

2005-2006



RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2005-2006

2005-2006

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2005-2006

Le contenu de cette publication a été produit par la Commission de l'équité salariale.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41580-9
ISSN 1709-4496

© Gouvernement du Québec, 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de l'équité salariale.

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

Le ministre du Travail,

LAURENT LESSARD

Québec, juin 2006

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous sou mets le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de l'équité salariale.

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

La présidente de la Commission de l'équité salariale,

ROSETTE CÔTÉ

Québec, juin 2006

TABLE

des matières

7	MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
8	DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES
9	PARTIE I
	LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE
9	La Loi sur l'équité salariale
9	La Commission
9	• <i>La composition de la Commission</i>
10	• <i>La mission de la Commission</i>
10	• <i>Les politiques gouvernementales</i>
11	• <i>Les clientèles</i>
12	Les ressources
13	Les faits saillants
13	Le contexte
15	PARTIE II
	RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008
15	ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 - PROMOUVOIR L'ÉQUITÉ SALARIALE
15	<i>Axe d'intervention - Connaissance</i>
20	<i>Axe d'intervention - Partenariat</i>
21	ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 - FAIRE RESPECTER ET APPLIQUER LA LOI
21	<i>Axe d'intervention - Conformité à la loi</i>
23	ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 - MODERNISER LES FAÇONS DE FAIRE DE LA COMMISSION
23	<i>Axe d'intervention - Renforcement organisationnel</i>
25	PARTIE III
	RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
29	ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME
31	ANNEXE 2 - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

MESSAGE

de la présidente

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de l'équité salariale. Ce rapport témoigne des efforts de la Commission pour atteindre les cibles du *Plan stratégique 2005-2008* et de la diversité de ses interventions visant à assurer l'application et le respect de la Loi sur l'équité salariale.

Neuf ans après l'entrée en vigueur de la loi, on peut affirmer que le dossier de l'équité salariale s'achemine vers la maturité. La Commission occupe un espace de choix sur la place publique pour expliquer la loi, elle fait de plus en plus entendre le message de l'équité salariale dans les entreprises et, conséquemment, le principe de l'équité salariale n'est plus perçu comme un irritant mais comme une valeur de société encadrant une plus grande égalité entre les femmes et les hommes.

Cet objectif d'intégrer l'équité salariale à la dynamique du monde du travail résulte de l'action soutenue de la Commission de l'équité salariale pour que soit enfin analysée et reconnue la véritable valeur du travail exécuté par les Québécoises. Faire reconnaître un droit fondamental et faire en sorte que ce droit s'actualise dans tous les secteurs du marché du travail demande du temps et des efforts continus. S'assurer que toutes les entreprises remettent en question leurs modes d'évaluation des emplois et de fixation des salaires relève d'un pari que la Commission a gagné. Dans l'accomplissement de sa mission, la Commission a donc su faire preuve de rigueur et de persévérance. L'équité salariale fait maintenant partie des mœurs en relations du travail.

Cependant, le plus grand défi pour la Commission est encore la promotion et l'éducation. L'équité salariale demeure un concept difficile à saisir surtout parce qu'il exige d'admettre qu'il existe de la discrimination à l'égard des femmes, invisible de surcroît. Il exige aussi un changement de mentalités et de pratiques de la part des personnes qui réalisent un exercice d'évaluation et de comparaison des emplois féminins et masculins. C'est en scrutant minutieusement les tâches et les caractéristiques des emplois exercés par les femmes que pourront être débusqués les biais sexistes issus des préjugés sociaux à l'égard du travail féminin et que la valeur du travail sera rétribuée à sa juste mesure.

Afin de faire connaître la loi et de sensibiliser les jeunes filles à la valeur de leur futur emploi en milieu traditionnel et au droit à l'équité salariale, la Commission a entrepris la diffusion de documents dans les établissements d'enseignement professionnel du secondaire. Dans le futur, de tels gestes vont s'ajouter à d'autres de promotion et d'information.

Quant au respect de la loi, aujourd'hui, une majorité d'entreprises s'y sont conformées et ont toujours la responsabilité de maintenir l'équité salariale dans leur entreprise pour ne pas recréer d'écarts salariaux. Les entreprises retardataires doivent, elles aussi, prendre le rang et passer à l'action. Plus encore, les nouvelles entreprises créées chaque année ont aussi besoin du soutien de la Commission pour agir et respecter les délais prescrits. Même si l'équité salariale est un acquis social, dans les faits, il reste encore du chemin à parcourir et de la vigilance à démontrer. La Commission doit continuer de veiller au respect du droit des travailleuses à l'équité de rémunération.

Aussi, cette année, la Commission se prépare à un rendez-vous important: produire le bilan de la mise en œuvre de la loi, identifier les bénéfiques tant pécuniaires qu'humains, identifier les irritants ainsi que des voies de développement pour la loi et le mandat de la Commission. Bon nombre de ressources internes et externes se sont mobilisées pour cela. Ce rapport sera déposé par le ministre du Travail à l'Assemblée nationale en novembre 2006. La Commission sera en mesure de dresser ce bilan dans la perspective d'assurer la pérennité de la loi, de la Commission et du principe de l'équité salariale dans les entreprises du Québec.

La Commission de l'équité salariale est donc fière de son action et, malgré certaines difficultés inhérentes à l'application d'un droit nouveau, elle estime que le présent rapport rend compte des efforts consentis et qu'il ouvre la voie à l'exploration de pistes nouvelles pour une plus juste rémunération des travailleuses.

Bonne lecture !

La présidente,
ROSETTE CÔTÉ

DÉCLARATION

sur la fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la présidente de la Commission de l'équité salariale au 31 mars 2006. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents effectués.

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de la Commission de l'équité salariale :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présente les orientations, les objectifs et les indicateurs de résultats du *Plan stratégique 2005-2008* ainsi que les cibles à atteindre chaque fois qu'elles ont été déterminées.

À ma connaissance, les résultats et les explications contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles de ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

La présidente,
ROSETTE CÔTÉ

Québec, juin 2006

déclaration

LA COMMISSION

de l'équité salariale

La Loi sur l'équité salariale

Adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale du Québec le 21 novembre 1996, la Loi sur l'équité salariale est entrée en vigueur le 21 novembre 1997.

Cette loi a pour objet de corriger, au sein d'une même entreprise, les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois à prédominance féminine.

La Loi sur l'équité salariale est une loi proactive parce qu'elle oblige les employeurs dont l'entreprise compte dix personnes salariées ou plus à procéder, au sein de leur entreprise, à un exercice d'équité salariale. Cet exercice permet d'évaluer et de comparer les catégories d'emplois, d'estimer les écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine, et oblige les employeurs à effectuer des ajustements salariaux si nécessaire. La loi fixe aussi une série d'obligations qui varient selon la taille des entreprises.

