de l'insatisfaction.

Si vous avez un motif d'insatisfaction ou que vous croyez que notre engagement n'a pas été respecté, nous vous invitons à faire part de vos observations au responsable de la direction régionale ou du service concerné.

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre votre demande au Service des relations avec la clientèle, qui s'engage à communiquer avec vous dans les 48 heures suivant sa réception.

Service des relations avec la clientèle  
Commission des normes du travail  
Hall Est, 7<sup>e</sup> étage  
400, boulevard Jean-Lesage  
Québec (Québec) G1K 8W1  
Téléphone : (418) 525-2161 ou  
1 888 708-9188

Renseignements généraux :

Région de Montréal  
(514) 873-7061

Ailleurs au Québec, sans frais  
1 800 265-1414

## Annexe 2

### Répartition géographique des plaintes reçues, selon le type de plainte

| Direction régionale                             | Plaintes pécuniaires |           | Pratique interdite |           | Congédiement fait sans une cause juste et suffisante |           | Total     |           |
|-------------------------------------------------|----------------------|-----------|--------------------|-----------|------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                 | 2000-2001            | 1999-2000 | 2000-2001          | 1999-2000 | 2000-2001                                            | 1999-2000 | 2000-2001 | 1999-2000 |
| Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec         | 408                  | 415       | 41                 | 37        | 55                                                   | 59        | 504       | 511       |
| Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | 508                  | 536       | 65                 | 51        | 148                                                  | 143       | 721       | 730       |
| Capitale-Nationale                              | 2 007                | 2 240     | 188                | 198       | 306                                                  | 327       | 2 501     | 2 765     |
| Chaudière-Appalaches                            | 673                  | 811       | 115                | 68        | 143                                                  | 145       | 931       | 1 024     |
| Côte-Nord                                       | 172                  | 382       | 21                 | 18        | 42                                                   | 46        | 235       | 446       |
| Estrie                                          | 737                  | 851       | 87                 | 99        | 117                                                  | 110       | 941       | 1 060     |
| Lanaudière                                      | 991                  | 1 104     | 110                | 128       | 168                                                  | 160       | 1 269     | 1 392     |
| Laurentides                                     | 1 447                | 1 443     | 165                | 174       | 153                                                  | 206       | 1 765     | 1 823     |
| Laval                                           | 904                  | 1 096     | 101                | 147       | 144                                                  | 193       | 1 149     | 1 436     |
| Mauricie et Centre-du-Québec                    | 1 703                | 1 174     | 124                | 105       | 163                                                  | 155       | 1 990     | 1 434     |
| Montréal                                        | 6 542                | 6 848     | 682                | 831       | 963                                                  | 1 093     | 8 187     | 8 772     |
| Montérégie                                      | 3 387                | 3 599     | 483                | 468       | 566                                                  | 564       | 4 436     | 4 631     |
| Normes sectorielles                             | 558                  | s.o.      | 19                 | s.o.      | 34                                                   | s.o.      | 611       | s.o.      |
| Outaouais                                       | 998                  | 796       | 61                 | 77        | 111                                                  | 90        | 1 170     | 963       |
| Saguenay-Lac-Saint-Jean                         | 755                  | 798       | 58                 | 68        | 100                                                  | 130       | 913       | 996       |
| Service des faillites*                          | 962                  | 1 211     | s.o.               | s.o.      | s.o.                                                 | s.o.      | 962       | 1 211     |
| Total :                                         | 22 752               | 23 304    | 2 320              | 2 469     | 3 213                                                | 3 421     | 28 285    | 29 194    |
| Variation** :                                   | 1 368                | 9         | 10                 | 17        | 8                                                    | 37        | 1 386     | 63        |
| Grand total :                                   | 24 120               | 23 313    | 2 330              | 2 486     | 3 221                                                | 3 458     | 29 671    | 29 257    |

\* Le service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

\*\* La variation observée provient des activités du programme de surveillance et de variations d'inventaire.