Sauf pour les exceptions prévues¹, la démarche d'équité salariale devait être terminée et les écarts salariaux déterminés au plus tard le 21 novembre 2001. Le versement des ajustements salariaux devait débuter dès l'achèvement de la démarche et pouvait être étalé sur une période maximale de quatre ans. Ainsi, le 21 novembre 2005, la majorité des entreprises québécoises visées par la loi devaient avoir terminé le versement des ajustements salariaux.

Les entreprises de moins de dix personnes salariées ne sont pas visées par la loi. Cependant, l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec s'applique et, tout comme l'ensemble des personnes salariées du Québec, les travailleuses de ces entreprises peuvent porter plainte auprès de la Commission de l'équité salariale si elles estiment qu'il existe, dans l'entreprise qui les embauche, une iniquité salariale entre des catégories d'emplois à prédominance féminine et des catégories d'emplois à prédominance masculine comparées et jugées équivalentes. En ce sens, la Loi sur l'équité salariale permet de mettre en œuvre l'application de l'article 19 de la Charte.

La Commission

La composition de la Commission

La Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement après consultation auprès des organismes les plus représentatifs d'employeurs, des personnes salariées et de femmes. La présidente, M^{me} Rosette Côté, a été nommée le 4 février 2002. Pour leur part, M^{mes} Louise Marchand et Carol Robertson, commissaires, sont en fonction depuis le 10 mai 2004.

1. Des exceptions sont prévues à la Loi sur l'équité salariale et à la Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations.

La mission de la Commission

La Commission de l'équité salariale a pour mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale au Québec.

Pour s'acquitter de sa mission, la Commission exerce un rôle à la fois décisionnel et administratif.

Le rôle décisionnel est assumé par la présidente et les deux commissaires.

Les pouvoirs de la Commission sont :

- diffuser de l'information auprès des principales clientèles (employeurs, associations accréditées, travailleuses et grand public);
- prêter assistance aux entreprises dans l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale;
- développer des outils facilitant la réalisation de l'équité salariale;
- effectuer des études et des recherches sur toute question relative à l'équité salariale;
- conseiller et donner avis au ministre du Travail;
- surveiller l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale et veiller au maintien de l'équité salariale;
- faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'un différend ou d'une plainte et déterminer, le cas échéant, les mesures qui devraient être prises pour que l'équité salariale soit atteinte;
- favoriser un règlement entre les parties par la conciliation.

Sur le plan administratif, la présidente assume seule la responsabilité de diriger la Commission et d'en administrer les affaires courantes. Elle assume aussi la représentation publique de la Commission.

Le Secrétariat général de la Commission et trois directions réalisent les opérations, les activités administratives générales et les activités de soutien au rôle décisionnel de la Commission. L'organigramme de la Commission figure à l'annexe 1.

Les politiques gouvernementales

La Commission doit établir ses stratégies et définir ses actions en conformité avec les orientations et les politiques gouvernementales.

L'allègement réglementaire et administratif

En vertu de la loi, la Commission ne demande pas aux entreprises concernées de lui faire rapport sur les travaux d'équité salariale. Toutefois, elle demande des renseignements ou des documents aux entreprises lorsqu'elle le juge nécessaire. La Commission vérifie également l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans des entreprises sélectionnées au hasard.

Afin de simplifier le plus possible la réalisation de l'équité salariale dans les entreprises, la Commission met à leur disposition le *Progiciel pour réaliser l'équité salariale*, qui offre une grille de calcul informatisée aux employeurs, ainsi qu'une grande variété d'outils, dont des activités de formation.

Enfin, la Commission a le souci de communiquer avec ses clientèles dans un langage clair et simplifié afin de favoriser l'implantation et le maintien de l'équité salariale au Québec.

Le gouvernement en ligne

La Commission poursuit sa contribution aux travaux de mise en place du gouvernement en ligne.

Par ailleurs, la Commission dispose de son propre site Internet dont la popularité auprès de la clientèle ne cesse de croître. Le site Internet constitue aujourd'hui une des principales fenêtres d'accès à l'information et aux services offerts par la Commission. Le nombre d'accès au site est passé de 100 000 qu'il était l'an dernier à plus de 130 000 en 2005-2006.

Le Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission

Le Code d'éthique et de déontologie définit les règles et les valeurs qui guident les actions de la présidente et des commissaires dans l'exercice de leurs fonctions.

À ce jour, la Commission n'a relevé aucun manquement ou irrégularité au code. Le texte intégral du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission est présenté à l'annexe 2.

La politique linguistique

La Commission assure avec rigueur l'application de sa politique linguistique par son personnel. Elle la rend accessible sur son intranet et diffuse un aide-mémoire regroupant les grandes lignes de cette politique. Des rappels sont également effectués sur une base périodique dans le bulletin électronique de la Commission.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec n'a émis aucune recommandation concernant la Commission. À la suite de sa dernière visite en 2000, la Commission a pris en considération certaines préoccupations auxquelles elle a donné suite positivement.

Les clientèles

La Commission de l'équité salariale intervient auprès de trois clientèles : les travailleuses, les employeurs et les syndicats et elle élargit son offre de services aux groupes de femmes, aux regroupements d'employeurs et aux associations professionnelles.

Les ressources

Les ressources humaines

Pour réaliser sa mission, la Commission dispose d'un effectif autorisé de 67 ETC (y inclus la présidente et les deux commissaires). En dépit de l'effectif autorisé, elle se doit de respecter la cible établie par le Conseil du trésor. Cette cible est fixée à 59 ETC pour l'année 2005-2006.

Au 31 mars 2006, le personnel en place à la Commission se répartissait comme suit :

Classes d'emploi	Effectifs
Avocats et avocates réguliers	4
Professionnels réguliers	25
Professionnels occasionnels	5
Fonctionnaires réguliers	15
Fonctionnaires occasionnels	4
Cadres	4
Prêt de service	1
Personnes nommées par le gouvernement	3
Postes vacants	6
Total	67 ETC

Les ressources informationnelles

La Commission a complété au cours de la dernière année la première livraison d'un système intégré de gestion des dossiers. Grâce à l'activation de ce système, la Commission est maintenant mieux outillée pour assurer le suivi et la cohérence de ses interventions et ainsi améliorer ses services à la clientèle. La Commission a également poursuivi le renforcement des infrastructures et des mécanismes de sécurité et de recouvrement. Finalement, un système de base de visioconférence a été installé afin de faciliter les communications entre nos bureaux de Québec et de Montréal.

Les ressources financières et matérielles

Les dépenses de fonctionnement de la Commission étaient de 5 279 165 \$ en 2005-2006 comparativement à 5 466 495 \$ en 2004-2005. Cette réduction de 187 330 \$ s'explique principalement par le report du recrutement de nouveaux effectifs afin de respecter la cible établie par le Conseil du trésor. Soulignons également que la Commission a conclu, au cours de la dernière année, une entente de service avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dans le cadre de la mise en place des services partagés. Cette entente, d'une durée de trois ans, permettra à la Commission d'avoir accès à un large éventail de services, notamment dans le domaine des ressources humaines, et ce, à un coût avantageux.

Les faits saillants

Les résultats

Au cours de la dernière année :

- La Commission a réglé 242 dossiers de plaintes et de différends, dont 91 dossiers ouverts en 2005-2006 et fermés dans un délai moyen de 125 jours.
- Pour l'ensemble des dossiers fermés en 2005-2006, le délai moyen de traitement des dossiers de plaintes et de différends est passé de 757 jours qu'il était en 2004-2005 à 547 jours cette année.
- La Commission a observé une baisse des demandes de service de la part des entreprises de petite taille et des travailleuses non syndiquées. Cette baisse est cependant compensée par une hausse significative du nombre de publications diffusées et de documents téléchargés à partir de son site Internet.
- La fréquentation du site Internet de la Commission a connu une hausse de 28 %.
- Le taux de satisfaction des clientèles à l'égard des produits et services offerts par la Commission se situe à 96,2 %.

Les activités

- Intensification du programme de vérification des exercices d'équité salariale. Les entreprises des régions du Bas-Saint-Laurent, de la Mauricie et de Montréal ont été ciblées en 2005-2006.
- Entrée en vigueur du Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégorie d'emplois à prédominance masculine et production d'un document de vulgarisation.
- Réalisation d'une campagne de publicité radiophonique dans toutes les régions du Québec afin de sensibiliser les travailleuses aux droits que leur confère la Loi sur l'équité salariale.
- Production et mise en ligne d'un vidéoclip qui explique le concept de l'équité salariale.
- Poursuite de la collaboration avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) pour la tenue d'activités de formation sur l'équité salariale dans les régions du Québec.
- Publication d'outils pour soutenir les entreprises et pour faciliter l'exercice des recours par les clientèles.
- Poursuite et intensification des travaux en vue de la production du rapport sur la mise en œuvre de la loi (collecte, analyse et interprétation des données).

Le contexte

La Commission de l'équité salariale veille à l'application d'un droit nouveau et évolue au confluent des droits de la personne et des relations du travail. En effet, elle oblige les employeurs à reconnaître toutes les caractéristiques des emplois féminins dans leur entreprise et à corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique. Mais en plus d'interpeller le monde du travail, la Loi sur l'équité salariale suscite aussi un écho dans la société tout entière puisqu'elle commande un changement des mentalités pour combattre une forme de sexisme social qui perdure.

En plus des facteurs externes qui influencent ses actions, la Commission a consacré, au cours de la dernière année, une part importante de ses ressources à un chantier de taille : les travaux préparatoires à la réalisation du *Rapport de la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale de 2006*, que le ministre du Travail doit transmettre au gouvernement.

En phase avec le *Plan stratégique 2005-2008*, la Commission a défini ses interventions en prenant en compte les éléments suivants :

Les entreprises

- Environ 45 000 entreprises sont visées par la Loi sur l'équité salariale, dont 35 000 (75 %) sont des entreprises de petite taille (de 10 à 49 personnes salariées).
- Près des deux tiers des entreprises visées par la loi déclarent avoir terminé leur exercice d'équité salariale. Les évaluations de la Commission portent cependant à croire que seulement une entreprise sur deux a réellement terminé ses travaux. Les entreprises de 10 à 49 personnes salariées sont celles qui accusent le retard le plus important. La Commission doit donc intensifier ses actions afin que ces entreprises se conforment à la loi.
- Le bassin des entreprises visées par la loi se renouvelle de façon significative par la création de nouvelles entreprises. La Commission doit adapter ses interventions pour soutenir ces entreprises dont les délais diffèrent pour se conformer à la loi.
- L'entrée en vigueur du Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine donne désormais aux entreprises sans comparateur masculin le moyen de poursuivre leur exercice d'équité salariale. La Commission doit être en mesure de guider ces entreprises dans l'application du règlement.
- Un nombre important d'entreprises ayant complété leur exercice d'équité salariale, la Commission doit maintenant offrir des services d'aide et d'assistance spécialisée orientés vers le maintien de l'équité salariale.
- La Commission doit apporter son soutien, notamment par des activités de formation, aux entreprises qui doivent reprendre leurs travaux d'équité salariale en raison du jugement de la Cour supérieure du Québec qui, en janvier 2004, invalidait le chapitre IX de la loi. Ce chapitre permettait aux entreprises de faire reconnaître un programme d'équité salariale amorcé avant l'adoption de la loi.

Les personnes salariées

- Selon *L'enquête sur la population active* pour l'année 2003, réalisée par Statistique Canada, les femmes gagnaient en moyenne 84,5 % du salaire horaire des hommes.
- Les travailleuses non syndiquées constituent un groupe prioritaire pour la Commission. Celles-ci ne sont pas regroupées ni représentées : elles sont donc difficiles à contacter. La Commission met tout en œuvre pour joindre cette clientèle afin de l'informer de ses droits.

RÉSULTATS 2005-2006

au regard du plan stratégique 2005-2008

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* rend compte des résultats des actions posées par la Commission de l'équité salariale en lien avec le *Plan stratégique 2005-2008*. Ce plan stratégique prend particulièrement en considération les problématiques des travailleuses non syndiquées et des entreprises de petite taille.