## Annexe 3

### Infractions<sup>1</sup> constatées aux normes pécuniaires, selon la région administrative, exercice 2000-2001

| Direction régionale                  | Avis de cessation | Congés divers | Jours fériés | Fête nationale | Salaires | Pourboires | Vacances | Total               |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|--------------|----------------|----------|------------|----------|---------------------|
| Bas-Saint-Laurent–Gaspésie           | 97                | 1             | 29           | 25             | 138      | 0          | 121      | 411                 |
| Chaudière–Appalaches                 | 146               | 9             | 47           | 30             | 314      | 1          | 256      | 803                 |
| Lanaudière                           | 261               | 8             | 54           | 26             | 355      | 1          | 345      | 1 050               |
| Laurentides                          | 299               | 9             | 109          | 54             | 661      | 5          | 518      | 1 655               |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean              | 157               | 1             | 55           | 27             | 381      | 2          | 216      | 839                 |
| Capitale-Nationale                   | 411               | 12            | 120          | 80             | 806      | 5          | 670      | 2 104               |
| Mauricie et Centre-du-Québec         | 257               | 13            | 57           | 38             | 430      | 1          | 531      | 1 327               |
| Estrie                               | 152               | 10            | 24           | 16             | 351      | 0          | 299      | 852                 |
| Montréal                             | 1 346             | 71            | 348          | 185            | 2 629    | 15         | 2 093    | 6 687               |
| Montréal                             | 736               | 31            | 109          | 58             | 1 047    | 37         | 1 055    | 3 073               |
| Laval                                | 221               | 1             | 37           | 22             | 323      | 0          | 263      | 867                 |
| Montréal – Faillite <sup>2</sup>     | 1                 | 0             | 23           | 12             | 475      | 0          | 681      | 1 192               |
| Service surveillance appl. Loi       | 0                 | 0             | 1            | 1              | 2        | 0          | 0        | 4                   |
| Normes sectorielles                  | 39                | 0             | 5            | 6              | 82       | 0          | 92       | 224                 |
| Outaouais                            | 162               | 2             | 40           | 43             | 451      | 1          | 353      | 1 052               |
| Abitibi-Témiscamingue                | 59                | 4             | 24           | 18             | 187      | 1          | 125      | 418                 |
| Côte-Nord                            | 41                | 4             | 14           | 4              | 73       | 0          | 54       | 190                 |
| Total dans les directions régionales | 4 385             | 176           | 1 096        | 645            | 8 705    | 69         | 7 672    | 22 748 <sup>3</sup> |

<sup>1</sup> Le nombre d'infractions constatées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions. Dans certains cas, aucune infraction n'est constatée suite au traitement de la plainte.

<sup>2</sup> Le service des faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans les cinq régions administratives suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

<sup>3</sup> De ce nombre, 7 719 infractions font l'objet d'un traitement à la Direction des affaires juridiques.