Le *Plan stratégique 2005-2008* s'appuie essentiellement sur trois enjeux stratégiques desquels découlent les orientations, les objectifs et les indicateurs de résultats :

1. Reconnaissance de la discrimination entre les hommes et les femmes, laquelle contrevient au droit à l'égalité et à une rémunération équitable pour les femmes au Québec.
2. Compréhension, mise en œuvre et maintien de l'équité salariale pour l'ensemble des entreprises couvertes par la loi.
3. Redressement de l'écart salarial entre les emplois de femmes et les emplois d'hommes dans les entreprises du Québec.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

1

PROMOUVOIR L'ÉQUITÉ SALARIALE

AXE D'INTERVENTION
Connaissance

1^{er} OBJECTIF

Optimiser la diffusion de l'information, notamment par le biais du gouvernement en ligne, afin d'accroître la connaissance de l'équité salariale et de la loi, prioritairement auprès des travailleuses non syndiquées et des entreprises de petite taille

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart annuel
Volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires	39 553	48 968	+ 23,8%
Maintien de l'achalandage du site Internet de la Commission à 50 000 visites par année	101 700	130 126	+ 28,0%
<i>Deux indicateurs complémentaires visent à mesurer les effets des activités de la Commission auprès de la clientèle et des partenaires</i>			
Augmentation de 10 % des demandes provenant des travailleuses non syndiquées d'ici 2006	1 581	1 171	- 26,0%
Augmentation de 10 % des demandes provenant des entreprises de petite taille d'ici 2006	926	256	- 72,4%

• • • Volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires

La Commission a pour mandat d'informer le public sur l'équité salariale et de soutenir les personnes engagées dans un exercice d'équité salariale. Cet indicateur mesure de façon globale le volume des activités de la Commission en lien avec la diffusion de l'information auprès de ses clientèles et de ses partenaires.

Cinq types d'activités témoignent de la diffusion de l'information auprès des clientèles et des partenaires. Le tableau suivant fait état des résultats obtenus selon le type d'activités.

VOLUME DES ACTIVITÉS AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES

	2004-2005	2005-2006	Écart annuel
Nombre de demandes de renseignements traitées	5 177	4 491	- 13,3 %
Nombre de demandes d'assistance spécialisée traitées	714	575	- 19,5 %
Nombre de personnes ayant participé aux séances de formation	1 424	624	- 56,2 %
Nombre de personnes ayant participé aux colloques, expositions, conférences, etc.	1 995	1 800	- 9,8 %
Nombre de publications distribuées	30 243	41 478	+ 37,1 %
Total	39 553	48 968	+ 23,8 %

Même si, globalement, le volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires a augmenté cette année (+ 23,8%), on observe une baisse, comparativement à l'année 2004-2005, dans le nombre de demandes de la clientèle en ce qui a trait aux renseignements, à l'assistance spécialisée et aux activités de formation. Différents facteurs peuvent expliquer cette diminution.

- Tout d'abord, il n'y a pas eu cette année de communication directe avec les employeurs et la Commission n'avait pas, à proprement parler, de nouveaux produits à offrir, comme ce fut le cas, au cours des dernières années, avec le *Progiciel pour réaliser l'équité salariale*.
- Au chapitre de la formation, il n'y a pas eu en 2005-2006 de tournée de formation, ni de nouveaux sujets faisant l'objet d'une formation spécifique.

Historiquement, ces activités ont eu pour conséquence d'entraîner une affluence sur le plan des demandes de formation et des renseignements téléphoniques et, par entraînement, une augmentation des demandes d'assistance spécialisée.

Au-delà de ces constats, il est possible d'observer une tendance de la clientèle à se documenter en demandant des publications ou en accédant au site Internet de la Commission. L'augmentation significative du nombre d'accès à notre site reflète d'ailleurs cette tendance.

En ce qui concerne plus spécifiquement la formation, si l'on compare les données des cinq dernières années, 2005-2006 aura été la plus productive parmi les années où il n'y avait pas de tournée de formation, comme le montre le tableau qui suit :

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Avec tournée de formation 4 616	Sans tournée de formation 90	Sans tournée de formation 353	Avec tournée de formation 1 424	Sans tournée de formation 624

- En ce qui a trait à sa présence à des événements publics, la Commission a joint quelque 1 800 personnes en participant à trois salons (comparativement à sept l’an dernier) à titre d’exposant ainsi que dans le cadre de cinq conférences données par la présidente. Ce résultat représente une hausse, proportionnellement au nombre d’activités, la Commission ayant ciblé des événements rassembleurs, consacrés aux femmes et aux personnes aux études.
- Finalement, les 41 478 documents imprimés qui ont été distribués représentent une hausse de 37,1% par rapport à l’année précédente. À ce nombre s’ajoutent près de 84 000 publications téléchargées en format PDF et 1 659 demandes du *Progiciel pour réaliser l’équité salariale* par téléchargement ou sur support CD-Rom.

• • • **Maintien de l’achalandage du site Internet de la Commission à 50 000 visites par année**

Avec 130 126 visites, l’indicateur d’achalandage du site Internet de la Commission est encore largement dépassé cette année. Aux 51 700 visites excédentaires enregistrées en 2004-2005 s’ajoutent près de 30 000 visites additionnelles. La Commission mise beaucoup sur le site Internet pour faire la promotion de l’équité salariale et informer ses clientèles. Dans toutes ses communications, que ce soit dans les publications, les activités de formation, les sorties publiques ou les publicités, la Commission incite ses clientèles et ses partenaires à visiter son site Internet.

• • • **Augmentation de 10% des demandes provenant des travailleuses non syndiquées d’ici 2006**

La Commission considère les travailleuses non syndiquées comme un groupe prioritaire dans le dossier de l’équité salariale. En effet, il est difficile de les sensibiliser et de les informer du fait qu’elles ne disposent d’aucune structure représentative. De plus, elles sont souvent vulnérables en raison des craintes que suscite l’exercice de leurs droits dans le domaine du travail.

Le nombre de demandes de renseignements et le nombre de plaintes constituent l’essentiel des demandes qui sont adressées à la Commission par les travailleuses non syndiquées. Le tableau suivant présente la répartition des demandes par type de demande.

TYPES DE DEMANDE DES TRAVAILLEUSES NON SYNDIQUÉES

Offre de services	Nombre de demandes			
	2004-2005	2005-2006	Écart annuel en nombre	Écart annuel en %
Demandes de renseignements téléphoniques	1 541	1 148	393	- 25,6 %
Plaintes	40	23	17	- 42,5 %
Total	1 581	1 171	410	- 26,0 %

- Malgré une campagne de publicité dans des médias grand public et la distribution de près de 15 000 exemplaires d’une brochure destinée aux finissantes dans les métiers traditionnellement féminins, le nombre d’appels provenant des travailleuses non syndiquées a connu une baisse en 2005-2006.
- Cette baisse par rapport à l’année 2004-2005 s’explique notamment par la difficulté constante de susciter l’intérêt des travailleuses pour l’exercice d’un droit encore mal connu et qui peut constituer une menace pour ces dernières.

- Bien que le nombre de plaintes en provenance de cette clientèle soit en baisse, on observe malgré tout que 14,5% des plaintes reçues à la Commission en 2005-2006 ont été déposées par des travailleuses non syndiquées, et ce, en dépit de la crainte inhérente à l'exercice de ce recours.

Devant les difficultés à informer les travailleuses non syndiquées, la Commission a établi une collaboration avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). Quelque 18 formations ont été données dans 10 régions du Québec cette année permettant ainsi de joindre cette clientèle.

En dépit de difficultés, la Commission maintient sa cible et la poursuit jusqu'en 2008.

Au cours de l'année 2006-2007, la Commission poursuivra sa collaboration avec les groupes de femmes. Elle intensifiera son programme de vérification de l'équité salariale dans les entreprises de petite taille et poursuivra les initiatives visant à susciter l'intérêt des travailleuses non syndiquées pour l'équité salariale et les droits que leur confère la loi.

• • • **Augmentation de 10 % des demandes provenant des entreprises de petite taille d'ici 2006**

Au Québec, trois entreprises sur quatre visées par la Loi sur l'équité salariale sont des entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées. Elles constituent une cible prioritaire pour la Commission parce que, souvent, elles ne disposent pas des ressources nécessaires pour réaliser un exercice d'équité salariale conforme à la loi.

La Commission utilise trois sources pour évaluer les demandes provenant des employeurs d'entreprises de petite taille. Le tableau suivant fait état des demandes provenant de cette clientèle.

TYPES DE DEMANDE DES ENTREPRISES DE PETITE TAILLE

Offre de services	Nombre de demandes			
	2004-2005	2005-2006	Écart annuel en nombre	Écart annuel en %
Demandes de renseignements téléphoniques	510	142	368	- 72,2 %
Demandes d'assistance spécialisée	169	94	75	- 44,4 %
Présence aux sessions de formation	247	20	227	- 92,0 %
Total	926	256	670	- 72,4 %

- La tendance à la baisse du nombre de demandes en provenance des entreprises de petite taille reflète la tendance générale à la baisse décrite précédemment à l'indicateur « Volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires ».
- Encore là, la Commission constate que cette baisse est essentiellement due au fait qu'il n'y a pas eu de communication directe avec les employeurs cette année, qu'il n'y avait pas, à proprement parler, de nouveaux produits à offrir et qu'il n'y a pas eu de tournée de formation.
- La Commission entend poursuivre ses actions afin de joindre et de mieux informer cette clientèle. Elle maintient sa cible et la poursuit jusqu'en 2008.

2^e OBJECTIF

S'assurer que les services offerts par la Commission répondent aux besoins

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible
100 % de réponses aux demandes d'interventions de la clientèle	100 %	100 %	—
80 % de taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services offerts par la Commission	95,6 % très satisfaisant	96,2 % très satisfaisant	+ 16,2 %

• • • 100 % de réponses aux demandes d'interventions de la clientèle

La Commission répond à la totalité des demandes qui lui sont adressées. Les demandes concernent le service de renseignements téléphonique, le service d'assistance spécialisée, les activités de formation et l'offre de conciliation.

• • • 80 % de taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services offerts par la Commission

Ce taux est calculé à partir des outils d'évaluation élaborés par le service de renseignements téléphonique, le service d'assistance spécialisée, l'équipe de formation et le service de conciliation de la Commission.

Le taux de satisfaction à l'égard des services offerts par la Commission a connu une légère hausse en 2005-2006 et demeure largement au-delà de la cible.

3^e OBJECTIF

Exercer un leadership dans le développement d'expertises pratiques en équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart annuel
Volume de demandes d'expertise documentées à l'externe	8	9	+ 1
Volume des sujets ayant fait l'objet de transfert d'expertise à la Commission	3	3	—

• • • Volume de demandes d'expertises documentées à l'externe

Cette année, la plupart des demandes d'expertise faites par la Commission sont en lien avec les travaux préparatoires à la production du *Rapport de la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale de 2006*, que le ministre du Travail doit transmettre au gouvernement en novembre 2006.

Ces demandes visaient principalement la collecte de données sur l'avancement des travaux d'équité salariale et sur sa perception chez les groupes visés par son application. Ainsi, la Commission a commandé des études, des enquêtes et des sondages auprès d'organisations spécialisées dans différents domaines.

• • • **Volume des sujets ayant fait l'objet de transfert d'expertise à la Commission**

La Commission a la préoccupation de maintenir son haut niveau d'expertise en équité salariale afin d'assurer la qualité des services qu'elle offre à ses clientèles.

Cette année, les transferts d'expertise ont porté essentiellement sur des aspects techniques de l'application de la loi.

AXE D'INTERVENTION
Partenariat

1^{er} OBJECTIF

Augmenter les efforts de partenariat avec le milieu du travail en vue de favoriser l'atteinte de l'équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible
Deux rencontres du comité de consultation par année	1	1	- 1
Quatre rencontres thématiques avec des partenaires par année	10	4	—

• • • **Deux rencontres du comité de consultation par année**

Le comité de consultation de la Commission a été créé dans le but de mieux connaître les attentes des clientèles en ce qui a trait à l'application de la Loi sur l'équité salariale. Il est actuellement composé de personnes représentant les partenaires patronaux, syndicaux et le mouvement des femmes. Les rencontres du comité servent également à recueillir le point de vue des partenaires sur toute question soumise à la Commission et à favoriser les échanges.

Cette année, une seule rencontre a eu lieu avec le comité de consultation. Cette rencontre a porté sur le contenu du *Rapport de la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale de 2006*.

• • • **Quatre rencontres thématiques avec des partenaires par année**

La Commission entretient de façon continue des relations avec différents partenaires afin de faire progresser l'application de la loi et de faire la promotion de l'équité salariale au Québec.

Les rencontres avec les partenaires québécois s'effectuent sur une base régulière et touchent des organisations syndicales et patronales ainsi que des spécialistes en équité salariale. Les thèmes abordés ont porté sur l'application de la loi, les moyens et les outils élaborés par la Commission et les modalités d'application de la loi dans les villes fusionnées.

Par ailleurs, la Commission a pu élargir ses échanges cette année en rencontrant des délégations de l'extérieur du Québec, notamment en provenance du Nouveau-Brunswick, du Congo, de l'Afrique du Sud, de la Belgique, de la Russie et de la Suède.

2^e OBJECTIF

Développer des partenariats gouvernementaux

Indicateur	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible
Deux collaborations interministérielles par année	3	4	+ 2

• • • **Deux collaborations interministérielles par année**

Le dossier de l'équité salariale amène la Commission à collaborer de façon régulière avec des ministères et des organismes gouvernementaux qui sont intéressés par différents aspects de l'application de la loi.