## Annexe 4

## Résultats du traitement des plaintes réglées avant intervention juridique

| Pratique interdite                    |                              |                              |                     |                 |                        |                        |                                                           |                                      |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Motifs invoqués par le salarié        | Réintégration avec indemnité | Réintégration sans indemnité | Indemnité seulement | Autres ententes | Salarié non admissible | Désistement du salarié | Transférées au BCGT sans représentation par la Commission | Réglées avant intervention juridique |
| Absence pour maladie ou accident      | 14                           | 33                           | 414                 | 103             | 54                     | 159                    | 58                                                        | 835                                  |
| Exercice d'un droit                   | 5                            | 14                           | 258                 | 55              | 22                     | 94                     | 26                                                        | 474                                  |
| Salariée enceinte                     | 11                           | 25                           | 83                  | 38              | 2                      | 62                     | 7                                                         | 228                                  |
| Éluder l'application de la Loi        | 0                            | 2                            | 10                  | 3               | 4                      | 6                      | 0                                                         | 25                                   |
| Âge de la retraite                    | 0                            | 0                            | 9                   | 2               | 0                      | 7                      | 2                                                         | 20                                   |
| Refus d'heures supplémentaires        | 0                            | 0                            | 6                   | 0               | 0                      | 1                      | 2                                                         | 9                                    |
| Renseignements ou témoignage          | 0                            | 0                            | 2                   | 1               | 0                      | 1                      | 0                                                         | 4                                    |
| Saisie-arrêt                          | 0                            | 0                            | 3                   | 0               | 1                      | 2                      | 1                                                         | 7                                    |
| Nombre d'années de service (retraite) | 0                            | 0                            | 0                   | 0               | 1                      | 1                      | 0                                                         | 2                                    |
| Débiteur alimentaire                  | 0                            | 0                            | 0                   | 0               | 0                      | 1                      | 0                                                         | 1                                    |
| Loi électorale                        | 0                            | 0                            | 0                   | 0               | 0                      | 0                      | 0                                                         | 0                                    |
| <b>Total 2000-2001 :</b>              | <b>30</b>                    | <b>74</b>                    | <b>785</b>          | <b>202</b>      | <b>84</b>              | <b>334</b>             | <b>96</b>                                                 | <b>1 605</b>                         |
| <b>Total 1999-2000 :</b>              | <b>20</b>                    | <b>70</b>                    | <b>817</b>          | <b>245</b>      | <b>113</b>             | <b>351</b>             | <b>129</b>                                                | <b>1 745</b>                         |

| Congédiement fait sans une cause juste et suffisante |                              |                              |                     |                 |                        |                        |                                                           |                                      |
|------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                                                      | Réintégration avec indemnité | Réintégration sans indemnité | Indemnité seulement | Autres ententes | Salarié non admissible | Désistement du salarié | Transférées au BCGT sans représentation par la Commission | Réglées avant intervention juridique |
| <b>Total 2000-2001 :</b>                             | <b>34</b>                    | <b>64</b>                    | <b>1012</b>         | <b>240</b>      | <b>264</b>             | <b>367</b>             | <b>240</b>                                                | <b>2 221</b>                         |
| <b>Total 1999-2000 :</b>                             | <b>12</b>                    | <b>70</b>                    | <b>1075</b>         | <b>236</b>      | <b>286</b>             | <b>404</b>             | <b>331</b>                                                | <b>2 414</b>                         |

## Annexe 5

### Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

#### Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la présente loi et les règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation et des pouvoirs particuliers que la Loi sur les normes du travail lui confère.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et est, à ce titre, responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté de deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30 ; 1997, c. 6).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30 ; 1997, c. 6), et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail ainsi qu'à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

#### Section I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.
2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, s'appliquent également celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

#### Section II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.
5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute autre décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit

en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.
15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé. Il en est ainsi pour tout autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail, pour laquelle il a agi, est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

### **Section III : Activités politiques**

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

## A n n e x e 6

### Lois et règlements

Les lois et règlements portant sur le régime des conditions de travail sont les suivants :

- Loi sur les normes du travail ;
- Loi sur la fête nationale ;
- Règlement sur les normes du travail ;
- Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.I et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail ;
- Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail ;
- Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre et sur la transmission de rapport ;
- Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation ;
- Règlement sur les taux de cotisation ;
- Règlement sur les conditions minimales de travail dans certains secteurs de l'industrie du vêtement.

## Annexe 7

### Publications de la Commission

- « Les normes du travail au Québec », tabloïd gratuit, version anglaise disponible.
- « Les normes du travail dans les entreprises agricoles », dépliant gratuit.
- « Les normes du travail au Québec et les domestiques résidant chez l'employeur », tabloïd gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pécuniaire », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour pratique interdite », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « J'ai déposé une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Médiation », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Vous avez obtenu un service satisfaisant? Insatisfaisant? », feuillet gratuit.
- « Votre employeur a fait faillite? », dépliant gratuit.
- « Aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- « Engagement envers la clientèle », version anglaise disponible.
- « Rapport annuel 1999-2000 », disponible dans Internet seulement.
- « Codification administrative », version anglaise disponible\*.
- « Interprétation et jurisprudence », version anglaise disponible\*.
- « Fiches de jurisprudence - article 124 »\*.
- « Résumés de la jurisprudence citée »\*.