Cette année, la Commission a maintenu le nombre de ses collaborations et se situe au-dessus de l'indicateur ciblé. Des rencontres ont eu lieu avec le ministère des Affaires municipales et des Régions, le ministère du Travail, le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et avec l'agence Emploi-Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Commission a ainsi pu échanger sur le maintien de l'équité salariale et promouvoir les produits et services offerts aux entreprises.

1^{er} OBJECTIF

Assurer un service de qualité et un traitement diligent des plaintes et des différends

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart annuel
Les plaintes et les différends seront traités dans un délai moyen de 180 jours en 2008	757 jours	547 jours	- 210 jours
<i>Les plaintes et les différends déposés et réglés en cours d'année</i>	138 jours	125 jours	- 13 jours
90 % des décisions ne sont pas portées en appel	75 %	88 %	+ 17,3 %

• • • **Les plaintes et les différends seront traités dans un délai moyen de 180 jours en 2008**

En 2005-2006, la Commission a concentré ses efforts sur la diminution du délai de traitement des dossiers de plaintes et de différends déposés en cours d'année et sur la réduction du nombre de dossiers antérieurs, de manière à se rapprocher de son objectif pour l'année 2008. Les résultats du dernier exercice financier se présentent comme suit :

- Au total, 85% des plaintes et de différends reçus à la Commission, toutes années confondues, sont maintenant fermés.
- On observe aussi une diminution du délai de traitement dans le cas des dossiers déposés et réglés en cours d'année puisque celui-ci s'établit à 125 jours comparativement à 138 jours en 2004-2005.
- Globalement, le délai moyen de traitement des dossiers de plaintes et de différends a diminué au cours du dernier exercice financier, passant de 757 jours à 547 jours.

En 2006-2007, la Commission profitera de l'expérience acquise et des mesures mises en place pour accélérer le traitement de ses dossiers de plaintes et de différends, notamment en accordant la priorité au règlement des dossiers reçus avant le 1^{er} avril 2005.

• • • **90 % des décisions ne sont pas portées en appel**

Malgré une augmentation de 17,3% des décisions qui ne sont pas portées en appel par rapport à l'an dernier, les résultats sont encore légèrement en deçà de la cible établie à 90%.

2^e OBJECTIF

Viser la progression annuelle du taux des entreprises déclarant avoir terminé leur démarche d'équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart annuel
Progression annuelle du taux des entreprises déclarant avoir terminé leur démarche d'équité salariale	62 %	68 %	+ 9,7 %
Progression annuelle du taux des entreprises ayant complété leurs travaux dès le premier diagnostic fait dans le cadre du programme de vérification (Résultats cumulatifs)	39 %	47 %	+ 20,5 %

• • • Progression annuelle du taux des entreprises déclarant avoir terminé leur démarche d'équité salariale

La Commission évalue annuellement l'état d'avancement des travaux en équité salariale dans les entreprises du Québec.

Un sondage réalisé en janvier 2006 auprès de 938 employeurs de toutes les régions du Québec révèle que le taux des entreprises de 10 personnes salariées ou plus qui déclarent avoir terminé leur démarche d'équité salariale s'établit à 68 %.

On observe donc que plus des deux tiers des entreprises québécoises déclarent avoir complété leurs travaux d'équité salariale.

Cependant, en poussant plus loin son analyse à la lumière de sondages déductifs et de son programme de vérification, la Commission observe que le taux des entreprises ayant réellement terminé leur démarche diminue légèrement, tel que le démontre l'indicateur suivant.

• • • Progression annuelle du taux des entreprises ayant complété leurs travaux dès le premier diagnostic fait dans le cadre du programme de vérification

Mis sur pied en 2003, le programme de vérification de la Commission vise à mesurer l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans les entreprises. Les entreprises visées sont sélectionnées au hasard en fonction des régions et des secteurs d'activité. Pour la dernière année, la Commission a maintenu sa priorité de vérifier la conformité dans les entreprises de petite taille.

Le tableau qui suit présente les résultats cumulatifs du programme de vérification depuis sa création en 2003.

RÉSULTATS CUMULATIFS DU PROGRAMME DE VÉRIFICATION AU 31 MARS 2005 ET 2006

Cumulatif au 31 mars 2005		Cumulatif au 31 mars 2006	
Portrait des 144 entreprises retenues pour vérification		Portrait des 253* entreprises retenues pour vérification	
Taux d'entreprises dont les travaux étaient complétés 39 %	Taux d'entreprises retardataires 61 %	Taux d'entreprises dont les travaux étaient complétés 47 %	Taux d'entreprises retardataires 53 %

* 39 entreprises en 2003-2004, 105 en 2004-2005 et 109 en 2005-2006.

- Les résultats cumulatifs du programme de vérification montrent une progression. Le taux des entreprises dont les travaux étaient complétés passe de 39 % au 31 mars 2005 à 47 % au 31 mars 2006.
- Pour l'année 2006-2007, les 160 entreprises sélectionnées proviendront de trois régions administratives et toucheront des secteurs d'activité économique plus diversifiés.

3^e OBJECTIF

Favoriser la conciliation entre les parties dans le règlement des plaintes et des différends

Indicateur	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible
Taux d'acceptation de la conciliation supérieur à 80 %	100 %	94,7 %	+ 14,7 %

• • • Taux d'acceptation de la conciliation supérieur à 80 %

Au chapitre du taux d'acceptation de la conciliation, la Commission a enregistré une légère baisse de 5,3 % par rapport à l'an dernier. Elle demeure toutefois largement au-dessus de sa cible établie à 80 %.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

3

MODERNISER LES FAÇONS DE FAIRE DE LA COMMISSION

AXE D'INTERVENTION
Renforcement organisationnel

1^{er} OBJECTIF

Entretenir une culture de la performance, de l'excellence et de la reconnaissance du personnel en vue de répondre aux besoins évolutifs du monde du travail et des clientèles

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible	Écart annuel
En formation, consentir au moins 1 % de la masse salariale annuelle	1,5 %	2 %	+ 1,0 %	—
Volume de plaintes à l'égard des services de la Commission	Aucune	1	—	+ 1

• • • En formation, consentir au moins 1 % de la masse salariale annuelle

Il est essentiel que le personnel dispose des connaissances requises pour que la Commission exerce un leadership en équité salariale, conseille et informe adéquatement les clientèles et accomplisse son mandat de gardienne de la loi.

Historiquement, la Commission a toujours dépassé sa cible en ce qui a trait à la formation. Cette situation s'explique principalement par le caractère très spécialisé du champ d'intervention de la Commission.

• • • Volume de plaintes à l'égard des services de la Commission

La Commission a reçu une plainte en provenance d'une entreprise cette année. Celle-ci a été jugée non fondée puisque les procédures de traitement en vigueur à la Commission avaient été respectées. La partie plaignante a été avisée dans les délais prévus à la *Politique de traitement des plaintes de la clientèle*.

2^e OBJECTIF

Contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales :

- Accès à l'information
- Programme d'accès à l'égalité

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006	Écart par rapport à la cible
100 % de réponses aux demandes d'accès à l'information	100 %	100 %	—
100 % des demandes d'accès répondues dans les délais prescrits	100 %	100 %	—
25 % de taux d'embauche des membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones	11,1 %	Aucun recrutement	—

• • • 100 % de réponses aux demandes d'accès à l'information

La Commission a reçu et traité 67 demandes en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Réponse positive	60
Réponse partiellement positive	1
Réponse négative*	5
Demande en traitement	1
Total	67

* Une réponse négative est donnée lorsque le document demandé contient en substance des renseignements confidentiels auxquels s'appliquent des restrictions au droit d'accès en vertu de la loi, notamment lorsqu'il est question de protection de renseignements personnels et de renseignements financiers, commerciaux ou industriels. Cette catégorie inclut également les cas où la Commission ne détient pas le document demandé.

• • • 100 % de demandes d'accès répondues dans les délais prescrits

Toutes les demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ont été traitées dans les délais prévus par cette loi.

Demandes traitées à l'intérieur du délai de 20 jours prévu par la loi	64
Demandes traitées à l'intérieur du délai additionnel de 10 jours permis, dans certaines circonstances, par la loi	2
Total	66*

* Le délai pour le traitement de la 67^e demande reçue expirait après le 31 mars 2006.

• • • 25 % de taux d'embauche des membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

La Commission n'a procédé à aucune embauche de personnel au cours de la dernière année. Le taux de représentativité de ces personnes dans l'ensemble du personnel est donc resté à 3,6 %.

RÉSULTATS 2005-2006

au regard de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Dans la lignée du *Plan stratégique 2005-2008*, la Commission a aussi rédigé la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens - Nos engagements*, qui énonce les standards de qualité visés pour répondre aux besoins des clientèles et qui précise les cibles que s'est donnée la Commission pour atteindre ses standards.

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* constitue la charte de référence par laquelle la Commission s'engage à servir la population, en conformité avec la mission qui lui a été confiée par le gouvernement. Elle aborde la livraison de services sous quatre angles bien définis : la dimension qualitative des services, le respect des délais, le choix des moyens de communication et l'amélioration des services.

- **Un service de qualité... Nous nous engageons :**

À vous accueillir rapidement et avec courtoisie

Le personnel se fait un point d'honneur de traiter de façon courtoise toute personne qui entre en contact avec la Commission, de répondre avec promptitude aux demandes qui lui sont adressées et de diriger sans délai la personne vers le service pertinent.

À traiter votre dossier de manière confidentielle, avec diligence et impartialité

Toute l'information détenue par la Commission est protégée par la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Dans ses relations avec ses diverses clientèles, la Commission ne prend jamais partie, s'assure de recueillir les points de vue de toutes les parties au dossier et garantit la confidentialité dans le processus de traitement des plaintes et des différends qui lui sont soumis.

À vous transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés

Afin de s'assurer de la qualité de l'information transmise, le personnel s'efforce de bien cerner les besoins exprimés par les personnes qui font appel à la Commission et s'assure que le concept et les principes d'équité salariale sont bien compris par la clientèle. De plus, le personnel bénéficie d'un programme de développement des ressources humaines, ce qui permet de maintenir à un niveau optimum les connaissances de son personnel.

À nous assurer que nous avons bien répondu à toutes vos préoccupations

La Commission dispose de quatre outils pour mesurer le taux de satisfaction de ses clientèles au regard de son offre de services. Les personnes qui ont utilisé ces outils d'évaluation se disent très satisfaites des services reçus dans une proportion de 96,2%.

- **Le respect des délais, pour mieux vous servir - engagements :**

Prendre en charge votre demande de renseignements dans un délai moyen d'un jour ouvrable

Les demandes reçues par le Service des renseignements sont traitées immédiatement. Dans le cas d'un transfert au service d'assistance spécialisée, l'appel afin de faire préciser la demande s'effectue dans un délai d'un jour ouvrable.

Expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique

Quel que soit le moyen utilisé pour faire la demande, la Commission expédie actuellement les publications demandées dans un délai de 24 heures ou moins. Signalons que le Service des renseignements invite aussi la clientèle à consulter l'ensemble des publications sur le site Internet de la Commission et à les imprimer au besoin.

Transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui lui soumet une plainte ou un différend en vertu de la loi

Le délai moyen pour l'envoi d'un accusé de réception est actuellement le même pour les différends et pour les plaintes, soit une moyenne de 56 heures. La Commission maintient son engagement de répondre dans un délai de 48 heures.

Traiter les plaintes et les différends à l'intérieur d'un délai moyen de 180 jours au plus tard le 31 mars 2008

Le délai moyen de traitement des dossiers de plainte et de différend s'établit à 547 jours, soit 210 jours de moins qu'en 2004-2005. En ce qui a trait aux dossiers ouverts et réglés en cours d'année, le délai moyen est de 125 jours. La Commission continue de cibler l'objectif de 180 jours en 2008.

- **Vous donner le choix du moyen de communiquer avec nous - engagements :**

Aux renseignements, une personne répondra à votre appel dans moins de cinq minutes, et ce, pour 95 % des appels

Le Service des renseignements a répondu aux appels reçus dans un délai inférieur à cinq minutes dans 99,7 % des cas. La Commission compte maintenir son engagement et conserver ce standard au cours de la prochaine année.

Permettre l'accès au Service des renseignements les jours ouvrables de 8 h 30 à 17 h

La Commission offre depuis 2003 l'accès à son Service des renseignements de 8 h 30 à 17 h, sans interruption.

Rendre disponible un site Internet convivial qui contienne toute l'information pertinente à l'équité salariale

Le site Internet de la Commission donne accès à l'ensemble des documents publiés par la Commission et fait l'objet d'une mise à jour continue.

Communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après la réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique

Toute demande transmise par courrier électronique à l'adresse générale de la Commission est répondue par téléphone ou par courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.