Diverses études concernant les normes du travail et les recours sont aussi en vente\*.

*\* Documents vendus au comptoir ou par la poste.*

Pour se procurer l'une ou l'autre des publications gratuites de la Commission, il suffit de se présenter à l'un de ses points de service ou de communiquer avec les services à la clientèle, à l'un des numéros suivants :

(514) 873-7061 (Région de Montréal)  
1 800 265-1414 (ailleurs au Québec, sans frais)

Vous pouvez également en faire la demande par courriel dans le site Internet :  
[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)

Pour connaître le prix des publications vendues et obtenir des renseignements sur la façon de les obtenir, communiquez avec les services à la clientèle de la Commission ou consultez le site Internet.

## Annexe 8

### Points de service de la Commission

#### Services à la clientèle

Grande région de Montréal : **(514) 873-7061**  
Ailleurs au Québec, sans frais : **1 800 265-1414**

#### Siège social

Hall Est, 7<sup>e</sup> étage  
400, boulevard Jean-Lesage  
Québec (Québec) G1K 8W1  
(418) 644-0817  
1 800 563-9058 (sans frais)

#### Directions régionales

##### Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

33, rue Gamble Ouest, bureau 09  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3  
(819) 763-3200  
1 800 565-9202 (sans frais)

##### Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

235, avenue Saint-Jérôme, bureau 301  
Matane (Québec) G4W 3A7  
(418) 560-8200  
1 800 668-2010 (sans frais)

##### Capitale-Nationale

Hall Est, 6<sup>e</sup> étage  
400, boulevard Jean-Lesage  
Québec (Québec) G1K 8W1  
(418) 646-1262  
1 800 268-4940 (sans frais)

##### Chaudière-Appalaches

1112, boulevard de la Rive-Sud, bureau 100  
Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6  
(418) 839-2603  
1 888 238-6460 (sans frais)

##### Côte-Nord

975, rue Nouvel  
Baie-Comeau (Québec) G5C 2C9  
(418) 295-4200  
1 800 463-9931 (sans frais)

##### Estrie

200, rue Belvédère Nord, bureau 1.01  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9  
(819) 820-3441  
1 800 563-3441 (sans frais)

##### Lanaudière

10, rue Notre-Dame, bureau 108  
Repentigny (Québec) J6A 2N9  
(450) 585-7112  
1 888 238-6468 (sans frais)

#### Internet

[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)  
[srt-montreal@cnt.gouv.qc.ca](mailto:srt-montreal@cnt.gouv.qc.ca)

#### Laurentides

10, rue Saint-Joseph, bureau 305  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7  
(450) 569-3207  
1 888 238-6461 (sans frais)

#### Laval

1200, boulevard Chomedey, bureau 810  
Laval (Québec) H7V 3Z3  
(450) 680-6075  
1 800 567-5500 (sans frais)

#### Mauricie et Centre-du-Québec

100, rue Laviolette, bureau 310  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9  
(819) 371-6665  
1 800 565-6661 (sans frais)

#### Montérégie

Place Montérégie  
101, boulevard Roland-Therrien, bureau 300  
Longueuil (Québec) J4H 4B9  
(450) 928-5000  
1 800 667-0005 (sans frais)

#### Montréal

26<sup>e</sup> étage  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 2A5  
(514) 873-4947  
1 800 567-4947 (sans frais)

#### Outaouais

170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 7.350  
Hull (Québec) J8X 4C2  
(819) 772-3019  
1 800 268-3019 (sans frais)

#### Saguenay-Lac-Saint-Jean

3714, boulevard Harvey  
Jonquière (Québec) G7X 3A5  
(418) 695-8120  
1 800 567-1940 (sans frais)

### Conditions de travail pour certains secteurs de l'industrie du vêtement

#### Direction des normes sectorielles

26<sup>e</sup> étage  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 2A5  
(514) 873-1784  
1 877 768-9770 (sans frais)

*Commission  
des normes  
du travail*

Québec