- **Améliorer nos services - engagements :**

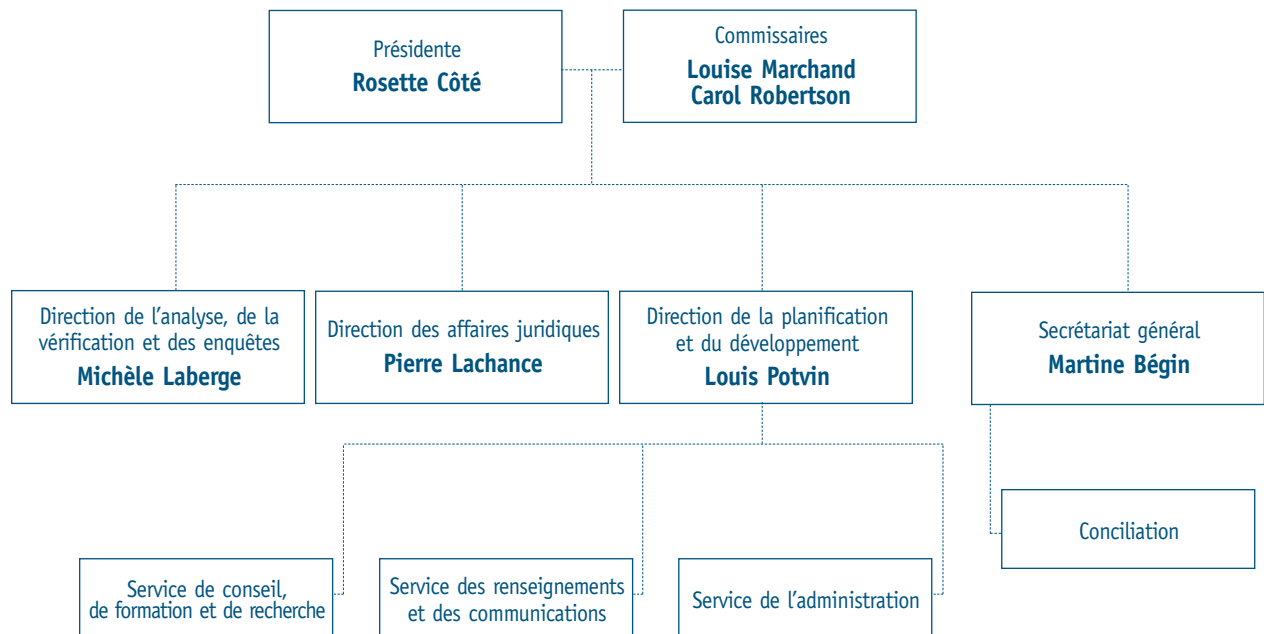
Si vous n'êtes pas satisfait-e des services offerts par un membre du personnel, vous êtes invité-e à adresser une plainte au Bureau de la présidente qui y répondra dans un délai maximum de 30 jours, ou vous serez avisé-e des raisons expliquant un délai supplémentaire.

La Commission a reçu une plainte de la part d'une entreprise. Elle a été jugée non fondée puisque les procédures de traitement en vigueur à la Commission avaient été respectées. La partie soit en moins de 30 jours.

ANNEXE 1

ORGANIGRAMME

Commission de l'équité salariale



ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

PRÉAMBULE

L'adoption du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale exprime l'adhésion de chacun d'eux aux normes d'éthique et de déontologie établies aux articles 80 et 86 de la *Loi sur l'équité salariale* (L.R.Q., c. E-12.001) et au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté par le Décret numéro 824-98 adopté le 17 juin 1998.

1. Le présent code a pour objet de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité des membres de la Commission en privilégiant des normes élevées de conduite.
2. Les membres de la Commission doivent s'occuper exclusivement des devoirs de leurs fonctions et les exercer à plein temps.
3. Un membre de la Commission est tenu d'exercer ses fonctions dans le respect des principes d'éthique et des règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il 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.

4. Un membre remplit son rôle avec rigueur, probité et dignité, dans la tradition d'accessibilité et de célérité attendue du public.
5. Un membre 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.
6. Un membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

Dans la manifestation publique de ses opinions politiques, un membre doit faire preuve de réserve.

7. Nul membre ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir 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.

Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si cet intérêt lui échoit par succession ou par donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Un membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

L'expression «situation de conflit d'intérêts» vise une situation dans laquelle un membre de la Commission a un intérêt privé ou personnel suffisant dans un organisme, une entreprise ou une association qui pourrait influencer ou sembler influencer l'exercice de ses fonctions officielles.

Il y a conflit d'intérêts notamment lorsque :

- le membre peut, eu égard à une situation donnée, en retirer des bénéfices financiers personnels;
- le membre peut utiliser son pouvoir de décision ou son influence à l'avantage de groupes ou de personnes avec qui il a des liens d'affaires, d'amitié ou de parenté;
- le membre peut utiliser à son profit personnel les informations auxquelles il a un accès privilégié en raison de ses fonctions.

9. Le membre doit dénoncer 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, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le membre doit, dans les trente jours de son entrée en fonctions, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mis à sa disposition par la Commission. Il doit également de sa propre initiative compléter de nouveau un tel formulaire si une nouvelle situation identifiée au premier alinéa est survenue depuis sa dernière déclaration.

La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent article.

- 10.** Un membre s'abstient de prendre part aux délibérations de la Commission sur tout sujet où sa partialité pourrait être mise en doute notamment par:
 - a) la représentation faite par la firme, le cabinet ou le bureau dont ce membre fait partie ou dont il a fait partie au cours des deux années précédentes;
 - b) l'exercice d'activités professionnelles auprès de toute personne visée ou concernée par le sujet au cours des deux années précédentes;
 - c) l'existence de relations privilégiées avec l'une des personnes visées ou concernées par le sujet ou avec son procureur au cours des deux années précédentes ;
 - d) une prise de position publique se rapportant directement au sujet.
- 11.** Un membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
- 12.** Un membre 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.
- 13.** Un membre 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 l'État.
- 14.** Un membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
- 15.** Un membre doit, dans la prise de décision, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
- 16.** Un ex-membre 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 la Commission.

Il 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 ou un 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, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au troisième alinéa du présent article, avec l'ex-membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.
- 17.** Le Président de la Commission doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de la Commission.
- 18.** La Commission doit rendre le présent code accessible au public et le publier dans son rapport annuel.
- 19.** Le rapport annuel de la Commission doit en outre 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 membres révoqués ou suspendus au cours de l'année.
- 20.** Les membres en fonction à la date de l'entrée en vigueur du présent code, doivent, dans les trente jours de cette date, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mentionné au deuxième alinéa de l'article 9.
- 21.** Le présent code entre en vigueur le jour de son adoption par la Commission*.

* Le présent code a été adopté le 17 mars 1999 (résolution CÉS-30-5.2)

